

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**“REINGENIERÍA EN LA GESTIÓN DE DESPACHO DE CARGA EN EL
TERMINAL PORTUARIO CONTECÓN”**

AUTORAS:

Acebo Pavón Lissette Stefanía

Feijoó Román Génesis Paulina

TUTOR:

ECON. LUIS LANDY CAMPOS

Marzo 2013

Guayaquil - Ecuador

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar este proyecto a Dios quien me ha permitido estar en el lugar que estoy y me ha bendecido enormemente día a día para poder alcanzar mi título y en segundo lugar quiero dedicarle este triunfo a mi madre quien ha sido un apoyo incondicional en todo momento de mi vida tanto en la universitaria como en lo personal, ella es mi inspiración para seguir adelante y gracias a ella soy quien soy, es por eso que le dedico mi presente trabajo a aquella mujer quien ha dado todo por sus hijas y el día de hoy me place decir que es mi modelo a seguir.

GÉNESIS PAULINA FEIJOÓ ROMÁN

DEDICATORIA

Dedicado al ser maravilloso que me trajo al mundo, a esa gran persona que a pesar de las adversidades, angustias y malos momentos; nunca se dio por vencida, esa mujer que luchó siempre y supo lo que quería para su vida y para la de sus hijos, esa madre que hasta ahora me trata y me hace sentir como una bebe, y eso me gusta pues nunca dejaré de ser su engreída aunque yo sea una madre igual que ella.

Heme aquí, gracias a ti pude alcanzar este primer logro de mi carrera y con mucho orgullo puedo decir que es todo gracias a ti y por ti NANCY MARIANINA PAVÓN VINCES, este primer triunfo es el logro de las dos; gracias mami por todas las enseñanzas que me han llevado a culminar esta etapa, gracias porque siempre tuve ese aliento, esa motivación e inclusive unas veces obligación por no decaer ni dejar mis estudios; gracias por enseñarme a que en esta vida hay que superarse aunque yo sé a la única persona a quien no podré superar es a usted porque simplemente eres insuperable e inigualable.

Gracias por cuidar mis pasos, por preocuparte por mí, por mi carrera, porque las dos sentimos estas ansias y a la vez alegría porque llegara el tan esperado día en que tenga mi título y aunque éste no es el final de mi carrera sino el principio de algo grande, puedo decir que este es NUESTRO PRIMER TÍTULO, ahora ya SOMOS INGENIERAS!

Dios bendiga siempre nuestras vidas y sobre todo la tuya mami hermosa, reina de mi vida y de mi corazón.

LISSETE STEFANÍA ACEBO PAVÓN

AGRADECIMIENTO

El Amor que Jesús nos entrego en la cruz para ser perdonados ante cualquier pecado por nuestro Dios es un ejemplo de agradecimiento al Todo Poderoso por las bendiciones que derrama en mi vida y en la de los demás, estoy muy agradecida porque Dios me dio la vida a través de un angelito en la tierra quien es mi Madre a quien también le agradezco por su paciencia, amor, apoyo y sobre todo la educación y valores que sembró en mí desde que me concebía hasta el día de hoy. Le agradezco también a mi tía Tania Feijoó por ser parte de mi formación académica superior quien ha estado conmigo cada día aconsejándome y apoyándome en todo momento, a mi compañera de tesis y amiga mía Lissette Acebo quien con su paciencia, amabilidad y ganas de superación hemos ido de la mano hasta el éxito, agradezco a mis hermanas Karen y Kristhel y a mis sobrinos Davicho, Lucciana y Mathias quienes con su locura han hecho que los momentos de presión y estrés se disminuyan y se conviertan en ganas de seguir luchando para cultivarles desde siempre un ejemplo de superación a pesar de las adversidades que se nos presenten en la vida. Y finalmente quiero agradecer a todos mis profesores, amigos y compañeros quienes de diferentes maneras me han ayudado en lo largo de mi camino.

GÉNESIS PAULINA FEIJOÓ ROMÁN

AGRADECIMIENTO

A Dios padre todopoderoso porque gracias a su misericordia puedo llegar a disfrutar de este triunfo con mi familia, por su amor infinito y su bondad hemos llegado a este momento.

A mi mamita bella por ayudarme a madrugar para ir a la universidad, por ser mi despertador, mi compañera, mi maestra, mi todo. A mi hermanito Erick sé que al igual que yo vas a lograr llegar a tu meta, mientras llegue ese día no te des por vencido, gracias por ser mi hermano cheis!.

A mi esposo, por darme aliento, por ser amigo y compañero por darme ese apoyo para seguir la meta, por ser mi chofer cuando ya no podía ir sola a clases, por ser un esposo y padre maravilloso.

A mi pequeño Ian, mi gordito bello, gracias a ti porque estando en mi vientre me diste más ánimos; y desde mi interior fuiste un compañerito más en clases, siempre portándote bien ayudando a tu mami para no dejar de estudiar. Asimismo a mis chinitos Matthew y Valentina porque sus locuras me hacen la vida más feliz.

A mi amiga Génesis y compañera de tesis porque depositaste tu confianza en mí, gracias a este proyecto hemos llegado a conocernos más a compartir momentos agradables, justas hemos logrado este gran paso.

A mi tía Uchi gracias por ser una madre más para mí, gracias a todos los que me ayudaron a lo largo de mis estudios, los que pusieron su granito de arena pues todo ello me dio más fuerzas para continuar, a quienes están en mi corazón y sé que comparten esta alegría conmigo, mi familia y a mi Papito que desde donde estés sé que hubieras querido compartir este momento conmigo.

Dios bendiga este momento y a todos!

LISSETE STEFANÍA ACEBO PAVÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS A LA UNIVERSIDAD

Nosotras, LISSETTE STEFANIA ACEBO PAVON y GÉNESIS PAULINA FEIJOÓ ROMÁN declaramos bajo juramento, que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por nosotras.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y Normativa Institucional vigente.

LISSETE STEFANIA ACEBO PAVÓN.
CI. 0925319055

GÉNESIS PAULINA FEIJOÓ ROMÁN
CI. 0926261678

APROBACIÓN DEL AUTOR

En Calidad de Tutor del Proyecto de Investigación

“REINGENIERÍA EN LA GESTIÓN DE DESPACHO DE CARGA EN EL
TERMINAL PORTUARIO CONTECÓN”

Presentado por las señoritas

No.-	APELLIDOS Y NOMBRES	CEDULA DE IDENTIDAD
1.	Lissette Stefanía Acebo Pavón	092531905-5
2.	Génesis Paulina Feijoó Román	092626167-8

Certifico que ha cumplido con los requisitos que dispone la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, para la aprobación del desarrollo de la investigación, para optar el Título “INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR”

Fecha: Guayaquil, Marzo del 2013

Econ. Luis Landy Campos

TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto de investigación surge por la necesidad de solucionar una problemática que afecta a varios de los importadores y demás operadores de comercio exterior OCE'S los mismos que al realizar una importación o exportación, tienen que almacenar su carga en las instalaciones del Puerto Libertador Simón Bolívar el cual actualmente se encuentra bajo la concesión de Contecon Guayaquil S.A., empresa subsidiaria de ITCSI que se encuentra a cargo del manejo y operaciones de containers y terminales multipropósitos de varios países; entre los operadores de comercio exterior nos basamos en un análisis realizado a la empresa Sewi S.A., importadora directa de artefactos para el hogar provenientes de Miami y China quien dirige sus ventas en nuestro país a casas comerciales como Comandato, Tventas, entre otras; y a los procesos que realiza desde la llegada del contenedor al terminal portuario, la estadía en el patio mientras se realiza la tramitología para su despacho, y la salida del mismo desde Contecon S.A. en donde por una falta de aplicación de procedimientos internos existe una descoordinación en la organización y manipulación que realiza el personal de operaciones técnicas con los contenedores que han sido descargados del buque cuando se ha realizado una importación o cuando van a ser embarcados para exportación ocasionando incumplimiento en las negociaciones que realizan los importadores con los clientes finales, el atraso de la entrega de los contenedores del terminal portuario a su consignatario afecta a la entrega de los pedidos que realizan los clientes de Sewi S.A., por ello la aplicación de un manual de procedimientos que indique cómo realizar un ordenado proceso del despacho de contenedores dentro del patio de Contecon a través de capacitaciones al personal operativo, logrará la entrega oportuna de la mercadería tanto a los clientes finales de la empresa como a los demás OCE'S.

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación, el lector podrá guiarse por cuatro capítulos; en el primer capítulo se define la problemática en base a un histórico el cual fue previamente diagnosticado en las operaciones que se realiza en la importadora Sewi S.A., con él pudimos diagnosticar el problema el mismo que dio inicio a nuestra investigación. En el capítulo dos se detalla la fundamentación teórica, la historia del puerto de Guayaquil retomando sus etapas hasta llegar a la actual concesión dirigida por Contecon Guayaquil S.A., se detalla las operaciones que se realizan en él así como la maquinaria que se utiliza para cada operación las mismas que cuentan con certificaciones; los tipos de operaciones que se realizan en el puerto y los procesos que se realizan en cada una. También encontramos una reseña histórica de la importadora Sewi S.A., sus objetivos, misión, visión, los procesos que realiza para las importaciones en donde se relaciona la problemática importador – operador al momento de realizar el proceso de importación y la descarga de los contenedores. Finalmente el lector podrá conocer el manual de procedimientos que hemos realizado para el departamento de operaciones de contecón con el cual podrán tener un control de la organización interna de los operadores.

En el capítulo tres se detalla el universo tomado como muestra y los instrumentos aplicados para el procesamiento de los datos que se obtuvieron con la validación de los instrumentos y la viabilidad que se obtuvo con los resultados. Finalmente en el capítulo cuatro el lector del presente proyecto de investigación podrá contar con la conclusión, recomendaciones, la propuesta en base a un justificativo y las fundamentaciones. Como punto final en este ultimo capítulo el lector podrá ilustrarse con los anexos como imágenes.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría y cesión de derechos a la Universidad	vi
Aprobación del autor	vii
Resumen	viii
Introducción	ix

CAPITULO I

1.1 Tema: “Reingeniería en la gestión de despacho de carga en el Terminal Portuario	
Contecón	1
1.2 Diagnóstico	1
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Justificación	3
1.5 Objetivos	3
1.6 Intencionalidad de la investigación	4

CAPITULO II

2 Marco teórico	5
2.1 Estado del conocimiento	5
2.2 Fundamentación teórica	8
2.2.1 Procedimientos portuarios	8
2.2.1.1 Puerto de Guayaquil	8
2.2.1.2 Modernización del puerto	9
2.2.1.3 Características y muelles	10
2.2.1.4 Carga general	11
2.2.1.5 Terminal de contenedores	11
2.2.1.6 Terminal de carga a granel	11
2.2.1.7 Carga líquida granel melaza	12
2.2.1.8 Aceites vegetales	12

2.2.2 International Container Terminal Services, Inc. (ICTSI)	12
2.2.2.1 Visión	13
2.2.2.2 Estrategia	14
2.2.2.3 Ventajas competitivas	14
2.2.2.4 Ubicación de ICTSI, INC en los puertos del mundo	15
2.2.2.4.1 Operaciones en filipinas	15
2.2.2.4.2 Operaciones internacionales	15
2.2.3 Concesión de Contecon Guayaquil S.A. en el Puerto de Guayaquil	17
2.2.3.1 Estructura de la concesión	18
2.2.3.2 Terminal de contenedores	18
2.2.3.3 Terminal multipropósito	19
2.2.3.4 Equipos	19
2.2.3.5 Patios	20
2.2.3.6 Almacenes	20
2.2.4 Sistemas de información y comunicación	21
2.2.4.1 Sistema Sparcs/Navis, integrado al sistema de gestión portuaria TOIS	21
2.2.4.2 Sistema de Automatización de Grúas Pórticos (OCR)	21
2.2.5 Certificaciones	22
2.2.5.1 ISO 9001:2008	22
2.2.5.2 ISO 14001:2004	22
2.2.5.3 ISO 28000:2007	23
2.2.5.4 OHSAS 18001:2007	25
2.2.5.5 Código PBIP	26
2.2.5.6 Código BASC	26
2.2.6 Inversión USD 110'000,000	28
2.2.6.1 Atraque	28
2.2.6.2 Almacenamiento	28
2.2.6.3 Instalaciones generales actuales	28
2.2.6.4 Equipamiento	28
2.2.7 Operadores portuarios (empresas involucradas en la concesión)	29
2.2.7.1 Banano	29

2.2.7.2	Contenedores	29
2.2.7.3	Complementarias	29
2.2.7.4	Consolidación	29
2.2.8	Identificación de servicios básicos	30
2.2.9	Procesos aduaneros	35
2.2.9.1	Importación	35
2.2.9.1.1	Tipos de importación	35
2.2.9.1.1.1	Importación a consumo	35
2.2.9.1.1.2	Admisión temporal para reexportación en el mismo estado	36
2.2.9.1.1.3	Régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo	36
2.2.9.1.1.4	Reposición de mercancías con franquicia arancelaria	36
2.2.9.1.1.5	Transformación bajo control aduanero	37
2.2.9.1.1.6	Depósito aduanero	37
2.2.9.1.1.7	Reimportación en el mismo estado	37
2.2.9.1.2	Procesos para importar	38
2.2.9.1.3	Autorizaciones previas para importar	39
2.2.9.1.4	Declaración de importación DAI	41
2.2.9.1.5	Póliza de seguro	42
2.2.9.1.5.1	Tipos de pólizas	42
2.2.9.1.5.1.1	Libre Avería Particular	42
2.2.9.1.5.1.2	Con Avería Particular	43
2.2.9.1.5.1.3	Contra todo riesgo	43
2.2.9.1.6	Certificado de origen	44
2.2.9.1.6.1	Entidades habilitadas por el MIPRO para verificar y certificar a la CAN, ALADI y MERCOSUR	45
2.2.9.1.6.2	Certificado de origen a otros países	47
2.2.9.1.6.3	Certificado de origen MERCOSUR	48
2.2.9.1.6.4	Certificado de origen ALADI	49
2.2.9.1.6.5	Mercados que dan preferencias arancelarias a mercancías originarias de Ecuador	50
2.2.9.1.7	Manifiesto de importación	51

2.2.9.1.8 Informe de ingreso de mercadería	55
2.2.9.1.9 Trámite de retiro de carga del terminal Contecon	56
2.2.9.1.10 Aforo	56
2.2.9.1.10.1 Aforo físico	57
2.2.9.1.10.2 Aforo documental	58
2.2.9.1.11 Entrega de la mercadería	58
2.2.9.1.12 Facturación	59
2.2.9.1.13 Salida del contenedor de Contecon Guayaquil S.A. carga de importación	59
2.2.9.2 Exportación	60
2.2.9.2.1 Tipos de exportación	61
2.2.9.2.1.1 Exportación temporal para reimportación en el mismo estado	62
2.2.9.2.1.2 Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo	62
2.2.9.2.2 Proceso de exportación	63
2.2.9.2.3 Trámite de envío de carga	65
2.2.9.2.4 Ingreso de carga en Contecon Guayaquil S.A. para la exportación	66
2.2.10 Situación actual de la empresa SEWI S.A	67
2.2.10.1 Antecedentes de la empresa	67
2.2.10.2 Misión	68
2.2.10.3 Visión	68
2.2.10.4 Valores	68
2.2.10.5 Estrategias	68
2.2.10.6 Principales clientes	69
2.2.10.7 Principales proveedores	70
2.2.10.8 Principales competidores	71
2.2.10.9 Estructura organizacional	72
2.2.10.10 Políticas de crédito	73
2.2.10.11 Ubicación	73
2.2.10.12 Proceso del área de importaciones	73
2.2.10.13 Costos que incurren en la importación	78
2.2.10.13.1 Valor de la mercadería	78
2.2.10.13.2 Flete internacional	80

2.2.10.13.3 Seguro internacional	81
2.2.10.13.4 Tributos aduaneros	81
2.2.10.13.5 Advalorem	81
2.2.10.13.6 Fodinfra	81
2.2.10.13.7 ICE	82
2.2.10.13.8 Salvaguardia por balanza de pagos	83
2.2.10.13.9 Honorarios del agente de aduana	83
2.2.10.13.10 Bodegaje Contecon S.A.	84
2.2.10.13.11 Gastos locales del agente de carga (naviera)	84
2.2.10.13.12 Transporte interno en el país de destino	85
2.2.10.13.13 Custodia armada	85
2.2.10.13.14 Sellos satelitales	85
2.2.10.13.15 ISD (impuesto a la salida de divisas)	86
2.2.10.14 Cálculo de costos de importación	86
2.2.10.15 Requerimientos exigidos por Contecón S.A. para los trámites de importación	88
2.2.11 Manual de procedimientos	90
2.2.11.1 Qué es un manual de procedimientos?	90
2.2.11.2 Tipo de manuales	90
2.2.11.3 Importancia	91
2.2.11.4 Beneficios y utilidades del manual de procedimientos	92
2.2.11.5 Componentes principales del manual de procedimientos	92
2.2.11.5.1 Identificación del manual	92
2.2.11.5.2 Índice o contenido	93
2.2.11.5.3 Prólogo y/o introducción	93
2.2.11.5.4 Objetivos de los procedimientos	93
2.2.11.5.5 Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos	93
2.2.11.5.6 Responsables	93
2.2.11.5.7 Políticas o normas de operación	93
2.2.11.5.8 Concepto	94
2.2.11.5.9 Procedimiento	94

2.2.11.5.10	Formulario de impresos	94
2.2.11.5.11	Diagramas de flujo	94
2.2.11.5.12	Glosario de términos	95
2.2.11.5.13	Diseño del proyecto	95
2.2.11.5.14	Responsables	95
2.2.11.5.15	Delimitación del universo de estudio	96
2.2.11.5.16	Estudio preliminar	96
2.3	Hipótesis	96
2.4	Variables o criterios de investigación	97
2.5	Indicadores	97

CAPÍTULO III

3.	Metodología	98
3.1	Universo muestral	98
3.2	Métodos, técnicas e instrumentos	99
3.2.1	Validación de los instrumentos	99
3.3	Aplicación de instrumentos	99
3.4	Procesamiento de datos	101
3.4.1	Análisis e interpretación de los datos	114
3.5	Recursos	115
3.5.1	Cronograma	115
3.5.2	Presupuesto	116
3.6	Resultados	116
3.6.1	Viabilidad o factibilidad de la investigación	117

CAPITULO IV

4.	La propuesta	118
4.1	Título de la propuesta	118
4.2	Justificación	118
4.3	Fundamentación	119
4.4	Objetivos	122

4.5	Importancia	122
4.6	Ubicación sectorial y física	123
4.7	Factibilidad	123
4.8	Desarrollo de la propuesta	124
4.8.1	Manual de procedimientos	125
4.8.2	Plan Piloto	136
4.8.2.1	Fases Del Plan Piloto	136
4.8.2.1.1	Fase 1: Capacitación	136
4.8.2.1.2	Fase 2: Implementación	136
4.8.2.1.2.1	Tiempo De Implementación	137
4.8.2.1.3	Fase 3: Evaluación de resultados obtenidos	137
4.8.2.2	Visto Bueno Y Autorización De La Implementación Del Manual De Procedimientos	138
4.8.2.3	Beneficios de la implementación del manual de procedimientos	138
4.8.2.3.1	Reducción de tiempos de espera	138
4.8.2.3.2	Reducción de Costos	138
4.8.2.4	Costo del Manual de Procedimientos	143
4.8.2.5	Cronograma de Aplicación del Manual	144
4.9	Impacto	145
4.10	Evaluación	145

CAPÍTULO V

5.1	Conclusiones	146
5.2	Recomendaciones	147

BIBLIOGRAFIA	148
---------------------	-----

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de muelles que se encuentran en el Puerto de Guayaquil	18
Tabla 2. Descripción de los terminales que se encuentran en el Puerto de Guayaquil	19
Tabla 3. Descripción equipos existentes para las operaciones del Terminal Portuario	19
Tabla 4. Descripción de los patios existentes en el Puerto	20
Tabla 5. Descripción de la asignación de patios de acuerdo al tipo de carga	20
Tabla 6. Principales clientes de Sewi S.A	69
Tabla 7. Proveedores principales de Sewi S.A	70
Tabla 8. Principales Competidores de Sewi S.A	71
Tabla 9. Costo de Importación	87
Tabla 10. Variables o criterios de investigación	97
Tabla 11. Cronograma de ejecución de actividades para la elaboración del proyecto de investigación	115
Tabla 12. Presupuesto para la elaboración del diseño de proyecto de investigación	116
Tabla 13. Cuadro de Beneficios Económicos	139
Tabla 14. Presupuesto para la elaboración de la Propuesta.	143
Tabla 15. Cronograma de aplicación del manual	144

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> DAI – ECUAPASS	41
<i>Figura 2.</i> Certificado de origen a otros países	47
<i>Figura 3.</i> Certificado de origen MERCOSUR	48
<i>Figura 4.</i> Certificado de Origen ALADI	49
<i>Figura 5.</i> Codificación del manifiesto de carga de importación – Número de carga	51
<i>Figura 6.</i> Manifiesto marítimo – Sistema ECUAPASS	54
<i>Figura 7.</i> Presentación de información de manifiesto de exportación	66
<i>Figura 8.</i> Organigrama estructural de Sewi S.A	72
<i>Figura 9.</i> Factura Comercial de Exportación	78
<i>Figura 10.</i> Conocimiento de Embarque (Flete Internacional)	80
<i>Figura 11.</i> Tarifas Generales Contecón Guayaquil S.A.	84
<i>Figura 12.</i> Posible venta anulada-Explicación	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Representación gráfica de los principales clientes de Sewi S.A	70
Gráfico2. Representación gráfica de Proveedores de Sewi S.A	71
Gráfico 3. Proceso de Importación de Sewi S.A. – parte 1	76
Gráfico 4. Proceso de Importación de Sewi S.A. – parte 2	77
Gráfico 5. ¿Con que frecuencia realiza sus ordenes de compras a la empresa SEWI S.A.?	101
Gráfico 6. Al momento de realizar su pedido, ¿existe mercadería disponible para su despacho inmediato?	102
Gráfico 7. Generalmente, que tiempo debe esperar para que su mercadería sea entregada?	103
Gráfico 8. ¿Ha escuchado alguna vez sobre el almacén CONTECON Guayaquil SCASGA ubicado en el Puerto marítimo de Guayaquil?	104
Gráfico 9. ¿Conoce usted alguna de las causas por las cuales Contecon S.A. tiende en algunas ocasiones a demorar la salida de los contenedores al momento del retiro de la carga?	105
Gráfico 10. Considera usted que sería de mucha importancia la aplicación de un manual de procedimientos en el despacho de contenedores para así evitar los retrasos al momento de la salida del Contenedor?	106
Gráfico 11. Causas por las cuales los clientes proceden a anular o disminuir las órdenes de compras a la empresa	107
Gráfico 12. ¿De qué manera afecta a su empresa la falta de disponibilidad de productos en sus bodegas?	108
Gráfico 13. Razones por las cuales los contenedores de la empresa X ubicados en el almacén Contecón tiende a demorar su salida al momento de la salida de la carga hacia las bodegas finales	109
Gráfico 14. ¿Con que frecuencia reciben reclamos acerca de alguna demora en la salida de los contenedores que pertenecen a varios importadores?	110
Gráfico 15. Causas más frecuentes de los reclamos de los Importadores	111

Gráfico 16. ¿Cuáles son los manuales y/o procedimientos que aplican el personal de operaciones en la gestión de despacho de carga, previo a la salida de los contenedores? 112

Gráfico 17. ¿Qué tipo de procedimientos cumplen previa la salida de los contenedores? 113

CAPITULO I

1.1 Tema "REINGENIERÍA EN LA GESTIÓN DE DESPACHO DE CARGA EN EL TERMINAL PORTUARIO CONTECÓN"

1.2 DIAGNÓSTICO

La demanda de artículos para el hogar que vayan a la par con el avance de la tecnología y la necesidad de estos como parte fundamental de la vida cotidiana en los hogares, ha creado que en el mercado nacional exista la participación de empresas dedicadas a la venta de estos artículos, sin embargo tras la distribución de ellos, existen empresas especializadas o encargadas de la compra e importación de la mercadería que encontramos en los almacenes comerciales. Sewi S.A. es una de varias empresas establecidas en la ciudad, es una importadora directa de artefactos del hogar provenientes de Miami y China; realiza la venta de estos productos a una cartera de clientes selecta, entre los cuales podemos destacar Comandato, Tventas, entre otros.

Posterior a las negociaciones que SEWI S.A. realiza con las casas comerciales, inicia el proceso de importación y la tramitología que se lleva a cabo para poder entregar el pedido al cliente en las condiciones y términos acordados. EL arribo de la mercadería importada se realiza generalmente en el puerto de Guayaquil "Libertador Simón Bolívar" el cual fue construido en 1959; con una ubicación privilegiada y siendo el puerto principal de la República del Ecuador, capta tráfico de varias rutas como el lejano oriente, del continente americano y los relativos a la costa del Pacífico.

La globalización, el incremento del comercio, las negociaciones internacionales así como la oferta y demanda, han ocasionado que el puerto de Guayaquil busque continuamente un desarrollo en su infraestructura conforme al avance tecnológico, es por ello que el 1 de Agosto de 2007 la administración en las instalaciones de la Terminal Marítima "Libertad Simón Bolívar" firmo un contrato de concesión por el lapso de 20 años con una empresa subsidiaria de ICTSI (International Container Terminal Inc.), que se encuentra a cargo del manejo y operaciones de containers y terminales multipropósitos. La empresa Contecón Guayaquil S.A., toma a su cargo las operaciones del Puerto de

Guayaquil las cuales tomando en cuenta las gestiones que SEWI S.A. realiza en ella, analizamos la falta existente de un seguimiento adecuado en el proceso de descarga de contenedores, este análisis se realiza debido a la tendencia a demorar la salida de los contenedores en donde se encuentra la mercadería lo cual origina que la entrega oportuna de los productos a los clientes finales se vea afectada, asimismo se incumple en los términos y plazos negociados con las casas comerciales, e inclusive la disminución de pedidos y clientes de la cartera.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El atraso de la salida del contenedor del importador SEWI S.A. desde las bodegas de CONTECON GUAYAQUIL S.A. afecta a la entrega oportuna de la mercadería a los clientes finales en el plazo acordado, esto origina la insatisfacción de los clientes aparte de molestias, reclamos, desconfianza y hasta la anulación de los pedidos realizados; a todo esto se le puede sumar la baja de utilidades para la empresa SEWI.

El estudio de esta problemática tiene como finalidad evitar que la cartera de clientes de SEWI S.A. disminuya y ocasione el cierre de la empresa, para ello se analizó el por qué de la falta de aplicación de procesos internos de la empresa Contecon Guayaquil S.A.

La falta de maquinarias utilizadas para maniobrar los contenedores, la escasez de personal que opera en el despacho de contenedores y el incumplimiento de procesos internos de la empresa Contecón, son algunos de los problemas que afectan a los importadores cuyos contenedores se encuentran ubicados en los patios de la empresa Contecón.

De todo lo anteriormente expuesto, desarrollamos el problema que a continuación se formula:

*¿DE QUÉ MANERA AFECTA LA FALTA DE UNA ADECUADA GESTIÓN EN EL
DESPACHO DE CONTENEDORES DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA CONTECON
GUAYAQUIL S.A. AL ATRASO DE LA ENTREGA DE LA MERCADERÍA A LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA SEWI S.A. EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012?*

1.4 JUSTIFICACIÓN

Es importante para la empresa mantener y mejorar el índice de ventas anuales, asimismo lograr la satisfacción de los clientes al entregar en el tiempo acordado la mercadería que ha sido solicitada a través de las órdenes de compra; es por ello que precisamos realizar esta investigación debido a las irregularidades que se presentan al momento de retirar el contenedor que se encuentra ubicado en el almacén Contecon.

Una vez que se realiza el pago del bodegaje surge el inconveniente que no está ubicado el contenedor en el sitio donde se lo ha establecido, en su lugar debemos buscarlo en sitios no definidos en el patio donde fue descargado; o en ciertos casos, se debe permanecer a la espera de que los procedimientos internos del almacén den un resultado favorable, ocasionando pérdida de tiempo y dinero tanto para el importador Sewi S.A. como a sus clientes.

Este es un problema que además de afectar a la empresa Sewi S.A., afecta a varios importadores y demás empresas involucradas en el medio. Con esta investigación buscamos dar solución a los problemas de una manera equitativa, tanto en la salida de contenedores por parte de Contecón como la entrega oportuna de mercaderías a los clientes de SEWI S.A.

1.5 OBJETIVOS

GENERAL

Agilizar la gestión de despacho de la mercadería de la empresa SEWI, mediante la aplicación de un manual de procesos de despacho de contenedores del almacén Contecon Guayaquil S.A. que permita la entrega oportuna de la mercadería a su destino final.

ESPECÍFICOS

1. Plantear procedimientos que logren estructurar de manera adecuada la gestión que se realiza en el proceso de despacho de contenedores del almacén Contecón.
2. Conocer la gestión interna que se realiza en el almacén respecto a los despachos de contenedores.
3. Elaborar un manual de procesos de despacho de contenedores para almacén.
4. Capacitar al personal que opera en el área de despacho de contenedores.
5. Aplicar el manual de procesos de despacho de contenedores en el almacén Contecón.

1.6 INTENCIONALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Evitar que la salida de los contenedores del almacén de Contecón retrase la entrega de la mercadería a los clientes finales en el tiempo acordado.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL CONOCIMIENTO

Como es de conocimiento, el comercio internacional es el intercambio de bienes, productos o servicios entre dos o más regiones económicas, esta acción o negociación da origen al ingreso y salida de mercancías o servicios, en términos aduaneros denominadas importaciones y exportaciones.

En la economía de cada país, uno de los puntos que beneficia al incremento del capital es la comercialización de sus recursos fuera de éste, junto con el desarrollo de las exportaciones se compensan los desequilibrios que puedan aparecer en la balanza de pagos, para ello cada país debe establecer normas o acciones que beneficien en primera instancia a su producción nacional, estas acciones son las conocidas barreras al comercio internacional.

Desde la antigüedad existen teorías que nos indican de una manera cierta la importancia del comercio, entre estas teorías se encuentra el Mercantilismo, teoría económica que supone que un país debe de mantener en excedente las exportaciones respecto a sus importaciones para así poder acumular Oro y Plata incrementando su riqueza y prestigio nacional. (Mercantilismo: Conjunto de ideas políticas o económicas durante los siglos XVI, XVII, XVIII en Europa). Esta teoría proponía aumentar la riqueza de una nación manteniendo en excedente las exportaciones con el desarrollo de la industria nacional y sus recursos naturales, creando una balanza de pagos positiva lo cual reflejaba la riqueza que poseía un país.

La atracción que pueda o no tener un sector no determina su rápido crecimiento, tampoco se lo atribuye la tecnología, típicos atributos que los planificadores de gobiernos resaltan frecuentemente, sino la estructura del propio sector y la plena utilización de los recursos naturales para los países en vía de desarrollo.

Para el Economista Michael Porter *"La unidad básica para entender la competencia es el sector, tanto la estructura del sector como la posición competitiva son dinámicas. Los sectores pueden evolucionar hacia una mayor o menor atractivo con el transcurso del tiempo"* nos indica además que *"La esencia de la formulación de estrategia es hacer frente a la competencia"*¹; conozcamos a continuación el modelo estratégico del diamante de las 5 fuerzas de Porter propuesto en el año 1980.

(F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes

(F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores

(F3) Amenaza de nuevos entrantes

(F4) Amenaza de productos sustitutivos

(F5) Rivalidad entre los competidores.

La idea o el análisis que M. Porter nos da con esta estructura de las 5 fuerzas es que combinadas determinan el potencial de rentabilidad de una industria.

Junto con la demanda del comercio internacional en el Ecuador en abril del año de 1958 durante el gobierno del Presidente Camilo Ponce Enríquez con decreto Presidencial No. 15 del 10 de Abril de 1958 se crea la Autoridad Portuaria de Guayaquil la cual para su efecto ya no permitía la movilización de mercadería ni de pasajeros con embarcaciones de gran calado, se debía de llevar a cabo la construcción del "Puerto Nuevo", a pesar que para esa fecha el Puerto de Guayaquil era uno de los primeros Puertos Marítimos en el Pacífico de Sur América, aun no tenía instalados sistemas de muelles y atracaderos para recibir a las naves internacionales, para Febrero de 1963 fue inaugurado el Puerto de Guayaquil en su totalidad.

El Puerto de Guayaquil gracias a la Inversión Extranjera Directa y a través de la concesión de la empresa International Container Terminal Services, Inc. (ICTSI) ha generado una gran ventaja competitiva ya que nos permite ser uno de los principales puertos de Sudamérica, mediante estudios previos se analizaba en ese entonces que con

¹ Econ. Michael Porter-1980

la introducción de esta concesión se podría reducir el desempleo, asimismo se contaría con una gran infraestructura la cual ayudaría a reducir los precios en las mercaderías.

Analizando la teoría que establece Michael Porter y combinadas las 5 fuerzas se puede determinar el potencial de rentabilidad de una industria, y la plena rentabilidad de los recursos naturales de los países en pleno desarrollo, es decir que el Ecuador al crear un Puerto Marítimo en la ciudad de Guayaquil difunde indirectamente el avance del comercio internacional, al poder estandarizar sus tierras para la práctica aduanera y manejo de los terminales de contenedores.

International Container Terminal Services, Inc. (ICTSI), fundada en Diciembre de 1987 en Filipinas es un operador líder, innovador y pionero en el campo de negocio de adquisición, desarrollo, administración y operación de puertos y terminales de contenedores en todo el mundo, pero fue en el año de 1994 donde decidieron hacer conocer su programa de expansión a nivel nacional e internacional.

En el año 2007 la Autoridad Portuaria de Guayaquil dio paso a una concesión de 20 años a CONTECON GUAYAQUIL S.A. empresa subsidiaria de ICTSI (International Container Terminal, INC) para que mantenga a cargo el manejo y operaciones de contenedores y terminales multipropósito del Puerto actualmente llamado Libertador Simón Bolívar.

Al decir que esta concesión fue una oportunidad para podernos modernizar e incrementar el comercio internacional, nos estamos relacionando con La Constitución de la República del Ecuador en donde podemos citar el Título VIII (Relaciones Internacionales), Capítulo Primero (Principios de las Relaciones Internacionales), artículo 416. "Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores"²: en los incisos 11, 12 y 13 del artículo 416 que a continuación expresamos, podemos resaltar lo

² Art. 416 de la Constitución de la República del Ecuador 2008

importante que es para el país el relacionarse comercial y económicamente en zonas internacionales.

Inciso 11.- Impulsa prioritariamente la integración política, cultural y económica de la región andina de América del Sur y de Latinoamérica.

Inciso 12.- Fomenta un nuevo sistema de comercio e inversión entre los estados que sustenten la justicia, la solidaridad, la complementariedad, la creación de mecanismos de control internacional a las corporaciones multinacionales y el establecimiento de un sistema financiero internacional, justo, transparente y equitativo. Rechaza que controversias con empresas privadas extranjeras se conviertan en conflictos entre Estados.

Inciso 13.- Impulsa la creación, ratificación y vigencia de instrumentos internacionales para la conservación y regeneración de los ciclos vitales del planeta y la biosfera.³

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 PROCEDIMIENTOS PORTUARIOS

2.2.1.1 PUERTO DE GUAYAQUIL

El Comercio Exterior en su constante cambio y actualización obliga al Ecuador a ir de la mano con el avance tanto tecnológico como social, el cual se manifiesta con las exportaciones e importaciones, gracias a ello consideramos importante el analizar el desarrollo y avance de unas de las principales puertas de entrada y salida de las mercancías como lo es el Puerto de Guayaquil, ya que éste representa alrededor del 70% del movimiento del país para la economía ecuatoriana.

El Puerto de Guayaquil es el principal Puerto de la República del Ecuador, fue construido en el periodo 1.959 - 1963. La firma Raymond S.A. se encargaba del proyecto y de construir una vía de acceso hasta el lugar, la misma que en la actualidad constituye

³ Inciso 11,12,13 del Artículo 416 de la Constitución de la República del Ecuador 2008

la "Av. 25 de Julio" y de "la Marina" finalmente fue en el año 1963 durante el Gobierno del Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy que fue inaugurado el Terminal Marítimo con el arribo de la nave "Ciudad de Guayaquil de la flota Mercante Grancolombiana S.A.

La ubicación privilegiada del Puerto es un incentivo y genera grandes ventajas competitivas para la captación de tráficos internacionales como de lejano oriente y del continente americano.

La modernización de los puertos está contemplada en la "*Ley de Modernización y en el Reglamento General de Ley de Modernización*"⁴ del Estado promulgados el 31 de Diciembre de 1993; puesto que la economía del país está influenciada en un gran porcentaje por las actividades portuarias, la Ley de Modernización contempla la concesión de las infraestructura portuarias para la administración, operación y desarrollo, es por este motivo fue indispensable que el Puerto de Guayaquil que cuenta con una privilegiada ubicación geográfica en la costa del Pacífico, forme parte de un cambio innovador que permitió ser uno de los puertos más movilizadores y competitivos en Sudamérica, además de ayudar a la reducción del desempleo, minimizar costos de importación y obtener una mejora en los aspectos social y económico del país.

2.2.1.2 MODERNIZACIÓN DEL PUERTO

Como resultado del proceso de modernización emprendido desde 1996, se han alcanzado niveles operacionales y administrativos de acuerdo a la tecnología y conocimientos aplicados los cuales han permitido ofrecer:

- Servicios portuarios óptimos en beneficio de los usuarios, mediante el concesionamiento de los mismos a la empresa privada.
- Mayor eficiencia operacional, la cual se traduce: en un menor tiempo de estadía de las naves en muelle, mayor número de naves arribadas y mayor número de contenedores movilizadores.

⁴ Ley que se dio a conocer en el Gobierno del Presidente Sixto Durán Ballén el 31 de Diciembre de 1993.

- Simplificación de los trámites administrativos; como consecuencia de la autoliquidación de los servicios portuarios, por parte de las agencias navieras, y de su cómoda recaudación a través de la banca privada.
- Áreas portuarias conservadas en su ecosistema en excelentes condiciones bajo el lema: "AGUAS LIMPIAS Y AIRE PURO".

El proceso de modernización en que ha estado inmerso el puerto de Guayaquil, al igual que su privilegiada ubicación geográfica, le ha permitido convertirse en uno de los puertos más competitivos de la región, lo cual ha facilitado el camino para alcanzar mayores índices en la movilización del comercio exterior

El puerto de Guayaquil está situado en la costa Occidental de América del Sur, en un brazo de mar, que al inicio se lo conoció como el Canal del Morro, para luego denominárselo Estero Salado y cuya situación geográfica es la siguiente:

Latitud 2° 16' 51" S

*Longitud 79° 54' 49" O*⁵

2.2.1.3 CARACTERÍSTICAS Y MUELLES

El puerto marítimo de Guayaquil tiene una infraestructura moderna que le permite brindar servicios a todo tipo de naves, así como manipular y almacenar contenedores o cualquier tipo de carga seca o refrigerada.

Las principales características del puerto son las siguientes:

- Área total del puerto: 200 hectáreas.
- Longitud total del área de los muelles: 1.625 mtrs.

⁵ Información proveniente de la página WEB de la Autoridad Portuaria de Guayaquil www.apg.gob.ec

Los muelles se distribuyen de la siguiente manera:

2.2.1.4 CARGA GENERAL

- a. Número de atracaderos : 5 muelles
- b. Longitud total: 925 mtrs.
- c. Ancho del delantal del muelle: 30 mtrs.
- d. Bodegas de primera línea : 4
- e. Bodegas de segunda línea : 20
- f. Bodegas de carga peligrosa : 4

2.2.1.5 TERMINAL DE CONTENEDORES

- a. Número de atracaderos : 3 muelles
- b. Longitud total: 555 mtrs.
- c. Ancho del delantal del muelle: 30 mtrs.
- d. Módulos de almacenamiento de contenedores : 4 para 7.500 teus
- e. Bodegas para consolidación y desconsolidación de mercaderías : 3 de 7.200 m² c/u.
- f. Grúa de pórtico de 40 ton: 1 grúa
- g. Terminales de contenedores: 2
- h. Transportadores de contenedores (Transtainer): 2

2.2.1.6 TERMINAL DE CARGA A GRANEL

- a. Número de atracaderos: 1 muelle
- b. Longitud total: 155 mtrs.
- c. Bodega de almacenamiento: 1 (30.000 tons.)
- d. Número de silos: 3 de 6.000 tons. c/u.
- e. Sistema neumático para carga y descarga de graneles: 1

2.2.1.7 CARGA LÍQUIDA GRANEL MELAZA

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| a. Área de almacenaje: | 4.278 m ² |
| b. Capacidad de almacenaje: | 30.000 tons. |
| c. Tanques metálicos de melaza: | 3 con 3.200 tm c/u. |

2.2.1.8 ACEITES VEGETALES

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| a. Capacidad de almacenaje: | 240 tons. |
|-----------------------------|-----------|

2.2.2 INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL SERVICES, INC. (ICTSI)

International Container Terminal Services, Inc. (ICTSI) se dedica a la adquisición, desarrollo, administración y operación de puertos y terminales de contenedores en todo el mundo. Ésta fue fundada en diciembre de 1987 en las Filipinas; iniciaron con un proceso de consolidación y el fortalecimiento de la base de operaciones y emblemáticas de la Terminal de Contenedores de Manila International en Filipinas, luego de ello se dieron cuenta de la posibilidad de un operador de la terminal internacional independiente y se puso en marcha un agresivo programa de expansión nacional e internacional en 1994.

Cuentan con una trayectoria que confirma la capacidad para adaptarse rápidamente a los entornos operativos diferentes y añadir un valor sustancial a sus terminales que funcionan mediante la mejora de su eficiencia en todos los niveles. También tienen la capacidad para llevar a cabo más allá de las expectativas de los gobiernos centrales y regionales; de un proceso de privatización que abarca tanto a las economías desarrolladas y emergentes.

ICTSI Ltd., una subsidiaria de propiedad total, gestiona las operaciones en el extranjero. Aparte de desarrollar nuevas concesiones portuarias, esta filial se encarga también de supervisar las operaciones de todos los terminales extranjeros adquiridos. Los representantes regionales en Manila, Hong Kong, Yakarta, Miami, Sydney, Knysna, Dubai y Ghana proporcionan la inmediatez de responder rápidamente a las oportunidades

de inversión. ICTSI actualmente se encuentra cursando un programa activo para adquirir nuevas concesiones de terminales en Asia, Australia, el subcontinente indio, Oriente Medio, África, Europa y las Américas.

Diariamente buscan seguir operando estratégicamente en todos los puertos del mundo, para ello amplían sus actividades a nivel internacional, mientras desarrollan sus negocios, su fuerte es la administración, operación y desarrollo de los puertos gracias a esto continuamente mejoran y modernizan la organización, recursos humanos, tecnología de información, estructuras de apoyo y equipos de manejo de carga para garantizar estándares de clase mundial que operan en todos los puertos.

2.2.2.1 VISIÓN

La prioridad principal en la realización del negocio es ser una empresa líder mundial en la gestión portuaria con la vista desde un extremo de la construcción a largo plazo de los accionistas. Tienen la intención de lograr esto mediante la presentación de un sistema eficiente e integrado de transporte y distribución para dar a los clientes una ventaja competitiva en el mundo del comercio.

También lograrán esto manteniendo una reputación de eficiencia, seriedad, profesionalidad y rentabilidad. Creen que si se enfocan en sus metas y cumplen con sus compromisos, la rentabilidad seguirá.

Compromiso

- Proporcionar servicios de calidad superior
- Producir rendimientos equitativos accionistas
- Proporcionar excelentes oportunidades de crecimiento para los empleados
- Construir empresas exitosas y mutuamente gratificantes con los socios corporativos.

2.2.2.2 ESTRATEGIA

Se esfuerzan por seguir siendo un operador de terminales de contenedores importante, que opera estratégicamente puertos ubicados en todo el mundo. Para lograr esto, tienen la intención de ampliar sus actividades a nivel internacional, mientras que la mejora de sus operaciones actuales, así como el desarrollo de sus negocios relacionados.⁶

Tienen la intención de enfocar sus recursos en lo que hacen mejor: los puertos de administración, operación y desarrollo. Estos recursos se asignarán y continuamente reinvertidos para mejorar y modernizar su organización y recursos humanos, tecnología de información, estructuras de apoyo y equipos de manejo de carga para garantizar estándares de clase mundial que operan en todos los puertos que actualmente operan y operarán en el futuro.

2.2.2.3 VENTAJAS COMPETITIVAS

Experiencia Internacional Su gestión tiene un historial probado de éxito en el desarrollo portuario y la gestión en numerosos puertos de todo el mundo.

Estado de la Tecnología de la Información Arte Tienen un profundo know how en el empleo de la tecnología de la información de estado of the art, que les permite establecer altos estándares de eficiencia para la gestión del puerto.

Alerta a las oportunidades Se destacan en la identificación y desarrollo de oportunidades de inversión rentables.

El desarrollo de Foco en el mercado Se especializa sobre todo en el desarrollo de los puertos de contenedores del mercado, que tienen el mayor potencial.

Experiencia Laboral Cuentan con la experiencia en el manejo de las complejidades de la gestión de la fuerza laboral portuaria en todo el mundo, y en el crecimiento de su fuerza de trabajo en contribuyentes activos al crecimiento de la empresa.

⁶ Información tomada de la página WEB www.ictsi.com

2.2.2.4 UBICACIÓN DE ICTSI, INC EN LOS PUERTOS DEL MUNDO

2.2.2.4.1 OPERACIONES EN FILIPINAS

Manila International Container Terminal (MICT).- Creada en 1988, ganó la concesión de 25 + 25 años para operar el Manila International Container Terminal (MICT) en una licitación internacional.

Subic Bay International Terminal Corp. (SBITC). - Creada en el año 2000

Bauan Puerto Internacional, Inc. (BIPI).- En 1997, ICTSI formó una empresa conjunta con el Atlántico del Golfo y del Pacífico Co. para administrar, operar y desarrollar la Terminal Bauan.

South Cotabato Integrated Port Services, Inc. (SCIPSI) .- En agosto de 1999, ICTSI, adquirió el 71.4 por ciento de las acciones de South Cotabato Integrado de Servicios Portuarios, Inc. (SCIPSI), un proveedor de estiba y manipulación de la carga en el muelle de servicio Makar en el sur de Filipinas.

Davao Integrated Port and Stevedoring Services Corporation (DIPSSCOR)International Port of Davao. - Creada en Diciembre 2006

Mindanao International Container Terminal Services, Inc. (MICTSI).- Creada en Abril del 2008

2.2.2.4.2 OPERACIONES INTERNACIONALES

TeconSuape, SA (TSSA), Brasil.- Creada en el año 2001, plazo de concesión es de 30 años.

Baltic Container Terminal Ltd. (BCT), Polonia.-Creada en Mayo del 2003, plazo de concesión, 20 años.

Naha International Container Terminal, Inc.(NICTI), Japón.- Creada en Enero del 2005, plazo de concesión, 10 años.

Madagascar International Container Terminal Services Ltd. (MICTSL), Madagascar.- Creada en el 2005, plazo de concesión, 20 años.

PT Makkassar Servicio de Terminal Server (MTS), Indonesia.- Creada en Mayo del 2006, plazo de concesión, 10 años.

Tartous International Container Terminal Servicesjsc (TICT), Siria. - Creada en Noviembre del 2006, plazo de concesión, 10 años.

Yantai Rising Dragon International Container Terminals Ltd. (YRDICTL), China.- Creada en Enero del 2007.

Contecon Guayaquil S.A. (CGSA), Ecuador.- Creada en Marzo del 2007, plazo de concesión, 20 años.

Batumi International Container Terminal LLC (BICTL), Georgia.-Creada en Septiembre del 2007

Sociedad Puerto Industrial de Aguadulce SA (SPIA), Colombia.- Creada en Julio del 2007, plazo de concesión, 30 años.

Nueva MuaraContainer Terminal ServicesSdnBhd (NMCTS), Darussalam.- Creada en Mayo del 2009, el plazo es de 4 años pudiendo ser prorrogado por un máximo de 2 años.

Tecplata S.A., Argentina.- Creada en Octubre del 2008, plazo de concesión, 30 años.

ICTSI Oregon, Inc., EEUU.- Creada en Mayo del 2010, plazo de concesión, 25 años.

Contecon Guayaquil S.A. Manzanillo SA de CV, México.- Creada en Enero del 2010, el plazo para la concesión es de 34 años.

Adriatic Gate jsc (JadranskaVratad. d.), Croacia.-Creada en Abril del 2011, plazo de concesión, 30 años.

International Container Terminal Services (India) Pvt. Ltd.
L&T Shipbuilding Limited, India.- Creada en Abril del 2011⁷.

2.2.3 CONCESIÓN DE CONTECON GUAYAQUIL S.A. EN EL PUERTO DE GUAYAQUIL

Una gran ventaja que se analiza desde los inicios de concesión del Puerto de Guayaquil, es la implementación de una mayor infraestructura la cual ayudaría a reducir los precios en las mercaderías y por ende los consumidores pueden adquirirla a un precio bajo debido a esa reducción de costos en el transporte marítimo y gastos de descarga.

Por otro lado ésta genera mayor afluencia de turistas, creando una mayor fuente de ingreso para el Estado. El principal beneficio es la seguridad debido a un mayor control de las operaciones portuarias, reduciendo de esta manera los robos de las mercancías logrando un aumento significativo en la Balanza Comercial.

A su vez se pensaba que como todo cambio generaría desventajas como por ejemplo el desempleo a mediano plazo ya que todas las operaciones estaría a cargo de la concesionaria y exigiría personal capacitado, y los que no cumplieren con los requisitos no serían contratados, además que los procesos aduaneros se demorarían en regularse debido al cambio y adaptación del mismo.

Fue hasta el año 2007 que empezó a operar la concesionaria Contecón Guayaquil S.A., una empresa subsidiaria de International Container Terminal, INC (ICTSI) que está a

⁷ Información tomada de la página WEB www.ictsi.com

cargo del manejo y operaciones de contenedores y terminales multipropósito del Puerto Libertador Simón Bolívar (Puerto de Guayaquil).

Con el objetivo de asegurar un servicio portuario especializado, eficiente, confiable, en condiciones de calidad, seguridad y de preservación del medio ambiente, favoreciendo de esta forma a la competitividad del Puerto y el desarrollo del Comercio Exterior del Ecuador.

El contrato fue estipulado por 20 años que consistirá en el uso y explotación integral de las Terminales de Contenedores y Multipropósito del Puerto de Guayaquil por Contecon Guayaquil S.A.

2.2.3.1 ESTRUCTURA DE LA CONCESIÓN

La concesionaria Contecon Guayaquil S.A. está compuesta por la siguiente estructura:

2.2.3.2 TERMINAL DE CONTENEDORES

Tabla 1. Descripción de muelles que se encuentran en el Puerto de Guayaquil.

Muelles	Longitud (m)	Calado (m)
Nº 1	185	10
Nº 1A	185	10
Nº 1B	185	10
Nº 1C	145	10

Fuente: Autoridad portuaria de Guayaquil

2.2.3.3 TERMINAL MULTIPROPÓSITO

Tabla 2. Descripción de los terminales que encuentran en el Puerto de Guayaquil.

Muelles	Longitud (m)	Calado (m)
Nº 2	185	10
Nº 3	185	10
Nº 4	185	10
Nº 5	185	10
Nº 6	185	10

Fuente: Autoridad Portuaria de Guayaquil

2.2.3.4 EQUIPOS

Tabla 3. Descripción equipos existentes para las operaciones del Terminal Portuario

Ubicación	Tipo	Cantidad	Capacidad
Muelles	Grúa Pórtico Riel	2	51 Ton.
	Grúa Móvil de Llantas	4	41 Ton.
Patio	Grúas RTG	8	41 Ton.
	Side Lifter (Vacíos)	4	8 Ton.
	Tractores de Patio	25	50 Ton.
	Chasis de Patio	27	40 Ton.
Transferencias	Top Loaders (Llenos)	15	40 Ton.
Bodegas	Auto Elevadores	40	Variados
Módulo 4	Básculas	2	80 Ton.
Calle H	Básculas	9	80 Ton.
Calle E	Básculas	1	80 Ton.
Bodega 7	Básculas	6	2.5 Ton.
Bodega 8	Básculas	3	2.5 Ton.

Fuente: Autoridad portuaria de Guayaquil

2.2.3.5 PATIOS

Tabla 4. Descripción de los patios existentes en el Puerto

Patios	Cantidad
Tomas Refrigeradas	1.510

Fuente: Autoridad portuaria de Guayaquil

2.2.3.6 ALMACENAJES

Tabla 5. Descripción de la asignación de patios de acuerdo al tipo de carga.

Tipo de Carga	Patios	Área (m ²)
Contenerizada	Nº 1 y 2	111365,06
Contenerizada	Nº 3	24099,02
Contenerizada	Nº 8	70790,49
Banano	Nº 9	57948,73
Contenerizada	Nº 300	11073,29
Banano	Nº 500	6287,39
Contenerizada	Nº 600	10257,06
Contenerizada	Nº 700	20410,80
Consolidación y Desconsolidación	CFS	28244,78
Parqueadero de Vehículos	Vehículos Bananeros	30195,99

Fuente: Autoridad Portuaria de Guayaquil

Todos los cuadros que anteriormente observamos pertenecen al área de la concesión de Contecon Guayaquil S.A., en éstos cuadros que detalla la longitud de los muelles, calados, las capacidades en tonelajes de las Grúas, báscula, tractores y diferentes tipos de equipos que se manejan dentro del puerto para la movilización tanto de los contenedores llenos como vacíos y demás maquinarias.

También podemos observar las dimensiones y número de Patios donde se almacenan las mercaderías en cada categoría ya sea refrigerada para productos perecibles, carga suelta, carga contenedorizada etc.; además observamos los tipos de carga que se pueden administrar en las bodegas con sus respectivas dimensiones en metros cuadrados.

2.2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SISTEMA SPARCS/NAVIS, INTEGRADO AL SISTEMA DE GESTIÓN PORTUARIA TOIS.

El sistema operativo Navis SPARCS es la solución líder de software para la planificación en tiempo real, gráficas y control de terminales de contenedores. Permite la optimización avanzada y la productividad, aumenta de la utilización de patio, reduce la mano de obra y los costos del equipo, y puede adaptarse para hacer frente a las características únicas de cualquier operación de terminal, podemos agregar que también es una opción eficaz, la mejor manera de optimizar el uso los equipos y aumentar la productividad en el terminal, entregando un mayor valor agregado a sus clientes",

Navis SPARCS, permitirá que el puerto aumenté la utilización de straddles y tractores de terminal, realizando un amplio monitoreo en tiempo real de sus operaciones, así como los resultados estadísticos globales de información para la gestión.

- Sistema de Entregas Programadas de Carga.

SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE GRÚAS PÓRTICOS (OCR)

El Sistema de Grúa OCR, automatiza los procesos manuales típicamente asociados con operaciones de los buques permitiendo a los operadores terminales a reducir al personal y accidentes en el muelle mejorando dramáticamente la productividad. El conjunto integrado de componentes de equipo (hardware) y material informático (software) permite automatizar la identificación de los contenedores, camiones y ubicación de los buques anclados en el terminal durante el proceso de carga y descarga de cada grúa. Una vez que el contenedor ha sido cargado o descargado, toda la información clave ha sido transmitida al TOS para su procesamiento. La fiabilidad y rentabilidad del sistema ha contribuido a que se convierta en el sistema de grúa OCR de mayor despliegue en el mundo con más de 100 instalaciones en producción.

- Sistema de Pesaje Automático en Grúas Pórticos y Portacontenedores.

2.2.5 CERTIFICACIONES

2.2.5.1 ISO 9001 : 2008

ISO (La Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, el trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de comités técnicos de ISO.

Toda organización de carácter público o privado que requiera controlar administrativamente la calidad de sus procesos productivos o de servicios es candidata a implementar sistemas de gestión de calidad a través de lineamientos estandarizados como los establecidos por la norma ISO 9001: 2008 y obtener de este modo la certificación de calidad.

Implementar la norma ISO 9001 en su versión 2008, beneficia a las empresas en cuanto a la capacidad de mantenerse o posicionarse competitivamente en el mercado, considerando que su prioridad es garantizar la satisfacción de los clientes por medio de un buen control y seguimiento de los productos y/o servicios que ofertan, por lo tanto ISO 9001: 2008 debe ser considerado como una herramienta organizativa que permite definir claramente bajo un esquema documental cada una de las actividades que intervienen para la obtención del producto o servicio al final. Así mismo de manera interna las empresas pueden implementar indicadores y objetivos medibles de sus procesos que contribuyan a obtener información para la toma de decisiones hacia la mejora continua.

Cuando una empresa dispone de una documentación en donde establece claramente lo que hace, cómo lo hace, quién lo ejecuta y cómo se controla, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño y administrar de manera eficiente los recursos con los que se cuenta sean estos materiales o humanos, además de lograr una mejor integración en las operaciones. El éxito y rentabilidad de las empresas es sinónimo de ISO 9001: 2008.

2.2.5.2 ISO 14001 : 2004

El ISO 14001: 2004 Es una norma ambiental de carácter internacional creada por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta Norma pretende que las organizaciones, minimicen los impactos ambientales causados por sus actividades y establezcan una mejora continua de su comportamiento ambiental.

La adopción de las Normas Internacionales facilita a los proveedores basar el desarrollo de sus productos en los amplios datos de su mercado, permitiendo así a los industriales concurrir cada vez más libremente y con eficacia en muchos más mercados del mundo.

La ISO 14001 puede proporcionar un ahorro del coste a través de la reducción de residuos y un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas. Esto significa una ventaja competitiva ya que crea mejores oportunidades comerciales, comunicación interna, funcionamiento medioambiental en las empresas, con la certificación en las empresas demuestra que las organizaciones cumplen una serie de requisitos legales, de esta manera puede mitigar los riesgos de juicios.

En asunto de la globalización el impacto medioambiental se está convirtiendo en un punto importante, ya que la presión para minimizar ese impacto procede de muchas fuentes como los gobiernos locales y nacionales, organismos reguladores, asociaciones sectoriales, clientes, empleados y accionistas; gracias a la implementación de esta Norma en las empresas, permite:

- Demostrar a los organismos reguladores y gobiernos el compromiso de lograr el cumplimiento de las leyes y normas
- Demostrar el compromiso medioambiental a los grupos de interés
- Demostrar a clientes y empleados potenciales el enfoque innovador y progresista
- Aumentar el acceso a nuevos clientes y socios comerciales
- Mejorar la gestión de los riesgos medioambientales, ahora y en el futuro
- Reducir potencialmente los costos de los seguros de responsabilidad civil

2.2.5.3 ISO 28000 : 2007

Esta norma internacional ha sido desarrollada como respuesta a la exigencia de la industria para una norma de gestión de la seguridad. Su objetivo principal es mejorar la seguridad en las cadenas de suministro. Esta es una norma de Alta Dirección que le permite a una organización establecer un sistema de gestión de la seguridad de la cadena de suministro en general.

Exige a la organización evaluar el ambiente de seguridad en el que opera y determinar si se han implementado medidas de seguridad adecuadas y si ya existen otros requisitos reglamentarios que la Organización cumple. Si se determinan necesidades de seguridad mediante este proceso, la organización debería implementar mecanismos y procesos para satisfacerlas.

Puesto que las cadenas de suministro son dinámicas por naturaleza, algunas organizaciones que manejan múltiples cadenas de suministro pueden buscar que sus proveedores de servicios cumplan con las normas ISO de seguridad para la cadena de suministro o las normas gubernamentales relacionadas, como condición para ser incluidos en dicha cadena de suministro a fin de simplificar la gestión de la seguridad.

Esta norma internacional está intencionada para aplicar en casos donde las cadenas de suministro de una organización, tengan que ser manejadas de forma segura. Un acercamiento formal a gestión de la seguridad puede contribuir directamente con la capacidad del negocio y credibilidad de la organización.

Entre uno de los beneficios que podemos mencionar al implementar la certificación ISO 28000: 2007, mejora la satisfacción del cliente y la cooperación a través de la cadena de suministro, reduce riesgos, optimiza procesos para garantizar que la cadena de suministro se mantiene libre de interrupciones, incrementa la garantía de la calidad de los productos y servicios suministrados y el control de producción, previene pérdidas innecesarias debidos a robos y amenazas

2.2.5.4 OHSAS 18001 : 2007

La norma OHSAS 18001 (Evaluación de Higiene y Seguridad Ocupacional) es un estándar internacional el cual define los requisitos relacionados a los sistemas de higiene y seguridad lo cual le permite a una organización controlar sus riesgos y mejorar el desempeño. OHSAS 18001 se puede aplicar a cualquier organización de cualquier tipo de negocio, no importando el monto de activos con que cuente una Organización.

Esta norma dirige su desarrollo a la manera en que una compañía tiene control y conocimiento sobre todos los riesgos relevantes que resultan de operaciones normales y situaciones anormales. Se concentra en la administración de Higiene y Seguridad Ocupacional y en las continuas mejoras que la organización desarrolla para proporcionarle a las partes involucradas y a otros las garantías de conformidad con su política de Seguridad y salud en el Trabajo establecida.

Certificarse en esta norma significara un impacto positivo para una Organización, ya que mejorara su imagen como empresa, evitara conflictos innecesarios con sus trabajadores por accidentes, y se adecuara al marco legal vigente, evitando sanciones y multas por parte del ente regulador. Podemos mencionar los siguientes beneficios sobre esta implementación en las empresas:

- Se produce una mejora en la imagen corporativa, así como también las relaciones con su cliente, autoridades públicas y comunidad local.
- Se desarrolla la seguridad en el personal, aumentando el control de peligros y la reducción de riesgos, fijando objetivos y metas claras, además de la responsabilidad transferida dentro de su organización.
- Se incrementa la eficiencia y, por consecuencia, reduce accidentes y pérdida de tiempo en la producción, por lo que se optimiza las horas de los trabajadores.
- Hay una reducción de la carga financiera debido a estrategias de administración de tipo reactivo tales como compensar la pérdida de tiempo de producción, organizar operaciones de limpieza y pagar multas o sanciones por violación de la legislación vigente.

- Se da una mejora significativa en la calidad de los lugares de trabajo, la moral del empleado y la adhesión a los valores establecidos por la compañía, en sus políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.5.5 CÓDIGO PBIP

El Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (PBIP), es una regulación de carácter internacional, emitida por el Comité de Seguridad Marítima de la OMI y de su grupo de trabajo sobre protección marítima, la cual promueve la prevención de actos terroristas que pongan en peligro la integridad de vidas humanas, buques e instalaciones portuarias mediante un marco internacional de cooperación entre los gobiernos contratantes, organismos gubernamentales, las administraciones locales, sectores navieros y portuarios

Entre los beneficios podemos mencionar:

- Promueve la cultura en materia de seguridad.
- Respalda las acciones tendientes a canalizar, supervisar y coordinar las operaciones portuarias en materia de protección.
- Eleva el nivel de la instalación portuaria, buque y compañía al divulgar y comprender su finalidad.
- Se traduce en mayores ingresos al optimizar la función de organismos gubernamentales, administraciones locales y sectores naviero y portuario.

2.2.5.6 CÓDIGO BASC

Business Alliance for Secure Commerce (BASC) es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro. El *BASC* es un programa *voluntario* que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional.

El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

El *BASC*, se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

Las empresas que forman parte del *BASC* son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

Las empresas asociadas al programa *BASC*, además de gozar de este prestigio, reciben una serie de ventajas competitivas y beneficios dentro de los que se encuentran:

- Contacto directo y permanente con los organismos y autoridades nacionales e internacionales que cooperan con el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- Incentiva el comercio exterior de una manera segura. Incrementa y mantiene los mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- Fortalece la credibilidad internacional.
- Optimiza los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio exterior.
- Promueve la normalización y estandarización de procedimientos de la Cadena de Comercio Exterior.

El *BASC* es una herramienta gerencial que le permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior.

2.2.6 INVERSIÓN USD 110'000,000

2.2.6.1 ATRAQUE

- 1.625 metros lineales de Muelle
- 90 metros de muelle para remolcadores
- 10,50 mts de calado a pie de muelle (MB)
- 9 lugares de atraque.⁸

2.2.6.2 ALMACENAMIENTO

- 18,05 HA de patio para contenedores llenos
- 3,54 HA de patio para contenedores vacíos
- 2,08 HA para carga general
- 7,76 HA para consolidación de banano
- 4,29 HA para CFS

2.2.6.3 INSTALACIONES GENERALES ACTUALES

- 12 Garitas de entrada y salida
- 2,212 tomas de reefer.

2.2.6.4 EQUIPAMIENTO

- 5 Gruas Portico Post Panamax (51 Ton)
- 3 Gruas de Muelle Mviles (100 Ton)
- 23 Transtrainers RTG (41 Ton)
- 15 Reachstackers (45 Ton)
- 5 Sidelifters (10 Ton)
- 40 Montacargas entre 3 y 20 Ton
- 56 Camiones para terminal Portuario y 31 Trailers

⁸ Información proporcionada por Contecon S.A.

2.2.7 OPERADORES PORTUARIOS (EMPRESAS INVOLUCRADAS EN LA CONCESIÓN)

2.2.7.1 BANANO

- Dorint⁹
- Rey Estiba
- Estibesa
- Mariscalsa
- Juradesa
- Transpalcom
- OPPAC
- Porvesea

2.2.7.2 CONTENEDORES

- Termiport
- Navestibas
- Coestibas
- Pozo Servicios

2.2.7.3 COMPLEMENTARIAS

- Intelca
- Chef Express

2.2.7.4 CONSOLIDACIÓN

- Servicontranse¹⁰

⁹ Información proporcionada por Contecon S.A.

¹⁰ Información proporcionada por Contecon S.A.

2.2.8 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

USO DE MUELLES POR LAS NAVES (TMN)

Este servicio consiste en el uso de los muelles, delantal e instalaciones de un sitio de CGSA para la atención de una nave, embarcación o artefacto naval, solicitado previamente.

TRANSFERENCIA DE CONTENEDORES LLENOS TTC, CARGA GENERAL TTG Y CONTENEDORES VACIOS TTV (SHIP TO GATE)

Es el conjunto de actividades de estiba o desestiba, trinca o destrinca, embarque o desembarque, transporte interno, almacenamiento, emisión de documentos de recepción o despacho de contenedores llenos, carga general y contenedores vacios, incluyendo su administración y gestión e incluirán todos los recursos y actividades necesarias para la prestación de dichos servicios.

TRANSFERENCIA DE CARGA DE BANANO TTB (GATE TO SHIP).

Es el conjunto de actividades que comprende la descarga desde medios de transporte terrestre, recepción, preparación para el embarque, porteo, embarque, estiba y trinca correspondiente a la carga de banano de exportación no movilizada en contenedores.

Relativo a la logística exportadora de banano se establece una operación en base a un proyecto de pre-embarque tendiente a mejorar la operación en los muelles y disminuir los riesgos. Es así que toda carga pasará por un proceso de almacenaje previo o en su defecto por un proceso de cross docking en la zona de bodegas de igual manera deberá pasar por un servicio de paletizaje lo cual está excluido de este rubro.

SERVICIO DE ALMACENAMIENTO

El almacenaje se clasifica para carga en contenedores (TAC), carga general en patios (AG1), carga general no contenedorizada en bodegas (AG2), carga general no contenedorizada en bodegas especiales (AG3).

Está compuesto por el depósito de carga que es el servicio de permanencia y custodia que se presta a la carga que permanece en los lugares de depósito fijados por CGSA hasta su entrega a los consignatarios o quienes los representen, y por el almacenaje, servicio que consiste en el cuidado de la carga durante el tiempo que esta permanezca bajo la custodia de CGSA.

REESTIBA DE CONTENEDORES (REE)

REESTIBA VÍA MUELLE

Este servicio consiste en varias actividades operativas y de recursos necesarios para el reordenamiento de la carga que por razones operativas se hace necesario movilizarla desde el interior de la nave hasta el muelle y posteriormente desde el muelle hasta la nave. Este servicio variará si son contenedores llenos o vacíos; cuyo desembarque final no es el Puerto de Guayaquil, la expedición de los documentos que dejan constancia de la nueva ubicación o planos de estiba, incluyendo su administración y gestión, e incluirán todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de dichos servicios.

Reestiba abordó: Este servicio consiste en un conjunto de actividades operativas y de recursos necesarios para el reordenamiento de la carga que por razones operativas se hace necesario movilizar a bordo de la nave. Este servicio variará de acuerdo a las condiciones de carga, es decir contenedores llenos o vacíos.

PESAJE DE VEHÍCULOS (TPE)

Este servicio quiere decir a las actividades de pesaje mediante balanza debidamente calibrada, de camiones u otro vehículo con o sin carga, y la expedición de los documentos que dejan constancia o certifican del peso registrado, a esta báscula se le da mantenimiento semanalmente.

CONSOLIDACIÓN Y DESCONSOLIDACIÓN DE CONTENEDORES (CFS)

El servicio de consolidación de contenedores consiste en disponer las acciones operativas y recursos necesarios para el llenado, estiba y trincado, de cualquier tipo de carga en un contenedor, e incluirá la emisión de los documentos que dejan constancia de la operación.

CONSOLIDACIÓN DE BANANO

El servicio de recepción y llenado de banano en un contenedor incluye la manipulación y porteo de la unidad al lugar de la operación y su posterior traslado al sitio de conexión.

Previo al posicionamiento de la unidad, la naviera respectiva deberá haber asignado un booking al exportador y por consiguiente el cambio de status del exportador.

Una vez llenado el contenedor, la naviera y/o el exportador cerrará y sellará la unidad con sus propios sellos, luego CGSA colocará su sello. Todos los sellos (código de barra) serán pistoleados (H/H) para cambiar su status de vacío a full.

Lleno, cerrado y sellado el contenedor es trasladado al buque.

CONEXIÓN Y ENERGÍA A CONTENEDORES REFRIGERADOS (REEFERS) (TRF)

Este servicio consiste en la conexión y desconexión de contenedores refrigerados a una fuente de energía, suministro de energía eléctrica y monitoreo, en este servicio viene incluido los documentos que dejan constancia de la operación, administración y gestión.

SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Este servicio consiste en el suministro de energía eléctrica a contenedores refrigerados. Cuando se requiera y con las debidas instrucciones de temperatura, CGSA proporcionará el suministro de energía eléctrica así como personal para conexión y monitoreo

PARA AFORO O INSPECCIONES DE MERCANCÍAS.

Este servicio consiste en proporcionar las facilidades necesarias para la inspección física de la mercancía por parte de los dueños de la carga, sus representantes o de las Autoridades Correspondientes y está incluido equipos, personal, y áreas necesarias para realizar la operación.

En este servicio viene incluido la apertura, desconsolidación eventual, relleno y cierre del contenedor para carga contenedorizada y aplica la inspección también para las cargas generales.

PORTEO

Transporte interno o porteo: El servicio de transporte interno o porteo es el traslado o transporte, estiba o desestiba en patios o bodegas de la carga General (TPG) o Contenedor (TPC) realizada en el interior del Terminal.

RECEPCIÓN Y DESPACHO DE CONTENEDORES RDC

Servicio de recepción Contenedores: Es la acción de tomar contenedores medidas ISO desde un medio de transporte terrestre, trasladarla y colocarla en su lugar de almacenamiento o acopio incluyendo todos los recursos necesarios para la prestación de dichos servicios.

Servicio de despacho Contenedores: Significa tomar los contenedores medida ISO desde su lugar de almacenamiento o acopio trasladarla y colocarla sobre un medio de transporte terrestre incluyendo todos los recursos necesarios para la prestación de dichos servicios.

CGSA recibirá o entregará los contenedores a través de las garitas habilitadas, donde emitirá el documento de traspaso de responsabilidades denominado EIR, en el cual se procederá a indicar el estado de la unidad al momento del intercambio.

Si en garita se encontrare que alguno de estos contenedores le faltare algún rótulo, CGSA informará a la Agencia Naviera y enviar al contenedor directamente a zona de inspección. Agencia o cliente pagaran el servicio de puesta de rótulos a facturación (programación de servicio).

RECEPCIÓN Y DESPACHO DE CARGA GENERAL (RDG)

Servicio de recepción Carga General: Este servicio consiste en tomar la carga general desde un medio de transporte y colocarla en el lugar de almacenamiento.

Servicio de despacho de Carga General: Este servicio consiste en tomar la carga general desde el lugar de almacenamiento y colocarla en el medio de transporte, la seguridad correrá por cuenta del cliente final a transportista autorizado.

CGSA recibirá o entregará las cargas en el lugar de almacenaje, donde emitirá el documento de traspaso de responsabilidades denominado acta de entrega/recepción, en el cual se procederá a indicar el estado de la carga al momento del intercambio.

USO DE FACILIDADES DE REMOLCADORES

Este servicio consiste en poner a disposición a los operadores de remolcadores, la infraestructura y facilidades para la prestación de sus servicios a las naves que arriben a la terminal. Los remolcadores utilizarán para su permanencia en la Terminal, exclusivamente los muelles habilitados para este efecto.

DE LOS RECURSOS UTILIZADOS

Para los servicios que brinda CGSA, se dispone de los siguientes recursos.

- Personal de Supervisores especializados en la coordinación de las operaciones de carga general, carga en contenedores, etc.
- Operadores de equipos especializados (Grúas Pórtico, Grúas Móviles, Grúas Porta contenedores, Montacargas, Terminal Trucks, etc).
- Cuadrillas de estibadores para las actividades de las operaciones que conforman los distintos servicios.
- Los accesorios y la utilería adecuada para las operaciones de los distintos tipos de carga.
- Infraestructura adecuada para la operación y almacenamiento de la carga.

DE LA PRODUCTIVIDAD

La Productividad de las operaciones en muelle corresponde al volumen de la carga transferida (embarcada y desembarcada) por unidad de tiempo de la nave atracada en el muelle (Tiempo de Ocupación).

2.2.9 PROCESOS ADUANEROS

El ingreso y salida de mercancías al territorio aduanero genera dos procesos aduaneros como lo son las importaciones y las exportaciones, a continuación damos a conocer las características esenciales que conllevan la realización de estos dos procesos y los procesos que intervienen en cada uno de ellos tomando principalmente como punto importante el proceso en donde se analiza la situación investigativa.

2.2.9.1 IMPORTACIÓN

El término importación se refiere al ingreso de mercaderías extranjeras al territorio nacional, para el ingreso de ellas deberán cumplir con todas las formalidades que exige la SENA¹¹ de acuerdo al régimen de importación al cual haya sido declarado, como lo son:

- a) Importación a consumo
- b) Admisión temporal para reexportación en el mismo estado
- c) Admisión temporal para perfeccionamiento activo
- d) Reposición de mercancías con franquicia arancelaria
- e) Transformación bajo control aduanero
- f) Deposito aduanero
- g) Reimportación en el mismo estado

2.2.9.1.1 TIPOS DE IMPORTACIÓN

2.2.9.1.1.1 IMPORTACIÓN A CONSUMO

El artículo 147 del COPCI ¹²establece que una importación a consumo es el régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde un país externos o desde una Zona Especial de Desarrollo Económico pueden circular libremente en el territorio aduanero nacional, con el fin de permanecer en él de manera definitiva posterior al pago de los

¹¹ Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

¹² Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.

derechos e impuestos a su importación, recargos y sanciones, cuando hubiere lugar a ellos, y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras.

2.2.9.1.1.2 ADMISIÓN TEMPORAL PARA REEXPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO

El Art. 148 del COPCI establece que la admisión temporal para reexportación en el mismo estado es el régimen aduanero que permite el ingreso al territorio aduanero de determinadas mercancías para ser utilizadas en un fin específico, las mercancías amparadas a este régimen tienen suspensión total o parcial del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos, con excepción de la depreciación normal originada por el uso que se haya hecho de las mismas, además estas mercancías son reexportadas en un plazo determinado sin experimentar modificación alguna, según se determine en el reglamento.

2.2.9.1.1.3 RÉGIMEN DE ADMISIÓN TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO ACTIVO

El Art. 149 del COPCI establece que la admisión temporal para perfeccionamiento activo, es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercaderías al territorio aduanero ecuatoriano, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, dichas mercancías son destinadas a ser exportadas luego de haber sido sometidas a una operación de perfeccionamiento bajo la forma de productos compensadores los mismos que pueden ser objeto de cambio de régimen a importación para el consumo realizando el pago de tributos sobre el componente principal importado de dicho producto compensador.

2.2.9.1.1.4 REPOSICIÓN DE MERCANCÍAS CON FRANQUICIA ARANCELARIA

El Art. 150 del COPCI establece que el Régimen reposición con franquicia arancelaria es un régimen aduanero que permite importar exceptuando la cancelación de los derechos e impuestos y recargos con excepción de las tasas aplicables, mercancías idénticas o

similares por su especie, calidad y sus características técnicas, a las que estando en libre circulación, hayan sido utilizadas para obtener las mercancías exportadas previamente con carácter definitivo.

2.2.9.1.1.5 TRANSFORMACIÓN BAJO CONTROL ADUANERO

El Art. 151 del COPCI establece que la transformación bajo control aduanero es el régimen aduanero que permite introducir en el territorio aduanero nacional mercancías para someterlas a operaciones que modifiquen su especie o estado, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, para realizar posteriormente una importación para el consumo de los productos resultantes obtenidos de esas operaciones, con la aplicación de los derechos e impuestos a la importación y recargos que les correspondan con arreglo a la naturaleza arancelaria del producto terminado.

2.2.9.1.1.6 DEPÓSITO ADUANERO

El Art. 152 del COPCI establece que el Depósito Aduanero es el Régimen aduanero en el cual las mercancías importadas son almacenadas por un tiempo determinado bajo el control de la aduana en un lugar habilitado y reconocido para esta finalidad, sin el pago de los derechos e impuestos y recargos aplicables.

2.2.9.1.1.7 REIMPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO

El Art.153 del COPCI establece que es el régimen aduanero que permite la importación para el consumo con exoneración de los derechos e impuestos a la importación, recargos aplicables de las mercancías que han sido exportadas, a condición que no hayan sido sometidas a ninguna transformación, elaboración o reparación en el extranjero y a condición que todas las sumas exigibles en razón de un reembolso o de una devolución, de una exoneración condicional de derechos e impuestos o de toda subvención u otro monto concedido en el momento de la exportación, se hayan pagado.

Las personas que pueden realizar importaciones pueden ser personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras residentes en el país que se hayan registrado como importadores ante la Aduana del Ecuador mediante el siguiente link <http://sice1.aduana.gob.ec/aduana/admin/FormularioRegistroOCE.jsp>.

2.2.9.1.2 PROCESOS PARA IMPORTAR

Con la implementación del nuevo sistema informático en la Aduana ECUAPASS¹³, el proceso actual para importar contiene los siguientes puntos:

1. Adquirir el TOKEN¹⁴ de importador, que se podrá solicitar por medio del banco central, Aduana del Ecuador, Cámara de Comercio de Guayaquil o cualquier institución que tenga convenio con Security Data¹⁵
2. Registrarse en el Ecuapass (www.aduana.gob.ec) y en la opción otros servicios ingresar al Ecuapass para el registro posterior de datos del importador.
3. Una vez realizado el registro es necesario delegar al Agente de Aduana solicitado el ingreso de información en el Ecuapass, siempre y cuando el importador no lo haga por su cuenta.
4. Se registra y envía DAI¹⁶.
5. Se paga la liquidación indistintamente de qué tipo de Aforo tenga.
6. Se tiene autorización para proceder a la revisión del Aforo, tanto documental como Físico.
7. Una vez que esta el Aforo culminado, se procede a cancelar el bodegaje y se retira la carga.

¹³ Nuevo sistema aduanero llamado ECUAPASS Antes SICE, entro en Vigencia desde Octubre 2012.

¹⁴ "Es un dispositivo electrónico USB los cuales no solo permiten almacenar contraseñas y certificados, sino que permiten llevar la identidad digital de la persona" www.comercioexterior.com.ec

¹⁵ Es una Entidad Certificadora de firma electrónica y servicios relacionados autorizada por el CONATEL según la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

¹⁶ Declaración Aduanera de Importación (Antes llamado DAU-Declaración Aduanera Única)

2.2.9.1.3 AUTORIZACIONES PREVIAS PARA IMPORTAR

De acuerdo al tipo de mercadería que se vaya a importar se deberá tramitar la autorización respectiva cuando proceda, estas autorizaciones se encuentran a cargo de los diferentes Ministerios del país, asimismo se debe determinar que el producto cumpla con los requisitos que establece la Ley. Mediante el acceso a la página del COMEX (Comité de Comercio Exterior) www.mcpec.gob.ec podemos verificar dichos datos.

A continuación detallamos los certificados a cargo de los diferentes Ministerios:

MAGAP Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca para importaciones de plaguicidas, fertilizantes y afines y material vegetal de ornamentación. www.magap.gob.ec.

AGROCALIDAD Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro, para importaciones alimenticias, vegetales, animales, flores. www.agrocalidad.gov.ec

MINISTERIO DE DEFENSA, para importaciones de armas, municiones, explosivos y accesorios. www.midena.gob.ec

CONSEP Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, para importaciones de sustancias sujetas a fiscalización a favor de instituciones científicas de los sectores públicos y privado. www.consep.gob.ec

INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENES Y MEDICINA TROPICAL LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ para importaciones de alimentos procesados, aditivos alimentarios, medicamentos en general, productos nutraceuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, plaguicidas para uso domestico e industrial. www.inh.gob.ec.

La entidad que controla la certificación y metrología de los bienes y servicios, nacionales o extranjeros que se produzcan, importen y comercialicen en el país, es el INEN.

La Asociación Latinoamericana de Integración en sus mecanismos de política comercias detalla las importaciones sujetas al requisito de autorización previa y los productos sujetos a la emisión de una autorización previa:

Automotores. Requieren de autorización previa emitida por el Ministerio de Obras Públicas los productos clasificados en las siguientes subpartidas arancelarias: 8701.20.00, 8702.10.90, 8702.90.99, 8704.10.00, 8704.22.00, 8704.23.00, 8704.32.00, 8704.90.00, 8705.40.00, 8706.00.10, 8706.00.90.10, 8706.00.90.91, 8706.00.90.99, 8716.40.00. Resolución N° 364 de 2/10/06 del Consejo de Comercio Exterior e Inversiones.

Combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos excepto gas licuado de petróleo y gas natural licuado. Autorización previa de importación emitida por el Ministerio de Energía y Minas a solicitud de las comercializadoras autorizadas. La Dirección Nacional de Hidrocarburos determinará los volúmenes de los productos a importar en base a la inversión y participación en el mercado nacional de las empresas interesadas. Decreto N° 2024 de 26/10/01

Armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios; materias primas para su elaboración. Autorización previa emitida por el Ministerio de Defensa Nacional previo informe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. Decreto N° 169 de 21/03/97, Resolución N° 364 de 2/10/06 del Consejo de Comercio Exterior e Inversiones.

Sustancias radiactivas y equipos que generadores de radiaciones ionizantes. Autorización previa emitida por la Comisión Ecuatoriana de Energía Atómica. Resolución N° 364 de 2/10/06 del Consejo de Comercio Exterior e Inversiones.

Potencia y energía provenientes de importaciones o centrales eléctricas binacionales de generación. Autorización del Centro Nacional de Control de Energía (CENACE). Las empresas deberán estar legalmente constituidas en el país y obtener la licencia del

CONELEC que las faculta para comercializar en el Mercado Eléctrico Mayorista la energía y potencia provenientes de importaciones. Los acuerdos de comercialización deberán ser registrados en el CENACE. Decreto N° 1624 de 2/07/01.

El COMEXI, mediante Resolución N° 182, publicada en el Registro Oficial N° 57 del 8 de abril del 2003, estableció la "Nómina de Productos de Prohibida Importación"; en el Registro Oficial N° 57 del 8 de abril del 2003, se incorpora nuevos productos y utiliza la nomenclatura NANDINA 675 de la "Nómina de Subpartidas Arancelarias de Prohibida Importación"

2.2.9.1.4 DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN – DAI

The screenshot shows a web-based form titled "Declaracion de Importacion". The form is organized into three main sections:

- Informacion de general:** Contains fields for "A01.Codigo del declarante" (with a dropdown and a "Consultar" button), "A03. Aduana" (dropdown), "A04. Codigo de regimen" (dropdown), "A05. Tipo de despacho" (dropdown), and "A06. Numero de despacho parcial" (text input).
- Informacion de importador:** Contains fields for "B01. Nombre" (text input), "B02. Tipo de documento" (dropdown), "B04. Ciudad" (text input), "B05. Direccion" (text input), "B06. Telefono" (text input), and "B07. CIU" (dropdown).
- Informacion del declarante:** Contains fields for "B08. Tipo de documento" (dropdown), "B10. Codigo del declarante" (text input), "B11. Apellidos/nombres" (text input), and "B12. Direccion" (text input).

Each section has a search icon (magnifying glass) next to its respective dropdown menus. The form is presented in a clean, structured layout with a light background and clear labels for each field.

Figura 1. DAI – ECUAPASS

En este proceso el agente de aduana o el importador son los entes encargados de la elaboración a través del sistema ECUAPASS donde se registrará la información básica de la declaración.

2.2.9.1.5 PÓLIZA DE SEGURO ¹⁷

Para salvaguardar la integridad de las mercancía producto de una importación, es necesaria la contratación de un seguro que cubra ya sea total o parcialmente la mercancía de cualquier daño que pueda incurrir durante el transporte de las mismas desde el puerto de salida hasta su destino final.

Existen tres tipos de seguros que se pueden utilizar de acuerdo a la importancia de la mercancía como son de libre avería, de avería particular y contra todo riesgo.

2.2.9.1.5.1 TIPOS DE PÓLIZAS

2.2.9.1.5.1.1 LIBRE AVERÍA PARTICULAR

Este tipo de seguro es uno de los más usados para mercancías de gran volumen y maquinarias de gran peso, cubre las averías producidas por desastres naturales como: terremoto, erupción volcánica, marejada, inundación, avalancha, deslizamiento de tierra, alud, huracán, naufragio, encalladura; además de buque haciendo agua y en necesidad de buscar un puerto de refugio, colisión de medio transportador con una sustancia sólida, volcadura, descarrilamiento, caída de puentes, caída de aeronaves o partes de ella, explosión e incendio.

Además de la pérdida total de bulto completo (mercadería y empaque) que ocurra durante la carga, descarga o transbordo por caída al agua del mismo. Adicionalmente hay que tomar en cuenta que éste tipo de seguro se sujeta a exclusión de las siguientes mercaderías:

- Vidrios
- Carga usada (maquinaria)
- Animales en pie
- Materiales inflamables y explosivos
- Cargas transportadas sobre cubierta de buque
- Perecibles

¹⁷ Según el COPCI, el documento de la póliza de seguro ya no es un requisito para la presentación de la declaración.

- Mercaderías devueltas – Reembarcada
- Valiosas y de alto riesgo de robo.

2.2.9.1.5.1.2 CON AVERÍA PARTICULAR

Este tipo de seguro cubre las averías producidas por los accidentes específicos de Libre Avería Particular., además las averías que no sean producidas por:

- Mojadura por agua dulce o exudación del buque.
- Derrame.
- Derrumbe y otras formas de oxidación.
- Rotura.
- Pérdidas o daños causados por ratas.
- Robo, ratería y falta de entrega.
- Por bichos provenientes de una fuente externa
- Contaminación por olores extraños

2.2.9.1.5.1.3 CONTRA TODO RIESGO

Este tipo de seguro es aquel en el que se han incluido todas las garantías normalmente aplicables a determinado riesgo

Una póliza de transporte debe contener la siguiente información:

- ✓ Número de la Póliza
- ✓ Número de la Aplicación (si es del caso)
- ✓ Nombre del Asegurado
- ✓ Ruta del viaje (desde origen hasta destino)
- ✓ Tipo de Transporte
- ✓ Nombre de la compañía transportadora
- ✓ Fecha de arribo (se puede señalar que una "Fecha por Confirmar"). Cabe señalar que esta fecha debe coincidir con la indicada en la Carta de Crédito, o en otras palabras, cuando se tiene Carta de Crédito ya no se puede poner "Por confirmar".

- ✓ En algunos casos se señala Consignatario, quien es el beneficiario de la póliza (por ejemplo: el Banco Corresponsal); de esta manera la póliza sirve como garantía financiera.
- ✓ Marcas (que son las iniciales del importador) y números (que indican la cantidad de paquetes que se transportan, por ejemplo: 1/300 significa de 1 a 300 cajas).
- ✓ Embalaje
- ✓ Peso kilos neto
- ✓ Peso kilos bruto
- ✓ Sub-partida arancelaria
- ✓ Descripción
- ✓ Cantidad de Bultos y Contenidos
- ✓ Valor unitario
- ✓ Valor FOB
- ✓ Valor TOTAL
- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Firma del importador

2.2.9.1.6 CERTIFICADO DE ORIGEN

En el Capítulo III Certificación de origen de mercancías Art. 84 del COPCI se indica que: *“Se entenderá por normas de origen los parámetros técnicos establecidos con el objeto de determinar el territorio aduanero o región de origen de un producto. El origen de la mercancía puede ser nacional, si se considera un solo país, o regional, si se considera a más de un país.”*¹⁸

Las mercancías pueden estar sujetas al cumplimiento de normas de origen para efectos de beneficiarse de preferencias arancelarias, contingentes, regímenes especiales aduaneros, y para otras medidas comerciales específicas donde se requiera determinar el origen de un producto”.

El certificado de origen es el documento que acredita la procedencia del país de origen de las mercaderías producto de exportación, las cuales cumple los criterios establecidos

¹⁸ Artículo 84 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.

para acogernos a las normas internacionales de origen y la aplicación de preferencias arancelarias otorgadas por el país de destino.

El Certificado de origen no es obligatorio para todas las exportaciones y se puede utilizar solo para los mercados que le dan una preferencia arancelaria a las mercancías ecuatorianas.

En el Ecuador, existen los siguientes entes encargados de emitir el certificado de origen:

MIPRO: Quito, Guayaquil, Manta: SGP, ATPDEA

MIPRO: Cuenca y Ambato: SGP, ATPDEA, CAN, ALADI, MERCOSUR.

2.2.9.1.6.1 ENTIDADES HABILITADAS POR EL MIPRO PARA VERIFICAR Y CERTIFICAR A LA CAN, ALADI Y MERCOSUR

- Federación Ecuatoriana de Exportadores -FEDEXPOR.
- Cámara de Industriales de Pichincha.
- Cámara de Industrias de Guayaquil.
- Cámara de Industrias de Cuenca.
- Cámara de Industrias de Manta.
- Cámara de Industrias de Tungurahua
- Cámara de Comercio de Quito.
- Cámara de Comercio de Guayaquil.
- Cámara de Comercio de Cuenca.
- Cámara de Comercio del Cantón Macara.
- Ministerio de industrias y productividad MICIP.

El MICIP solamente otorga certificados de origen para exportaciones de automóviles, exportaciones a través del Sistema Generalizado de Preferencias SGP o la subregión, el resto de instituciones están aptas para emitir el certificado para todos los productos que se exporten.

El Certificado de Origen constituye una declaración juramentada de la mercadería que va a ser producto de una exportación y que han cumplido con todas las exigencias que se debe tener para el llenado y su elaboración.

El certificado de origen se presenta en tres tipos según el acuerdo al cual estamos aptos para acogerse al igual que habilita al importador a beneficiarse de preferencias arancelarias.

2.2.9.1.6.2 CERTIFICADO DE ORIGEN A OTROS PAÍSES (VER FIGURA 2.)

Este certificado demuestra que la mercadería exportada es de origen Ecuatoriano, no implica una disminución de aranceles a pagar en el país de destino debido a que no contamos con acuerdos comerciales con ellos.

Los países a quienes generalmente se envía este documento son los de Centroamérica, Medio Oriente, Asia y Oceanía.

FEDEXPOR
Calidad para el mundo ECUADOR

CERTIFICADO DE ORIGEN A N° 003213
CERTIFICATE OF ORIGIN

LA FEDERACION ECUATORIANA DE EXPORTADORES - FEDEXPOR. CERTIFICA LAS MERCADERIAS.
The Ecuadorian Federation of Exporters FEDEXPOR. Certifies that the merchandises.

DECLARADOS EN FACTURA COMERCIAL No. _____ Y FORMULARIO UNICO DE
 EXPORTACION No. _____
Declared in Commercial Bill No.

POR _____
by

EMBARCADOS EN _____ REPUBLICA DEL ECUADOR
Shipped at the port of

EN EL TRANSPORTE _____ DE BANDERA _____
On the vessel of flag

CON DESTINO A _____
bound for

Y CONSIGNADOS A _____ PARA _____
and consigned to for

SON DE ORIGEN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
are of Ecuadorian origin

BULTOS PACKAGES			ARTICULOS ITEMS
MARCAS MARKS	CANTIDAD QUANTITY	CLASE CLASS	DESIGNACION DE LAS MERCADERIAS

Quito, _____ del 200 _____
 FEDERACION ECUATORIANA DE EXPORTADORES
 FEDEXPOR

Figura 2. Certificado de origen a otros países.

2.2.9.1.6.3 CERTIFICADO DE ORIGEN MERCOSUR (VER FIGURA 3.)

El certificado de origen MERCOSUR permite la comprobación del origen de las mercaderías pertenecientes a los estados que conforman el Mercado Común del Sur, y permite la circulación de la mercadería entre éstos.

APÉNDICE I al ANEXO IV		CERTIFICADO DE ORIGEN		
		Certificado Nº 001286		
ACUERDO MERCOSUR - COLOMBIA, ECUADOR Y VENEZUELA				
PAIS EXPORTADOR: _____		PAIS IMPORTADOR: _____		
No. de Orden (1)	NALADISA	DENOMINACION DE LAS MERCANCIAS	Peso o Cantidad	Valor FOB en (Us\$)
DECLARACION DE ORIGEN				
DECLARAMOS que las mercancías indicadas en el presente formulario correspondientes a la Factura Comercial No. _____ de fecha _____ cumplen con lo establecido en las normas de origen del presente Acuerdo _____ de conformidad con el siguiente desglose.				
Nº. de Orden	NORMAS (2)			
EXPORTADOR O PRODUCTOR Razón social: _____ Dirección: _____ Fecha: ____ / ____ / ____				Sello y firma del Exportador o Productor
IMPORTADOR Razón social: _____ Dirección: _____				
Medio de transporte: _____				
Puerto o lugar de embarque: _____				
Observaciones: _____ _____				
CERTIFICACIÓN DE ORIGEN Certifico la veracidad de la presente declaración, en la ciudad de: _____ A los: ____ / ____ / ____ Nombre de la Entidad Certificadora: _____				Sello y firma de la Entidad Certificadora

Figura 3. Certificado de origen MERCOSUR

2.2.9.1.6.4 CERTIFICADO DE ORIGEN ALADI (VER FIGURA 4.)

Este certificado es utilizado cuando las exportaciones a realizarse tengan como destino países miembros de ALADI y el Pacto Andino.

CERTIFICADO DE ORIGEN		Nº 061036
ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION		
ASSOCIACAO LATINO-AMERICANA DE INTEGRACAO		
PAIS EXPORTADOR		PAIS IMPORTADOR
Nº de Orden (1)	NALADISA	DENOMINACION DE LAS MERCADERIAS
DECLARACION DE ORIGEN		
DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente formulario, correspondientes a la Factura Comercial N° cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) de conformidad con el siguiente desglose:		
Nº de Orden	N O R M A S (3)	
FECHA:		
Razón social, sello y firma de exportador o productor		
OBSERVACIONES		
CERTIFICACION DE ORIGEN		
Certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de.....		
a los		
Nombre, sello y firma Entidad Certificadora		
NOTAS: <ul style="list-style-type: none"> (1) Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercaderías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser insuficiente se continuará la individualización de las mercaderías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados correlativamente. (2) Especificar si se trata de un Acuerdo de alcance regional o de alcance parcial, indicando número de registro. (3) En esta columna se identificará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por su número de orden. <p style="margin-left: 20px;">- El formulario no podrá presentar raspaduras, tachaduras o enmiendas.</p>		

Figura 4. Certificado de Origen ALADI

2.2.9.1.6.5 MERCADOS QUE DAN PREFERENCIAS ARANCELARIAS A MERCANCÍAS ORIGINARIAS DE ECUADOR

SGP: Australia, Bielorusia, Canadá, Federación Rusia, Japón, Noruega, Nueva Zelanda, Suiza, Turquía, Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Latvia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia)

ATPDEA: Usa, Puerto Rico, Islas Vírgenes.

CAN: Bolivia, Colombia, Perú y Venezuela^{19**}

ALADI: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, México, Paraguay, Perú, Uruguay Y Venezuela

MERCOSUR: Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay

***Guatemala

Los certificados de origen tienen un tiempo de vigencia los cuales son tomados en cuenta a partir de la fecha en que la entidad competente valida la información para posterior a esto hacer efectiva la preferencia arancelaria.

De acuerdo al país donde se hay realizado la importación podemos que indicar que el tiempo de vigencia es el siguiente:

Para la Comunidad Andina y ALADI la vigencia es de 180 días.

Para el Sistema generalizado de preferencias S.G.P. la vigencia es de 10 meses.

Para el TLC del grupo G-3 la vigencia es de 1 año.

Para la Comunidad del Caribe CARICOM, la vigencia es de 180 días.

Para Panamá la vigencia es de 180 días.

¹⁹ Venezuela aunque ya no forme parte de la Comunidad Andina de Naciones sigue gozando de algunas preferencias arancelarias.

Para la Comunidad Andina de Naciones CAN y el Mercado Común del Sur MERCOSUR, la vigencia es de 180 días.

2.2.9.1.7 MANIFIESTO DE IMPORTACIÓN

El manifiesto de importación es un documento virtual emitido por los agentes de carga en el cual se detalla la información de la mercadería que ha sido embarcada. El transportista es la persona encargada de elaborar la información de medio y documento de transporte máster y la consolidadora se encarga de elaborar el documento de transporte hijo.

Con la implementación del nuevo sistema aduanero ECUAPASS, la composición del código del manifiesto de carga según sea la vía de transporte es el siguiente:

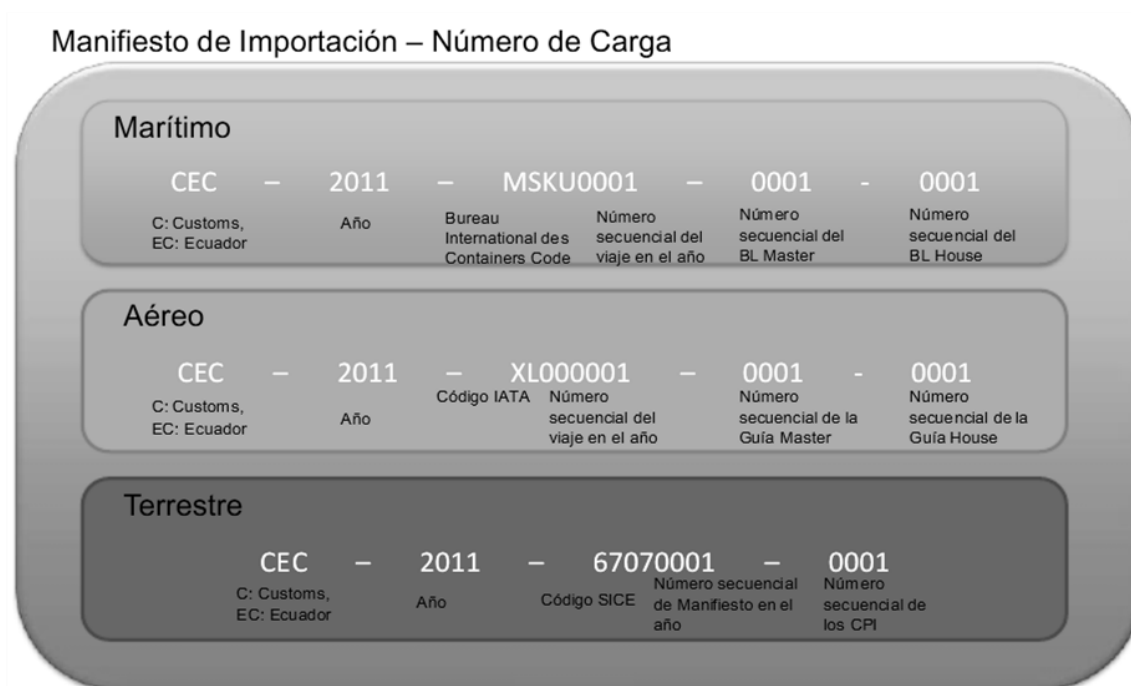


Figura 5. Codificación del manifiesto de carga de importación – Número de carga.

FUENTE: Todo Comercio Exterior

En el documento se detallan los siguientes datos entre otros:

- Tipo de Manifiesto:
 - ✓ MARITIMO (IMPORTACION)
 - ✓ FLUVIAL (IMPORTACION)

- Fecha y Hora del Informe: dd/mm/aaaa am ó pm
- Distrito
 - ✓ GUAYAQUIL – AEREO
 - ✓ MANTA
 - ✓ ESMERALDAS
 - ✓ QUITO
 - ✓ PUERTO BOLIVAR
 - ✓ LATACUNGA

- Clasificación del Manifiesto:
 - ✓ LINEA DE TRANSPORTE REGULAR
 - ✓ LINEA NO REGULAR
 - ✓ SINTRANSPORTISTA

- Puerto de Descarga:
 - ✓ [ATF] AMBATO
 - ✓ [BHA] BAHIA DE CARAQUES
 - ✓ [OCC] COCA
 - ✓ [CUE] CUENCA
 - ✓ [ESM] ESMERALDAS
 - ✓ [GPS] GALAPAGOS ISLANDS
 - ✓ [GYE] GUAYAQUIL
 - ✓ [LGQ] LAGO ARIO
 - ✓ [MRR] MACARA

- ✓ [XMS] MACAS
 - ✓ [MCH] MACHALA
 - ✓ [MEC] MANTA
 - ✓ [PVO] PORTOVIEJO
 - ✓ [PYO] PUTUMAYO
 - ✓ [UIO] QUITO
 - ✓ [SNC] SALINAS
 - ✓ [TUA] TULCAN
-
- Terminal de descarga:
 - ✓ TERMINAL AEROPORTUARIA DE GUAYAQUIL S.A.
 - ✓ TAGSA
 - ✓ CONTECON GUAYAQUIL S.A.
 - ✓ TERMINALES DE PETROLERO DE CRUDO
 - ✓ TERMINAL PETROLERO DE BALAO
 - ✓ TERMINAL PETROLERO DE LIBERTAD
 - ✓ TERMINAL PETROLERO EL SALITRAL
 - ✓ DESCARGA DIRECTA Y LUGARES NO HABILITADOS
-
- Cantidad de Documentos de Transporte
 - Total de Peso (Kg)
 - Total de Cantidad de Bultos:
 - Cantidad de Unidades de Carga
 - Empresa Propietaria de Transporte: Código de la empresa propietaria del medio de transporte (OWNER)
 - Nombre del Propietario del Medio de Transporte:
 - Número de Viaje/Vuelo: Número de vuelo del Medio de Transporte
 - Fecha Estimada de Llegada: dd/mm/aaaa
 - Nombre/Matrícula del Medio de Transporte:
 - Bandera del Medio de Transporte: Nacionalidad o Bandera del Medio de transporte
 - Puerto de Origen del Viaje/Vuelo
 - Fecha de Salida en Origen

2.2.9.1.8 INFORME DE INGRESO DE MERCADERÍA

Es un documento electrónico en donde se elabora o presenta la información correspondiente a al contenedor y a la carga tales como:

Número de Entrega: número de identificación secuencial asignado al envío electrónico.

Distrito Informado:

- ✓ Guayaquil – Aéreo
- ✓ Guayaquil – Marítimo
- ✓ Manta
- ✓ Esmeraldas
- ✓ Quito
- ✓ Puerto Bolívar
- ✓ Tulcán
- ✓ Huaquillas
- ✓ Cuenca
- ✓ Loja – Macará
- ✓ Santa Elena
- ✓ Latacunga

Fecha de Informe: dd/mm/aaaa

Tipo de Ingreso:

- ✓ Ingreso por Descarga del Medio
- ✓ Ingreso por Traslado entre Zonas Primarias
- ✓ Re-Ingreso
- ✓ Ingreso de Carga de Correos
- ✓ Ingreso por Aprehensión
- ✓ Ingreso por Decomiso Administrativo
- ✓ Ingreso por Decomiso Judicial
- ✓ Ingreso de Mercancía de Aduana
- ✓ Ingreso para la Distribución
- ✓ Contenedores Vacíos

✓ Ingreso de Transito Aduanero Comunitario

No. Ref. Ingreso:

Cod.oce(8)+ año(4) + numero secuencial(8) + verificador(1)

Clasificación de Ingreso Parcial: P (Parcial), F (Final) y T (Total)

Numero de Carga: Identificación de las mercancías conformado por el MRN + MSN + HSN.

2.2.9.1.9 TRÁMITE DE RETIRO DE CARGA DEL TERMINAL CONTECON

El COPCI en su Art. 130 indica que *“todo medio o unidad de transporte será recibido por la autoridad competente en la zona primaria del distrito de ingreso, al que presentará la documentación señalada en los procedimientos y manuales que se dicten para el efecto por parte de la Directora o el Director General, en el formato físico o electrónico que la administración establezca”*.²¹

Al igual que en Art. 131 *“La mercancía que provenga del exterior, por cualquier vía, deberá estar expresamente descrita en el manifiesto de carga”*²².

Las mercancías destinadas a la exportación estarán sometidas a la potestad de la Administración Aduanera hasta que la autoridad naval, aérea o terrestre que corresponda, autorice la salida del medio de transporte

2.2.9.1.10 AFORO

El Art. 140 del COPCI indica que *“es el acto de determinación tributaria a cargo de la Administración Aduanera y se realiza mediante la verificación electrónica, física o*

²¹ Artículo 130 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.

²² Artículo 131 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

documental del origen, naturaleza, cantidad, valor, peso, medida y clasificación arancelaria de la mercancía"²³.

El aforo es realizado por una empresa Verificadora mediante sorteo según sea el caso o es realizado por la Aduana si así el resultado aleatorio lo determinó, o puede ser Documental o Automático. La selección de la modalidad de aforo se realizará de acuerdo al análisis de perfiles de riesgo implementado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

El Art. 79 Reglamento COPCI indica que para el acto de aforo dispuesto en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se tendrán en cuenta las normas siguientes:

"a) La naturaleza de las mercancías se establecerá verificando la materia constitutiva, grado de elaboración y más características que permitan identificar plenamente al producto;

b) La clasificación arancelaria se efectuará con la aplicación de las reglas generales interpretativas del sistema armonizado de designación y codificación de mercancías, notas explicativas del Sistema Armonizado de la OMA, notas complementarias nacionales, las normas internas que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y la aplicación de consultas de clasificación arancelaria vigentes, absueltas en virtud de lo contemplado en el presente reglamento;

*c) El valor en Aduana de las mercancías importadas será determinado según las normas del Acuerdo sobre valoración de la Organización Mundial de Comercio (OMC), y las disposiciones de carácter nacional y supranacional que rijan la valoración aduanera."*²⁴

2.2.9.1.10.1 AFORO FÍSICO

Se realiza con la presencia del delegado de agente de aduana, el importador, y/o la empresa verificadora. Según la Ley, a partir de la fecha de aceptación tenemos 5 días

²³ ²³ Artículo 140 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

²⁴ Normas del Acto de Aforo

hábiles para presentarnos al aforo físico (de lo contrario, se considerará la mercadería en abandono tácito), y a partir de la fecha de aprobación tenemos 2 días hábiles para pagar los tributos (de lo contrario se considerará la mercadería en abandono tácito). Si la mercadería cae en abandono tácito durante el aforo físico, debe pagarse un interés sobre el capital.

2.2.9.1.10.2 AFORO DOCUMENTAL

El Aforo Documental es revisado por el Técnico Operador de Aduana en el departamento de comprobación del mismo, en donde se realiza una verificación de los documentos de acompañamiento a la DAI confirmando que los datos coincidan con lo declarado, acorde a la mercadería en lo que se relaciona a clasificación arancelaria y al valor de la mercadería.

Terminada la revisión el comprobador determina que no existen observaciones y procede a liquidar el trámite, para que sea cancelado por el importador.

2.2.9.1.11 ENTREGA DE LA MERCADERÍA

Art. 139.- Del Despacho y sus Modalidades.- Despacho es el procedimiento administrativo al cual deben someterse las mercancías que ingresan o salen del país, dicho proceso inicia con la presentación de la DAI y culmina con el levante. Sus modalidades y formalidades serán las establecidas en el reglamento al presente Código. El sistema de perfiles de riesgo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador determinará las modalidades de despacho aplicable a cada declaración, conforme a las disposiciones que dicte para su aplicación la Directora o el Director General, a base de la normativa internacional.

En los casos de mercancías que se transporten bajo el régimen particular de correos rápidos o courier, su declaración y despacho se regirá conforme el reglamento que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establezca para el efecto²⁵.

²⁵ Artículo 139 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

2.2.9.1.12 FACTURACIÓN

Para proceder al retiro de la mercadería en Aduana, el despachador o el Importador como primer instancia deberá acercarse a las bodegas donde se encuentra su mercadería en este caso puede ser Contecon Guayaquil S.A. o Inarpi, y luego de cancelar los valores de bodegaje, almacenaje y demás rubros que en cada empresa establezca, se procederá a solicitar el pase puerta que es una hora indicada en la que el Transporte puede ingresar al terminal portuario para cargar el contenedor y llevarlo hasta su destino final, el transportista emite el Interchange (EIR) en la cual determina que el contenedor fue entregado hasta la bodega final del Importador y es un requisito previo a la devolución del mismo hacia la Naviera que le alquilo el contenedor.

2.2.9.1.13 SALIDA DEL CONTENEDOR DE CONTECON GUAYAQUIL S.A. CARGA DE IMPORTACIÓN

Para la salida de la carga de importación el transportista debe presentar en las garitas de control de acceso, la siguiente documentación:

- Pase de Puerta vigente, el cual es entregado en las ventanillas de facturación de CGSA y representa el único documento que autoriza el retiro de la carga.
- Credencial emitida por CGSA.

Toda salida de carga es registrada en el sistema informático de la SENA E.

CONTENEDORES VACÍOS DE REMISIÓN

Previo a la salida de Contenedores vacíos, la línea o agencia naviera debe gestionar en el departamento de facturación de CGSA la respectiva autorización de retiro; debiendo presentar la siguiente documentación:

- Listado de contenedores vacíos que serán retirados.
- Listado de los transportistas y vehículos que realizarán el retiro.
- Documento aduanero que autorice la salida de los contenedores vacíos.

Para la salida de contenedores vacíos de importación, el transportista debe presentar en las garitas de control de acceso, lo siguiente:

- Credencial emitida por CGSA.
- Número de código de autorización de retiro.

DE LA FACTURACIÓN

Los servicios realizados por CGSA serán pagados en dólares de los Estados Unidos de América, para lo cual emitirá la respectiva factura a los clientes en la que se cobrarán los impuestos permitidos y exigidos por ley.

Las facturas deberán ser pagadas dentro de los plazos a convenir entre CGSA y los clientes, así como la forma de pago (cheque certificado, depósito o transferencia).

Toda factura vencida se considerará impaga, y en este caso CGSA puede disponer de la suspensión de los servicios al cliente hasta que se cancelen los valores adeudados.

El no pago de las facturas en el plazo establecido, devengará el máximo interés legal por mora permitida por el Banco Central, de conformidad con la ley de la materia.²⁶

2.2.9.2 EXPORTACIÓN

El término exportación comprende la salida de mercaderías desde el territorio aduanero hacia el exterior, mediante las vías o accesos establecidos por la SENAE.

En el Título IV "Del Fomento y la Promoción de las Exportaciones" del Código de Producción, Comercio e Inversiones COPCI, el Art. 93.- Fomento a la exportación, indica: *"El Estado fomentará la producción orientada a las exportaciones y las promoverá mediante los siguientes mecanismos de orden general y de aplicación directa, sin perjuicio de los contemplados en otras normas legales o programas del Gobierno:*

- a. Acceso a los programas de preferencias arancelarias, u otro tipo de ventajas derivadas de acuerdos comerciales de mutuo beneficio para los países signatarios, sean estos, regionales, bilaterales o multilaterales, para los productos o servicios que cumplan con los requisitos de origen aplicables, o que gocen de dichos beneficios;*

²⁶ Información proporcionada por CONTECON S.A.

- b. Derecho a la devolución condicionada total o parcial de impuestos pagados por la importación de insumos y materias primas incorporados a productos que se exporten, de conformidad con lo establecido en este Código;*
- c. Derecho a acogerse a los regímenes especiales aduaneros, con suspensión del pago de derechos arancelarios e impuestos a la importación y recargos aplicables de naturaleza tributaria, de mercancías destinadas a la exportación, de conformidad con lo establecido en el libro V de este Código;*
- d. Asistencia o facilitación financiera prevista en los programas generales o sectoriales que se establezcan de acuerdo al programa nacional de desarrollo;*
- e. Asistencia en áreas de información, capacitación, promoción externa, desarrollo de mercados, formación de consorcios o uniones de exportadores y demás acciones en el ámbito de la promoción de las exportaciones, impulsadas por el Gobierno nacional;*
y,
- f. Derecho a acceder a los incentivos a la inversión productiva previstos en el presente Código y demás normas pertinentes²⁷.*

2.2.9.2.1 TIPOS DE EXPORTACIÓN

El Código Orgánico de la Producción en sus artículos 155 y 156 establece dos tipos de exportaciones como lo son:

²⁷ Artículo 93 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

2.2.9.2.1.1 EXPORTACIÓN TEMPORAL PARA REIMPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO

Según el Art. 155 del Copci "Es el régimen aduanero que permite la salida temporal del territorio aduanero de mercancías en libre circulación con un fin y plazo determinado, durante el cual deberán ser reimportadas sin haber experimentado modificación alguna, con excepción del deterioro normal por el uso que de ellas se haga".²⁸

2.2.9.2.1.2 EXPORTACIÓN TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO PASIVO

Art. 156.- Es el régimen aduanero por el cual las mercancías que están en libre circulación en el territorio aduanero pueden ser exportadas temporal mente fuera del territorio aduanero o a una Zona Especial de Desarrollo Económico ubicada dentro de dicho territorio para su transformación, elaboración o reparación y luego reimportarlas como productos compensadores con la exención de los tributos correspondientes conforme las condiciones previstas en el reglamento al presente Código²⁹.

Al igual que una importación, las exportaciones deben cumplir ciertos requisitos dependiendo los productos a ser exportados, para ello previamente se debe realizar los siguientes pasos:

- a) Obtener el Registro de Exportador
- b) Registrarse como exportador en la página www.aduana.gob.ec.
- c) Llenar la Solicitud de Concesión/Reinicio de Claves accediendo a la web de la SENAE y presentarla en cualquiera de las ventanillas de Atención al Usuario del, firmada por el Exportador o Representante legal de la Cía. Exportadora
- d) Obtenido el registro se realiza la transmisión electrónica de la Declaración de Exportación

²⁸ Artículo 155 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

²⁹ Artículo 156 del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones

2.2.9.2.2 PROCESO DE EXPORTACIÓN

Con la implementación del nuevo sistema informático en la Aduana ECUAPASS, el proceso actual para importar contiene los siguientes puntos:

1. Adquirir el TOKEN de Exportador, que se podrá solicitar por medio del banco central, Aduana del Ecuador, Cámara de Comercio de Guayaquil o cualquier institución que tenga convenio con Security Data
2. Registrarse en el Ecuapass (www.aduana.gob.ec) y en la opción otros servicios ingresar al Ecuapass para el registro posterior de datos del importador.
3. Una vez realizado el registro es necesario delegar al Agente de Aduana solicitado el ingreso de información en el Ecuapass, siempre y cuando el exportador no lo haga por su cuenta.
4. Presenta la declaración aduanera de exportación DAE
5. Ingreso al depósito temporal
6. Aforo de la Declaración.
7. Salida del puerto.

Para dar inicio a los trámites que se realizan en una exportación, se debe realizar la transmisión y presentación de la DAE, documento contenedor de los datos de la exportación así como los datos del exportador, descripción de mercancía, cantidad, peso y factura provisional o proforma.

El Ecuapass acepta la DAE 40, el exportador moviliza la carga al recinto aduanero registrando su ingreso a Zona Primaria y se embarca la mercancía para ser enviada a su destino final.

Las mercaderías que van a ser embarcadas, se sujetarán a control aduanero, al igual que deben cumplir certificaciones o registros necesarios y requeridos por los comparadores.

Las certificaciones exigibles por países compradores podemos verificarlas en la página del Instituto de Promoción, exportación e inversiones PRO ECUADOR www.proecuador.gob.ec, al igual que los requisitos a seguir para la obtención de certificados, registros y demás documentos usualmente requeridos en procesos de exportación tales como:

- Requisitos para la obtención de la Marca Primero País
- Pasos previos para exportar Bienes Culturales no Patrimoniales
- Requisitos para Obtener Certificados de Origen
- Requisitos para exportar Madera
- Procedimiento para obtener el Registro Sanitario de Alimentos Procesados
- Requisitos para Exportar Productos de Origen Vegetal Frescos y Congelados
- Requisitos para Exportar Alimentos de Origen Animal
- Requisitos para exportar Café Verde
- Requisitos para exportar Banano
- Requisitos para exportar Ornamentales (FLORES)
- Requisitos para obtener el Certificado Digital de Firma Electrónica y Token
- Requisitos para exportar Cacao
- Requisitos para Exportar Productos Orgánicos
- Requisitos para Exportar Productos Originarios de la Acuicultura y Pesca
- Procedimiento para obtener notificación sanitaria obligatoria en Productos Cosméticos e Higiene Personal
- Permisos de exportación Vida Silvestre
- Requisitos para Exportar Productos de Origen Mineral Metálicos y No Metálicos

Las instituciones que evalúan las certificaciones y demás documentos exigibles de acuerdo a su país son:

Estados Unidos:

- Food and Drug Administration (FDA): Administración de Alimentos y medicinas

- United States Department of Agriculture (USDA): Departamento de Agricultura.
- Animal and Plant Health Inspection Service (APHIS): Servicio de Inspección de Animales y Plantas Requisitos de Importación

Unión Europea

- Export Help Desk (EU): Plataforma de Ayuda al Exportador Requisitos y Gravámenes.
- Búsqueda de Requisitos Específicos
- Presentación sobre cómo exportar desde Ecuador a la UE

Reino Unido

- Department for Environment Food and Rural Affairs: Departamento de Asuntos de Medio Ambiente, Alimentación y Desarrollo Rural.
- Food Standards Agency: Agencia de Normas Alimenticias.

2.2.9.2.3 TRÀMITE DE ENVÌO DE CARGA

Previo a la salida del medio de transporte el transportista presentará a la aduana de manera electrónica la información correspondiente al manifiesto de carga de exportación, su validación será automática y será el documento habilitante para que la autoridad de transporte permita la salida de los medios.

Las inexactitudes de los manifiestos de exportación, sean por casos de faltantes de carga, por demoras de ingreso a la terminal o por falta de espacios en los medios de transporte serán sancionadas con una falta reglamentaria de acuerdo a lo previsto en la Ley.

PROCESOS PARA EL TRÁMITE OPERATIVO DEL CARGA

- Manifiesto de Importación
- Descarga

- Ingreso y Salida de Importación
- Traslado entre Zonas Primarias
- Manifiesto de Exportación
- Ingreso y Salida de Exportación

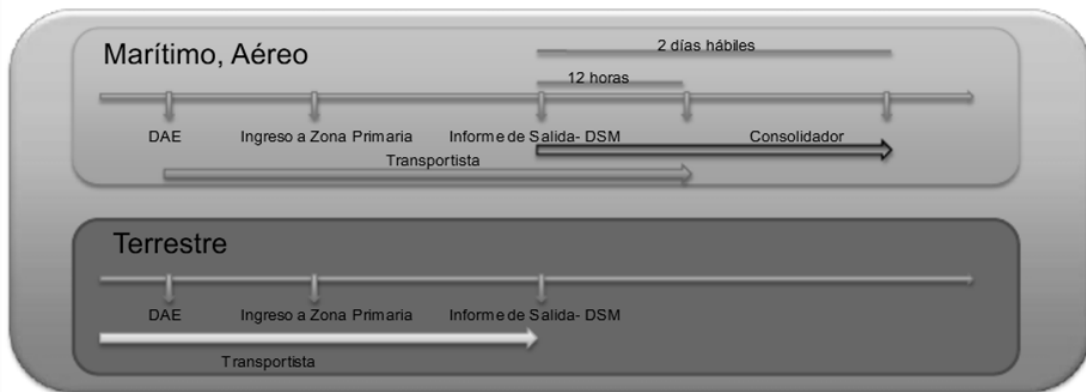


Figura 7. Presentación de información de manifiesto de exportación.

2.2.9.2.4 INGRESO DE CARGA EN CONTECON GUAYAQUIL S.A. PARA LA EXPORTACIÓN

CARGA PARA EXPORTACIÓN

Para el ingreso de la Carga de Exportación el transportista debe presentar en las garitas de control de acceso, la siguiente documentación:

- ✓ AISV, el mismo que es generado por el exportador en la página web de CGSA
- ✓ Credencial emitida por CGSA y/o licencia de conducir
- ✓ Documento aduanero que autorice el ingreso de la carga
- ✓ En caso de carga refrigerada debe presentar la carta de temperatura del contenedor.

En el caso del ingreso de carga peligrosa (IMO) que no tenga la rotulación correspondiente o esté incompleta, se notificará del particular a la Agencia Naviera y CGSA procederá con la colocación del mismo, servicio que se facturará conforme a la tarifa correspondiente.

CONTENEDORES VACÍOS DE REMISIÓN

Para el ingreso de Contenedores vacíos el transportista debe presentar en las garitas de control de acceso, la siguiente documentación:

- ✓ EIR del Depósito, el cual debe indicar el número del contenedor, booking y las observaciones del contenedor si las hubiere.
- ✓ Credencial emitida por CGSA y/o licencia de conducir

CONTENEDORES VACÍOS PARA DEPÓSITO

Para el ingreso de Contenedores vacíos el transportista debe presentar en las garitas de control de acceso, la siguiente documentación:

- ✓ EIR del depósito temporal de cual fue retirado el contenedor lleno, el cual debe indicar el Número del contenedor, nave, viaje y las observaciones del contenedor si las hubiere.
- ✓ Carta de Salida de la línea o agencia naviera con fecha vigente.
- ✓ Credencial emitida por CGSA y/o licencia de conducir

2.2.10 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA SEWI S.A.

2.2.10.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

El negocio de venta de artefactos comenzó con la idea del actual dueño y presidente de la empresa hace 11 años, siendo la filosofía vender artículos de calidad con precios económicos iniciando así con la venta del Juego electrónico "ATARI".

Su incremento de clientes y rentabilidad lo llevo con la idea de crear la empresa, que fue legalmente constituida el 14 de junio de 2001 y se dedica a comercializar electrodomésticos, equipos de audio, video, de comunicaciones, electrónica, artículos para el hogar, en diferentes marcas como Sony, Panasonic, Pioneer, LG, Samsung, entre otras, las cuales mantienen negocios constantes. (CIUU V.4: G4649.11.).

Desde el 12 de Diciembre del 2008 el Servicio de Rentas Interna (SRI) declaró a la compañía Contribuyente Especial No. 13334 Resolución No 1477."

2.2.10.2 MISIÓN

“La empresa ofrece electrodomésticos para el hogar de alta calidad manteniendo relaciones comerciales con las principales marcas, brindando así confianza a los clientes con garantía en los productos, teniendo en cuenta sus necesidades que serán atendidas con la ayuda del mejor equipo de trabajo y siempre actuando con responsabilidad social.”³⁰

2.2.10.3 VISIÓN

“En el 2015 formar parte de los principales distribuidores de artefactos en el país, en donde los productos se caractericen por la calidad, precio y garantía, lo que nos permitirá brindar buen servicio a los clientes”³¹

2.2.10.4 VALORES

- “Honestidad y lealtad: que asegure la integridad de la empresa.
- Capacidad e innovación: continua de las estrategias y de los métodos de trabajo.
- Educación y aprendizaje: constante para lograr la superación personal y profesional.
- Tenacidad y perseverancia: para alcanzar los objetivos.
- Comunicación: constante y efectiva, entre todos los miembros que formamos parte de la empresa, así como con los proveedores y clientes.
- Respeto: a las personas, a la sociedad y al medio ambiente.
- Coherencia: entre lo que nos comprometemos con el cliente y lo que efectuamos como trabajo.”

2.2.10.5 ESTRATEGIAS

“Entre las principales estrategias para incremento de metas y aseguramiento de clientes, se encuentra:

- Servicio a domicilio

³⁰ Información proporcionada por SEWI S.A.

³¹ Información proporcionada por SEWI S.A.

- Garantía en los productos
- Promociones de los productos más atractivas para los clientes.
- Políticas de crédito de hasta 120 días plazo
- Servicio técnico para el cliente, principalmente en la posventa.
- Precios accesibles al bolsillo de todos sus clientes."

2.2.10.6 PRINCIPALES CLIENTES

En la actualidad la empresa ha logrado posicionarse en el mercado, fidelizando a sus clientes, quienes en su mayoría compran al por mayor; los clientes potenciales de la compañía para el año 2010 cubrieron un 67% de sus ventas totales.

Tabla 6. Principales clientes de SEWI S.A. Año 2011

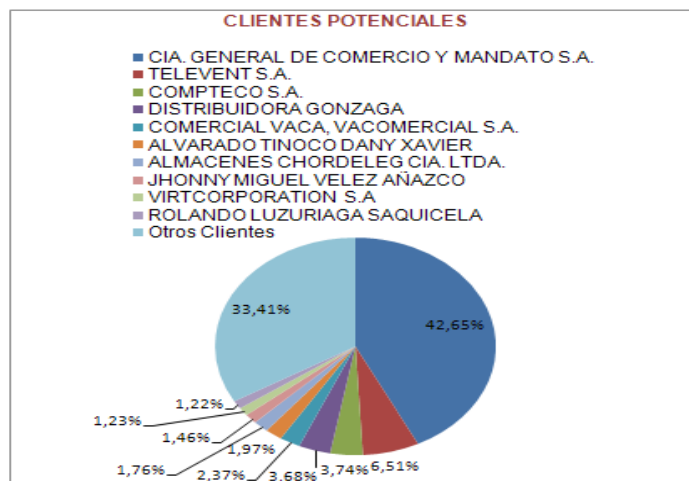
CLIENTES POTENCIALES	CARTERA
Cía. General de Comercio y Mandato S.A.	42.65%
Televent S.A.	6.51%
Compteco S.A.	3.74%
Distribuidora Gonzaga	3.68%
Comercial Vaca, Vacomercial S.A.	2.37%
Alvarado Tinoco Danny Xavier	1.97%
Almacenes Chordeleg Cía. Ltda.	1.76%
Jhonni Miguel Vélez Añazco	1.46%
Virtcorporation S.A.	1.23%
Rolando Luzuriag Saquicela	1.22%
Otros Clientes	33.41%

FUENTE: Datos proporcionados por SEWI S.A.

ELABORADO POR: Autores

Gráfico 1. Representación gráfica de los principales clientes de Sewi S.A.

Año 2011



FUENTE: Datos proporcionados por SEWI S.A.

ELABORADO POR: Autores

2.2.10.7 PRINCIPALES PROVEEDORES

La empresa, mantiene relaciones comerciales con varios fabricantes de reconocidas marcas en el mundo como Sony, LG, Philips, Panasonic, Samsung, etc.; todos los electrodomésticos son importados de diferentes países como: China, Japón, New York, entre otros.

Tabla 7. Proveedores principales de SEWI S.A.

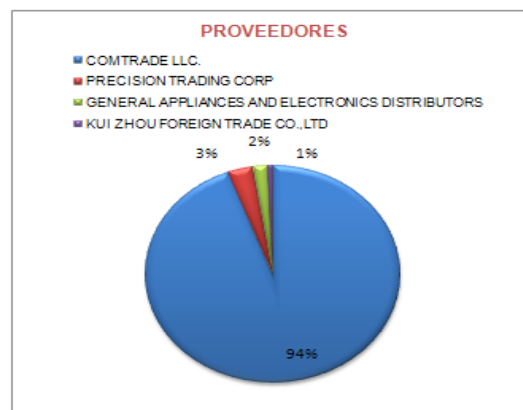
Año 2011

PROVEEDORES	PARTICIPACIÓN
Comtrade Llc.	94.38%
Precision Trading Corp.	3.11%
General Appliances And Electronics Distributors	1.85%
Kui Zhou Foreign Trade Co.,Ltd	0.65%

FUENTE: Datos proporcionados por Sewi S.A.

ELABORADO POR: Autores

*Gráfico2. Representación gráfica de Proveedores de Sewi S.A.
 Año 2011*



FUENTE: Datos proporcionados por SEWI S.A.

ELABORADO POR: Autores

2.2.10.8 PRINCIPALES COMPETIDORES

En el sector importador de electrodomésticos se encuentran algunos importantes competidores como:

*Tabla 8. Principales Competidores de Sewi S.A.
 Año 2011*

PRINCIPALES COMPETIDORES
Dismayor S.A.
Mercandina C.A.
Comercializadora Jcev Cia Ltda
Tomebamba S.A.
Miracom Cia Ltda.
Corporación Quezada

FUENTE: Datos proporcionados por SEWI S.A.

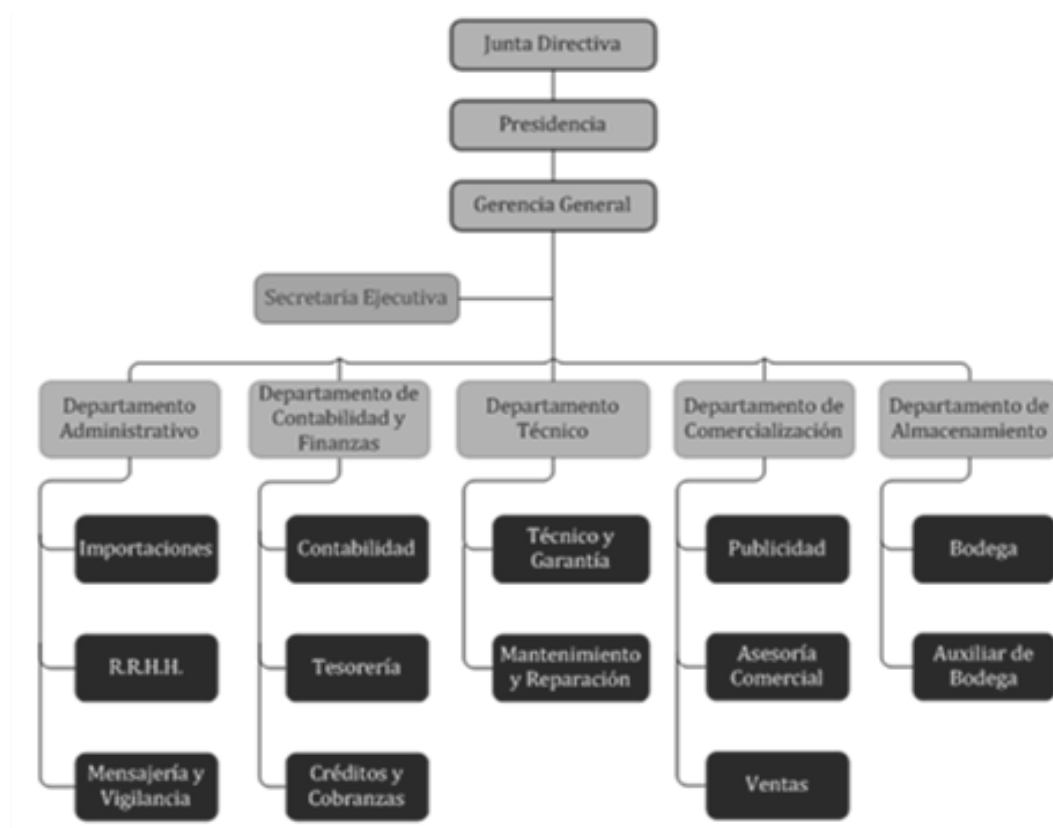
ELABORADO POR: Autores

2.2.10.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Todas las operaciones de la Compañía, son manejadas desde su oficina matriz, no posee sucursales, empresas relacionadas ni subsidiarias, tiene una estructura Como se puede observar, la estructura organizacional de la empresa está encabezada por la Junta Directiva compuesta por los 2 accionistas y luego se encuentra el Presidente y Gerente General, con una secretaria ejecutiva.

Existen 5 departamentos definidos: Administración, Contabilidad y Finanzas, Técnico, Comercialización y Almacenamiento³².

Figura 8. Organigrama estructural de SEWI S.A.



FUENTE: Datos proporcionados por Sewi S.A.

ELABORADO POR: Autores

³² Información proporcionada por SEWI S.A.

2.2.10.10 POLÍTICAS DE CRÉDITO

PLAZOS

- El cliente que solicita y se le aprueba el crédito, siempre empieza con 30 días.
- Si el comportamiento del cliente es correcto y se solicita, se puede subir el plazo a 60 días, que es el máximo que se otorga
- Por orden de Presidencia, se puede otorgar hasta 90 días de crédito.

MONTOS

- El monto por lo generan es de acuerdo a su Credireport pero empiezan con 5000 dólares

COMISIÓN

- Los vendedores reciben el 1 % de comisión por sus ventas.

2.2.10.11 UBICACIÓN

OFICINAS: Mapasingue Este, Mz 79 Solar 16, Av. 2da y calle 1ra #126

BODEGAS:

Bodega A: Bodegas "Hilantex"

Bodega B: Torres Inmobiliaria TOIN Cía. Ltda.

2.2.10.12 PROCESO DEL ÁREA DE IMPORTACIONES

"Desde las oficinas de Miami el proveedor COMTRADE LLC. nos notifican que embarcan mercadería, envían las facturas y detalle del embarque y se procede a emitir los siguientes documentos:

- Factura Comercial (español)
- Nota de Pedido (buscando las Sub partidas arancelarias)
- Packing List
- Todos estos documentos son emitidos con la información que el proveedor nos envía.

Después de la notificación, se coordina con la compañía de seguros para la emisión de la póliza cuya fecha deberá ser emitida antes del embarque para efectos de asegurar la mercadería que está en trayecto.

Una vez embarcada la mercadería, la agencia de carga nos envía el BL (documento de transporte) para la respectiva revisión y aprobación del mismo con el fin de emitir un Express Release en destino, que no es nada más que la impresión del documento final en las oficinas de su agencia en Ecuador.

Se solicita información anticipada para efectos de la DECLARACION ADUANERA y se revisa en el sistema si dicha información ya está ingresada por parte de la Naviera.

Una vez que recibimos el aviso de llegada, se lo reenviamos a los diferentes servicios adicionales que SEWI S.A. contrata, para transporte interno una vez notificada la salida del contenedor del Puerto ,INSTOLSA, para colocación de sellos COTECNA y se coordina junto con ellos los servicios requeridos.

Cuando nos envían las factura de Gastos locales por parte de la Naviera se las enviamos al departamento de Contabilidad para que sean ingresadas en el sistema y luego de ello procedan con la elaboración del cheque, para el pago y así procedemos a retirar el documento de transporte.

Con la aprobación del Presidente de la Empresa, procedemos a enviar los documentos finales al agente de Aduana con el fin de la presentación de la declaración aduanera, este procedimiento es realizado antes del arribo del buque.

A su vez nos envían la DAV (DECLARACION ANDINA DE VALOR) y se la revisa posteriormente y se la hace firmar por el Gerente General, una vez firmada se coordina con mensajería el envío del documento

Para calcular el costo de importación previo al arribo del buque hay que tomar en cuenta valores no reales pero tomando en consideración importación anterior, se envía los costos de importación al departamento de Ventas con el fin de que al momento de que

descargue la mercadería en bodega tengan en sus sistema el ingreso, dichos valores unitarios deben incluir (valor de la mercadería, flete, seguro, impuestos de aduana como ad valorem, fodinfa, gastos de bodegaje, transporte, estiba, pago al agente de aduana) *estos gastos son tentativos hasta recibir la factura final de los servicios contratados.

Cuando ya tengamos liquidado el trámite de SEWI S.A. en la Aduana, se envía al Departamento de Contabilidad para que proceda a ingresar en el sistema y luego a ello emita el cheque y se proceda a cancelar la liquidación en uno de los bancos del Puerto de Guayaquil.

Para la revisión y monitoreo del contenedor es necesario ingresar a la página web www.loksys.com y por medio del usuario y contraseña asignado por COTECNA se procede a llevar un proceso mejor en cuanto a la ubicación y recorrido del contenedor.

Una vez cancelado el bodegaje por parte del Agente de Aduana ,en el puerto nos dan la hora de ingreso a cargar el transporte para salida al destino final del contenedor a las bodegas que se encuentren disponibles para la descarga."³³

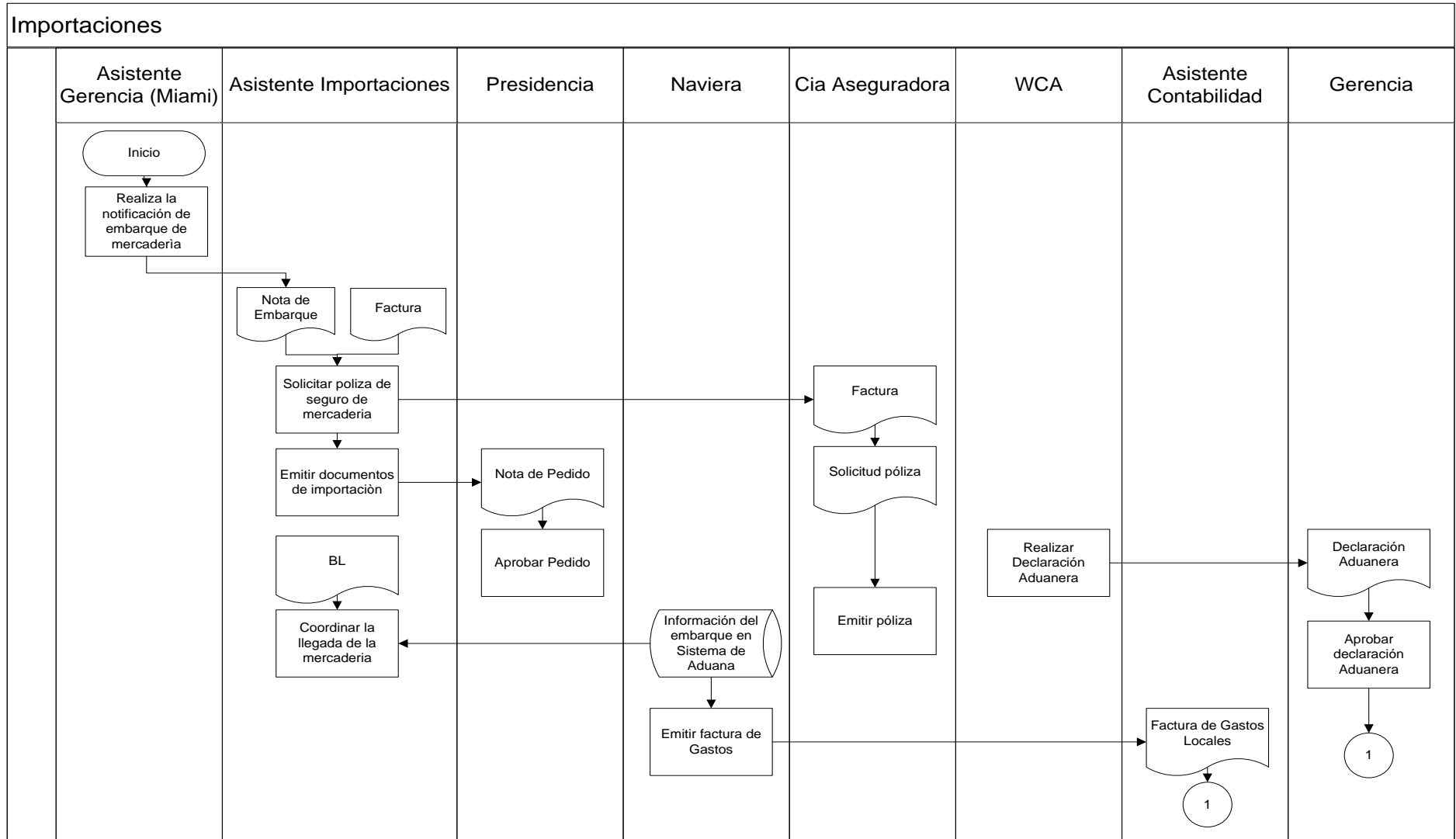


Gráfico 3. Proceso de Importación de Sewi S.A. – parte 1.

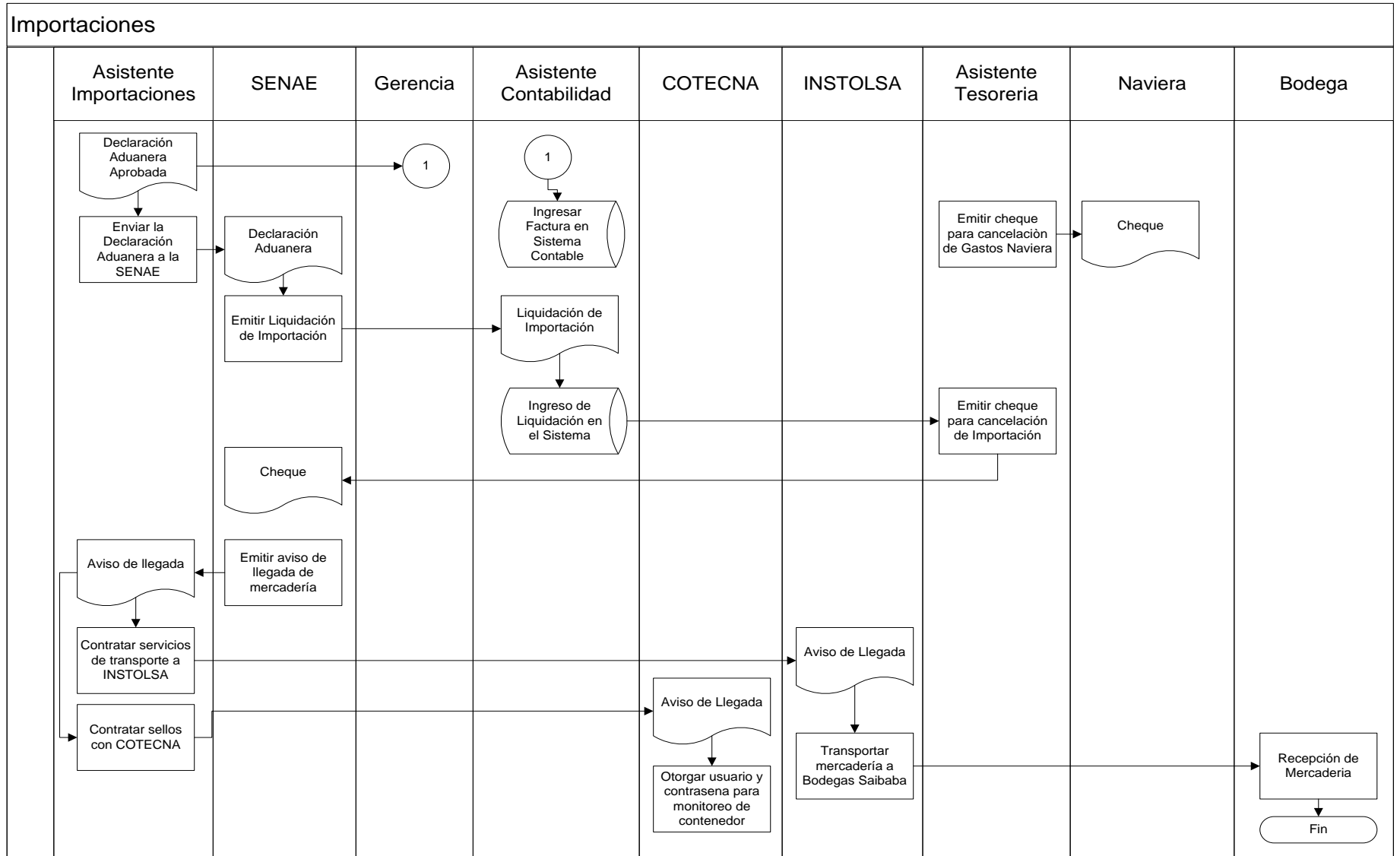


Gráfico 4. Proceso de Importación de Sewi S.A. – parte 2.

2.2.10.13 COSTOS QUE INCURREN EN LA IMPORTACIÓN

Para definir los costos que incurren en una importación, es necesario percatarse del Incoterm utilizado en un trámite para poder delimitar tanto la responsabilidad como los costos asumidos por el Importador o Exportador, en este caso la Importadora Sewi S.A. con sus Proveedores coordinan y establecen la negociación con el Termino FOB la cual el proveedor es responsable de la mercadería hasta la borda del buque , incluye los gastos que se manejen desde la bodega hasta la puesta de la mercadería en el Buque, la cual deberá estar establecida en la Factura Comercial, detallado o de lo contrario incluido en el precio Final.

Todos los Costos que se incurren en transportar la mercadería desde su punto de origen hacia las bodegas del importador son considerados como Costos de Importación, mas la ganancia impuesta de cada Importador podemos definir como el precio de venta de cada producto.

Entre los costos que el Importador en este caso deberá incluir para poder calcular el costo de importación de cada producto importado, se encuentran los costos de embarque (País de Exportación) más los costos de post embarque (País Importador), las cuales podemos mencionar los siguientes:

2.2.10.13.1 VALOR DE LA MERCADERÍA

Este Valor es el que refleja en la factura Comercial de Exportación que en este caso es Comtrade LLC, ubicada en Miami quien le vende y embarca a SEWI S.A., a continuación en la *FIGURA 2* un ejemplo de la factura de exportación.

Figura 9. Factura Comercial de Exportación

COMTRADE LLC.



6799 N.W. 87th. Avenue
 MIAMI, FL. 33178
 TELEPHONE 305 499-9070
 FAX 305 513-2612. EMAIL: contradellc@gmail.com

FACTURA 101216

SOLD TO:
 SEWI S.A
 AV. JUAN T. MARENGO KM 4.5
 C.C. SAI BABA, LOCALES 5-6. TELFS: 2230936-2231657
 GUAYAQUIL-ECUADOR

SHIP TO:
 SEWI S.A
 GUAYAQUIL-ECUADOR
CONTAINER: FSCU 610107-0
SEAL: *226215 * AS507108
WEIGHT: 25,287 LBS

FECHA	DATE ORDER		F.O.B.	TERMINOS	
06/05/2012	05/30/2012		SEAPORT	100% NET 30 DAYS	
MODELO	CANTIDAD	ORIGEN	DESCRIPCION	P.UNITARIO	P. TOTAL
PAC18037B	53	CN	PREMIUM COMPRESORES PARTE EXTERIOR DE	196,00	10.388,00
KDL40EX621	31	MX	SONY LED 40"	555,00	17.205,00
KDL40EX620	100	MX	SONY LED 40"	555,00	55.500,00
XS-PKF1620	400	VN	SONY PARLANTE PARA CARRO	18,10	7.240,00
EBS-01	400	CN	SONY CAJAS VACIAS	0,05	20,00
DV647	500	CN	LG DVD	20,25	10.125,00
RAD136	20	CN	LG MINICOMPONENTE	63,50	1.270,00
RMVZ220	108	ID	SONY CONTROL REMOTO UNIVERSAL	5,50	594,00
AVHP1400DVD	19	CN	PIONEER DVD PARA CARRO	171,00	3.249,00
L601	804	CN	MOTOROLA TELEFONO INALAMBRICO	15,00	12.060,00
S9950C	100	CN	REMINGTON PLANCHA PARA CABELLO	14,25	1.425,00
VTECH CS5111	2042	CN	VTECH TELEFONO INALAMBRICO	12,75	26.035,50
RC3406	400	CN	BLACK & DECKER ARROCERA	7,95	3.180,00
TSG1343R	169	VN	PIONEER PARLANTE PARA CARRO	12,00	2.028,00
TS165/695	72	VN	PIONEER PARLANTE PARA CARRO	36,00	2.592,00
TSW309D4	30	CN	PIONEER PARLANTE PARA CARRO	48,50	1.455,00
D1680	820	VN	UNIDEN TELEFONO INALAMBRICO	18,90	15.498,00
D1660-2	480	VN	UNIDEN TELEFONO INALAMBRICO	24,05	11.544,00
DPT210WHT	288	CN	DTI TELEFONO INALAMBRICO	7,92	2.280,96
DPT210BLK	140	CN	DTI TELEFONO INALAMBRICO	7,92	1.108,80
DEH14UB	60	CN	PIONEER RADIO PARA CARRO	52,04	3.122,40
DEH2400UB	96	CN	PIONEER RADIO PARA CARRO	55,24	5.303,04
GTO-608C	24	CN	JBL PARLANTE PARA CARRO	59,70	1.432,80
GT512	30	CN	JBL PARLANTE PARA CARRO	40,58	1.217,40
GTO18T	12	CN	JBL PARLANTE PARA CARRO	24,95	299,40
44117	5	US	IGLOO HIELERA	65,00	325,00
CC530A	3	CN	HP TONER	142,00	426,00
CM232NF	3	CN	HP IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	699,00	2.097,00
Attention:			2,598 CAJAS + 77 PIEZAS SUELTAS		
-All past due invoices will be charged a 1.5% late fee per month			NON TAXABLE SUBTOTAL		199.021,30
-A \$ 25.00 fee will be added to all returned checks			TAXABLE SUBTOTAL		
-No warranty on discontinued models.			TAX		
			TOTAL (FOB) US\$		199.021,30

Fuente: Datos proporcionados por Sewi S.A.

En la Figura 7 podemos observar que la Factura Comercial tiene Incoterm FOB, por lo cual los gastos de Transporte interno, empaque y embalaje, estiba y otros rubros generados desde el almacén hasta la borda del buque ya fueron negociados y añadidos al precio de la mercadería.

2.2.10.13.3 SEGURO INTERNACIONAL

El seguro Internacional es Contratado por Sewi S.A. a Latina Seguros S.A. mediante una aplicación de Póliza emitida para ser presentada a la Aduana, el tipo de Póliza contratado es de "Todo Riesgo" desde el momento que le notificamos el embarque cubre todo tipo de avería, hasta la entrega de la mercadería a las bodegas del importador, representa el 0.30% del costo de la mercadería mas el flete internacional (CFR).

2.2.10.13.4 TRIBUTOS ADUANEROS

Los tributos que vamos a incluir en el costo de importación son: Ad-Valorem, Fodinfra, Ice, Arancel Mixto, según sea el caso, el IVA no será parte del costo de importación porque con la venta será recuperado, y en el informe que realiza el departamento de Contabilidad mensualmente podemos ir observando la recuperación según la venta que se vaya generando, a continuación detallamos los conceptos de cada tributo que se va a incluir en el Costo de Importación.

2.2.10.13.5 ADVALOREM

*"Prefijo de origen latino con el cual se identifica a los tributos cuya base imponible está constituida por uno de los valores convencionalmente utilizados en el comercio internacional. Así, por ejemplo, la expresión 20% advalorem - CIF, indica que el tributo considerado debe calcularse sobre el valor del CIF del producto gravado."*³⁴

2.2.10.13.6 FODINFRA

Fondo para el desarrollo de la infancia es una tasa destinada al INNFA, la misma que es del 0.5%, cuyo valor será distribuido en las siguientes áreas:

³⁴ Fuente: *Todo Comercio Exterior*

- a) Fondos de Desarrollo, destinados al financiamiento y la promoción de programas prioritarios y proyectos innovadores de atención a la infancia;
- b) Fondos de Capitalización que aseguren el financiamiento permanente de programas y proyectos de las instituciones que trabajan para la infancia;
- c) Fondos de contrapartida para compartir el financiamiento de proyectos de desarrollo social para la niñez, incluyendo aquellos destinados a la investigación y estudio, así como obras de infraestructura física prioritarias y dotación de servicios;
- d) Fondos de subvención, para los casos previstos en este Reglamento; y
- e) Fondos institucionales, para el funcionamiento del INNFA.

2.2.10.13.7 ICE

"El Impuesto a los Consumos Especiales ICE, se aplicará a los bienes y servicios de procedencia nacional o importada, detallados en el artículo 82 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

La base imponible de los productos sujetos al ICE, de producción nacional o bienes importados, se determinará con base en el precio venta al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mediante resolución establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas. A esta base imponible se aplicarán las tarifas ad-valórem que se establecen en esta Ley. La base imponible obtenida mediante el cálculo del precio de venta al público sugerido por los fabricantes o importadores de los bienes gravados con ICE, no será inferior al resultado de incrementar al precio ex fábrica o ex aduana, según corresponda, un 25% de margen mínimo presuntivo de comercialización. Si se comercializan los productos con márgenes superiores al mínimo presuntivo antes señalado, se deberá aplicar el margen mayor para determinar la base imponible con el ICE. La liquidación y pago del ICE aplicando el margen mínimo presuntivo, cuando de hecho se comercialicen los respectivos productos con márgenes mayores, se considerará un acto de defraudación tributaria

El ICE no incluye el Impuesto al Valor Agregado y será pagado respecto de los productos mencionados en el artículo precedente, por el fabricante o importador en una sola etapa.

Para los casos en los que no se apliquen precios referenciales, las operaciones matemáticas a realizarse para identificar la base imponible mayor sobre la cual se deberá calcular el Impuesto a los Consumos Especiales ICE, son:

En base al PVP: BASE IMPONIBLE= $PVP / ((1+\%IVA)(1 + \%ICE VIGENTE))$*

*En base al precio ex – fábrica o ex – aduana: BASE IMPONIBLE = $(PRECIO EX FÁBRICA O EX ADUANA) * (1 + 25\%)$* ³⁵

2.2.10.13.8 SALVAGUARDIA POR BALANZA DE PAGOS

Este tipo de arancel son de 3 tipos: Recargo Ad-Valorem, Recargo Arancelario Especial adicional al arancel vigente y restricción Cuantitativa de valor-cupos, todas estas restricciones son las vigentes en el momento de la importación y son temporales que se aplican a ciertos productos para protección de la industria Nacional, en el caso de la empresa Sewi S.A., ellos cancelan un Arancel Mixto que corresponde al porcentaje adicional del Ad-valorem por unidad de Televisor que se importe, estos tributos son considerados como parte de los Costos de Importación.

2.2.10.13.9 HONORARIOS DEL AGENTE DE ADUANA

Los honorarios del Agente de Aduana, es un rubro considerado también en el costo de importación, está determinado como gasto en destino, la cual lo debe de cancelar el importador e incluirlo en los Costos para la obtención del Precio de Venta, en este caso el Agente de Aduana cobra a Sewi S.A. un valor fijo, pero será adicionado algún costo adicional en el caso de que se realice alguna operación fuera de los honorarios como por ejemplo, alguna solicitud de algún documento previo a la Importación.

³⁵ Información obtenida desde el SRI.

2.2.10.13.10 BODEGAJE CONTECON

El bodegaje que se cancela al Terminal portuario Contecón es previo a la salida del contenedor la cual incluye gastos como: Recepción de Contenedores, Almacenamiento, Aforo y colocación de sellos (En el caso de que se realice un Aforo), porteo, a continuación en la Figura 4 podemos observar las tarifas establecidas y actualizadas que se cobran a los Usuarios.

Figura 11. Tarifas Generales Contecón Guayaquil S.A.



TARIFAS GENERALES CONTECON GUAYAQUIL S.A. (CGSA)				
Codigo	Servicios Basicos	Unidad	Tarifa Actualizada	Detalle
TMN	Uso Muelle x Nave	\$ (M/L/Hr)	1.21	
TTC	Transferencia Contenedores Llenos (Ship to Gate)	\$ (Box)	157.29	
REE	Reestiba de Contenedores	\$ (Box)	78.64	
CFS	Consolidacion / Desconsolidacion (Contenedores)	\$ (Teu)	120.99	
TTG	Transferencia Carga General (Ship to Gate) (4)	\$ (Ton)	6.05	
TTB	Transferencia Carga de Banano (Gate to Ship)	\$ (Ton)	6.05	
TTV	Transferencia Contenedores Vacios	\$ (Box)	120.99	
TPE	Pesaje Vehiculos	\$ (Veh)	12.10	
TAC	Tarifa Almacenaje de Cntrs Full (2)	\$ (Teu/dia)	3.02	Hasta 10 dias
TAC	Tarifa Almacenaje de Cntrs Full (2)	\$ (Teu/dia)	3.63	11 - 20 dias
TAC	Tarifa Almacenaje de Cntrs Full (2)	\$ (Teu/dia)	4.84	Mas de 20 dias
AG1	Tarifa Almacenaje Carga General en patios (2)	\$ (Ton/dia)	0.24	Hasta 10 dias
AG1	Tarifa Almacenaje Carga General en patios (2)	\$ (Ton/dia)	0.36	11 - 20 dias
AG1	Tarifa Almacenaje Carga General en patios (2)	\$ (Ton/dia)	0.48	Mas de 20 dias
AG2	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas (2)	\$ (Ton/dia)	0.36	Hasta 10 dias
AG2	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas (2)	\$ (Ton/dia)	0.54	11 - 20 dias
AG2	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas (2)	\$ (Ton/dia)	0.73	Mas de 20 dias
AG3	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas especiales (2)	\$ (Ton/dia)	0.48	Hasta 10 dias
AG3	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas especiales (2)	\$ (Ton/dia)	0.73	11 - 20 dias
AG3	Tarifa Almacenaje Carga General no contenerizada en bodegas especiales (2)	\$ (Ton/dia)	0.97	Mas de 20 dias
TRF	Conexión y Energia (Cntrs Refrigerados)	\$ (Box/Hora)	3.63	
AFC	Operac. Aforo/Inspeccion (Cntrs)	\$ (Box)	90.74	
AFG	Operac. Aforo/Inspeccion (Carga General NO contenerizada)	\$ (Ton)	1.45	
TPC	Porteo de Cntrs (3)	\$ (Box)	42.35	
TPG	Porteo de Carga General (3) (4)	\$ (Ton)	1.81	
RDC	Recepcion/Despacho de Cntrs (*)	\$ (Box)	36.30	
RDG	Recepcion/Despacho de Carga General (3)	\$ (Ton)	1.81	
TMR	Uso de Facilidades por Remolcadores	\$ (Operación)	60.50	atraque/desatraque

Fuente: Contecón Guayaquil S.A. (CGSA)

2.2.10.13.11 GASTOS LOCALES DEL AGENTE DE CARGA (NAVIERA)

Los Gastos Locales son cobrados por la naviera o consolidadora contratada según sea el caso, que por lo general son rubros como: Almacenamiento, Procesamiento de Datos, THC (Terminal Handling Charge), Manipuleo, Emisión de BL, Gasto por Carta de salida, entre

otros, todos estos rubros son considerados dentro del cálculo de Costo de Importación, en este caso trabajamos con NAVESUR para los embarques desde Miami, y Cargologic para los embarques desde China.

2.2.10.13.12 TRANSPORTE INTERNO EN EL PAÍS DE DESTINO

El transporte Interno es contratado por el importador y forma parte de los Costos de Importación, el proveedor de Sewi S.A. es "Nicolás Endara", se encarga de facturar el costo del transporte interno desde el Puerto hacia las bodegas del Importador, emite el Interchange (EIR) y se lo entrega al Importador, en ocasiones cuando se entrega una garantía alguna naviera por el contenedor, es necesario presentar ante la Institución el Interchange otorgado por el Transportista.

2.2.10.13.13 CUSTODIA ARMADA

La Custodia Armada es un rubro que paga el Importador al proveedor Sudaser S.A. por la custodia de personas de seguridad desde el puerto hacia las bodegas de Sewi S.A., por ser mercadería con un valor significativamente grande, depende de cuantas personas se contrate para determinar el valor a cancelar por dicho rubro, Valor que se incluye en el Costo de Importación.

2.2.10.13.14 SELLOS SATELITALES

Los sellos satelitales son conocidos como candados que se incorporan en el contenedor una vez que éste sea descargado del buque, el Proveedor Cotecna es el encargado de instalarlo y luego de esto se inicia la señal satelital, para poder monitorearlo desde la página Web con el usuario y la clave asignada para Sewi S.A.; de esta manera la empresa puede ir monitoreando el trayecto del contenedor una vez que este saliendo del puerto, emite señal cada 5 minutos, cuando el transporte sea detenido, y al momento de aperturar el candado envían mensajes y llamadas a los celulares de los encargados quienes fueron inscritos previamente al momento de solicitar el servicio.

De esta manera es un servicio de seguridad y monitoreo satelital que le ofrecen a la empresa SEWI S.A. para su mercadería en trayecto.

2.2.10.13.15 ISD (IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS)

El Impuesto a la Salida de Divisas es el 5% del valor de la factura que se cancela al exterior si excede de \$1,000.00; será considerado como parte del Costo de importación en el caso de que contablemente no sea expuesta en un rubro específicamente como ISD en el Estado Financiero de Resultado, de lo contrario deberá estar detallado en el Costo de Importación, en el caso de SEWI S.A., la empresa detalla al final del año en el Estado de Resultado una cuenta como ISD que se registra en los Gastos de la empresa.

2.2.10.14 CÁLCULO DE COSTOS DE IMPORTACIÓN

Para el cálculo de Costos de Importación es necesario reconocer todos los valores pagados desde origen hasta el momento que llego la mercadería a las bodegas del importador, tomar cada uno de los valores netos, es decir los Subtotales no incluidos el IVA, una vez que tenemos todos los valores procedemos a prorratear el total del Gasto dividido para el total del valor de la mercadería y multiplicado por cada valor Fob de cada Ítem, así podemos distribuir equitativamente los gastos para cada ítem.

Todos los Gastos incluidos los impuestos aduaneros cancelados para cada ítem determinados por el prorrateo, se suman y se dividen para cada cantidad adquirida para poder obtener el costo de Importación de cada producto, a continuación en la *figura 5*. Podemos observar los costos detallados para cada producto.

Tabla 9. Costo de Importación

CODIGO	ARTICULO	UND	FOB UNIT	FOB TOTAL	P.NE TO U	PE RO NETO	PE RO BRUTO	FLE TE DRU	CR R	SEGU RO DRU	CIF	%	AD V.	AR N. MTO	FOD	I VA	TOTAL CNE	GASTOS LOCALES							TOTAL C LOCALES	COSTO UNITARIO		
																		NAVE SUR	LATINA	NAVESUR	CONTECOM	NICOLAS ENDARA	COTECMA	WCA			SUDASER	
RM220	SONY CONTROL REMOTO UNIVERSAL	996	5,50	5.476,00	0,18	18,071	229,89	82,14	5.540,14	18,84	5.558,78	0	0,00		27,78	870,15	6979,33	82,14	1758	2,11	2,32	3,32	0,83	7,08	1,58	17,19	5,82	
XE4108	SHARP CAJA REGISTRADORA	100	70,00	7.000,00	5,44	54,431	651,17	179,88	7.179,88	21,28	7.200,94	0	0,00		38,00	888,48	9044,42	179,88	2244	8,10	8,72	10,17	1,83	20,33	4,57	48,72	72,88	
HT6880	LG TEATRO EN CASA	10	70,00	2.100,00	6,80	20,412	265,53	72,99	2.172,99	8,38	2.179,37	20	485,87		10,90	315,14	781,91	72,99	8,73	2,48	2,73	4,13	0,74	8,28	1,88	20,20	88,20	
NL46E720	SONY LED32	22	419,00	13.378,00	9,98	31,923	447,06	123,98	13.498,98	40,28	13.538,81	5	678,98	2.338,82	87,70	1.994,88	5079,08	122,98	4389	4,17	4,80	6,98	1,25	13,92	3,13	34,03	520,58	
NL46E740	SONY LED47	162	62,600	101.412,00	12,61	220,446	299,88	800,48	102.212,48	308,04	102.520,50	5	5.128,02	22731,84	21,280	16.708,92	44.077,38	800,48	325,17	2717	28,93	45,29	81,5	90,57	20,38	221,49	808,39	
NL46E823	SONY LED48	116	88,900	79.924,00	1,660	21,5728	282,40	73,238	80.656,38	242,77	80.899,15	5	4.049,98	18344,24	40,650	12.448,14	35.238,88	732,38	258,27	2488	27,38	41,44	7,48	82,87	18,85	202,85	885,70	
NL46E820	SONY LED48	14	49,600	9.784,00	1,660	26,026	331,52	88,39	9.874,39	29,79	9.904,12	5	495,21	2.213,98	48,82	1.519,84	4278,22	88,39	31,38	3,00	3,30	5,00	0,90	10,00	2,25	24,48	908,29	
KQ88NK720	SONY LED55	10	139,000	13.900,00	2,120	31,298	392,53	98,82	13.998,82	42,22	14.041,04	5	702,05	1.581,40	70,21	1.987,38	4321,02	98,82	4457	3,35	3,89	5,59	1,01	11,18	2,52	27,34	1.842,34	
D9CWE10	SONY CAMARA DIGITAL INCLUYE ESTUCHE	342	101,000	34.542,00	0,41	13,440	184,59	46,28	34.687,28	104,92	34.892,20	0	0,00		173,48	4.188,88	43.67,34	46,28	110,78	1,54	1,89	2,88	0,48	5,12	1,15	12,53	102,00	
AVHP240	PIONEER DISCO PARA CARRO	24	19,500	4.680,00	2,77	54,48	74,53	20,45	4.700,45	14,22	4.714,67	20	942,98		23,57	881,74	1848,25	20,46	15,01	0,89	0,78	1,18	0,21	2,31	0,52	5,88	298,98	
GCST68302	OSTER PLANCHA	100	7,10	852,00	1,15	13,608	145,13	39,98	894,98	2,59	894,57	30	288,37		4,47	14,009	4129,3	39,98	2,73	1,38	1,48	2,29	0,41	4,32	1,02	11,08	9,82	
GCST68303	OSTER PLANCHA	100	7,60	912,00	1,15	13,608	146,66	40,43	932,43	2,77	935,20	30	288,88		4,78	14,838	4409,2	40,43	2,92	1,37	1,51	2,29	0,41	4,57	1,03	11,19	10,48	
GCST68304	OSTER PLANCHA	100	9,55	1.028,00	1,15	13,771	148,05	40,73	1.068,73	3,12	1.069,84	30	320,95		5,35	18,594	4938,4	40,73	3,29	1,38	1,52	2,30	0,41	4,81	1,04	11,27	11,73	
GCST68305	OSTER PLANCHA	100	9,15	1.086,00	1,18	14,207	148,69	41,18	1.138,18	3,34	1.142,81	30	342,75		5,71	18,982	5273,8	41,18	3,52	1,40	1,54	2,38	0,42	4,88	1,05	11,39	12,52	
GCST68308	OSTER PLANCHA	100	9,95	1.194,00	1,18	14,207	148,69	41,18	1.235,18	3,63	1.238,80	30	371,84		6,19	19,400	5718,3	41,18	3,83	1,40	1,54	2,38	0,42	4,88	1,05	11,39	13,57	
B-980	BRENTWOOD UCIADORA	800	11,90	9.520,00	2,12	16,9825	286,70	78,838	10.308,838	28,92	10.337,49	30	3.101,25		81,89	1.818,85	4771,79	78,838	3052	2877	28,48	44,82	80,3	88,23	20,08	216,20	17,13	
481.811	OSTER CUCHILLA PARA UCIADORA	3730	1,80	6.714,00	0,07	25,515	304,81	80,85	6.838,85	20,50	6.854,35	5	342,72		34,27	887,78	1244,75	80,85	21,84	2,85	3,13	4,74	0,85	9,48	2,13	23,20	1,93	
448	OSTER VASO DE VIDRIO PARA UCIADORA	800	2,50	2.000,00	1,27	18,203	183,81	29,881	2.315,81	8,38	2.321,99	30	898,80		11,81	382,82	1.071,83	215,81	8,73	7,32	8,08	12,20	22,0	24,40	5,49	29,88	5,15	
EV4HD0	THE SHARPER IMAGE HUMIDIFICADOR	12	40,88	490,56	1,99	22,84	287,3	10,93	501,49	1,48	502,98	20	100,80		2,81	72,73	1758,4	10,93	1,57	0,37	0,41	0,82	0,11	1,24	0,28	3,02	60,78	
11999448327	THE SHARPER IMAGE OLLA	7	1,680	11,760	1,95	12,48	167,7	4,81	122,21	0,38	122,57	30	38,77		0,81	19,19	8,58	4,81	0,38	0,18	0,17	0,28	0,05	0,32	0,12	1,28	23,03	
MSGH01	THE SHARPER IMAGE MALEADOR	9	5,501	49,509	1,30	11,72	15,92	4,38	49,47	1,50	50,97	0	0,00		2,50	80,42	82,92	4,38	1,59	0,15	0,18	0,25	0,04	0,50	0,11	1,21	60,08	
TOTALES				236.738,25		9.894,86	118.907,4	353500	300.282,5	901,40	301189,65		18.282,28	47210,96	1505,95	44.188,86	111.853,00	3.535,00	951,91	120,00	18216	200,00	36,00	400,00	90,00	94216		
TOTALES														65.508,19														

PRIMA NETA 901,30
 SUPER BRANCO 3155
 % CAMPEBINO 1821
 D.E. 0,45

FUENTE: Datos proporcionados por Sewi S.A.

2.2.10.15 REQUERIMIENTOS EXIGIDOS POR CONTECÓN S.A. PARA LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN ³⁶

Para los trámites de Importación CGSA pedirá en las ventanillas de atención al cliente la siguiente información/ documentación:

- El numero de la Declaración Aduanera de importación (DAI) o Guía de Movilización Interna (GMI).
- Para trámites con Autorizaciones del SENAE mediante actos administrativos, se debe presentar una copia del documento.
- Original de la Carta de Autorización de Salida (CAS) o transmisión electrónica de la misma.
- Copia del Conocimiento de Embarque (BL), únicamente para los casos de Carga General y Carga Suelta.
- Datos de la empresa de transporte o nombre del conductor y placa del vehículo que realizará el retiro, para la respectiva emisión del pase de puerta.

Cabe indicar que para el retiro de la carga, el Dpto. de Facturación entregará al Agente de Aduana o persona autorizada a realizar los trámites, el Pase de Puerta, el cual es el único documento habilitante y autorizado por el SENAE para la salida de la carga.

Antes de la emisión del Pase de Puerta el cliente debe indicar en las ventanillas de atención del Dpto. de Facturación, el nombre del transportista, con cédula de identidad y el número de la placa del vehículo o en su defecto el nombre de la Empresa Transportista que retirará las mercancías dentro de CGSA. Esta información constará impresa en el Pase de Puerta y es validada en las garitas de la Calle H antes de su ingreso.

CGSA, admitirá únicamente para el retiro de la carga a los transportistas y empresas de transporte que previamente hayan sido registradas por CGSA, una vez cumplidos con todos los requisitos que esta exige de conformidad con el "Instructivo de Acceso de Transporte Pesado/Bananeros", que para el efecto emitirá CGSA y publicará en su página web.

³⁶ Datos proporcionados por CONTECON S.A.

Para el despacho de mercancías CGSA cuenta con el servicio de entregas programadas, el cual permite la asignación de turnos para la adecuada operación de entrega de mercancías (en contenedor), para lo cual se toman en cuenta los siguientes aspectos:

- Dependiendo de la disponibilidad, el cliente escoge el turno que considera conveniente para retirar su mercancía.
- El turno, con su hora mínima y máxima para ingresar a CGSA, aparece registrado en el Pase de Puerta, con el fin de que el cliente conozca exactamente el horario en el cual será atendido.
- En caso que un cliente pierda su turno, es decir no llega a la hora máxima permitida e indicada en el Pase de Puerta, dependiendo de la disponibilidad puede solicitar la reasignación del turno para el mismo día en las garitas de la Calle H (Pre-Gate).

Para los casos de Desaduanamientos Directos (DD) o Despachos Anticipados (DA), el cliente debe presentar la Providencia o DAI correspondiente en el Departamento de Servicio al Cliente donde se programará la operación y posteriormente deberá acercarse al Dpto. de Facturación, para lo cual se deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Se emitirá la factura al cliente por las mercancías solicitadas, previo al arribo de la nave, una vez que la agencia naviera haya enviado de manera electrónica, la información de descarga del buque.
- Si el trámite incluye un aforo o inspección física, solicitada por el SENA, se entregarán el/los Pases de Puerta una vez haya sido finalizada la operación y que no se reporten novedades.
- En el caso que el canal de aforo sea por medios no intrusivos (Rayos X), se entregará solo el Pase de Puerta que deba pasar por el canal de aforo indicado y una vez se haya verificado sin novedad se entregarán los Pases de Puerta adicionales.

2.2.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.2.11.1 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de la empresa. Para alcanzar este objetivo. Es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como manual, que debe ser aprobado por la autoridad estatutaria, para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

Por manual debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas

También podemos describir un manual como un documento que contiene la descripción o función de una tarea o responsabilidad con la finalidad de conocer y brindar eficiencia en el control de las operaciones o tareas necesarias para el buen funcionamiento de una labor adicional a esto es una herramienta que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en puestos o unidades que gestionan la administración de una empresa, en éste se direcciona las acciones que una empresa debe tomar basada en los procesos que siguen sus diferentes áreas con el fin de mejorar la eficiencia de la organización.

En los manuales se describe la información referente al funcionamiento de todas las personas que operan en una determinada área, además de facilitar las labores de cada persona, es una ayuda para las evaluaciones continuas a las que son sometidas las empresas como lo son las auditorias, los procesos para adquisiciones de certificaciones, etc.

2.2.11.2 TIPO DE MANUALES

- ❖ Manual de bienvenida
- ❖ Manual de políticas

- ❖ Manual de descripción de puestos
- ❖ Manual de normas y procedimientos
- ❖ Manual de Calidad

2.2.11.3 IMPORTANCIA

Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

En la actualidad, es un requisito de suma importancia que las empresas de gran tamaño posean varios manuales de procesos. La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

2.2.11.4 BENEFICIOS Y UTILIDADES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La implementación de un manual de procedimientos genera la obtención de diferentes beneficios para la empresa entre ellos podemos nombrar los siguientes:

- Gestiona la responsabilidad de cada puesto y las tareas que debe ejecutar cada funcionario.
- Permite la capacitación del personal mediante una capacitación ya que en el se describe de forma detallada las actividades de cada puesto.
- Permite la participación de todo el personal para su elaboración.
- Las responsabilidades de las tareas son delegadas a las diferentes autoridades.
- Permite controlar el cumplimiento de las operaciones de las áreas de una empresa.
- Facilita las labores de auditoría y evaluaciones que se realicen en la empresa.
- Aumenta la eficiencia de una área, los integrantes de ellas conocen que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Permite coordinar las actividades de los diferentes departamentos evitando que exista duplicidad de tareas en dos o más áreas.

2.2.11.5 COMPONENTES PRINCIPALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.2.11.5.1 IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL

Este documento debe contener la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Razón social de la organización.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Responsables de la elaboración, revisión y/o autorización.

2.2.11.5.2 ÍNDICE O CONTENIDO

Relacionando los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

2.2.11.5.3 PRÒLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Resumen del contenido, descripción breve del documento, su objetivo, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

2.2.11.5.4 OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se debe indicar el propósito que se pretende alcanzar con los procedimientos. sus objetivos, el cumplimiento y control de las labores de cada área;

2.2.11.5.5 ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se deberá especificar el alcance del procedimiento, a quienes va dirigido y hasta donde llegan las responsabilidades que se describe en él.

2.2.11.5.6 RESPONSABLES

Las personas que intervienen en su elaboración, como las unidades administrativas y puestos que intervienen en él.

2.2.11.5.7 POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

Los criterios determinados para facilitación y cobertura de responsabilidades de los participantes en los procedimientos, tomando en cuenta las normas a seguir en caso de presentarse situaciones que alteren el normal funcionamiento de las operaciones.

Su elaboración deberá ser clara y concisa a fin de que sea comprendido inclusive por personas no familiarizadas con el procedimiento mismo, asimismo debe ser explícito para evitar consultas continuas a las personas de un nivel de jerarquía superior.

2.2.11.5.8 CONCEPTO

Las palabras de mayor grado de especialización requieren una descripción o información adicional, ampliar su significado ayuda a un mejor entendimiento.

2.2.11.5.9 PROCEDIMIENTO

En este se narra las operaciones a realizarse explicando su contenido, su consistencia y demás datos que describan su elaboración así como la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

2.2.11.5.10 FORMULARIO DE IMPRESOS

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello número indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

2.2.11.5.11 DIAGRAMAS DE FLUJO

Son representaciones gráficas de la sucesión en que se fueron realizadas las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo

o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.

Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

2.2.11.5.12 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

2.2.11.5.13 DISEÑO DEL PROYECTO

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión; los datos obtenidos mediante investigaciones tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

2.2.11.5.14 RESPONSABLES

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador auxiliado por un equipo técnico al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización; de esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que el responsable o responsables sean personas con criterio para el buen manejo de las relaciones humanas y que conozcan los objetivos fundamentales de la organización así como

la estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesaria para llevar a cabo el proyecto que por la naturaleza de sus funciones puede ser encargado al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo) caso contrario puede contratar los servicios de consultores externos.

2.2.11.5.15 DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO

Los responsables de efectuar los manuales administrativos de una organización tienen que definir y delimitar su universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él; para ello, deben realizar:

2.2.11.5.16 ESTUDIO PRELIMINAR

Este paso fue indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área donde queremos actuar. Con esta base definimos la estrategia global para el levantamiento de la información, también identificamos las fuentes de la misma al igual que actividades que debimos realizar; la magnitud, el alcance del proyecto, los instrumentos requeridos para el trabajo y en general, previeron las acciones y estimaron los recursos necesarios para efectuar el presente estudio.

2.3 HIPÓTESIS

Gestionando de manera adecuada el despacho de carga de la empresa Contecon Guayaquil S.A., se puede agilizar la entrega de la mercadería a los clientes de Sewi S.A.

2.4 VARIABLES O CRITERIOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 10. Variables o criterios de investigación

VARIABLES	CONCEPTOS	INDICADORES	INSTRUMENTOS	INDICES
V.I. Gestionar de manera adecuada el despacho de carga de la empresa Contecón.	Aplicar o implementar procedimientos	Organización de procedimientos. Salida inmediata del contenedor Cumplimiento de manuales operativos	Reglamentos Leyes Manuales Entrevistas	Departamento de operaciones de Contecón
V.D. Agilizar la entrega de mercadería a los clientes de la empresa Sewi S.A.	Entrega a tiempo de mercaderías	Cumplimiento de contratos de ventas Satisfacción a clientes finales	Estadísticas de ventas Balance financiero Entrevistas Encuesta a clientes	Sewi Departamentos: Contabilidad, Ventas e Importaciones

2.5 INDICADORES

- Organización de procedimientos
- Salida inmediata del contenedor
- Cumplimiento de manuales operativos
- Cumplimiento de contratos de ventas
- Satisfacción a clientes finales.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

El presente proyecto de investigación se basa en un estudio de diseño cualitativo ya que analizamos las diferentes problemáticas que se presentan en el proceso de despacho de contenedores dentro del almacén Contecón.

Es de tipo aplicada porque se encamina a resolver problemas prácticos mediante el análisis de campo con el que llegamos a conocer el origen del problema principal.

Por su naturaleza, la investigación es de acción, ya que obtuvimos los resultados hemos resuelto los problemas específicos aunque las decisiones finales sean tomadas por los directivos de la empresa en la cual realizamos la investigación (Contecon Guayaquil S.A.); adicionalmente se estudia de manera descriptiva la situación de las variables las mismas que son aplicadas de manera experimental para observar cambios positivos.

Este proyecto es factible porque permite solucionar los problemas detectados en Contecón, con ello obtenemos una mayor satisfacción de los clientes finales de Sewi S.A. siendo ésta la base para el incremento de relaciones comerciales entre ambas empresas.

3.1 UNIVERSO MUESTRAL

El universo con el que trabajamos son los clientes finales de la empresa Sewi S.A. los mismos que se ven afectados al momento de recibir la mercadería; con la información que nos proporcionaron llegamos a la conclusión de que la empresa Contecón necesita implementar procedimientos en sus diversas áreas.

Universo (Clientes de Sewi S.A.) = 90 personas

FORMULA Muestra=30 Clientes de SEWI

3 Encargados de la operación en Contecon Guayaquil S.A.

3 Jefe departamentales de Sewi

3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Utilizamos instrumentos investigativos como encuestas y entrevistas tanto a los clientes de Sewi S.A. como al Jefe del Dpto. Operaciones en Contecon Guayaquil S.A. y el Gerente General y jefe del departamento de ventas de Sewi S.A.

Con el análisis que obtuvimos con el resultado de la aplicación de los instrumentos investigativos identificamos falencias o dificultades que se presentan y buscamos formas de beneficiar tanto al almacén como al importador.

3.2.1 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Validez

Con el resultado del análisis de los instrumentos utilizados para la investigación mostramos que la falta de aplicación de procedimientos en la empresa Contecon Guayaquil S.A. afecta a la entrega de mercaderías a los clientes de SEWI.

Confiablez

Los instrumentos que utilizamos son confiables ya que responden a los indicadores del problema que planteamos.

3.3 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para la encuesta realizamos preguntas en base a las relaciones comerciales entre importador - cliente y a su satisfacción en el servicio de entrega de mercadería.

Mediante una conversación telefónica previa dimos a conocer a los clientes de la empresa Sewi S.A. la realización de la encuesta y del envío de ésta a través de un correo electrónico, a su vez dicho archivo nos fue enviado posterior a su llenado.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

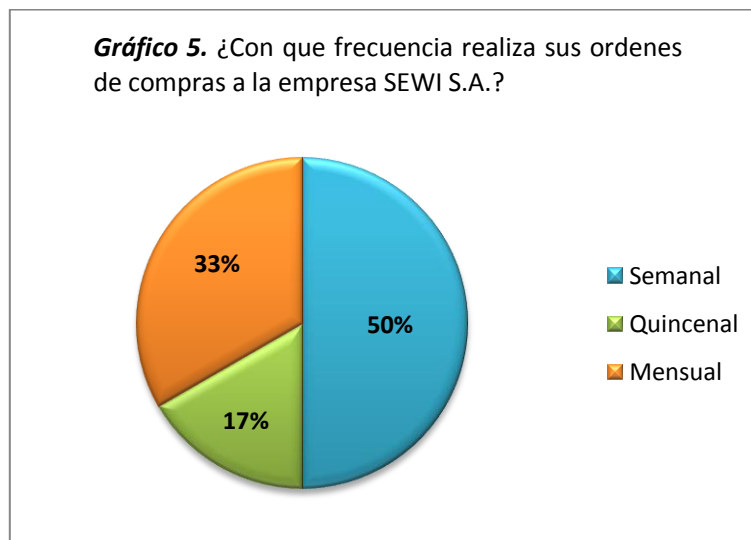
ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA EMPRESA SEWI S.A.

1. ¿Con que frecuencia realiza sus ordenes de compras a la empresa SEWI S.A.?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	15	50.00
Quincenal	5	16.67
Mensual	10	33.33

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



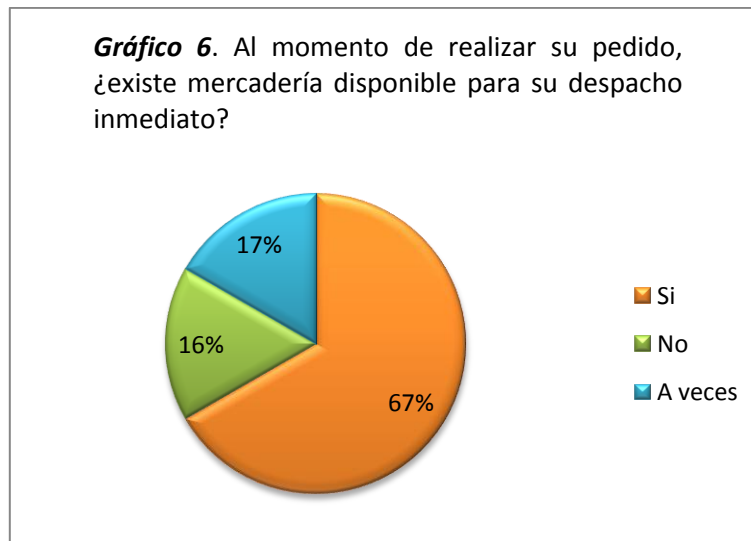
ANÁLISIS: El 50% de los clientes de SEWI S.A. tomados como muestra confirman que realizan sus compras semanalmente, esto denota la demanda de productos que los clientes están en capacidad de adquirir.

2.- ¿Al momento de realizar su pedido, existe mercadería disponible para su despacho inmediato?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	66.67
No	5	16.67
A veces	5	16.67

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lissette Acebo – Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

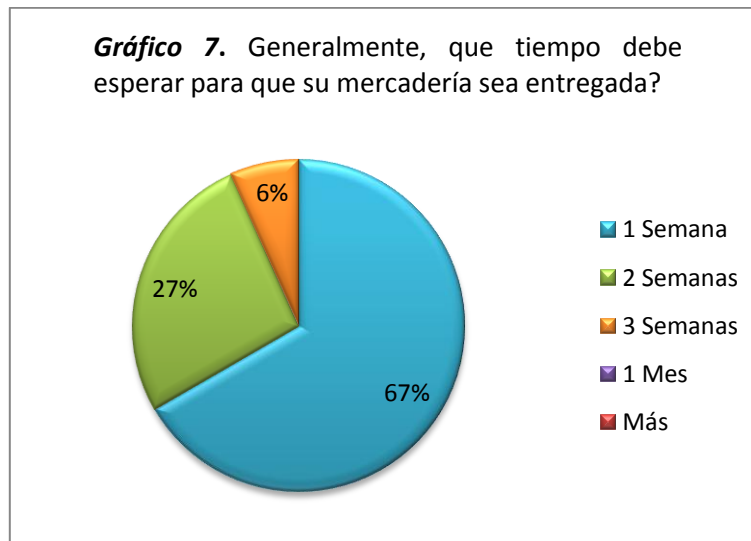
El gráfico 6 representa que el 67% de los encuestados se benefician de la entrega inmediata de los productos debido a que los mismos se encuentran disponibles en el stock al realizar su pedido. Sin embargo se busca mejorar los inconvenientes que existen con el 33% restante.

3.- ¿Generalmente, que tiempo debe esperar para que su mercadería sea entregada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Semana	20	66.67
2 Semanas	8	26.67
3 Semanas	2	6.67
1 Mes	-	-
Más	-	-

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

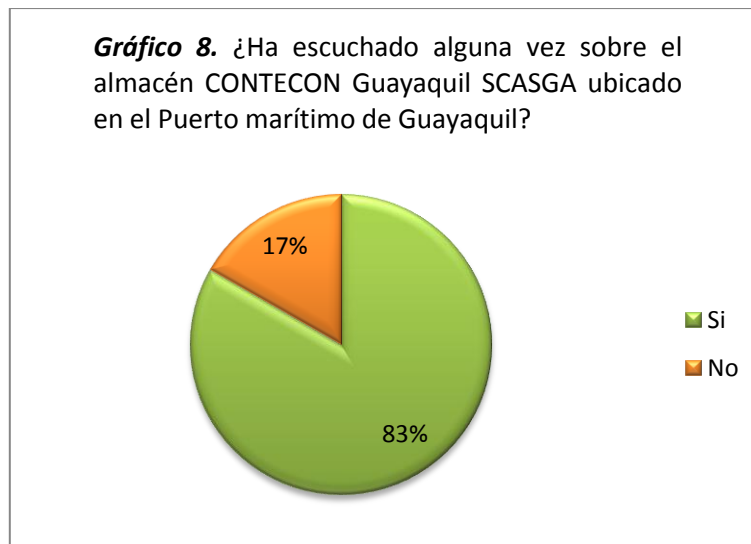
Una vez realizado el pedido, el tiempo que el cliente minorista espera para que sus productos sean entregados es de 1 semana, la respuesta a esta pregunta representa el 67%; el 33% de los clientes restantes deben esperar a que su mercadería sea importada que en respuesta a la encuesta es de 2 a 3 semanas.

4. ¿Ha escuchado alguna vez sobre el almacén CONTECON Guayaquil SA ubicado en el Puerto marítimo de Guayaquil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	83.33
No	5	16.67

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

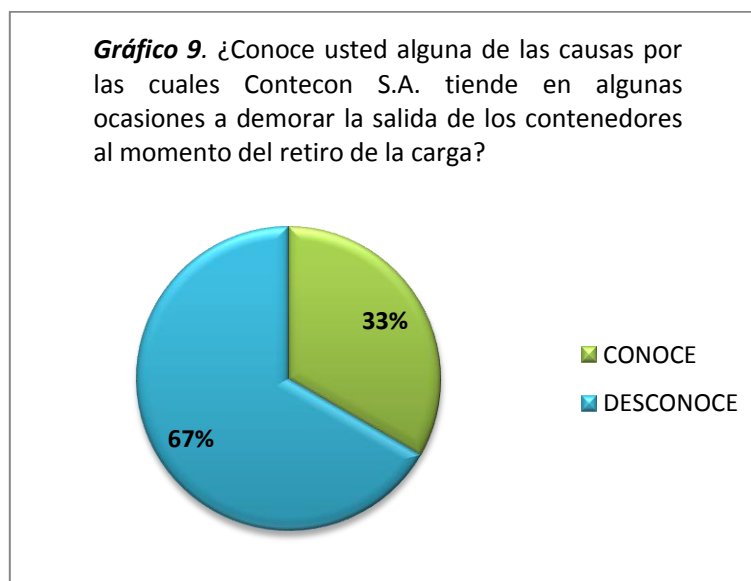
El 83% de los encuestados, tiene conocimiento acerca de la empresa CONTECÓN y de su ubicación en el Puerto Marítimo de Guayaquil. Sin embargo el 17% restante desconoce de su existencia.

5.- ¿Conoce usted alguna de las causas por las cuales Contecon Guayaquil S.A. tiende en algunas ocasiones a demorar la salida de los contenedores al momento del retiro de la carga?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCE	10	33.33
DESCONOCE	20	66.67

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

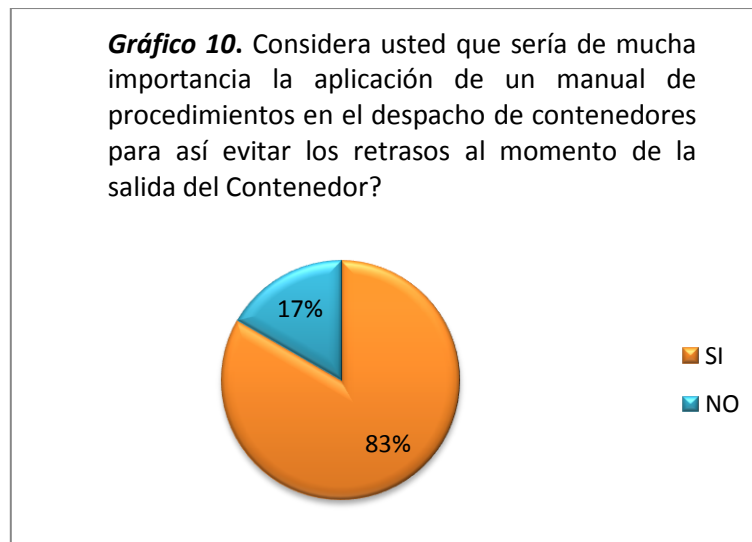
El 33% de los encuestados tienen conocimiento que la demora en entrega de mercadería depende de las operaciones que se realizan en Contecon Guayaquil S.A. y la coordinación de los procesos, entre estos mencionó posibles fallas del personal al no realizar un adecuado procedimiento de despacho de mercadería. El 67% restante desconoce acerca del tema.

6. ¿Considera usted que sería de mucha importancia la aplicación de un manual de procedimientos en el despacho de contenedores para así evitar los retrasos al momento de la salida del Contenedor?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33
NO	5	16.67

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

Para la aplicación de un Manual de procedimientos, el 83% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Este porcentaje de respuesta nos ayuda a poder reconocer que existe un problema en la empresa Contecon Guayaquil S.A. el cual mediante la implementación de un Manual se evita que sigan existiendo falencias en el proceso de despacho de mercaderías.

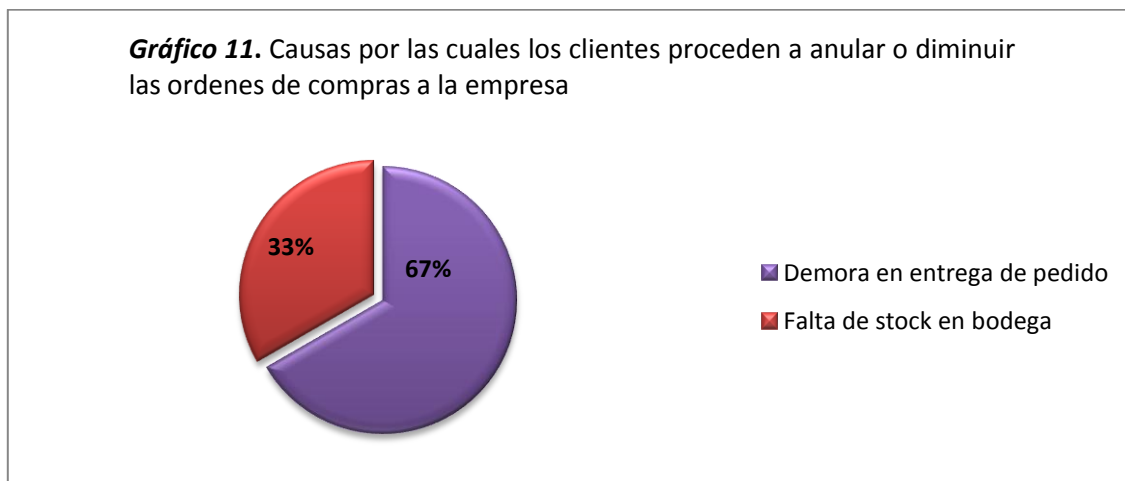
ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL Y JEFE DE VENTAS DE LA EMPRESA SEWI S.A.

1. ¿Causas por las cuales los clientes proceden a anular o disminuir las ordenes de compras a la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en entrega de pedido	2	66.7
Falta de stock en bodega	1	33.3

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lissette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados que ha presentado el departamento de Ventas de Sewi S.A. sobre la principal causa de anulación de pedidos de los clientes, tenemos que el 67% representa a que la mercadería no es entregada a tiempo pese al plazo de entrega acordado al momento de la negociación, este inconveniente se da por la falta de operatividad en las Bodegas de Contecón. El 33% restante indica que la anulación de pedidos se da por la falta de stock inmediato.

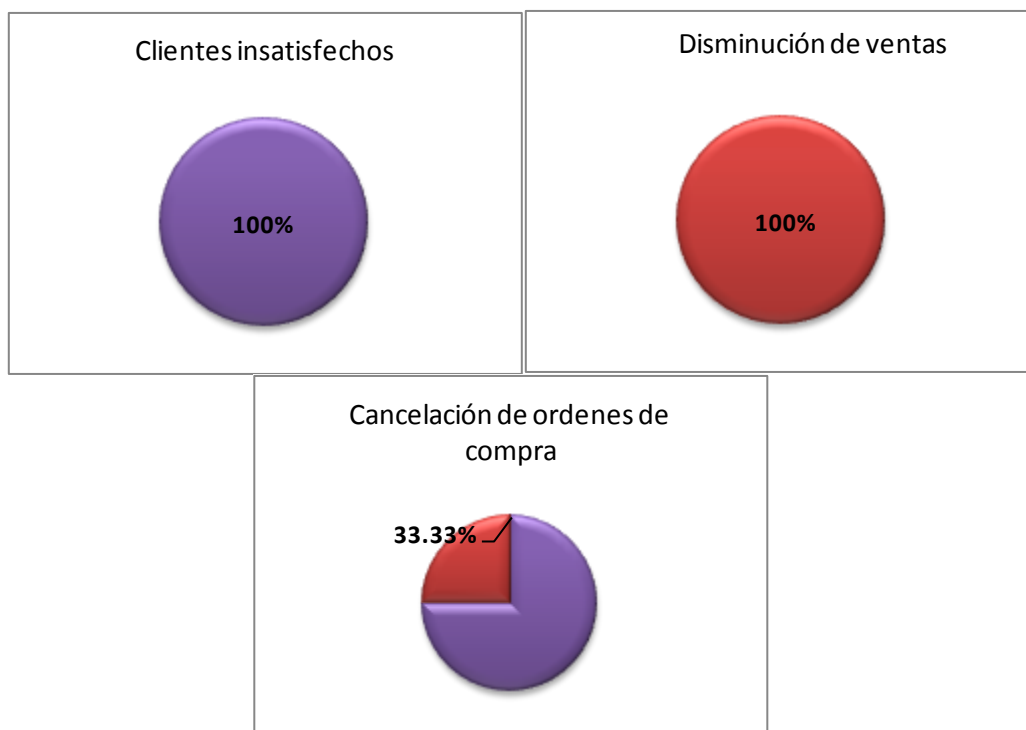
2.- ¿De qué manera afecta a su empresa la falta de disponibilidad de productos en sus bodegas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clientes insatisfechos	3	100%
Disminución de ventas	3	100%
Cancelación de ordenes de compra	1	33.33%

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lissette Acebo - Génesis Feijoo

Gráfico 12. ¿De qué manera afecta a su empresa la falta de disponibilidad de productos en sus bodegas?



ANÁLISIS:

La falta de disponibilidad de productos en el momento en que los clientes realizan sus pedidos, genera que haya insatisfacción en ellos originando a su vez la anulación de las órdenes ya enviadas al departamento de ventas.

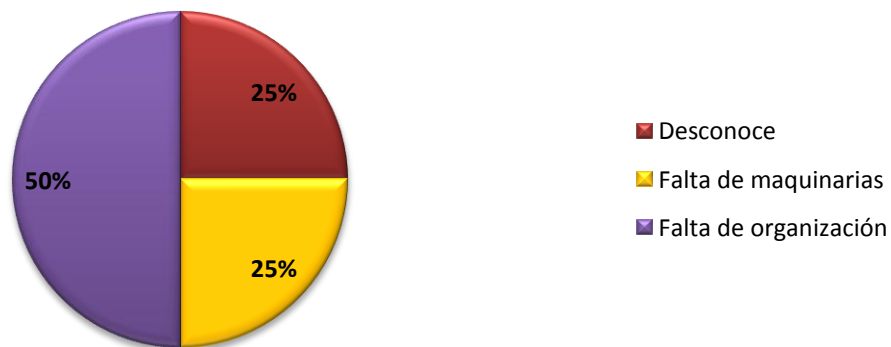
3.- Razones por las cuales los contenedores de la empresa X ubicados en el almacén Contecon Guayaquil S.A. tiende a demorar su salida al momento de la salida de la carga hacia las bodegas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconoce	1	33.3
Falta de maquinarias	1	33.3
Falta de organización	2	66.7

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo

Gráfico 13. Razones por las cuales los contenedores de la empresa X ubicados en el almacén Contecón tiende a demorar su salida al momento de la salida de la carga hacia las bodegas finales



ANÁLISIS:

El 50% de los entrevistados concuerdan que la razón principal por lo cual la mercadería tiende a ser entregada de forma tardía a las bodegas de la empresa es que existe una falta de organización en la empresa Contecón. Del 50 % restante el 25% indica que el problema se origina porque no hay la maquinaria suficiente para las operaciones que se realizan en el puerto; el otro 25% de los entrevistados desconoce las causas

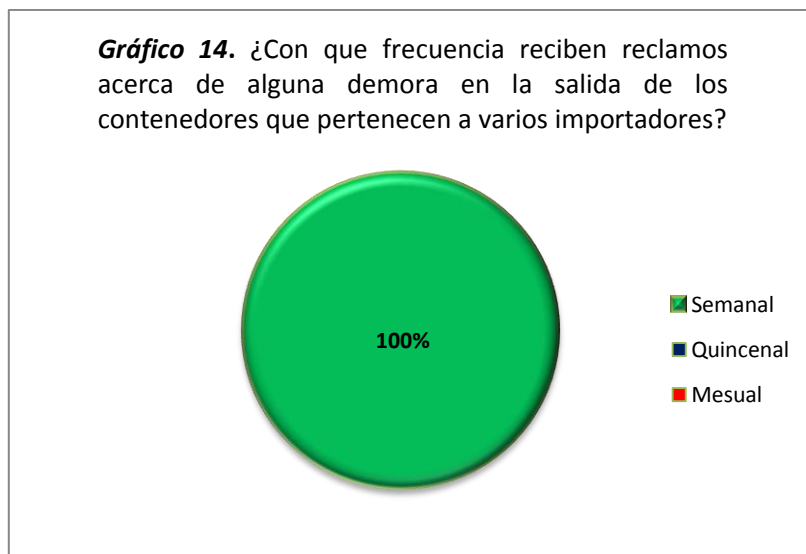
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE INTEGRA EL DEPTO. OPERACIONES CONTECON GUAYAQUIL S.A.

1. ¿Con que frecuencia reciben reclamos acerca de alguna demora en la salida de los contenedores que pertenecen a varios importadores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	1	100%
Quincenal		
Mesual		

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

El personal del departamento de operaciones de Contecón concuerda con que se recibe semanalmente reclamos sobre la demora de salida de los contenedores de varios importadores.

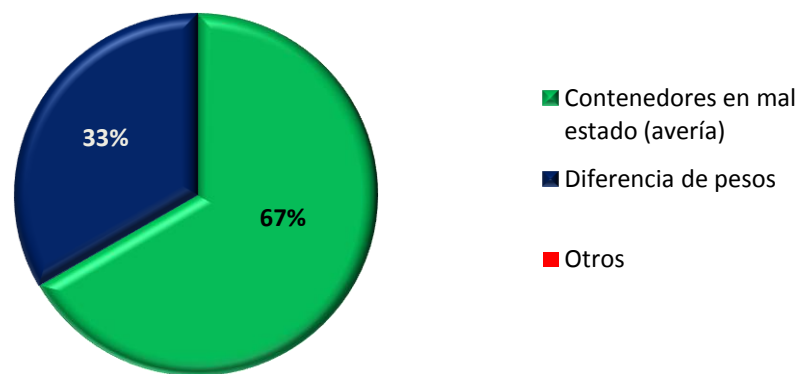
2. Causas más frecuentes de los reclamos de los Importadores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contenedores en mal estado	2	66.67
Diferencia de pesos	1	33.33
Otros		

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo

Gráfico 15. Causas más frecuentes de los reclamos de los Importadores.



ANÁLISIS:

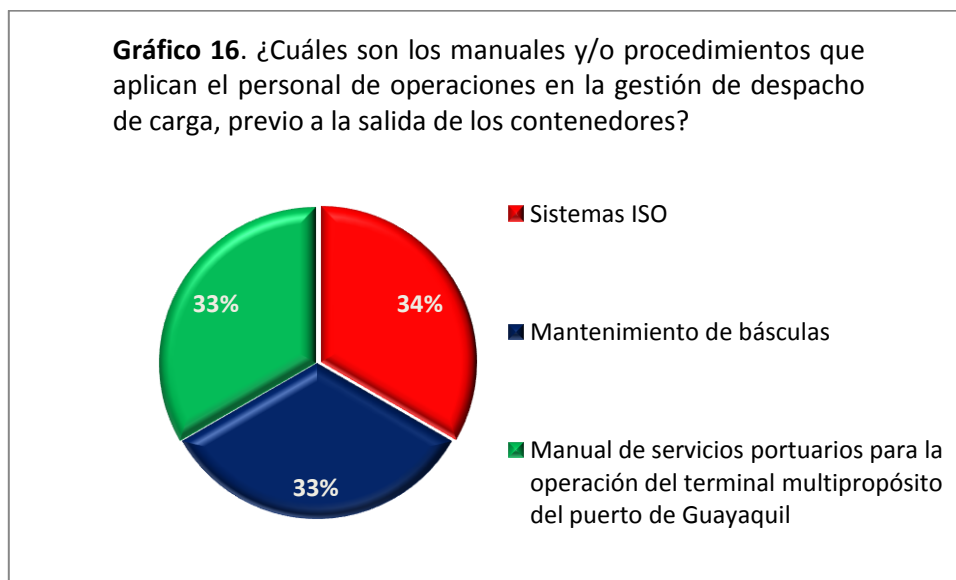
La causa más frecuente de los reclamos que realizan los importadores a la empresa Contecón es que los contenedores se encuentran en mal estado cuando son entregados, esta causa ocupa el 67% de la encuesta, el 33% restante indica que la diferencia de pesos es una problemática que afecta a los importadores.

3. ¿Cuáles son los manuales y/o procedimientos que aplican el personal de operaciones en la gestión de despacho de carga, previo a la salida de los contenedores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sistemas ISO	1	33.33
Mantenimiento de básculas	1	33.33
Manual de servicios portuarios para la operación del terminal multipropósito del puerto de Guayaquil	1	33.33

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lisette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

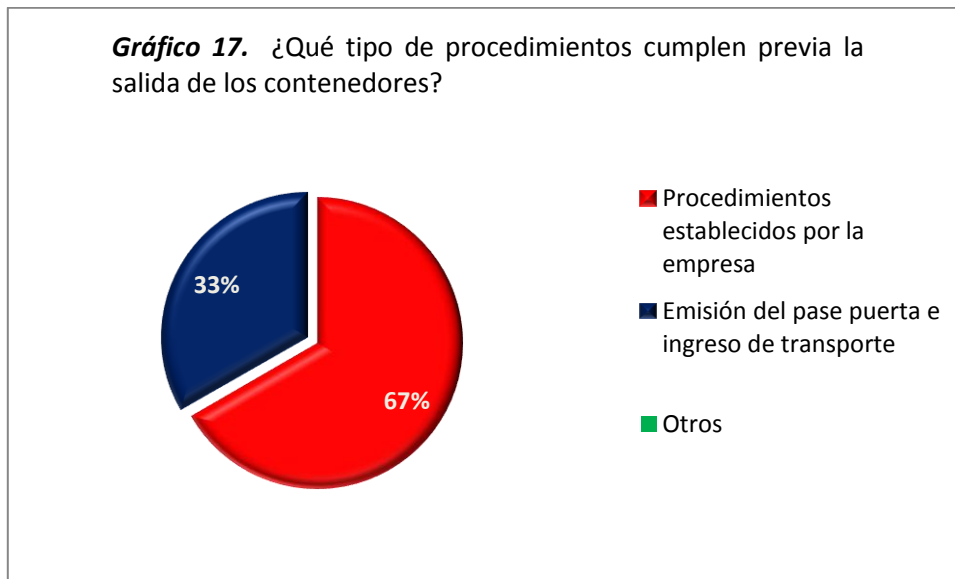
Según el personal de operaciones de Contecón, los procedimientos que aplican en el departamento son los Sistemas ISO, mantenimiento de las básculas y manuales de servicios portuarios para las operaciones del Puerto.

4. ¿Qué tipo de procedimientos ustedes cumplen previa la salida de los contenedores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Procedimientos establecidos por la empresa	2	66.67
Emisión del pase puerta e ingreso de transporte	1	33.33
Otros	0	-

Fuente: Clientes-Sewi S.A.

Elaborado por: Lissette Acebo - Génesis Feijoo



ANÁLISIS:

El 67% de los encuestados indica que cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa, el porcentaje restante indica que el procedimiento que cumple es en la emisión del pase puerta e ingreso de transporte a las instalaciones.

3.4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Obteniendo la ayuda de los encuestados que en total se pudieron completar una muestra de 30 clientes finales de la empresa Sewi S.A., tres personas encargadas de la operación en Contecón CGSA. y tres jefes departamentales de Sewi S.A., pudimos completar el principal objetivo, poder verificar mediante la interpretación de los datos que existe demora, falta de coordinación y hasta trabas en el momento de la salida del contenedor, ocasionando de esa manera la insatisfacción de los clientes finales de la empresa SEWI S.A., ya que al momento de realizar algún pedido en ocasiones éste era anulado o disminuía la cantidad por falta de disponibilidad de productos en la bodega de la empresa antes mencionada.

La falta de aplicación de procedimientos de manuales de despacho de carga de mercadería, o tal vez la falta de personal (Se menciona que “tal vez”, ya que según entrevista dirigida al personal de Contecón S.A., Todos los procedimientos son cumplidos por las certificaciones y las auditorías del ISO que anualmente son exigibles, por ende todo está en regla), pero según las encuestas dirigidas a la muestra de clientes y jefes departamentales que en este caso son los beneficiados directamente del servicio ofrecido por la empresa Contecón S.A., se pudo observar que existe cierta inconformidad en cuanto al servicio de despacho de contenedores por la demora en la salida, uno de los problemas notorios es la devolución del contenedor hacia los patios de aforo, ya que al momento de la salida en báscula o están golpeados los contenedores o los sellos o peso no son correctos, por ende se regresa el contenedor a patio de aforo para la respectiva inspección, ocasionando de esa manera la demora en la salida y la falta de cumplimiento de entrega de pedidos a los clientes finales.

Se considera de mucha importancia el resultado obtenido de la aplicación de los instrumentos en el campo investigativo; ya que con este resultado podemos aplicar un procedimiento que experimente cambios positivos en el servicio que Contecón S.A. nos brinda.

3.5 RECURSOS

INSTRUMENTALES

FUNGIBLES: Cuaderno, bolígrafos, lápiz, borrador, papeles, post sticks, resaltadores, marcadores

PERMANENTES: oficina, laptops, internet, correo electrónico, teléfono, auto, gasolina, cámara fotográfica, cámara de video.

3.5.1 CRONOGRAMA

Tabla 11. Cronograma de ejecución de actividades para la elaboración del proyecto de investigación.

Tiempo	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Alternativas																				
Presentacion del diseño	█																			
Aprobacion del diseño		█	█	█																
Diagnostico					█	█														
Declaracion de objetivos								█	█											
Marco teórico									█	█										
Hipotesis										█	█	█								
Metodologia											█	█	█							
Aplicación de instrumentos													█	█						
Informe tecnico final																█	█	█		
Propuesta																			█	█

3.5.2. PRESUPUESTO

Tabla 12. Presupuesto para la elaboración del diseño de proyecto de investigación.

PRESUPUESTO					
No.	DETALLE	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
SUMINISTROS					
1	Hojas	Resma	5	3	15
2	Bolígrafos	Unid.	0,35	4	1,4
3	Tóner	Unid.	35	2	70
4	Especies Valoradas	Hojas	2	30	60
5	Cuadernos	Unid.	1,5	2	3
6	Resaltador	Unid.	0,8	2	1,6
7	borrador	Unid.	0,5	2	1
8	post sticks	Unid.	1,5	2	3
9	marcadores	Unid.	1,2	2	2,4
10	Lápiz	Unid.	0,75	2	1,5
MOVILIZACIÓN					
11	Gasolina	Galones	1,4	20	28
ALIMENTACIÓN					
12	Almuerzos	Unid.	2,5	20	50
13	Desayuno	Unid.	3	10	30
VARIOS					
14	Internet banda ancha	Unid.	4	19	76
15	Recargas celular	Unid.	10	10	100
SUBTOTAL					\$ 442,90
IVA 12%					\$ 53,15
TOTAL					\$ 496,05

3.6 RESULTADOS

Con los resultados obtenidos implementamos un manual de procedimientos para que la empresa Contecón pueda tener un proceso adecuado en el despacho de contenedores, así mismo logramos que la mercadería sea entregada en el momento acordado a los clientes de Sewi S.A.

3.6.1 VIABILIDAD O FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.-

La investigación está enfocada a la búsqueda de una mejora en la entrega de la mercadería a los clientes finales de la empresa Sewi S.A., por lo tanto el origen del problema observable se da en Contecón, con la investigación no solo beneficiamos a los clientes finales, si no a demás importadores que se encuentran con problemas similares al momento del retiro del contenedor.

La empresa Contecon Guayaquil S.A. nos facilitó la investigación en el campo de despacho de contenedores y la revisión de procesos que no se están cumpliendo para así mejorarlos o aplicarlos según sea el caso, el tiempo que nos tomamos en realizar el presente proyecto es de 5 meses.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Implementación de un manual del proceso de despacho de carga en el terminal Portuario Contecón Guayaquil S.A.

4.2 JUSTIFICACIÓN

Durante la investigación, pudimos darnos cuenta que el Puerto de Guayaquil “Libertador Simón Bolívar” quien tiene una ubicación privilegiada, siendo el puerto principal de la República del Ecuador, que capta tráfico de varias rutas como el lejano oriente, del continente americano y los relativos a la costa del Pacífico, tiene un gran movimiento en cuanto Importaciones y Exportaciones hacia diversos países internacionales, las cuales los servicios que Contecón de Guayaquil S.A. ofrece en su totalidad es para los varios operadores de comercio exterior.

Gracias a su gran demanda desde el 2007 Contecón de Guayaquil S.A. está a cargo de la administración y del manejo y operaciones de contenedores y terminales multipropósito del Puerto Libertador Simón Bolívar (Puerto de Guayaquil).

Detectamos durante su transcurso que algunos operadores tienen problemas operativos, ya que la mayoría de los reclamos que ingresan por medio de carta a la empresa Contecón de Guayaquil S.A., son por falta de coordinación en el personal y en las maquinarias, demora en la descarga del contenedor, mercadería averiada, esto conlleva que el importador dueño del contenedor que en este caso es SEWI S.A., tenga problemas con sus clientes finales las cuales llegan a anular pedidos, disminuyendo la rentabilidad y competencia de la empresa, causando insatisfacción en sus clientes.

Por este motivo es importante la aplicación de un manual de procesos de despacho de carga de contenedores ya que analizamos que de esta manera se podrá aplicar un orden adecuado por cumplir desde el momento del arribo del contenedor, así se evitará el retorno

del contenedor al momento de la salida, lo que ocasiona todos los problemas detectados y mencionados anteriormente, así se podrá mejorar la rentabilidad de la empresa y e incremento de cartera de clientes, al poder cumplir con la entrega oportuna de la mercadería hacia los clientes finales de la empresa importadora SEWI S.A.

4.3 FUNDAMENTACIÓN

Entre los servicios que Contecon S.A. ofrece directamente a los operadores de comercio exterior (en lo cual está incluido SEWI S.A. como importador), son utilizados en su gran mayoría y son los siguientes que a continuación mencionamos, el servicio de almacenamiento, la cual se clasifican en contenedores, carga general no contenedorizada en bodegas especiales o normales, además de este servicio tenemos el aforo de mercaderías, lo cual consiste en proporcionar a los clientes las facilidades necesarias para la inspección física de la mercadería por parte de los dueños de la carga o Autoridades correspondientes, en este servicio está incluido equipos, personal y áreas para realizar la operación, adicional a eso tenemos el servicio de despacho de contenedores, que significa en tomar los contenedores desde su lugar de almacenamiento y trasladarla sobre un medio de transporte terrestre, para que genere la salida del mismo del puerto y sea entregada en destino final donde el cliente así lo solicite a su empresa de transporte.

Para la salida de la carga de importación del Terminal Portuario Contecón es importante q los OCE's y en este caso es Sewi S.A. presente en ventanilla de facturación: El número de la Declaración Aduanera de importación (DAI) o Guía de Movilización Interna (GMI), original de la Carta de Autorización de Salida (CAS) o transmisión electrónica de la misma, copia del Conocimiento de Embarque (BL), datos de la empresa de transporte o nombre del conductor y placa de Vehículo para la emisión del pase de puerta.

El transportista tiene que presentar en las garitas de control de acceso, la siguiente documentación: Pase de puerta vigente, el cual es entregado en las ventanillas de facturación de CGSA y representa el único documento que autoriza el retiro de la carga, credencial emitida por CGSA.

Para esto hemos analizado en implementar un manual de procedimientos para el proceso de despacho de carga del contenedor previa a su salida debido a la gran cantidad de reclamos por parte de los clientes, podemos describir un manual como un documento que contiene la descripción o función de una tarea o responsabilidad con la finalidad de conocer y brindar eficiencia en el control de las operaciones o tareas necesarias para el buen funcionamiento de una labor adicional.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización. En nuestros días, es un requisito de suma importancia que las empresas de gran tamaño posean varios manuales de procesos. La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

La estructura necesaria para elaborar un manual de procedimientos podemos mencionar los siguientes:

- **Índice o contenido:** Relacionando los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.
- **Prólogo y/o introducción:** Resumen del contenido, descripción breve del documento, su objetivo, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- **Objetivos de los procedimientos:** Se debe indicar el propósito que se pretende alcanzar con los procedimientos sus objetivos, el cumplimiento y control de las labores de cada área;
- **Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos:** Se deberá especificar el alcance del procedimiento, a quienes va dirigido y hasta donde llegan las responsabilidades que se describe en él.

- **Responsables:** Las personas que intervienen en su elaboración, como las unidades administrativas y puestos que intervienen en él.
- **Políticas o normas de operación:** Los criterios determinados para facilitación y cobertura de responsabilidades de los participantes en los procedimientos, tomando en cuenta las normas a seguir en caso de presentarse situaciones que alteren el normal funcionamiento de las operaciones. Su elaboración deberá ser clara y concisa a fin de que sea comprendido inclusive por personas no familiarizadas con el procedimiento mismo, asimismo debe ser explícito para evitar consultas continuas a las personas de un nivel de jerarquía superior.
- **Concepto:** Las palabras de mayor grado de especialización requieren una descripción o información adicional, ampliar su significado ayuda a un mejor entendimiento.
- **Procedimiento:** En este se narra las operaciones a realizarse explicando su contenido, su consistencia y demás datos que describan su elaboración así como la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.
- **Formulario de impresos:** Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.
- **Diagramas de flujo:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

- **Glosario de términos:** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

4.4 OBJETIVOS

GENERAL

Lograr la aplicación del manual del proceso de despacho de carga mediante la socialización al personal del departamento de operaciones del terminal Portuario Contecón Guayaquil para cumplir con la entrega oportuna de la mercadería a los clientes finales.

ESPECÍFICOS

- Incentivar a la adecuada coordinación del despacho de carga de contenedores
- Socializar el uso del manual al personal del departamento de operaciones del terminal Portuario Contecón Guayaquil, para la correcta aplicación del mismo.
- Propiciar la aplicación del manual para lograr un procedimiento veraz y eficiente.

4.5 IMPORTANCIA

Es de mucha importancia que los clientes reciban su mercadería en el tiempo acordado y solicitado, para esto se espera que con la implementación del manual de procedimientos de despacho de contenedores en la empresa Contecón S.A. obtengamos un procedimiento adecuado para la entrega de contenedores a los importadores.

4.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El manual del proceso de despacho de carga, se llevará a cabo en el terminal Portuario Contecón Guayaquil S.A., una empresa subsidiaria de International Container Terminal, INC (ICTSI). que se dedica al Servicio público de las terminales de contenedores y multipropósito y está ubicado en La Avenida de la Marina “Puerto Libertador Simón Bolívar (Puerto de Guayaquil)”



Fuente: “Análisis Económico de Concesión del Puerto de Guayaquil y su Impacto al Comercio Exterior”

4.7 FACTIBILIDAD

Con la implementación del manual en la empresa Contecón S.A., mejoraría el despacho de contenedores al momento de la facturación para su salida, con el estudio preliminar del proyecto y las personas encuestadas la estadística dio como resultado la necesidad de un manual exclusivo y de esa manera facilitar la entrega de la mercadería a tiempo.

Sewi S.A. es una empresa importadora que nos está ayudando a financiar el manual de procedimientos ya que directamente los ayudará a un despacho exitoso.

4.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA


Nuestra propuesta se refiere a la implementación de un manual de proceso de despacho de carga en el terminal Portuario Contecón Guayaquil S.A. la cual plantea la ordenada ejecución de procesos de descarga del contenedor para que sea aplicada en el departamento de operaciones.

Para poderla desarrollar visitamos el puerto, entrevistamos personas encargadas de la operación del despacho de carga, estudiamos el manual existente, para determinar lo que le hacía falta y aplicarlo en nuestro proyecto.

Dentro del área de la concesión, el proyecto será implementado en el almacén de contenedores, previo movimiento del contenedor una vez descargado del buque, las personas encargadas serán los encargados de las maquinarias, operaciones y jefes departamentales quienes serán los responsables de la aplicación del manual.

El tiempo que se estima se aplicará el manual es de 2 semanas de prueba, con el fin de que sea utilizada hasta el tiempo de concesión asignada previamente al almacén Contecón Guayaquil S.A.

4.8.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 1 de 11
MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA EN EL TERMINAL PORTUARIO CONTECON GUAYAQUIL S.A.		

SELLO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
	FIRMA	FIRMA	FIRMA

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 3 de 11
---	--	--------------------------------------

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. GLOSARIO
5. PROCEDIMIENTO.

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 3 de 11
---	--	--------------------------------------

INTRODUCCIÓN

El presente manual se ha redactado para indicar el procedimiento a ser aplicado por el personal de Operaciones del terminal Portuario Contecón Guayaquil S.A. servirá para establecer el proceso que se debe cumplir al momento de realizar el despacho de carga en el terminal.

Este manual se ha creado con el fin de Contecon Guayaquil S.A. pueda aplicar un proceso coordinado en el despacho del contenedor y evite el retraso de las salidas del mismo, otorgando a los clientes que servicios eficientes.

El presente manual será aplicado por Contecon Guayaquil S.A. desde el momento en que el contenedor es descargado del buque hasta que sea colocado en los patios del almacén y para el retiro posterior del mismo. A efectos de tomar en cuenta las necesidades del terminal y del personal operativo, se podrá modificar el contenido del presente.

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 4 de 11
---	--	--------------------------------------

OBJETIVOS

- Establecer procedimientos para la operación de despacho de carga de contenedores en el terminal.
- Proveer a través de procesos efectivos, la entrega de los contenedores a los operadores de comercio exterior (OCE'S).

ALCANCE

Este manual es aplicable a las operaciones de despacho, una vez que el contenedor sea descargado del buque en los patios del terminal Portuario Contecón Guayaquil S.A. y ubicado en el Puerto Libertador Simón Bolívar (Puerto de Guayaquil), esto incluye los Patios de Exportación, Patios de Importación, Planeamiento, Controladores de Gate y Muelle de CGSA.

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 5 de 11
---	--	--------------------------------------

GLOSARIO

ALMACENAMIENTO O ALMACENAJE: Este término significa la custodia y permanencia de las cargas o contenedores de importación o exportación en los patios, bodegas o cualquier otra instalación interior de las Terminales.

AISV: Documento de Autorización de ingreso o salida de Vehículos.

BUQUE O NAVE: embarcación que transporta la carga o personas.

CARGA IMO: carga peligrosa, deberá notificar la clase de carga IMO para que de acuerdo a las instrucciones emitidas por seguridad industrial puedan ser ubicadas en una posición específica dentro del patio.

CGSA: Contecon Guayaquil S.A, concesionario del Puerto de Guayaquil

DESCARGA: traslado de un contenedor desde un medio de transporte terrestre hasta colocarlo en su lugar de almacenamiento.

DESPACHO: expedición, verificación y control de documentos que dejan constancia de la entrega de la carga al consignatario incluyendo la gestión, control y administración del embalaje.

FCL: Full Container Load (Carga Contenedorizada)

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 6 de 11
---	--	--------------------------------------

HAND HELD: sistema digital que realiza el registro de la hora de ingreso, salida y demás operaciones de maniobra que se realice con un determinado contenedor.

LCL: Less than Container Load (Carga Consolidada)

LISTA DE CARGA: detalle de la carga a embarcar o desembarcar de un buque, notificada por la línea naviera.

MUELLE: Lugar donde atraca el barco en la orilla de un río navegable para facilitar las tareas de carga y descarga de contenedores.

PASE PUERTA: Autorización de salida del contenedor emitido por facturación de Contecón de Guayaquil S.A., donde indica que el importador ha cumplido con los compromisos con la naviera, SENAE y CGSA y que la carga puede ser entregada al cliente.

PORTEO O TRANSPORTE INTERNO: Se entenderá por porteo al traslado o transporte, incluyendo acopio o desacopio, estiba o desestiba en patios o bodegas de carga general (TPG) o contenedor (TPC) realizada al interior del Terminal, incluyendo todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de dicho servicio.

REESTIBA: reordenamiento de la carga movilizándola dentro del patio.

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE APG: Es el equivalente al Reglamento de Operaciones Portuarias del Puerto de Guayaquil.

TOIS: Terminal Operations Information System.

	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 7 de 11
---	--	--------------------------------------

SECUENCIA DE CARGA: forma en cómo se carga los contenedores para facilitar su almacenamiento en el patio.

SECUENCIA DE DESCARGA: forma en cómo se debe descargar los contenedores de acuerdo al peso, tipo o clase para especificar la posición en el patio en donde se debe almacenar.

4. PROCEDIMIENTO.

1. Previo el arribo de la nave a la terminal portuaria CGSA, es necesaria la planificación de la carga y descarga, esta planificación debe ser realizada por el jefe de operaciones o supervisor de operaciones con los siguientes documentos:
 - Planos de descarga
 - Planos de embarque del buque próximo a arribar al terminal
 - Lista de descarga y embarque
 - Secuencia de descarga y de carga
 - Lista de reestibas
 - Lista de carga refrigerada con las instrucciones de temperaturas, se determina las instrucciones de temperaturas que debe mantener la carga una vez se almacene en los patios.
 - Planos de embarque por peso.- se especifica la posición de los contenedores de acuerdo al peso.
2. Se deberá asignar el equipo mecánico, cuadrilla de estibadores y planificar la operación con los supervisores de operaciones.


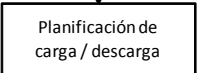

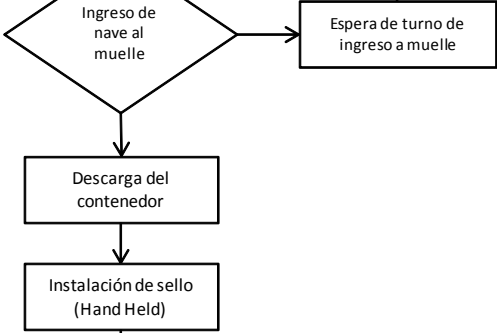
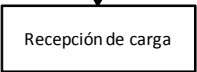
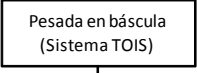
	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 8 de 11
---	--	--------------------------------------

3. La nave ingresa al muelle y descarga el contenedor en él, en este proceso se instala el sello de Contecón S.A. para verificar su ingreso y se registra automáticamente mediante el sistema digital HAND HELD la información de hora y fecha de almacenamiento.
4. Recibir la carga de importación de acuerdo a la lista de descarga de los buques, y almacenarlo conforme a las clases de carga según las condiciones normales o IMO.
5. En el caso del ingreso de carga peligrosa (IMO) se deberá contar con la lista de carga para especificar la posición de la misma de acuerdo a las instrucciones emitidas por seguridad industrial. En caso que la carga IMO que no tenga la rotulación correspondiente o esté incompleta se notificará del particular a la Agencia Naviera y CGSA procederá con la colocación del mismo.
6. Para el ingreso de carga refrigerada se deberá contar con la información necesaria para su correcto almacenaje como carta de temperatura donde consta la cadena de frío y/o conservación de la mercadería.
7. La carga prevista se ingresa y es pesada en la báscula debidamente calibrada para luego ser transportada hacia la ubicación delimitada, es un requisito aduanero que toda carga que ingrese a bodega sea pesada, para esto se tiene que contar con el sistema TOIS actualizado.
8. Descargada la mercadería desde los buques se procede a llevar la misma con la utilización de cabezales hacia los patios del terminal para su almacenamiento.

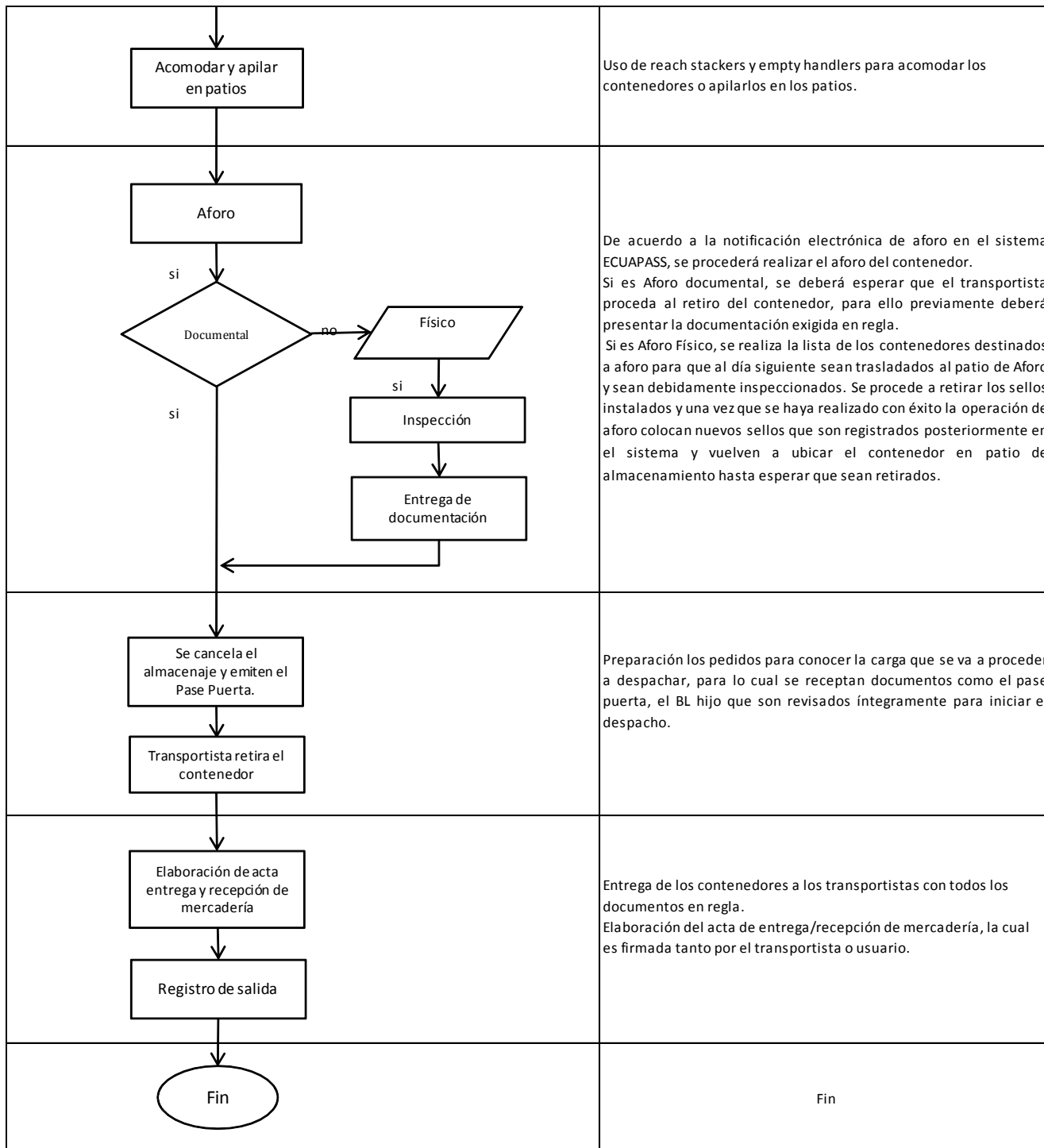
	MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA	Fecha: 28/02/13 Página 9 de 11
---	--	--------------------------------------

9. Luego se utilizan reach stackers y empty handlers para acomodarlos o apilarlos en los patios.
10. De acuerdo a la notificación electrónica de aforo en el sistema ECUAPASS, se procederá realizar el aforo del contenedor.
11. Si es Aforo documental, se deberá esperar que el transportista proceda al retiro del contenedor, para ello previamente deberá presentar la documentación exigida en regla.
12. Si es Aforo Físico, se realiza la lista de los contenedores destinados a aforo para que al día siguiente sean trasladados al patio de Aforo y sean debidamente inspeccionados. Se procede a retirar los sellos instalados y una vez que se haya realizado con éxito la operación de aforo colocan nuevos sellos que son registrados posteriormente en el sistema y vuelven a ubicar el contenedor en patio de almacenamiento hasta esperar que sean retirados.
13. Preparan los pedidos para conocer la carga que se va a proceder a despachar, para lo cual se receptan documentos como el pase puerta, el BL hijo que son revisados íntegramente para iniciar el despacho.
14. Una vez entregados los contenedores a los transportistas con todos los documentos en regla, se elabora el acta de entrega/recepción de mercadería, la cual es firmada tanto por el transportista o usuario.
15. Actualización de la entrega de contenedores en el sistema interno para mantener un status de la carga ingresada y salida respectivamente.

	<h2>MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA</h2>	Fecha: 28/02/13 Página 10 de 11
---	--	---------------------------------------

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
	Inicio
	<ul style="list-style-type: none"> • Secuencia de descarga y de carga • Planos de descarga • Planos de embarque del buque próximo a arribar al terminal • Lista de descarga y embarque • Lista de reestibas • Lista de carga refrigerada con las instrucciones de temperaturas
	Planificación de operación con los supervisores de operaciones
	La nave ingresa al muelle y descarga el contenedor en él, en este proceso se instala el sello de Contecon S.A. para verificar su ingreso y se registra automáticamente mediante el sistema digital HAND HELD la información de hora y fecha de almacenamiento.
	Recibir la carga de importación de acuerdo a la lista de descarga de los buques, y almacenarlo conforme a las clases de carga según las condiciones normales o IMO.
	La carga prevista se ingresa y es pesada en la báscula debidamente calibrada para luego ser transportada hacia la ubicación delimitada, es un requisito aduanero que toda carga que ingrese a bodega sea pesada, para esto se tiene que contar con el sistema TOIS actualizado.

	<h2>MANUAL PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE CARGA</h2>	Fecha: 28/02/13 Página 11 de 11
---	--	---------------------------------------



4.8.2 PLAN PILOTO

La práctica del plan piloto se desarrollará en tres fases. El período de prueba tendrá una duración aproximada de una semana, tiempo considerado para realizar la evaluación de la misma, tomando en consideración todas las propuestas de cambio y análisis para la implementación del manual de procesos.

4.8.2.1 FASES DEL PLAN PILOTO

4.8.2.1.1 FASE 1: CAPACITACIÓN

En esta primera etapa expondremos las opiniones de los importadores referente a cómo están siendo afectados por las falencias que existe al haber una falta de aplicación de procesos en el terminal portuario. Posterior a ello daremos a conocer el manual de procedimientos que queremos proponer para que sea aplicado en Contecon S.A., explicando paso a paso las etapas descritas en el manual para una perfecta comprensión, esta capacitación será dada en las oficinas de Contecon S.A. con proyecciones que ayuden visualmente a la explicación. Esta fase tendrá duración de 1 día.

4.8.2.1.2 FASE 2: IMPLEMENTACIÓN

1. Esta fase tendrá duración de un periodo de 3 días se procederá a realizar la prueba piloto con el buque que este en cuarentena y tenga previamente asignada una fecha estimada de arribo con los contenedores de importación de varios clientes. Consideramos importante en esta etapa conocer las opiniones, correcciones y mejoras que el personal que labora en el departamento de Operaciones de Contecón S.A. pueda aportar para los procedimientos.
2. Al término del 3er día de prueba se receptorán todas las opiniones y cambios tentativos que el personal haya presentado por escrito.
3. Se programará una reunión al 4to día que tendrá una duración de 4 horas de 8h00-12h00 donde se expondrán las opiniones y cambios a realizarse en el manual.

4. Con el manual modificado se procederá a tener un día adicional de prueba del manual para poder verificar y constatar la productividad del mismo y los beneficios y cambios positivos que se producirán de ahora en adelante.

4.8.2.1.2.1 TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

Posterior a la elaboración del manual, el tiempo estimado para la implementación de éste en la empresa es de 15 días, tiempo durante el cual los directivos de Contecón S.A. llevarán a cabo actividades como el establecimiento del diseño acorde a las políticas internas de la empresa, aprobaciones, etc.

Las funciones principales del proceso de implementación son:

1. Lograr la distribución del manual en las áreas involucradas a las operaciones de despacho de carga,
2. Capacitar a los usuarios que se beneficien de la implementación.
3. Entregar volantes informativos a los importadores los cuales son quienes se beneficiaran de este proceso.

4.8.2.1.3 FASE 3: EVALUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

Por medio de entrevistas y un cuestionario aplicado, se logrará obtener una retroalimentación de los cambios implementados, con la finalidad de evaluar los resultados. Al finalizar esta etapa será entregada un documento con los resultados obtenidos en la retroalimentación y función del plan piloto.

4.8.2.2 VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La Gerencia General de la empresa Contecón S.A. es quien dará el visto bueno y la autorización de la implementación del manual de procedimientos, con esto acreditan la aceptación y por ende la aprobación para implementar el manual, una vez autorizado, se empieza con la distribución, capacitación y aplicación del manual en cada una de las áreas involucradas con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

4.8.2.3 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.8.2.3.1 REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA

La implementación de este manual permitirá reducir tiempo y costos que puedan originarse por parte de Contecon S.A. hacia los importadores, ya que los procesos se podrán realizar de manera más ágil y eficiente. Por ejemplo, las básculas utilizadas para pesar el contenedor estarán calibradas diariamente para evitar los errores de diferencia de peso que originen costos y tiempos excesivos al realizar el Aforo.

El manual también permitirá que todo proceso sea respetado y que se lleve a cabo paso a paso, asimismo los importadores tendrán su contenedor fuera del patio en el tiempo estipulado, sin inconvenientes, en el almacén asignado hasta esperar su destino ulterior.

4.8.2.3.2 REDUCCIÓN DE COSTOS

Si bien es cierto los costos del almacén no son excesivos en cuanto a la unidad de contenedor pero si realizamos un análisis mensual y anual de los costos que incurren podemos darnos cuenta que es un valor significativamente grande para la empresa, sin embargo la estadía del contenedor en el puerto no solo genera costos dentro de Contecon S.A., sino la pérdida de clientes para los importadores o en el caso de las industrias podrían perder producción por falta de materias primas que se encuentren atascadas en el puerto.

Con la implementación del manual se busca obtener una reducción de costos y de tiempo al importador, para que la mercadería se encuentre lista ya sea para su venta o para su

producción. Además de ayudar con la eficiencia operativa de la empresa, logrando un efecto positivo en las operaciones logísticas existentes y generando productividad en esta nueva estrategia de implementación de manual de procesos de operación.

A continuación un cuadro explicativo de los costos que se generan antes del manual y los costos que se incurrirá con la aplicación del manual.

Tabla 13. Cuadro de Beneficios Económicos

DETALLE		ANTES	CON LA IMPLEMENTACIÓN	
Tránsito	Días de estadia	6 días	2 días	3 días
Valores Contecon S.A.	Recepción/Despacho de Cont.	\$ 36.30	\$ 36.30	\$ 36.30
	Porteo de Contenedores	\$ 42.35	\$ 42.35	\$ 42.35
	Pesaje de Contenedores	\$ 36.30	\$ 36.30	\$ 36.30
	Servicio de colocación/retiro de cerrojos electrónicos	\$ 24.20	\$ 24.20	\$ 24.20
	Almacenaje de Contenedores x dia	\$ 36.24	\$ 12.08	\$ 18.12
	Provisión y colocación de sellos	\$ 9.68	\$ 9.68	\$ 9.68
Valores Contecon S.A.-Aforo	Operación Aforo/Inpección Contenedores	\$ 90.74	-	-
	Provisión de Equipo-hasta 3 ton	\$ 18.15	-	-
	Manipuleo Contenedor en el terminal (Cont/manipuleo)	\$ 60.50	-	-
Valores SUDASER (Caso de Retorno de Contenedor en Garita)	Estiba	\$ 90.00	-	-
Cotecna-sellos	Servicio de sellos satelitales (x dia)	\$ 76.00	\$ 28.00	\$ 28.00
Nicolas Endara (Caso de Retorno de Contenedor en Garita)	Servicio de transporte	\$ 100.00	-	-
% Pérdida de Ganancia por anulación de Venta*		\$ 122.49	\$ 40.83	\$ 61.25
TOTALES		\$ 742.95	\$ 229.74	\$ 256.20
MENSUAL 4 CONTENEDORES		\$ 2,971.80	\$ 918.96	\$ 1,024.80
ANUAL 48 CONTENEDORES		\$ 35,661.60	\$ 11,027.52	\$ 12,297.60

DIFERENCIA : \$24,634.08

Figura 12. Posible venta anulada-Explicación

PANASONIC CAMARAS

MODELO	DESCRIPCION	CANTIDAD	ADV %	FLETE	SEGURO	ADVALOREM	FODINFA	GAST. NAVIERA	CONTECON	TRANS. CONTE.	HONO. AGENT.	CUSTODIA	ISD 5%	TOTAL GASTOS
DMC-FH4PU	PANASONIC CAMARA DIGITAL	4500	25%	936.04	853.31	71,322.34	1,426.45	223.92	74.25	92.82	139.23	41.77	14,175.00	89,285.13
													TOTAL	89,285.13

FOB	283,500.00
GASTOS	89,285.13
	<u>372,785.13</u>
Unidades	÷ 4500
	82.84

4,500 CAMARAS DE FOTOS		
\$ 82.84	COSTO	\$ 372,780.00
\$ 90.36	VENTA	\$ 406,620.00
	GANANCIA	33,840.00

LG DVD

MODELO	DESCRIPCION	CANTIDAD	ADV %	FLETE	SEGURO	ADVALOREM	FODINFA	GAST. NAVIERA	CONTECON	TRANS. CONTE.	HONO. AGENT.	CUSTODIA	ISD 5%	TOTAL GASTOS
DP122	LG DVD	1500	20%	108.96	99.33	6,641.64	166.04	258.58	85.75	107.18	160.77	48.23	1,650.00	9,326.48
													SUBTOTAL	9,326.48
													TOTAL	9,326.48

FOB	33,000.00
GASTOS	9,326.48
	<u>42,326.48</u>
Unidades	÷ 1500
	28.22

1,500 DVD'S		
\$ 28.22	COSTO	\$ 42,330.00
\$ 32.88	VENTA	\$ 49,320.00
	GANANCIA	6,990.00

CAMARAS + DVD's	
GANANCIA	\$ 40,830.00

DETALLE	GANANCIA	INTERES	6 DIAS	2 DIAS	3 DIAS
*Se estima que un contenedor en bodega se encuentre el día lunes, tenemos una venta y entrega programada para el día miércoles, ha ocurrido un inconveniente en el puerto y el contenedor no salio en la fecha programada por ende no se pudo entregar la mercaderia el día previsto, obtuvimos un cliente insatisfecho, y la posible anulacion del pedido. Acontinuacion se va a calcular el % de pérdida por anulacion de una posible venta.	\$ 40,830.00	18%	\$ 122.49	\$ 40.83	\$ 61.25

$$\frac{\text{Capital} \times \text{Interes} \times \text{tiempo}}{36,000} = \frac{40,830 \times 18 \times 6}{36,000}$$

$$\frac{\text{Capital} \times \text{Interes} \times \text{tiempo}}{36,000} = \frac{40,830 \times 18 \times 2}{36,000}$$

$$\frac{\text{Capital} \times \text{Interes} \times \text{tiempo}}{36,000} = \frac{40,830 \times 18 \times 3}{36,000}$$

El análisis que podemos observar en el cuadro anterior son los valores que normalmente cancelamos ante los diferentes proveedores cuando tenemos algún tipo de inconveniente en la salida del contenedor desde el Puerto Contecon S.A. , es una diferencia notoria si normalmente con un contenedor que sale en 6 días pagamos de gastos aproximados en bodegaje, transporte, estiba, sellos y otros valores que incurren por causa de la demora es de \$742.95 , sin embargo se observa que con la aplicación del manual en 2-3 días se cancele alrededor de \$229.77 habiendo una diferencia de \$513.18 , valor que representa un contenedor, sin embargo si realizamos el cálculo mensual de 4 contenedores y anual de 48 contenedores podemos darnos cuentas que existe una diferencia por la cual el Importador que en este caso hemos escogido como ejemplo SEWI S.A. , paga anualmente un valor de \$ 35,661.60 de los gastos antes mencionados, realizando la implementación del manual de procedimientos en la empresa Contecon S.A., se estima pagar aproximadamente un valor de \$11,027.52 , ahorrándose de esta manera el importador **\$ 24,634.08** anualmente.

El rubro de porcentaje de pérdida por anulación de venta es un ejemplo de una importación de cámaras y dvd's que estaban destinadas a ser vendidas en una fecha estimada en su totalidad, podemos observar el total de costos de importación más el valor de la mercadería así obtenemos nuestro Costo de Importación, luego se designa el valor de la venta al público y con la diferencia de cada costo por cada producto obtendremos la ganancia total de los productos, se supone que esta venta fue anulada por falta de cumplimiento de contrato en entrega de mercadería a tiempo, por lo tanto realizamos un porcentaje de pérdida del valor de ganancia por el dinero que no recibimos en el presente y que se recibirá en el futuro, lo cual se denomina pérdida de valor de dinero en el tiempo.

De esta manera catalogamos la gran importancia y beneficios en valores monetarios que nos representa con la aplicación del manual de procedimientos en el empresa Contecon S.A.

4.8.2.4 COSTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Tabla 14. Presupuesto para la elaboración de la Propuesta.

PRESUPUESTO-PROPUESTA					
IMPRESIÓN DE 15 EJEMPLARES DEL MANUAL					
No.	DETALLE	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
SUMINISTROS					
1	Hojas	Resma	\$ 5,00	1,00	\$ 5,00
2	Bolígrafos	Unid.	\$ 0,35	15,00	\$ 5,25
3	Resaltador	Unid.	\$ 0,80	5,00	\$ 4,00
4	Lapiz	Unid.	\$ 0,75	15,00	\$ 11,25
5	Toner(Para impresión)	Unid.	\$ 35,00	2,00	\$ 70,00
6	Encuadernación	Unid	\$ 2,00	15,00	\$ 30,00
MOVILIZACIÓN					
7	Gasolina	Glnes	\$ 1,40	20,00	\$ 28,00
ALIMENTACIÓN					
8	Refrigerios para la capacitación	Unid.	\$ 2,50	20,00	\$ 50,00
VARIOS					
9	Recargas celular	Unid.	\$ 10,00	2,00	\$ 20,00
10	Alquiler de proyector (Capacitación)	Unid.	\$ 35,00	1,00	\$ 35,00
				SUBTOTAL	\$ 258,50
				IVA 12%	\$ 31,02
				TOTAL	\$ 289,52

4.8.2.5 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL MANUAL

Tabla 15. Cronograma de aplicación del manual

DIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
ALTERNATIVAS																															
Fase 1. Capacitación																															
Fase 2. Implementación																															
2.1 Recepción de opiniones																															
2.2 Reunión																															
2.3 Prueba Piloto con cambios																															
Fase 3. Evaluación de resultados																															
Visto Bueno, autorización y aceptación															<i>Tiempo esperado: 1 semana</i>																
Inicio de ejecución del Manual																														Tiempo esperado: 15 días aceptado el manual	

4.9 IMPACTO

Con la implementación del manual obtendremos una adecuada coordinación de procesos en el despacho de carga del contenedor, de esta manera se beneficiaran todos los importadores quienes tienen sus contenedores dentro del almacén Contecón S.A., entregando la mercadería a tiempo y en el tiempo previsto.

4.10 EVALUACIÓN

Los resultados de la implementación del manual los evaluamos mediante una encuesta a los clientes finales de la importadora Sewi S.A. donde podemos constatar que la mercadería que han solicitado ha sido entregada a tiempo y en el momento adecuado, de la misma manera con una entrevista a los jefes departamentales tanto del almacén Contecón como de Sewi S.A.

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES

Al término de nuestro proyecto de tesis hemos concluido con lo siguiente que a continuación puntualizamos:

- Mejorar la entrega a tiempo de la mercadería a los clientes finales del importador es uno de los principales resultados que se espera.
- Los atrasos, la devolución del contenedor y el riesgo de que la mercadería sufra de algún hurto o robo en los almacenes temporales es algo que se debe evitar.
- Por lo general se observó una inconsistencia al momento de la salida del contenedor, que se genera por falta de un manual de procedimientos desde que es descargado el contenedor en muelle hasta los patios de almacén.
- Se pudo corroborar mediante las encuestas realizadas a los clientes que adquieren la mercadería de Sewi S.A., que existe la anulación de los pedidos debido a la falta o demora en entrega de los pedidos de compra solicitados.
- En términos económicos y a nivel de competitividad concluimos que al momento de aplicar el manual de procedimientos se mejorara el despacho de contenedores de esa manera Sewi podrá cumplir al 100% la entrega de la mercadería a tiempo y en el momento acordado, lo que generaría un alto nivel de competitividad ante la sociedad.

5.2 RECOMENDACIONES

- El éxito de una empresa generalmente radica en la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios, es por ello que se debe de entregar una información real y correcta en cuanto al despacho de la mercadería.

- Se recomienda de la revisión diaria de la báscula, ya que por la cantidad de contenedores que ingresan o salen de la Autoridad Portuaria el medidor de la báscula tiende a desequilibrarse y de esta manera los contenedores son regresados por diferencias de pesos ocasionando demoras en la salida del mismo

- Con la implementación del manual de procedimientos del despacho de carga de contenedor, la entrega oportuna de las mercaderías a los clientes finales del importador SEWI S.A. será eficiente de modo que se cumpla su entrega en el momento y tiempo acordado y así se evita la insatisfacción por demoras en la entrega o a su vez que los pedidos sean anulados.

- Una adecuada información a los clientes sobre la entrega de sus mercaderías es lo que se recomienda para poder tener una perfecta comunicación entre empresa-cliente, de la misma manera mediante una charla dirigida a los clientes finales se podría informar sobre los servicios que Contecon S.A. brinda, ya que en el resultado obtenido en las encuestas un porcentaje mínimo de los clientes desconoce la existencia de la empresa antes mencionada.

- Que se desarrolle un programa de capacitación y actualización de información sobre los procesos y el manual a ser aplicado al personal de operaciones de la empresa Contecon Guayaquil S.A., logrando que el resultado se vea reflejado en los servicios que éste brinda.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Historia de la Aduana de Guayaquil, revisado desde internet:
www.aduana.gov.ec/contenido/historia-aduana.html

[2] Concesión de Contecón, revisado desde internet:
www.ictsi.com/content.php?id=1&ct=1

[3] Ventajas competitivas, revisado desde internet:
www.slideshare.net/jcfdezmxecon/michael-porter-la-ventaja-competitiva-de-las-naciones

[4] Constitución de la República del Ecuador, revisado desde internet:
www.mmrree.gob.ec/ministerio/legal/constitucion.pdf

[5] Diamante de Porter, revisado desde internet: www.slideshare.net/depdepublicaciones/el-diamante-de-porter

[6] Cinco fuerzas de Porter, revisado desde internet:
http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

[7] Autoridad Portuaria de Guayaquil, revisado desde internet: <http://www.apg.gob.ec/>

[8] International Container Terminal Services, Inc, revisado desde internet:
<http://www.ictsi.com/>

[9] Autoridad Portuaria de Guayaquil. Características de la concesión, revisado desde internet:
http://servicios.apg.gob.ec/APG_Informativo/webpages/Caracteristicas%20de%20concesion.html

[10] Informativo sobre el Puerto de Guayaquil, Publicado el 24 septiembre del 2012 desde internet: <http://www.tvclosencuentros.com/noticias/nacionales/214puertomar%C3%ADtimo>

[-de-guayaquil-ubicado-en-el-puesto-86-a-nivel-mundial-pormovimiento-de-contenedores.html](#)

[11] Norma ISO 9001, revisado desde internet:

<http://www.esu.com.co/esu/documentos/normatividad/Norma%20ISO9001%202008.pdf>

[12] Norma ISO 14001, revisado desde internet: <http://www.pjr.com/spanish/iso14001.htm>

[13] Norma ISO 28000, revisado desde internet: <http://es.scribd.com/doc/62092551/ISO-28000-Espanol>

[14] Norma ISO 28000, revisado desde Internet:

<http://es.scribd.com/doc/45851165/Beneficios-Iso-28000>

[15] Norma OHSAS, revisado desde internet:

<http://www.implementacionsig.com/index.php/norma-ohsas-180012007>

[16] Código BASC, revisado desde internet:

<http://www.bascoccidente.com.mx/?q=queesbase>

[17] Manual de Procedimientos, información revisada desde internet:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1802/3/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20EMSYS.pdf>

[18] Ejemplos de Manual, información revisada desde internet:

http://www.asocct.org/manual_de_la_asociacion.pdf

[19] Certificado de origen Mercosur, información revisada desde internet:

http://www.mercosur.int/msweb/Normas/normas_web/Decisiones/ES/CMC_DEC_1994-006_ES_Regimen%20Origen%20Mercosur.PDF

[20] Certificado de origen ALADI, información revisada desde internet:

http://www.fedexpor.com/site/attachments/article/54/certificado_aladi.pdf

[21] "Certificado de origen, información revisada desde internet:
http://www.exportafacil.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=41&Itemid=43

[22] *Contecon de Guayaquil SA*, información revisada desde internet: www.cgsa.com.ec/

[23] *COPCI- Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.*

[24] *Reglamento Al Título De La Facilitación Aduanera Para El Comercio, Del Libro V Del Código Orgánico De La Producción ,Comercio E Inversiones.*

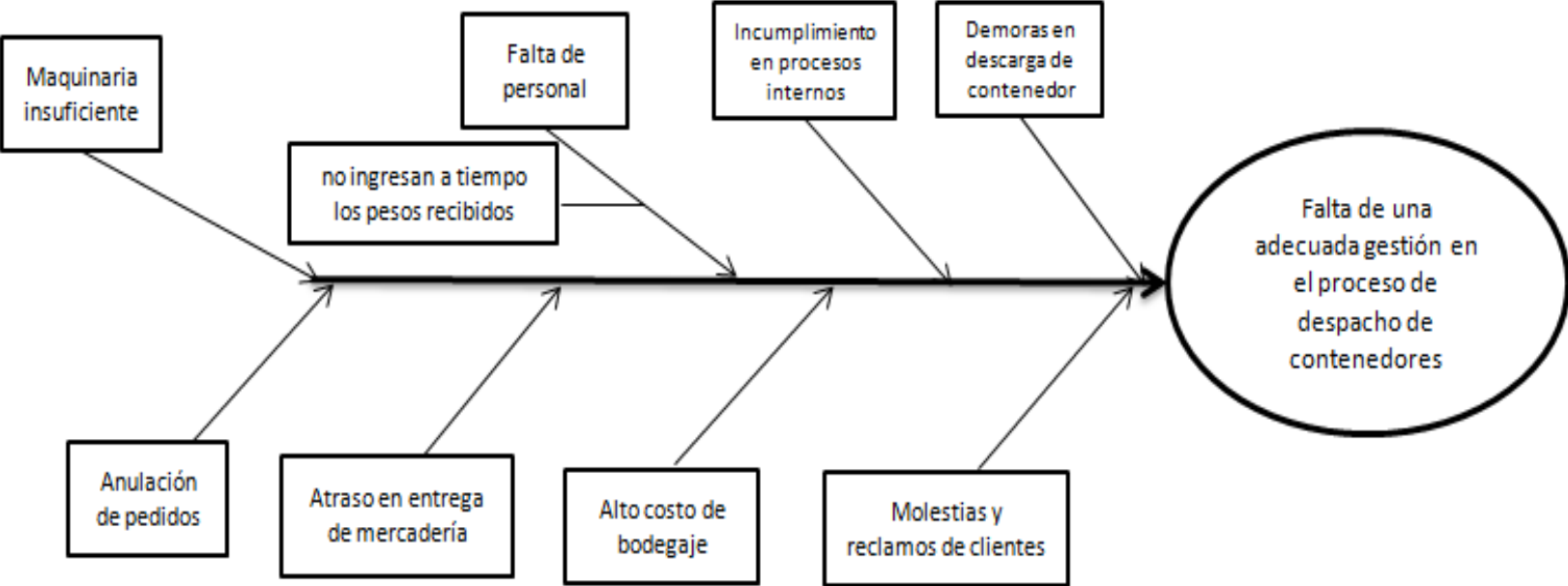
[25] *Ley de Régimen Tributario interno.*

[26] Dr. Raúl Choque Larrauri- PERU- Formato para trabajos escritos estilo APA

[27] *MSC. Hilda Álvarez-2012- "Diseño de investigación"*

ANEXOS

ESPINA DE PESCADO



ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA EMPRESA SEWI S.A.

Nombre: _____

Encuestador:

Fecha:

- ¿Con que frecuencia realiza sus ordenes de compras a la empresa SEWI S.A.?
Semanal Quincenal Mensual
- ¿Al momento de realizar su pedido, existe mercadería disponible para su despacho inmediato?
SI NO A veces
- Generalmente, ¿Qué tiempo debe esperar para que su mercadería sea entregada?
1 semana 2 semanas
3 semanas 1 mes
Más tiempo (especifique) _____
- ¿Ha escuchado alguna vez sobre el almacén Contecon Guayaquil S.A.CSGA, ubicado en el Puerto Marítimo de Guayaquil?
SI NO

Si su respuesta es NO, la encuesta ha finalizado.

- Señale los servicios que Ud. Conoce o ha escuchado acerca de Contecon Guayaquil S.A.CSGA ubicado en el Puerto Marítimo de Guayaquil?

Almacenaje de Contenedores

Almacenaje de Carga General en Patios

Operaciones para Aforo o Inspección de Contenedor

Uso de muelle por las Naves

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce usted alguna de las causas por las cuales Contecon S.A. tiende en algunas ocasiones a demorar la salida de los contenedores al momento del retiro de la carga? Marque los que Ud. Conozca.

Falta de personal

Falta de cumplimiento de los procedimientos

Falta de implementación de manuales o procedimientos

Falta de maquinarias

Desconozco

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7. Considera usted que sería de mucha importancia la aplicación de un manual de procedimientos en el despacho de contenedores, para así evitar los retrasos al momento de la salida del contenedor?

SI

NO

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL Y JEFE DE VENTAS DE LA
EMPRESA SEWI S.A.**

Nombre:

Entrevistador:

Fecha:

1. Cuáles son las causas por las cuales sus clientes proceden anular o disminuir las órdenes de Compra a la empresa SEWI S.A.?

2. De qué manera afecta a su empresa, la falta de disponibilidad de productos en sus bodegas por la demora de entrega de éstos.

3. ¿Cuáles son las razones por las cuales los contenedores de SEWI ubicada en la bodega Contecon del Puerto marítimo, tiende a demorar su salida desde la Aduana hacia sus bodegas?

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE INTEGRA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN CONTECON

Nombre:

Entrevistador:

Fecha:

1. Con que frecuencia reciben reclamos acerca de alguna demora en la salida de los contenedores que pertenecen a varios importadores?

Semanal

Quincenal

Mensual

2. Mencione las causas más frecuentes de los reclamos de los Importadores.

3. ¿Cuáles son los manuales y/o procedimientos que aplican el personal de operaciones en la gestión de despacho de carga, previo a la salida de los contenedores?

4. ¿Qué tipo de procedimientos ustedes cumplen previa la salida de los contenedores?



María Fernanda Landín





