



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA

**OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL
RÉGIMEN COURIER**

TUTOR

MGS. HERMAN VLADIMIR SOZORANGA SANDOVAL

AUTORES

**BEATRIZ KAIRA ESPAÑA ESPAÑA
JOSEPH VICENTE HUERTA LECARO**

GUAYAQUIL 2021



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL RÉGIMEN COURIER	
AUTOR/ES: ESPAÑA ESPAÑA BEATRIZ KAIRA HUERTA LECARO JOSEPH VICENTE	REVISORES O TUTORES: MGS. HERMAN VLADIMIR SOZORANGA SANDOVAL
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	GRADO OBTENIDO: INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR
FACULTAD: ADMINISTRACION	CARRERA: COMERCIO EXTERIOR
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2021	N. DE PAGS: 142
ÁREAS TEMÁTICAS: EDUCACIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN	
PALABRAS CLAVE: Importación, courier, logística, proceso	
RESUMEN: <p>El presente estudio estuvo orientado al análisis de la operatividad aduanera de la empresa RIOCARGO EXPRESS en el Régimen de Excepción Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier identificando las debilidades que deterioran el servicio al público, teniendo en cuenta que se han presentado retrasos en la entrega de la mercancía, generando insatisfacción en los clientes. Con los hallazgos de la recolección de datos, esto mediante encuestas y entrevistas, el problema central se presenta en los procesos operativos aduaneros aplicado al Courier de la empresa frente a lo establecido por la aduana, genera que se comentan muchos errores al realizar sus gestiones conforme al servicio, lo que da lugar a que se presenten re-procesos en la entrega de la mercancía a los clientes, por problemas con la documentación, incumplimiento de requisitos, entre otros. La investigación se realizó en función a una metodología no experimental y descriptiva basada en el análisis de casos. El enfoque que se aplicó para la investigación fue cualitativo y cuantitativo que fue parte de la combinación de procedimientos y métodos de estudio para el análisis de datos en función a un razonamiento deductivo considerando el objeto de estudio relacionado con la operatividad aduanera y su incidencia en el Courier. Los resultados permitieron evidenciar que en la empresa son constantes retrasos en los procesos de entrega de las mercancías debido a los ajustes que se llevan a cabo en las declaraciones aduaneras por los errores en la clasificación o categorización. Mediante los resultados de la investigación se pudo constatar que la operatividad aduanera en RIOCARGO EXPRESS S.A. se realiza de manera empírica sin precisar de procedimientos debidamente definidos que ayuden a simplificar el proceso de desaduanización de las mercancías, siendo necesario la aplicación de mejoras que se recomiendan en la investigación.</p>	
N. DE REGISTRO	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	

ADJUNTO PDF:	SI	X		NO		
CONTACTO CON AUTOR/ES: BEATRIZ KAIRA ESPAÑA ESPAÑA JOSEPH VICENTE HUERTA LECARO	Teléfono: 0959841863 0991545286			E-mail: espanabeatriz5@gmail.com josephuerta2010@hotmail.com		
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	DECANO, FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PhD. RAFAEL ITURRALDE SOLÓRZANO ITURRALDE Teléfono: 2596500 Ext. 201 riturraldes@ulvr.edu.ec DIRECTORA, CARRERA COMERCIO EXTERIOR MGS. BETTY ADELAIDA AGUILAR ECHEVERRÍA Teléfono: 2596500 Ext. 264 baguilare@ulvr.edu.ec					

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 03-dic.-2020 15:49 -05
Identificador: 1463872532
Número de palabras: 18590
Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 0%

OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL
RÉGIMEN COURIER Por Beatriz - Joseph España - Huerta

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 0%



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados **ESPAÑA ESPAÑA BEATRIZ KAIRA y HUERTA LECARO JOSEPH VICENTE**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL RÉGIMEN COURIER**, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma: 

BEATRIZ KAIRA ESPAÑA ESPAÑA

C.I. 0925704454

Firma: 

JOSEPH VICENTE HUERTA LECARO

C.I. 0930220504

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL RÉGIMEN COURIER**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **OPERATIVIDAD ADUANERA Y SU INCIDENCIA EN EL RÉGIMEN COURIER**, presentado por los estudiantes **BEATRIZ KAIRA ESPAÑA ESPAÑA** y **JOSEPH VICENTE HUERTA LECARO**, como requisito previo, para optar al Título de **INGENIEROS EN COMERCIO EXTERIOR**, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MGS. HERMAN VLADIMIR SOZORANGA SANDOVAL
C.C. 070344084-2

AGRADECIMIENTO

Agradecemos, en primer lugar a Dios por darnos salud y sabiduría durante la elaboración de este trabajo investigativo, agradecemos también a nuestras familias por habernos brindado su apoyo a lo largo de este gran proceso, así como en todos los momentos de nuestras vidas y un agradecimiento especial a nuestro tutor, por darnos apoyo y no dejarnos caer cuando queríamos hacerlo, siempre mostrando un gran profesionalismo en todo lo que realiza; gracias a todos los que nos permitieron hacer posible la obtención de nuestro título de Ingenieros.

Los autores

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios quien me da la vida, salud y fortaleza para seguir adelante; a mi madre Beatriz, siendo esto un sueño que empezamos juntas y que lastimosamente me tocó terminar sola; a mis hermanos William y Jaime quienes siempre me alentaron, brindándome su consejo y apoyo incondicional; a mis sobrinos y demás familiares, también a mis amigos que me brindaron su ayuda durante el desarrollo del presente trabajo

Beatriz España

A mi madre por ser el pilar más importante en mi vida, demostrándome día a día ese amor incondicional, apoyándome, corrigiendo mis fallas y enseñándome que todo se logra con perseverancia y dedicación.

A mi padre que desde el cielo me cuida y protege, por seguir siendo mi gran amigo que con sus consejos y experiencias hicieron de mí el hombre que soy.

Dedico este trabajo a ustedes, a su esfuerzo, trabajo y sacrificio.

Joseph Huerta

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Sistematización del problema	4
1.5. Objetivo general.....	5
1.6. Objetivos específicos.....	5
1.7. Justificación.....	5
1.8. Delimitación del problema	7
1.9. Idea a defender	7
1.10. Línea de investigación.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1.	Marco teórico	8
2.1.1.	Generalidades del Régimen Courier.	8
2.1.2.	Importancia del sistema courier en el comercio exterior.	12
2.1.3.	Origen del sistema Courier.	13
2.1.4.	Régimen courier y sus características.	15
2.1.5.	El papel de las empresas courier como operadores logísticos.	15
2.1.6.	Teoría logística.	18
2.1.7.	La función logística en el régimen Courier.	19
2.1.8.	Objetivos de la logística.	21
2.1.9.	La importancia de la logística en la gestión Courier.	22
2.1.10.	La logística en los correos.	23
2.1.11.	El sistema Courier y correos en Ecuador.	24
2.1.12.	Etapas en el desarrollo del régimen courier	25
2.1.13.	Documentos presentados en el proceso de Courier.	26
2.1.14.	Tributos aduaneros aplicados en la importación Courier.	27
2.2.	Marco conceptual.....	30
	Arancel.	30
	Centro de Acopio.....	30
	Consignante.	30
	Consignatario.	31
	Correo rápido.	31
	Courier.	31
	DAS consolidada.	31
	DAS (Declaración Aduanera Simplificada).	31
	Declarante.	31

Depósito temporal Courier.	32
Despacho simplificado.	32
Empresa Courier.	32
Factura comercial.	32
Importación vía Courier.	32
Tecnificación de servicios.	33
Tráfico postal.	33
2.3. Marco legal.....	33
2.3.1. Normativas vigentes en el Régimen de Excepción de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier	33
2.3.2. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) (2010)	35
2.3.3. Reglamento al Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (COPCI).	37
CAPÍTULO III	39
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. Metodología	39
3.2. Tipos de investigación.....	39
3.3. Enfoque	40
3.4. Técnicas e instrumentos	41
3.5. Población.....	42
3.6. Muestra	43
3.6.1. Procedimiento de la investigación.	43
3.7. Análisis de resultados	44
3.7.1. Análisis de encuestas.	44
3.7.2. Análisis de entrevistas.	62

3.7.3. Análisis de los casos obtenidos en base a procedimientos de operatividad aduanera de Régimen 91: Empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.	72
CAPÍTULO IV	76
4. INFORME FINAL	76
4.1. Análisis de los resultados de la investigación.....	76
4.2. Problemas en la operatividad aduanera aplicada el Régimen 91 Courier en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.	78
4.3. Sugerencias	81
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de paquetes Courier	11
Tabla 2. Tiempo de entrega a nivel internacional (Courier).....	18
Tabla 3. Criterios para el desarrollo de la entrevista.....	41
Tabla 4. Población.....	42
Tabla 5. Procedimiento del Régimen 91	44
Tabla 6. Capacitación en los últimos 3 años	45
Tabla 7. Problemas en el Régimen 91	46
Tabla 8. Etapa donde se presentan problemas.....	47
Tabla 9. Procedimientos, políticas y procesos.....	48
Tabla 10. Área de trabajo.....	49
Tabla 11. Categorización o re-categorización de mercancía importada	50
Tabla 12. Valoración del traslado de la carga	51
Tabla 13. Procesos de aforo.....	52
Tabla 14. Desaduanización Courier	53
Tabla 15. Categoría de mayor contratación.....	54
Tabla 16. Nivel de conocimiento en los trámites	55
Tabla 17. Asesoría o capacitación suficiente para el trámite del cliente	56
Tabla 18. Probabilidad de retrasos en la entrega de la mercancía.....	57
Tabla 19. Causas que ocasionan el retraso en la entrega de la mercancía	58
Tabla 20. Valoración de su experiencia como cliente	59
Tabla 21. Características del servicio que debe mejorar	60
Tabla 22. Probabilidad de cambiar de proveedor del servicio	61
Tabla 23. Análisis de casos (1).....	74
Tabla 24. Análisis de casos (2).....	74

Tabla 18. Matriz FODA – Empresa RIOCARGO EXPRESS 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento del régimen 91	45
Figura 2. Capacitación en los últimos 3 años	46
Figura 3. Problemas en el Régimen 91	47
Figura 4. Etapa donde se presentan problemas	48
Figura 5. Procedimientos, políticas y procesos	49
Figura 6. Área de trabajo	50
Figura 7. Categorización o re-categorización de mercancía importada.....	51
Figura 8. Etapa donde se presentan problemas	52
Figura 9. problemas Procesos de aforo	53
Figura 10. Desaduanización Courier	54
Figura 11. Categoría de mayor contratación	55
Figura 12. Nivel de conocimiento en los trámites.....	56
Figura 13. Asesoría o capacitación suficiente para el trámite del cliente.....	57
Figura 14. Probabilidad de retrasos en la entrega de la mercancía	58
Figura 15. Causas que ocasionan el retraso en la entrega de la mercancía	59
Figura 16. Valoración de su experiencia como cliente	60
Figura 17. Características del servicio que debe mejorar	61
Figura 18. Probabilidad de cambiar de proveedor del servicio	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista a talento humana de RIOCARGO EXPRESS	88
Anexo 2. Formato de entrevista a representante de otra empresa courier.	90
Anexo 3. Formato de encuesta a talento humano de RIOCARGO EXPRESS	91
Anexo 4. Formato de encuesta a clientes PYMES de RIOCARGO EXPRESS	94
Anexo 5. Evidencias de los casos de inconsistencias (1)	97
Anexo 6. Evidencias de los casos de inconsistencias (2)	100
Anexo 7. Evidencias de los casos de inconsistencias (3)	103
Anexo 8. Evidencias de los casos de inconsistencias (4)	107
Anexo 9. Evidencias de los casos de inconsistencias (5)	110
Anexo 10. Evidencias de los casos de inconsistencias (6)	112
Anexo 11. Evidencias de los casos de inconsistencias (7)	115
Anexo 12. Evidencias de los casos de inconsistencias (8)	119
Anexo 13. Evidencias de los casos de inconsistencias (9)	122
Anexo 14. Evidencias de los casos de inconsistencias (10)	124

Introducción

La operatividad aduanera es parte de todas las actividades realizadas en la Aduana para los procesos de exportación e importación de mercancías (García, 2011). De las diferentes operaciones realizadas en el comercio exterior, el Tráfico Postal Internacional Courier es una de ellas, que consiste en el envío de paquetes, bultos, carga categorizada como correo. Esta actividad es realizada por agentes que cumplen una serie de requerimientos.

Con respecto al servicio courier en el Ecuador, este se maneja bajo un conjunto de disposiciones establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, referido a lo largo del estudio como SENA E, entidad que ha realizado cambios en los procesos que se llevan a cabo bajo este régimen. La SENA E ha establecido una zona donde se realizan los procedimientos de: a) recepción; b) carga; c) descarga; d) documentación; e) nacionalización, y; f) liberación, especialmente por el volumen diario de paquetes, lo cual genera preocupación en la integridad de la mercancía que resulta ser complejo para las empresas que prestan el servicio de mensajería courier, aumentando los riesgos y los tiempos para el cumplimiento de requerimientos y que dificultan la nacionalización de la carga el mismo día que arriba.

El sistema courier ha logrado posicionarse en los servicios de comercio exterior, siendo una actividad muy explotada a nivel internacional como sistema de comercio de bienes, debido a la optimización de tiempos, seguridad y entrega puerta a puerta (ATP Solutions, 2020). Por sus características, ha sido ofrecido y aprovechado este servicio por las empresas, captando sus ofertantes mayor cantidad de clientes que demanden importar un producto específico, como en el caso de Ecuador donde la categoría más utilizada es la "C".

De acuerdo con los antecedentes expuestos que destacan las ventajas del courier

frente a la importación común y los cambios que ha realizado la SENA E sobre este régimen, la investigación se orienta a evaluar los procesos operativos aduaneros de una empresa courier, siendo RIOCARGO EXPRESS, esto para identificar sus falencias en los procesos que ocasionan retrasos en la entrega de un servicio de calidad al cliente. La investigación se desarrolló a partir de tres capítulos que comprenden:

El **Capítulo I** presentó el diseño de la investigación en donde se realiza el planteamiento de la problemática, siendo el cómo los procesos aduaneros de la empresa RIOCARGO EXPRESS relacionados a la implementación del Régimen Courier, influyen en la entrega de un servicio de calidad al público. Posteriormente se presentó la formulación de la pregunta, sistematización y objetivos de la investigación que fueron justificados en base a su relevancia, valor teórico y utilidad metodológica, finalizando con la contextualización y objeto de estudio, como la idea a defender.

El **Capítulo II**, que involucró el desarrollo del marco teórico, se realizó mediante el sustento de citas bibliográficas y aportes técnicos. Entre las definiciones considerados por la relevancia según el tema se encuentran las generalidades del servicio courier, la logística, categorías, entre otras, incluyendo la conceptualización, bases legales y referenciales.

El **Capítulo III** donde se llevó a cabo el diseño metodológico para el análisis de la información que fue recopilada de fuentes primarias a través de encuestas y entrevistas, además de fuentes secundarias que involucró un detalle de casos donde se han presentado problemas en el servicio courier ofrecido por la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.

El **Capítulo IV** que presentó el informe final en donde, según los hallazgos, se desarrollaron recomendaciones para la mejora de la problemática de la empresa, contribuyendo a la mejora del servicio ofrecido por RIOCARGO EXPRESS S.A.

Capítulo I

1. Diseño de la investigación

1.1. Tema

Operatividad aduanera y su incidencia en el Régimen Courier

1.2. Planteamiento del problema

La SENAE, es la institución pública encargada de hacer cumplir la normativa que existe en relación a las actividades aduaneras en donde interactúan los operadores de comercio exterior OCEs. La SENAE ha desarrollado un sinnúmero de reglamentos, manuales operativos, guías y demás documentos que permiten establecer la ruta a seguir en práctica aduanera.

Las empresas que ofrecen el servicio de courier deben estar adaptadas a los cambios que se dan en la operatividad aduanera, esto en función a los procesos y disposiciones legales que permitan que se realice correctamente la gestión específica para el régimen. Las reformas sobre este procedimiento requieren de una correcta declaración, inspección, clasificación, entre otros controles orientados a garantizar que el paquete, que contiene el producto, cumpla con los criterios establecidos por la Autoridad Aduanera.

Con respecto al servicio de courier, integra diferentes elementos tales como: Nacionalización de la mercancía, almacenamiento, transporte, seguro, embalaje, estiba, entre otros (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE, 2017). Por tal motivo, la importancia de los controles y análisis es vital, ante lo complejo que resulta la aplicabilidad de la operatividad aduanera sobre este régimen. Sin embargo, existen empresas que brindan este servicio al público y presentan limitaciones, siendo el caso de la empresa RIOCARGO EXPRESS, cuyos procesos actuales influyen negativamente en la entrega inmediata del paquete o bulto hasta el destinatario, causando insatisfacción de

los clientes.

Si no se identifican y caracterizan los problemas que están influyendo negativamente en la entrega de la mercancía dentro de los tiempos pactados con los clientes, la insatisfacción del público incrementará, incentivando la pérdida de contratos e incluso, ocasionar el cierre de la compañía por una disminución continua de la rentabilidad. Una vez se conozcan los problemas en los procesos, podrían proponerse soluciones orientadas a fortalecer las operaciones, cumpliendo las expectativas del público.

Es así que ante la problemática en RIOCARGO EXPRESS se considera esencial el análisis de la operatividad aduanera en la empresa para la identificación de aquellos procesos que están provocando retrasos en la entrega de la mercancía a los clientes, tomando en cuenta las acciones realizadas por los operadores, verificando el cumplimiento de lo exigido por la aduana para que, a partir de los resultados, se propongan mejoras. Dichas mejoras podrían ir incluidas dentro de un plan de administración operativa que permita ejecutar los procesos con mayor eficiencia, reduciendo el margen de error en el servicio ofrecido al cliente y los retrasos que provocan su insatisfacción.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera incide el incumplimiento de la operatividad aduanera aplicada al “Régimen de Excepción Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier” por parte de la empresa RIOCARGO EXPRESS frente a lo establecido por la Aduana?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la operatividad del Régimen Aduanero de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier que realiza la Aduana?
- ¿Qué procedimientos logísticos realiza el personal de RIOCARGO EXPRESS para el tratamiento de la carga sujeta al régimen Aduanero de Excepción de

Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier?

- ¿Qué tipos de controles y gestión es realizada en la empresa RIOCARGO EXPRESS aplicada al régimen aduanero de excepción de tráfico postal internacional y mensajería acelerada o Courier?

1.5. Objetivo general

Analizar la operatividad aduanera de la empresa RIOCARGO EXPRESS en el Régimen de Excepción Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier identificando las debilidades que deterioran el servicio al público.

1.6. Objetivos específicos

- Recopilar información sobre la operatividad aduanera aplicada al Courier.
- Identificar los procedimientos y controles actuales que lleva a cabo la empresa RIOCARGO EXPRESS.
- Determinar la situación de los procesos operativos aduaneros en la empresa RIOCARGO EXPRESS evidenciando las falencias que hoy en día mantienen con el objetivo de establecer una mejora continua en su gestión y servicio.

1.7. Justificación

Las empresas deben mantener una gestión eficiente que les ayude a obtener resultados positivos en el servicio, esto es en el caso de aquellas que están dentro sector del Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier, donde sus operaciones deben estar apegadas a los procesos definidos en el régimen Courier (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, 2017). De manera que es importante mantener la innovación a través de un correcto sistema logístico, mismo que permita cumplir el objetivo del servicio courier, siendo el ofrecer a los clientes un servicio ágil, eficaz, de calidad y a la vez oportuno con procedimientos claros para garantizar el cumplimiento de sus expectativas.

La presente investigación tendrá como propósito aportar, a través de recomendaciones, a la solución del problema mediante el análisis de la operatividad aduanera de la empresa RIOCARGO EXPRESS en el Régimen de Excepción Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier, identificando con esto las debilidades en sus procesos que pueden influir negativamente en la satisfacción de los clientes. Así, la empresa podrá fortalecer su capacidad para brindar un servicio que cumpla las expectativas de su público objetivo.

Dichas recomendaciones serán parte de una medida estratégica en la gestión que desempeñará la empresa RIOCARGO EXPRESS en cada etapa del servicio, desde la contratación hasta la entrega del paquete al cliente, minimizando errores que puedan ocasionar retrasos u otros problemas, logrando así una mayor eficiencia y eficacia del servicio. Como tal, se optimizarán los recursos disponibles para la entrega de la mercancía a los clientes dentro de los límites fijados, mejorando y fortaleciendo la imagen que la entidad proyecta en el mercado.

El desarrollo del trabajo denota en la importancia que tiene el régimen courier en las funciones y operaciones de servicio para el envío de paquetes y/o bultos de un lugar a otro. Además, de ser parte de un sistema que se emplea por su optimización de tiempo y tramitología, permitiendo a las personas, a través de empresas que prestan el servicio de paquetería y encomiendas internacional, disponer de un producto determinado en un tiempo prudente.

La valoración teórica de la investigación se sustenta en el análisis de la operatividad de una empresa nacional que brinda el servicio de courier, siendo RIOCARGO EXPRESS, recurriendo a fuentes secundarias que aporten información sobre el tema, tales como artículos, revistas académicas, entrevistas, entre otros materiales. Cabe señalar, que esta información aportará a la comprensión teórica del tema, además de

constituir una base para la generación de nuevo conocimiento.

La utilidad metodológica del estudio partirá de un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, que se alinean a las necesidades de la investigación, eligiéndose a partir de ello métodos, técnicas e instrumentos que ayuden a la recopilación de información para alcanzar el objetivo del proyecto, siendo el análisis de la operatividad aduanera de la empresa RIOCARGO EXPRESS en el Régimen de Excepción Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier, las limitaciones existentes y su influencia en la entrega de un servicio de calidad al público.

1.8. Delimitación del problema

El desarrollo de la investigación se realizará en el campo del Comercio Exterior, área de la logística aplicada al Courier de la empresa RIOCARGO EXPRESS y los problemas que surgen en sus operaciones que afectan al servicio al cliente. El sustento teórico del estudio estará enfocado durante el periodo 2019.

1.9. Idea a defender

Los problemas que existen en la operatividad aduanera afectan la eficacia y eficiencia del servicio aplicado al Régimen Aduanero de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier, generando inconformidad en los clientes del courier RIOCARGO EXPRESS, en diferentes aspectos.

1.10. Línea de investigación

La línea institucional de la investigación es el de desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables que responde a la Línea de Facultad de desarrollo empresarial y del talento humano marketing, comercio y negocios locales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Generalidades del Régimen Courier.

En la actividad del comercio exterior, el servicio courier es parte de un proceso enfocado en el envío de carga, paquetes o bultos a través de un operador de servicio postal que esté autorizado (Hernández, 2014). También, implica límites en la cantidad de productos que se pueden transportar conforme con el reglamento de cada país.

El courier forma parte de una solución en temas logísticos de exportación-importación porque permite a empresas especializadas optimizar el tiempo de entrega de paquetería a un usuario o cliente. También, es beneficioso porque representa una reducción de costos y tiempo de transporte, tramitología, almacenaje y despacho. Con el pasar de los años se han integrado tecnologías que ayudan a mantener informados sobre la ubicación, estado y entrega del producto hasta su destinatario y permite a los operadores llevar un control y monitoreo.

Ante la globalización y el crecimiento de la competitividad en el comercio exterior, el servicio de courier ha tomado importancia, teniendo mucha acogida debido a lo novedoso que es y lo rápido que representa la distribución física de un paquete de un lugar a otro (Ortega & Ortiz, 2015). Además, integra métodos y estrategias que reducen el trámite y logística para fortalecer su implementación como modalidad de negocio en las actividades de exportación e importación.

El crecimiento de la comunicación, logística y transacciones internacionales en el área del comercio, han provocado que se integren nuevos sistemas de distribución que faciliten la exportación e importación como urgencia ante la necesidad de simplificar el tiempo de transporte de productos, dando origen al servicio de mensajería acelerada

courier que se maneja a nivel internacional, nacional y local como una opción más para los usuarios que buscan tener rápido acceso a un bien específico.

El sistema de mensajería acelerada courier está regulado por las aduanas a nivel mundial ya que son parte de los regímenes empleados en el comercio exterior para el transporte de mercancías, por lo que están sujetas a una legislación orientada a su desarrollo óptimo y legal (Benito, 2014) 1. También, ante las tendencias de consumo se han empleado controles para garantizar que se distribuyan por este sistema productos que no sean ilegales o puedan comprometer la integridad de una persona.

Cabe señalar que las empresas que brindan este servicio han utilizado canales de comunicación para promocionar este servicio que está en auge, lo cual también ha contribuido a su uso. A su vez, también han empleado tecnologías para mejorar la comunicación y entrega de un servicio de calidad a sus clientes.

Es importante considerar que las inversiones en infraestructura tecnológica para aquellas empresas que desean prestar un servicio especializado y de calidad a sus usuarios requieren altos montos económicos, a este rubro se suma la capacitación constante del personal, actualización de implementos utilizados, compra de vehículos, capacidad operacional e infraestructura del local (Benito, 2014). Esto con la finalidad de ser competitivos en cuanto a los servicios ofertados como opciones gubernamentales, entrega a domicilio u otros.

El servicio de correspondencia, dada la demanda actual, ha presentado un incremento en los servicios ofertados, creando más variaciones desde entregas a domicilio de tipo domésticos hasta envíos comerciales. Un elemento también importante para el servicio de courier son las herramientas tecnológicas que ayudan en el área operativa, tanto en el registro de los envíos como con el control del envío desde el punto de salida hasta la entrega del mismo, lo cual garantiza la seguridad del servicio y entrega correcta al

destinatario.

A pesar de esto, que muchas empresas nacionales que brindan este servicio han presentado pérdidas económicas por las deficiencias operacionales y tecnológicas (Acebo, 2017). El courier es un servicio brindado por las empresas que realizan actividades de enviar de correos a un costo establecido según el peso y tamaño de este el cual tienen ciertas características entre ellas se detalla la rapidez en ser entregado el paquete y sobre todo la seguridad para manejar estos envíos.

Este régimen es el más frecuente y el más realizado por la empresa debido al menor número de días de trámites que debe permanecer bajo proceso de aduana, el tiempo dependerá de la modalidad de aforo, siendo descritos por la SENA (2017) y mencionados a continuación:

- Aforo automático (autorización de salida inmediata).
- Aforo documental (revisión de documentación digitalmente).
- Aforo físico (se realiza la apertura del paquete para inspección).

En este régimen debe la mercadería no exceder los 50Kg de peso total (incluido embalaje) ni que supere los USD 2.000. El más atractivo para los clientes es la categoría 4x4 que consiste en que este paquete deberá realizar el pago de una tasa fija (USD 42) siempre y cuando no exceda los 4 Kg de peso ni los USD 400 de valor comercial.

De acuerdo con la SENA (2017) las categorías que se establecen en el servicio de correo postal internacional son de 6 que se describen a continuación:

- **Categoría A:** Documentos
- **Categoría B:** 4x4
- **Categoría C:** -50kg hasta USD 2.000
- **Categoría D:** Prendas de vestir, productos textiles o calzado
- **Categoría E:** Medicinas

- **Categoría F:** Libros

Tabla 1.
Categorías de paquetes Courier

Categorías	Descripción	Impuesto
A	Correspondencia como documentos, cartas, periódicos, fotografías, etc.	Libre de tributos
B	Paquetes de hasta 4 kg y USD 400	Arancel de USD 42 por importación en el caso de hasta 5 importaciones o USD 1.200 por destinatario (al año).
C	Paquetes de hasta 50 kg y USD 2000 que requiere de documento de Control Previo de acuerdo al producto excepto INEN	Arancel depende del producto; IVA 12%; Fodinfra 0.5%
D	Prendas de vestir, textiles confeccionados y calzado de hasta 20 kg y USD 2.000 que requieren INEN, excepto la primera vez al año con un monto de hasta USD 500	Textiles: 10% ADV + USD 5,5 x kg Calzado: 10% ADV + USD 6 por par; IVA 12%; Fodinfra 0,5%
E	Medicinas con receta médica Equipos ortopédicos, órganos y tejidos, etc., sin fines comerciales.	Libre de tributos Artículo 125 del COPCI
F	Libros de lectura	Fodinfra 0,5%

Fuente: SENA (2017)

La SENA (2017) también establece prohibiciones para el envío de paquetería y/o bultos que son los siguientes:

- Está prohibida la importación bajo este régimen de zapatos y ropa usada aplicado para los casos de la categoría D. No obstante, al traerlos bajo la categoría B, deberá no superar el precio y peso que establece la SENA, de no ser así serán destinados a su donación.
- Prohibido realizar importaciones en la categoría B de bebidas alcohólicas.
- Para aquellos envíos que sean muestras y no tengan algún valor comercial, tendrá que ser identificados en la guía Courier o aérea, producto y factura comercial, donde el valor en aduana no sea superior a USD 400 y a 3 unidades por ítem.

- En el caso que se realicen envíos de suplementos vitamínicos bajo la categoría B, y estos superen el valor y peso establecido, será obligatorio realizar el proceso de nacionalización, asimismo constar del registro sanitario por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP).
- Se prohíbe realizar la importación bajo todas las categorías del servicio Courier asociado a los siguientes productos o bienes: Impresiones publicitarias; efectivo (Dinero físico); animales; armamento; decodificadores; y repuestos usados.

Cuando las mercancías que son enviadas bajo el sistema courier exceden su peso y valor, en función a lo que indica el régimen, estarán sujetos al pago de impuestos o tributos, además de todos los requerimientos aduaneros basados en el proceso de importación común.

2.1.2. Importancia del sistema courier en el comercio exterior.

Dentro del comercio internacional ha jugado un papel importante el servicio courier, ya que ha permitido que se facilite el envío de paquetes comerciales y documentales de forma rápida y eficiente, reduciendo los costos de los envíos tradicionales. Para que una empresa pueda brindar servicios courier debe estar legalmente registrada y contar con todos los permisos de funcionamiento pertinentes, además de contar con capacidad operacional y tecnológicas para brindar seguridad a los paquetes desde el punto de salida hasta su destinatario (Pino, Ileana, Ruiz, Murgueitio, & Soriano, 2016). Además, deben contar con el denominativo de compañías courier para realizar envíos nacionales e internacionales.

Entre los beneficios que tienen los usuarios del servicio courier se destacan la disminución del tiempo de entrega y la seguridad de la logística de recepción y entrega de los paquetes documentales y comerciales. Para garantizar la seguridad, es importante contar con un servicio de rastreo del tránsito de los envíos en tiempo real, con lo cual el

usuario puede observar constantemente, mediante la página web y a través de un call center, el proceso de envío, dónde se encuentra su paquete y en qué momento llegará al punto de destino.

Con ello puede determinarse que una empresa, para brindar un servicio courier de calidad, debe contar con todas las herramientas para la admisión, clasificación, despacho, logística, transportación y entrega.

2.1.3. Origen del sistema Courier.

En cuanto al origen existen varias fuentes bibliográficas que indican que el sistema courier data desde hace 4000 a.C. en China, el mismo que inició llevándose a cabo la transportación de los paquetes utilizando caballos conocidos como *Ching Pao*, los cuales se encargaban de llevar en el inicio cartas o mensajes postales hasta su destinatario a nivel local (Sánchez & Villegas, 2015). Se añade que luego se implementó el servicio de entrega de paquetes.

A su vez, en Egipto para los años 2400 a.C. se estableció la entrega de disposiciones y decretos del reino a través de mensajeros, los cuales se transportaban por el río Nilo como principal vía para llegar a las diferentes localidades cercanas. Luego en Roma, el Emperador César Augusto estableció el primer sistema postal más estructurado y documentado, utilizando este servicio carruajes tirados por caballos que se encargaban de llevar la correspondencia gubernamental a través de toda la localidad.

Pero debido a la necesidad creciente de estos servicios, se pusieron a disposición de la ciudadanía. A partir del siglo XVII y durante el siglo XVIII se realizaron acuerdos comerciales que permitían el intercambio de paquetes comerciales, documentos y mensajes entre naciones contiguas. Sánchez y Villegas (2015) indicaron que para el siglo XIX este tipo de acuerdo no permitía que las entregas se realicen de manera ágil y con mayor amplitud entre las diferentes naciones, por lo cual el 15 de septiembre de

1874 en Berna se realizó una conferencia contando con la asistencia de representantes de países europeos y americanos para lograr ampliar la cobertura de los servicios postales a nivel internacional regulados por una organización a nivel mundial.

También en el año 1874, exactamente el 9 de octubre, se estableció el tratado de Berna en conjunto con la Unión Postal General, siendo esta entidad la encargada del control del servicio postal a nivel internacional desde el año 1978. Se determina que en esa fecha se celebra el día del servicio postal. A partir de ello se crearon convenios para mantener negociaciones con: WCO (Organización Mundial de Aduanas), WTO (Organización Mundial del Comercio), IATA (Organización Internacional de Transporte Aéreo), ICAO (Organización Internacional de Aviación Civil, UNDCP (Programa de las Naciones Unidas para el Control de Drogas, ISO (Organización Internacional para la estandarización), INTERPOL (Organización Internacional de Policía Criminal), ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones), Banco Mundial y otros organismos no gubernamentales, para regular el tránsito internacional del servicio postal.

Sánchez y Villegas (2015) explicaron que el servicio courier se creó por la creciente demanda de este tipo de servicios, tanto a nivel doméstico como comercial por parte de personas naturales y jurídicas, las cuales adquieren estos servicios para realizar envíos documentales o productos, de forma segura e íntegra, entregando la carga al destinatario. Para ello, resulta esencial que las empresas encargadas de ofrecer este servicio cumplan con estándares de calidad establecidos a nivel mundial.

A nivel comercial, el servicio courier es muy solicitado ya que facilita, desde el envío y recepción de documentos importantes, hasta productos que se requieran con urgencia, permitiendo su recepción de forma segura y acortando el tiempo del proceso logístico de la carga. Otro de los factores que ha permitido el incremento en la adopción

de este servicio es la creación del internet, con lo cual se facilitan los procesos logísticos y también aplicar otras estrategias que permitan ampliar la oferta y el mercado, además de fortalecer los procesos. Con internet es posible dar un mejor seguimiento a los paquetes por parte de la empresa y el usuario, entre otros factores que incrementan las productividades y también la demanda del servicio.

2.1.4. Régimen courier y sus características.

El sistema courier se caracteriza por mantener procesos logísticos que disminuyen el tiempo de entrega de sus paquetes documentales o comerciales, ya que se establecen procesos ágiles de recepción, manejo del envío, seguimiento y control de entrega (Sánchez & Villegas, 2015). Además, también se encargan de los trámites necesarios para la nacionalización de los paquetes internacionales acortando los trámites que deben hacer los usuarios garantizando la entrega al destinatario en el tiempo acordado por la empresa y en buen estado, está es una característica esencial dentro del servicio courier.

Otra de las características principales de este tipo de servicio, es que los costos generados son diferenciados dado que se realizan por el medio aéreo con todos los procesos aplicados y las facilidades brindadas a los usuarios. Estos precios de entrega se justifican, puesto que acortan el tiempo de recepción reduciendo gastos de otra índole a las empresas a nivel comercial y operacional. Por tal motivo, sus beneficios superan el costo del servicio, lo cual hace que haya preferencia e incremente la demanda.

2.1.5. El papel de las empresas courier como operadores logísticos.

De acuerdo con Hernández (2014) un operador logístico en el comercio internacional es la empresa encargada de llevar a cabo los procesos de recepción y entrega de los productos que circulan en todo el proceso logístico de las empresas, los cuales son aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución y actividades del proceso productivo. Estas empresas son encargadas de la organización, gestión, control de

operaciones, diseño de la infraestructura de la empresa a nivel físico, tecnológico, y sistemas informativos; pudiendo ser estos servicios prestados de manera directa o bajo subcontratación.

En relación al tema, Hidalgo (2016) establece que un operador logístico “es el organismo encargado de llevar a cabo todos los procesos necesarios para garantizar la llegada del paquete a su destinatario desde la planificación de las operaciones empresariales administrativas, recepción, distribución, control, seguimiento y entrega.” (p. 31)

Estos estudios han permitido definir a los Operadores Logísticos como los individuos u organizaciones encargadas de llevar a cabo los procedimientos necesarios para poder prestar el servicio courier de manera eficiente, cumpliendo con los parámetros de seguridad necesarios para garantizar la entrega de los paquetes a sus destinatarios. Además, no debe considerarse a un operador logístico solo como la estructura física de una empresa, sino como todos los procesos que se llevan a cabo para brindar el servicio courier, aplicando todos los procedimientos correspondientes y también sistemas tecnológicos.

Los operadores logísticos que forman parte de las operaciones necesarias dentro del servicio de transportación son: Operadores de transportación por carretera, transportación fluvial, transportación aérea, transportación multimodal, empresas de carga internacional y courier. Como parte de este conjunto de operadores se encuentran las compañías de servicio courier, teniendo ventajas competitivas dentro de este sector económico dado que el proceso de recepción y envío de los paquetes se minimiza para reducir costos a las empresas, garantiza la seguridad en el traslado y la entrega a su destinatario.

2.1.5.1. La paquetería y correo en el sistema de distribución aplicado al Courier.

De acuerdo con Romero (2013) la necesidad de comunicarse de manera escrita surge a la par del nacimiento de la escritura, este proceso se ha llevado a cabo desde sus inicios con un intermediario. Posteriormente se estableció un proceso formalizado creando las agencias postales. Por la necesidad que las personas tienen para comunicarse con los demás es donde nace el correo.

El correo es un servicio postal que se dedica a la transportación de todo tipo de documentos y paquetes, ya sean pequeños o medianos, llamados también encomiendas postal. Estos tipos de envíos son conocidos como correo o correspondencia, siendo las cartas y paquetes también envíos postales, mismos que pueden ser transportados por mar, tierra o aire, cada uno con diferentes tarifas, según el tiempo de entrega y el peso de cada envío. El servicio postal puede ser proporcionado por empresas privada o estatales, por lo que el sistema postal privado tiene en muchas ocasiones restricciones por parte del gobierno.

Por mucho tiempo el correo fue considerado como un privilegio ya que no todas las personas podían disfrutar de este servicio, en primer lugar por las largas distancias y los altos costos que ello implicaba, siendo empleado solo en casos muy necesarios. El tiempo de entrega de la correspondencia también varía en el servicio que el cliente solicite, los servicios más utilizados por los usuarios son EMS, certificado y por último el servicio ordinario, mismos que también varían de acuerdo a la zona a donde se encuentra ubicado el destinatario.

En el mismo sentido, dentro de la logística a ser considerada en el proceso de entrega internacional, es importante tomar en cuenta la zona internacional a la que va dirigida la operación, ya que esto define aspectos importantes como la distancia, tiempo de entrega y costos. La zona internacional 1 incluye a los países del Pacto Andino, la zona 2

incluye los Estados Unidos, Centroamérica y los países de Sudamérica excepto a los del Pacto Andino; la zona 3 incluye a Canadá y los países del Caribe; la zona 4 incluye a los de Europa y Asia, y la zona 5 incluye a Australia y los países de África.

Tabla 2.
Tiempo de entrega a nivel internacional (Courier)

Servicios	América	Europa	Resto del mundo
EMS	4-5 días	6-8 días	9-10 días
Certificado	8-12 días	10-12 días	15-19 días
Ordinario internacional	12-15 días	13-15 días	20-25 días

Fuente: Sánchez y Villegas (2015)

2.1.6. Teoría logística.

Es importante conocer la teoría referente a la logística, definición, importancia y los tipos existentes para mejoramiento continuo de los procesos. Los principales beneficios de la implementación de procedimientos logísticos se citan a continuación:

- Mejorar el nivel de competitividad de la organización.
- Satisfacer las exigencias del mercado.
- Agilizar las actividades de compra del producto terminado.
- Planificar estratégicamente para evitar situaciones inesperadas.
- Optimizar los costos, tanto para los proveedores como para los clientes.
- Planificar de forma eficaz las actividades internas y externas de la empresa.

Entre lo indicado con la teoría de la logística, a nivel de distribución es el conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar la entrega del producto al cliente en la cantidad y tiempo esperados, en las mejores condiciones de coste (Anaya, 2016).

La realización de este proceso implica la definición de una política de distribución, definiéndose por Ortega y Ortiz como el método de gestión de las existencias de productos acabados, los lead times de entrega, gestión del transporte downstream,

subcontratación a prestadores de servicios logísticos (Ortega & Ortiz, 2015).

De acuerdo con Salvador (2013) en la gestión de la logística de distribución de mercancías se incluye los siguientes flujos físicos como:

- **DFI (distribución física internacional):** Tiene por finalidad encontrar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad exacta de productos al lugar adecuado, a tiempo y al mínimo costo, compatible con la estrategia de servicio requerida.
- **DFN (distribución física nacional):** Se relaciona directamente con el mercadeo, enfocada en trasladar el producto desde el centro de producción al consumidor.

Esto es primordial para que las empresas determinen el tipo o sistema más conveniente para el flujo dinámico de inventario, información y administrativos siguientes:

- El cuidado de la actividad de los centros logísticos.
- Almacenamiento.
- El costo, la caducidad y la calidad de la mercadería.
- El traslado de mercadería de un lugar a otro con los recursos necesarios.
- La preparación de los pedidos o ejecución de Cross docking (tránsito).
- El transporte para la distribución hasta llegar al cliente.
- El flujo correcto de los bienes para realizar la relación coste/beneficio.

2.1.7. La función logística en el régimen Courier.

La procedencia de la palabra logística es de origen francés indicando que *logistique* significa flujo de materiales. Alvarado (2017) explicó que este término se originó en la Primera Guerra Mundial, utilizándose en sus procesos de abastecimiento, seguimiento y control de entrega de los recursos utilizados en la guerra. Luego de esto, a partir de la década de los 60 se aplicó este término dentro de los procesos empresariales.

A nivel empresarial, la logística se entiende como el conjunto de actividades llevadas a cabo desde la atención al cliente, aprovisionamiento, fabricación, almacenamiento, transportación, distribución y entrega de los productos o servicios (Castro, 2016). Cabe recalcar que todos estos procesos deben aplicarse con eficiencia, productividad, enfocarse en el incremento de la competitividad, logro de objetivos y crecimiento de la organización.

El incremento de la necesidad de la función logística es evidente dada la importancia que tiene para mejorar todos los procesos que se llevan a cabo a nivel empresarial. Dentro del comercio internacional los procesos logísticos aplicados son más complejos ante el manejo internacional de mercancías que requieren garantizar el éxito del procedimiento aplicado.

En base al cumplimiento de los parámetros de calidad y seguridad del servicio ofertado, incrementa o disminuye la demanda por parte de las empresas encargadas de contratar estos servicios logísticos (Sánchez & Villegas, 2015). De acuerdo con las definiciones del estudio anterior se entiende que la logística es el conjunto de procedimientos que llevan a cabo las organizaciones, orientados a planificar, organizar, ejecutar y controlar estos procesos, con la finalidad de lograr los objetivos delimitados por la empresa.

Además, otro de los aspectos considerados dentro de la logística son los principios administrativos, económicos, sociales y políticos del entorno en el cual se está incursionando. También, otro factor utilizado en la actualidad es la aplicación de herramientas tecnológicas para lograr una mayor eficiencia. Por lo expuesto, la logística es un complemento esencial dentro de los procesos administrativos, ya que esta abarca las actividades de gestión estratégica llevadas a cabo para tener un flujo organizado y controlado de las operaciones empresariales.

Este conjunto de procedimientos es denominado como sistema logístico, componiéndose de tres tipos de gestiones: Material, transformación y distribución física, los mismos que forman parte de una buena administración organizacional. Alvarado (2017) indicó que las actividades dentro de un Sistema Logístico tienen que ser coordinadas entre sí para lograr un mayor desempeño en todo el sistema productivo, es por esta razón que la logística implica un proceso integrado de actividades que ofrecen mayor velocidad de respuesta al mercado con menores costos.

Dichas actividades dentro del sistema tienen que ser coordinadas entre sí para lograr un mayor desempeño en todo el sistema productivo.

2.1.8. Objetivos de la logística.

De acuerdo con Carro (2013) la logística tiene como objetivo principal “planificar, controlar y asegurar el suministro de los productos o implementos necesarios para una determinada organización en el momento necesario a bajo costo” (p. 43).

Otra de las prioridades de la logística es coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales, estableciendo los factores a considerarse para mejorar aspectos administrativos, reducir el impacto financiero de los costos de gestión logística, permitiendo incrementar la demanda a través de la eficiencia de los procesos llevados a cabo por la empresa, control de inventario, transportación, entre otros.

En el aspecto financiero, los objetivos logísticos se definen en función de la reducción de los costos, es decir que busca delimitar estrategias que permitan disminuir los costos operativos de una empresa, a través del control de inventario de los recursos que posee la empresa, con lo cual se reducen gastos por la falta de conocimiento del stock y consiguiendo el uso correcto de los recursos materiales de la empresa.

En cuanto a los clientes y el mercado al que se ha incursionado, la logística establece como objetivo la necesidad de tener una relación comercial que satisfaga las

necesidades de los individuos en cuanto a la minimización del tiempo de entrega, obtener una respuesta efectiva del recorrido llevado a cabo, con esto el cliente tendrá más confianza respecto a la efectividad del proceso logístico. Para Hernández (2017) la cadena logística tiene como finalidad integrar todos los procesos necesarios dentro de una empresa para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente, alcanzar una mayor productiva, minimizando costos operativos y logrando la seguridad empresarial.

2.1.9. La importancia de la logística en la gestión Courier.

El comercio internacional está constantemente cambiando debido a la globalización, tecnología y la competitividad del sector comercial siempre buscando lograr satisfacer las necesidades más exigentes de sus clientes cumpliendo con los estándares de calidad, mejorando las gestiones operacionales y demás acciones que logren aumentar la atención.

En cuanto al manejo logístico llevado a cabo por los almacenes, es necesario que cumplan con un sistema de gestión organizacional de manera sistemática en la recepción, almacenamiento, control de inventario y aprovisionamiento desde el punto de partida hasta la entrega y recepción de los materiales (Pinheiro, 2016). En conjunto con estos procesos para obtener mejores resultados, es necesario contar con un sistema informático que facilite el registro de los materiales utilizados.

La necesidad de operaciones logísticas que controlen las gestiones llevadas a cabo en el almacén son una prioridad para la empresa, ya que permiten un mejor control y manejo de los recursos y materia prima de la empresa sin agregar costos adicionales. Las cadenas logísticas permiten mejorar la calidad de todos los procesos administrativos puesto que mejora los resultados económicos a través de los beneficios de la aplicación de estos sistemas.

También la gestión de almacenes está precedida de un conjunto de principios

fundamentales para el buen funcionamiento de sus instalaciones, estos pueden aplicarse en cualquier entorno empresarial siempre adaptados a las características de cada empresa y sus necesidades operacionales (Pino, Ileana, Ruiz, Murgueitio, & Soriano, 2016). Los recursos que son controlados mediante estos procesos son el talento humano, los materiales almacenados, equipos de control y la infraestructura del almacén.

También deben utilizarse implementos de señalización que permitan ordenar de manera correcta el almacén y sean reconocidos los productos por cada persona que labora en esta área, esto con la finalidad de mantener procesos de identificación, control, manipulación, movilización e inventario de las mercancías. Al hacer referencia al talento humano, se entiende al control de las funciones llevadas a cabo por el personal en cuanto al manejo de las operaciones del almacén: Recepción, almacenamiento, control, revisión y despacho de los materiales que constan en el inventario del almacén de la empresa.

También este control es llevado a cabo para realizar un inventario que posea el stock, la cantidad de materiales que se están solicitando al plantel. Según Romero (2013) los procesos logísticos que conllevan a la planificación y organización deben estar aplicados de manera estratégica y táctica que permita aplicar respuestas inmediatas ante algún inconveniente institucional. También es necesario conocer las políticas, estructura organizacional, aspectos administrativos y demás características que permitan la aplicación de un buen proceso de administración en los controles de almacén.

2.1.10. La logística en los correos.

Los cambios en la logística internacional se dieron en la segunda guerra mundial al momento que se realizaron los cambios en la política de todos los países del mundo, las evoluciones legislativas fueron las que proporcionaron que se globalicen todos los mercados y las empresas, los mismos que fueron contribuyendo para el rediseño de las

estrategias tanto de la fabricación como de la distribución comercial (Ortega & Ortiz, 2015). Todo esto con el fin de buscar variar las alternativas y hacerlas más eficientes, lo cual permita proyectar un buen servicio al cliente.

Al querer reducir los tiempos en las entregas, esto ocasionó que haya un incremento en la demanda de los clientes, ya que se saturaron las ofertas en los mercados. Por medio del incremento tecnológico las empresas proveedoras fueron alcanzando un incremento en sus ventas y un marketing bien dirigido a los clientes.

La logística se encuentra ligada a otros aspectos como transporte, comunicación, tecnología, entre otros, siendo el grupo de métodos que necesita una empresa para organizarse. La logística empresarial se relaciona con la planificación y gestión de distintas actividades como la producción, las compras, el transporte, almacenaje, distribución y mantenimiento.

2.1.11. El sistema Courier y correos en Ecuador.

De acuerdo a Acebo (2017) el servicio courier implica el envío de documentos y paquetería de diferentes tamaños, con un peso limitado y un determinado costo, el mismo que es distribuido a nivel local, nacional e internacional dependiendo del servicio que requiera el cliente. Este sistema se caracteriza por la velocidad y seguridad personalizada en sus envíos, tanto en el proceso como en la ejecución del reparto de la correspondencia.

El sistema de courier es utilizado por todas las empresas que considera que sus documentos o paquetería deban ser transportados de una forma acelerada y segura, justificando esto el costo a pagar. Cabe señalar que el sistema no está únicamente dirigido al público, sino también a instituciones, privadas o públicas. Andrade y Duarte (2019) mencionaron que las empresas que brindan este tipo de servicio cuentan con oficinas a nivel nacional, las mismas que se encuentran totalmente habilitadas y poseen

un personal capacitado para despejar todas las dudas que tiene el cliente.

El peso permitido por este tipo de courier para los envíos tanto de documentos como paquetería es de 30 kilogramos. Para Andrade y Duarte (2019) las empresas DHL, Tramaco, Fedex, Expres, Servientrega son couriers de mayor acogida en Ecuador, mientras que la empresa estatal Correos del Ecuador ofrece también este servicio, teniendo cobertura nacional e internacional en 192 países miembros.

Los costos que ofrece Correos del Ecuador dependen del servicio que solicite el cliente, de acuerdo con el peso y país de destino, esto quiere decir que tiene los costos más bajos en relación a las demás agencias que se dedican al envío de correspondencia. Su servicio está generalmente dirigido a todas las personas, entidades públicas, privadas y financieras que desean realizar todo tipo de envíos de una manera segura.

2.1.12. Etapas en el desarrollo del régimen courier

El funcionamiento de la logística en el régimen Courier actualmente se establece de la siguiente manera:

- **Etiquetado:** Puede ser de manera comercial, con señalización, para importación que incluyan los códigos de barras y de registro sanitario, el país de origen su cantidad y peso.
- **Embalaje y empaque:** Se debe ofrecer al cliente y tomar en cuenta la seguridad y la manera de cómo va a ser entregado el producto completo, el cual debe estar en buenas condiciones, sin incrementar los costos.
- **Transportación a larga distancia:** Optar por un buen transporte, el cual brinde precisión y las entregas sean realizadas en fechas exactas.
- **Entrega o transportación a corta distancia:** Considerar la entrega exacta y en tiempos reales.
- **Distribución y almacenaje:** Centros de distribución donde se ordena la

mercadería verificando códigos, cantidades de envíos, pesos y demás, estanterías en el caso de ser necesario para su buena distribución hacia su destino final.

- **Estiba y Maniobra:** Consiste en optimizar riesgos acomodando las mercancías de la mejor manera y optimizar futuros riesgos.
- **Desaduanizamiento:** Preparar la mercadería para la respectiva revisión aduanera, verificando su etiquetado y respectivo código de barras, hasta presentar la documentación solicitada por los agentes de aduana y evitar futuros contratiempos.

2.1.13. Documentos presentados en el proceso de Courier.

Para Andrade y Duarte (2019) el despacho de mercancías bajo este régimen tiene diferentes condiciones por cada categoría establecida. Para efectuar este tipo de importaciones se debe llenar la declaración aduanera simplificada (DAS); para detallar el proceso de despacho se ejemplificará el procedimiento de despacho de categorías.

La implementación de este régimen de importación es muy importante ya que, a comparación de un régimen de importación a consumo, es mucho más rápido y permite la desaduanización de mercancías de una forma más ágil. Para el despacho de mercancías bajo este régimen, la SENA estableció un presente proceso para que sean aplicados por las empresas courier y todos los usuarios que utilizan este tipo de régimen.

Así se agilitan los procesos de importación de mercancías en pequeñas cantidades. Los documentos que se deben entregar en la importación especial bajo Courier son los siguientes:

- Declaración Aduanera Simplificada (DAS)
- Factura comercial
- Justificativo de aforo

- Documentos de pagos de tributos

2.1.14. Tributos aduaneros aplicados en la importación Courier.

En relación con lo indicado por Pinheiro (2016) los envíos o paquetes son “palabras genéricas que se utilizan para nombrar a las operaciones de entrega realizadas por los operadores logísticos autorizados cumpliendo con las normativas establecidas para el tráfico postal y mensajería acelerada o courier”. (p. 1)

El documento aduanero conocido como DAS se utiliza para declarar los envíos realizados bajo el régimen de excepción de tráfico postal internacional y mensajería acelerada o courier, rigiéndose a lo establecido en el capítulo 98 del Arancel Nacional de Importaciones, también está especificado en los capítulos del 1 al 97 en el caso que sea categoría C, esto se encuentra determinado en la normativa “Tráfico Postal Internacional” y “Mensajería Acelerada o Courier”.

De acuerdo a la SENA (2017) las categorías que comprendan los productos importados deben cancelar los siguientes tributos:

2.1.14.1. Categoría A: Documentos.

Cartas, periódicos, fotografías, títulos, revistas, libros, tarjetas, chequeras, secogramas, información contenida en medios de audio, de video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos, que no sean sujetos de licencias, pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, etc., que no sean con finalidad comercial y que no sean de prohibida importación.

Trámite Administrativo: Esta categoría no requiere Declaración Aduanera Simplificada (DAS).

2.1.14.2. Categoría B: 4X4.

Son todos los paquetes que pesan hasta 4 kilogramos y cuyo valor asciende hasta USD 400, siendo utilizado únicamente por personas naturales. El valor y peso de lo

importado deben presentarse en forma simultánea. Esta categoría contempla un arancel específico de USD 42 por importación.

El consignatario puede ingresar paquetes de hasta 5 importaciones (4×4) o USD 1200, lo que ocurra primero en el año fiscal, el pago del arancel es únicamente para el régimen de mensajería acelerada o Courier, Tráfico Postal no paga dicho impuesto.

Trámite Administrativo: Esta categoría requiere Declaración Aduanera Simplificada Courier (DAS).

2.1.14.3. Categoría C: 50 KG USD2000.

Son todos los paquetes que pesan hasta 50 kilogramos y su valor ascendió hasta USD 2.000, no entrando en ninguna otra categoría. Las características de valor y peso deben presentarse en forma simultánea con excepción de las muestras sin valor comercial. En esta categoría no se contemplan textiles y calzado.

Teléfonos Celulares: Solo para personas naturales con documento nacional de identidad ecuatoriana, podrán importar hasta uno nuevo por año fiscal. Cuando se trate de repuestos para la industria, o para medios de transporte, requeridos con carácter de urgente se admitirá en esa categoría un peso no mayor a 200 kilogramos, siempre que su valor no supere los USD \$ 2.000.00 o equivalente en otra moneda.

Esta categoría sí paga tributos al comercio exterior involucrando Advalorem, cuyo porcentaje dependerá del producto; además del Impuesto al Valor Agregado IVA 12% y el Fodinfra en 0,5%.

De establecer la Autoridad Aduanera error en la clasificación arancelaria en cuanto a cambio de capítulo o partida (cuatro primeros dígitos de una sub partida), se procederá a clasificar dicha mercancía en base al Capítulo 98 del Arancel Nacional de Importación. Para los demás errores en cuanto a la clasificación arancelaria se procederá a establecer la sub partida adecuada y específica de los capítulos 1 al 97. En ambos casos se

aplicarán las sanciones a que hubiere lugar por este concepto.

Trámite Administrativo: Las mercancías dentro de esta categoría deben cumplir con todos los documentos de control previo para su desaduanización y se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS).

2.1.14.4. Categoría D: Prendas de vestir, textiles confeccionados y Calzados.

Todos los paquetes que incluyan prendas de vestir y los demás artículos textiles confeccionados y calzado, que no se contemplen en la Categoría B, deberán obligatoriamente declararse en esta categoría, y el peso no puede excederse a los 20 kg ni el valor sobrepasar los US\$ 2.000 (o su equivalente en otra moneda). Esta categoría paga estos tributos:

- Advalorem: 10%
- Específico: USD 5,5 por cada Kg de ropa, en el caso de calzado USD 6 por cada par.
- IVA: 12%
- Fodinfra: 0.5%

Trámite Administrativo: Esta categoría requiere Declaración Aduanera Simplificada - Courier (DAS).

2.1.14.5. Categoría E: Medicinas.

Son los paquetes sin fines comerciales que contengan medicina, equipos ortopédicos, órganos, tejidos y células; fluidos humanos y otros elementos requeridos para procesos médicos y quirúrgicos de emergencia; equipos y aparatos para personas con discapacidad, libre del pago de tributos justificando su necesidad, ya sea a través de la presentación de una receta médica.

- Los aparatos médicos, herramientas especiales y prótesis que utilicen las personas con discapacidades para su uso o las personas jurídicas encargadas de su

protección.

- Fluidos, tejidos y órganos biológicos humanos, para procedimientos médicos a realizarse conforme la legislación aplicable para el efecto.

Trámite Administrativo: No contempla limitaciones de peso y valor ni se exigirán documentos de control previo o pago de impuestos. Se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS).

2.1.14.6. Categoría F: Libros y Equipos de Computación

Trámite Administrativo: Se requiere una presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C).

2.2. Marco conceptual

Arancel.

Se refiere al derecho de aduana que una autoridad aduanera cobra en función a las mercancías importadas y conforme a la tasa establecida dentro de la normativa o resoluciones que se tomen a través del Estado.

Centro de Acopio.

Consiste en una infraestructura física que se encuentra en las dependencias del Servicio Postal Oficial en Ecuador, donde es trasladada y almacenada toda la carga sujeta al Régimen de Mensajería Acelerada Courier.

Consignante.

Se lo conoce como el embarcador o remitente, que se caracteriza por ser una persona natural o jurídica que establece al destinatario para realizar la entrega de la mercancía e información que requiera la empresa courier de origen y a las autoridades correspondientes, esto para que se lleve a cabo la logística de transporte y despacho de la mercancía.

Consignatario.

Puede ser una persona, natural o jurídica, que se ubica como sujeto pasivo, obligado a tributar, y está manifestado en los documentos que declaran sobre la mercancía que va a recibir.

Correo rápido.

Es parte de un método o sistema de transporte y distribución ágil y rápida de paquetería, bultos y documentos a nivel nacional e internacional.

Courier.

Es el Régimen Aduanero 91 que se emplea en Ecuador y que constituye el proceso de consolidación y transporte de carga internacional por vía aérea, donde intervienen operadores privados y públicos.

DAS consolidada.

Se refiere a la Declaración Aduanera Simplificada donde están amparados todas las guías aéreas hijas y que también se lo conoce como DAS conjunta.

DAS (Declaración Aduanera Simplificada).

Este documento es donde se declara toda la información sobre la mercancía en el que se deben llenar todos los datos que establece y se firma de manera electrónica por parte del declarante, siendo en este caso la empresa courier o el Operador de Servicio Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, habilitados para realizar las operaciones del Régimen 91.

Declarante.

El declarante pasaría a ser el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador o la empresa que presta los servicios de courier quien procede a transmitir la DAS y comparte con el consignatario las obligaciones y responsabilidades por la entrega de información que ha sido declarada referente a la mercancía ante la autoridad

aduanera. En Ecuador, la autoridad sería la SENA E.

Depósito temporal Courier.

Se refiere al espacio físico que está autorizado por la autoridad aduanera en Ecuador donde se procede a realizar el almacenamiento de todos los paquetes, bultos y documentos que se encuentran amparados en el Régimen 91, previo a realizar la nacionalización, aforo y otras acciones dentro de la operatividad aduanera.

Despacho simplificado.

Es el proceso de tratamiento de la mercancía para su exportación o importación en función con información específica que está determinados por la SENA E para que así se pueda agilizar la desaduanización.

Empresa Courier.

Es una entidad que se declara como consolidador o desconsolidador de carga, legalmente constituida en Ecuador dentro de la figura de persona jurídica a nivel privado o público, para proceder a realizar la prestación de servicios en el transporte internacional vía aérea y consolidación bajo el Régimen 91 “Mensajería Acelerada Courier” con el uso de transporte propio o contratado y autorizado por la SENA E para el cumplimiento de las operaciones aduaneras.

Factura comercial.

Es un documento que lo emite el vendedor de la mercancía foránea donde da detalle precios de toda la información sobre la descripción del producto.

Importación vía Courier.

La importación vía courier es parte de un proceso aplicado bajo el Régimen de Mensajería Acelerada donde se gestiona una tramitología en el envío de documentos y paquetería amparados por las guías hijas y guías madre.

Tecnificación de servicios.

En el régimen courier esto se refiere al uso de los medios tecnológicos y arquitectura digital que se encamina a la optimización de los procesos con el fin de agilizar y reducir el tiempo de transporte y entrega de paquetería y documentos.

Tráfico postal.

Es parte de un régimen aduanero que se aplica en las operaciones aduaneras para la consolidación y traslado de carga.

2.3. Marco legal

2.3.1. Normativas vigentes en el Régimen de Excepción de Tráfico Postal y

Mensajería Acelerada Courier

Aunque el Tráfico Postal Internacional y la Mensajería Acelerada o Courier son regímenes aduaneros que se rigen bajo la misma base legal, es necesario establecer sus definiciones para diferenciarlos. Por lo tanto, el régimen de Tráfico Postal Internacional es el régimen aduanero en el que se consolida y traslada carga internacionalmente por vía aérea e intervienen dos operadores públicos bajo el amparo de los acuerdos internacionales; y el régimen de Mensajería Acelerada o Courier es en el que se consolida y traslada carga internacionalmente por vía aérea e intervienen dos operadores privados o un operador público y otro privado.

La normativa vigente para la aplicación de los regímenes aduaneros de excepción de tráfico postal internacional y mensajería acelerada o Courier tiene su base legal en la decisión 671 de la Comunidad Andina gaceta oficial número 1520 del 13 de Julio del 2007, el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones COPCI registro oficial suplemento 351 del 29 de Diciembre del 2010; el Reglamento al título de facilitación aduanero del libro quinto del COPCI registro oficial suplemento 452 del 19 de mayo del 2011 y por último en las resoluciones que se mencionan a continuación:

- Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0472-RE “Reglamento para los regímenes de excepción: tráfico postal internacional y mensajería acelerada o Courier”, del 28 de noviembre de 2013.
- Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0581-RE “Reformas al reglamento para los regímenes de excepción: tráfico postal internacional y mensajería acelerada o Courier”, del 24 de diciembre de 2013, publicada el R.O No. 165 del 20 de enero de 2014.
- Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0192-RE “Requisitos que deben cumplir los depósitos temporales que almacenan mercancía declarada al régimen particular o de excepción de tráfico postal internacional y correos rápidos o Courier”, del 6 de junio de 2013, publicada el R.O. No.32 del 9 de julio de 2013.
- Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0449-RE “Requisitos que deben cumplir los depósitos temporales de carga postal o Courier”, del 15 de noviembre de 2013.
- Resolución No. SENAE-DGN-2014-0360-RE “Reformas al reglamento para los regímenes de excepción: “Tráfico postal internacional” y “Mensajería acelerada o Courier” ”, del 30 de mayo de 2014
- Resolución No. SENAE-DGN-2014-0620-RE “Reformas al reglamento para los regímenes de excepción: “Tráfico postal internacional” y “Mensajería acelerada o Courier” ”, del 8 de octubre de 2014.
- Resolución No. SENAE-DGN-2014-0714-RE “Reformas al reglamento para los regímenes de excepción: “Tráfico postal internacional” y “Mensajería acelerada o Courier” ”, del 29 de octubre de 2014.
- Resolución No. SENAE-DGN-2014-0752-RE “Reformas al reglamento para los regímenes de excepción: “Tráfico postal internacional” y “Mensajería acelerada o Courier” ”, del 19 de noviembre de 2014 (SENAE, Régimen Courier, 2017).

Todas las normativas antes mencionadas permiten establecer los lineamientos y procedimientos claros, así como también los principios fundamentales para la ejecución de las actividades ligadas a los regímenes de excepción de “Tráfico postal internacional” y “Mensajería acelerada o Courier”; contribuyendo a la mejora de la gestión aduanera.

2.3.2. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) (2010)

Art. 165.- Mensajería acelerada o Courier.- La correspondencia, documentos y mercancías que cumplan con lo previsto en el reglamento dictado por la Directora o Director General del Servicio Nacional de Aduanas y no excedan los límites previstos en el mismo, transportados por los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas conforme la normativa dictada por el Servicio Nacional de Aduanas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido, se sujetarán a las normas aduaneras generales.

Art. 198.- Sanciones de suspensión.- Serán sancionados con suspensión de hasta 60 días:

4. Los correos rápidos o Courier, cuando:

a) Incurran en fraccionamiento por 3 ocasiones.;

b) Hayan sido sancionados con falta reglamentaria por el incumplimiento o inobservancia de cualquier reglamento, manual de procedimiento, instructivos de trabajo o disposiciones administrativas aduaneras, de obligatoriedad general, no tipificadas como delitos o contravenciones en más del 10% de la cantidad de declaraciones presentadas en un mismo mes;

c) No conserven durante el plazo previsto en el reglamento a este Código, los registros, documentos y antecedentes de los despachos aduaneros que sirvieron de base para la elaboración de las declaraciones aduaneras presentadas ante el Servicio Nacional

de Aduana del Ecuador;

d) No respondan ante el propietario por los daños y pérdidas de sus mercancías, mientras se encuentran bajo la responsabilidad de la empresa autorizada; y, e. No mantengan actualizado el inventario de las mercancías físico y electrónico de las mercancías.

Art. 199.- Sanciones de cancelación.- Serán sancionados con la cancelación de concesión, autorización o permiso respectivo los depósitos temporales, depósitos aduaneros, instalaciones autorizadas para operar habitualmente bajo el régimen de importación temporal para perfeccionamiento activo, empresas de correos rápidos o Courier y almacenes libres, cuando:

a) No mantengan o cumplan con los requisitos o condiciones establecidos para operar;

b) Destinen las áreas y recintos autorizados para fines o funciones distintos de los autorizados;

c) El depósito temporal haya sido utilizado por sus responsables para la comisión de un delito contra la administración aduanera, lavado de activos o tráfico de estupefacientes, declarado en sentencia ejecutoriada;

d) No ejerzan las actividades autorizadas por el plazo de seis meses consecutivos;

e) Incurran en causal de suspensión por más de dos (2) veces dentro del mismo ejercicio fiscal; y,

f) Incumplan con la sanción de suspensión impuesta por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Art. 231.- Operador Económico Autorizado.- Es la persona natural o jurídica involucrada en el movimiento internacional de mercancías, cualquiera que sea la función que haya asumido, que cumpla con las normas equivalentes de seguridad de la

cadena logística establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para acceder a facilidades en los trámites aduaneros. Los Operadores Económicos Autorizados incluyen, entre otros, a fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, consolidados, desconsolidadores, agentes de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos temporales, courier, operadores de terminales, y se regularán conforme las disposiciones que para el efecto emita la Directora o el Director General.

2.3.3. Reglamento al Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)

Art. 2.- Definiciones.- Para efecto de la aplicación del Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y este reglamento se establecen las siguientes definiciones:

Envíos o Paquetes postales.- Término genérico que designa a cada una de las expediciones efectuadas por el operador público, o por los operadores privados debidamente autorizados, para operar en los regímenes de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada o Courier;

Manifiesto de carga de correos rápidos o postal.- documento simplificado que contiene la individualización de cada una de las Guías de Envíos o Paquetes Postales que se movilizan en un medio de transporte, mediante el cual las encomiendas se presentan y se entregan a la aduana a fin de acceder al régimen de tráfico postal o mensajería acelerada o Courier;

Art. 64.- Declarante.- La Declaración Aduanera es única y personal, consecuentemente, será transmitida o presentada por el importador, exportador o pasajero, por sí mismo, o a través de un Agente de Aduanas.

En los casos de tráfico postal y mensajería acelerada o Courier, el declarante podrá

ser el operador público, o los operadores privados debidamente autorizados para operar bajo estos regímenes. En las exportaciones la Declaración Aduanera podrá ser transmitida o presentada por un Agente de Carga de Exportación autorizado para el efecto.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

En este caso se recurrió al método deductivo, indicando Hernández (2015) que “se refiere al razonamiento o forma de pensamiento donde se extraen ideas que son validadas en base al análisis de premisas o proposiciones realizadas para llegar a identificar hechos concretos del problema” (p. 73).

En la investigación se aplicó el método deductivo debido a la importancia que tuvo el partir del reconocimiento de la situación de RIOCARGO EXPRESS en la aplicación del Régimen 91 o Courier, para con estas ideas específicas llegar a una conclusión general sobre los problemas que estas entidades pueden atravesar en el país y las mejoras que deben desarrollarse.

También se implementó como diseño el no experimental. Para Hernández (2015) este involucra la recolección de datos sin manipular las variables de estudio. Dicho esto, al ser el propósito de la investigación conocer la situación de la empresa, fue necesario identificar su realidad, sin alterar los resultados-

3.2. Tipos de investigación

Como tipo de investigación se escogió el descriptivo, explicando Díaz (2017) que se orienta a describir las características o elementos que forman parte de una situación problema. Dicho esto, se tomó como referencia para describir la realidad de esta empresa en relación a sus problemas con los procesos implementados bajo el régimen 91, determinando su operatividad y cómo el servicio al cliente se ha visto afectado..

Con la investigación descriptiva se respondió a las interrogantes de ¿Por qué se presentan problemas en el proceso de Régimen 91? ¿Qué factores influyen en los casos de inconsistencias de operatividad aduanera del Régimen 91? ¿Por qué persisten los

problemas?, y; ¿Cómo se ha actuado para reducir los riesgos de inconsistencias en la operatividad aduanera de Régimen 91?

3.3. Enfoque

Para el desarrollo de la investigación se consideró realizar un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, debido a la necesidad de recopilar suficiente evidencia que permita constatar la operatividad aduanera aplicada en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A, analizando datos estadísticos, casos y las percepciones de individuos claves.

De acuerdo con Hernández (2015) la investigación cualitativa “es parte de un diseño de estudio a partir de la recopilación de información que responde a la comprensión y descripción sobre sucesos, eventos o interpretaciones sobre una realidad” (p. 44). El enfoque se aplicó para el análisis de datos en función a un razonamiento deductivo, ayudando a recolectar opiniones y experiencias de personas clave que ayuden a evaluar la operatividad de la empresa RIOCARGO EXPRESS en el Régimen Courier.

También se realizó un análisis de casos relacionados con el régimen Courier, en base al reconocimiento de cada etapa y con ello disponer de información que ayudó a profundizar el estudio. Además de entrevistas que recopilaron la percepción, punto de vista y opiniones de actores que forman parte de los procesos de este régimen del Comercio Exterior.

Hernández (2015) ubicó al enfoque cuantitativo como “al proceso de recolección de información que permite probar una hipótesis e idea a defender a partir de la medición de información numérica y estadística” (p. 44). Como parte del proceso de investigación se procedió a realizar el levantamiento de información a través de una encuesta realizada personal involucrado en el servicio de Courier de la empresa RIOCARGO EXPRESS, además de clientes. Con los datos obtenidos se llevó a cabo un análisis

estadístico mediante la elaboración de tablas y gráficos sobre las respuestas que proporcionaron los involucrados en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos

Se utilizaron como técnicas la entrevista, la encuesta y el estudio de caso. En relación a la entrevista, Folgueiras (2016) indicó que “es una conversación que surge en el proceso de investigación donde se conduce al entrevistado a responder una serie de preguntas que pueden ser bajo un estudio inicial o exploratorio para la recopilación de información” (p. 44).

La entrevista es una técnica empleada en la investigación, que se desarrolló con personas de la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A del área operativa, ayudando a conocer su operativa, las limitaciones existentes y los problemas que se generan con los clientes. Esta información obedece a opiniones, puntos de vistas, percepciones, entre otros, que fueron analizados en el trabajo.

Los criterios que se tomaron en cuenta para definir la tipología de la entrevista fueron los siguientes:

Tabla 3.
Criterios para el desarrollo de la entrevista

Criterios	Tipología
Momento	De desarrollo
Grado de estructuración	Semiestructurada
Número de participantes	Individual

Elaborado por España & Huerta (2020)

Respecto a la encuesta, Folgueiras (2016) indicó que “es una técnica cuantitativa empleada en la recolección de datos que permiten hacer una medición estadística sobre una tendencia, situación, comportamiento o hechos que permiten poner a prueba una teoría o antecedente” (p. 44). En este caso se elaboró un cuestionario en Google Forms

para el levantamiento de información de las encuestas que fueron realizadas al personal involucrado en los procedimientos Courier en la empresa RIOCARGO EXPRESS, además de clientes. La tabulación de estos datos se llevó a cabo con el programa Microsoft Excel.

Finalmente, se realizó un estudio de caso, indicando Rodríguez (2018) que se refiere a “un proceso de investigación que se realiza a través de la observación de elementos de estudio para la recopilación de información y análisis que permita determinar la incidencia o casusas de un problema”. En el desarrollo de la investigación se empleó el estudio de caso como técnica que partió de ejemplos de procedimientos y operatividad aduanera aplicada al régimen 91 por parte de la empresa, para identificar falencias que generen el incumplimiento de normas y reglamentos, de forma que se haga un razonamiento deductivo y reflexivo.

3.5. Población

En este caso el universo de estudio estuvo conformado por el personal encargado de la operatividad aduanera de la empresa RIOCARGO EXPRESS que son de un total de 15 colaboradores de acuerdo con la información proporcionada en RRHH durante el segundo trimestre del 2020.

Tabla 4.
Población

Categorías	Población	Técnica
Personal de la empresa RIOCARGO EXPRESS	15	Encuesta
Total	15	

Elaborado por España & Huerta (2020)

A su vez, se consideró también como población a los clientes frecuentes PYMES de la empresa RIOCARGO EXPRESS quienes contrataron, en promedio, una vez al mes o

más este servicio durante el año 2019, ascendiendo a un total de 20 clientes.

3.6. Muestra

La muestra para las entrevistas tomó como referencia a cuatro trabajadores involucrados en el área operativa de esta empresa. También se incluye un representante de otra empresa courier para evidenciar qué problemas presenta la empresa courier en donde trabaja, cómo los abordan y qué soluciones ha planteado. Por otra parte, en relación a la encuesta, se realizó un muestreo no probabilístico, seleccionándose al total de la población de talento humano y clientes descrita, es decir 15 y 20 respectivamente.

3.6.1. Procedimiento de la investigación.

Para el proceso de la investigación se procedió a realizar las siguientes acciones:

- Solicitud de autorización para el levantamiento de información en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.
- Elaboración de cuestionarios de entrevista
- Elaboración de cuestionarios de encuesta.
- Levantamiento de información de las entrevistas con el jefe de operaciones.
- Análisis de las entrevistas
- Levantamiento de información a través de las encuestas realizadas al personal de RIOCARGO EXPRESS S.A.
- Procesamiento y tabulación de los resultados de la encuesta a través del programa informático IBM SPSS.
- Elaboración de tabla y gráfico a través del programa informático IBM SPSS.
- Análisis de los resultados de la encuesta
- Discusión de los resultados.
- Estudio de casos asociados a los procedimientos desarrollados por RIOCARGO EXPRESS S.A. basados en el Régimen 91.

- Determinación de las falencias o problemas durante los procesos aplicados al Régimen 91.
- Elaboración de informe técnico.
- Conclusiones
- Recomendaciones

3.7. Análisis de resultados

3.7.1. Análisis de encuestas.

En este apartado se presentan los hallazgos de las dos encuestas aplicadas, una a trabajadores de la empresa y otra a clientes PYMES que demandan frecuentemente este servicio:

3.7.1.1. Resultados de las encuestas realizadas a los operadores de RIOCARGO

EXPRESS S.A.

1.- ¿Conoce todo el procedimiento que se realiza en la etapa del Régimen 91 aplicado en RIOCARGO EXPRESS?

Tabla 5.
Procedimiento del Régimen 91

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	27%
De acuerdo	6	40%
En desacuerdo	2	13%
Muy en desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

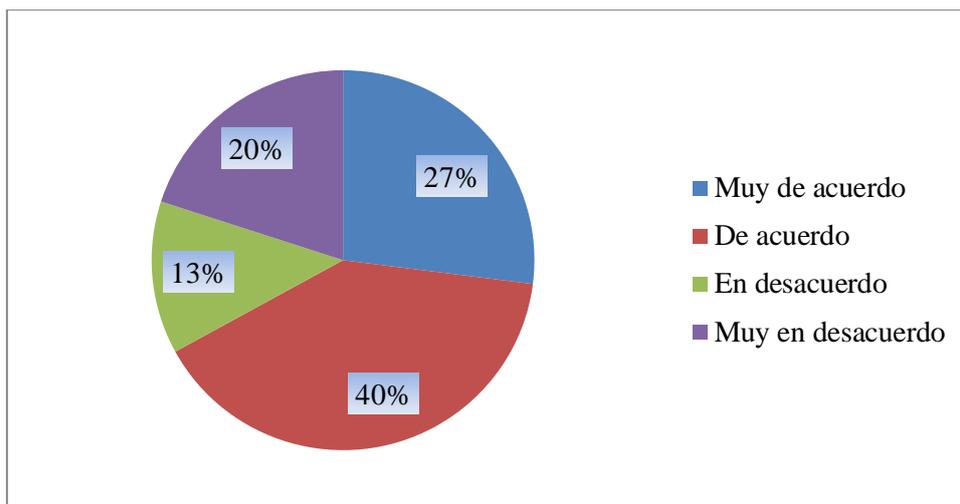


Figura 1. Procedimiento del régimen 91, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados, el 27% indicó estar muy de acuerdo y el 40% de acuerdo con el hecho de que conocen sobre los procedimientos del Régimen 91 Courier. Un 13% manifestó estar en desacuerdo y el 20% restante muy en desacuerdo. Esto puede ser un factor por el que se presentan problemas en la operatividad aduanera realizada en RIOCARGO EXPRESS, motivando retrasos en la tramitología por el desconocimiento de un grupo de trabajadores respecto a los procedimientos. Así pueden incumplirse requisitos establecidos por la SENA E y ocasionar demoras.

2.- ¿Ha recibido alguna capacitación en los últimos 3 años?

Tabla 6.

Capacitación en los últimos 3 años

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	33%
De acuerdo	1	7%
En desacuerdo	6	40%
Muy en desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

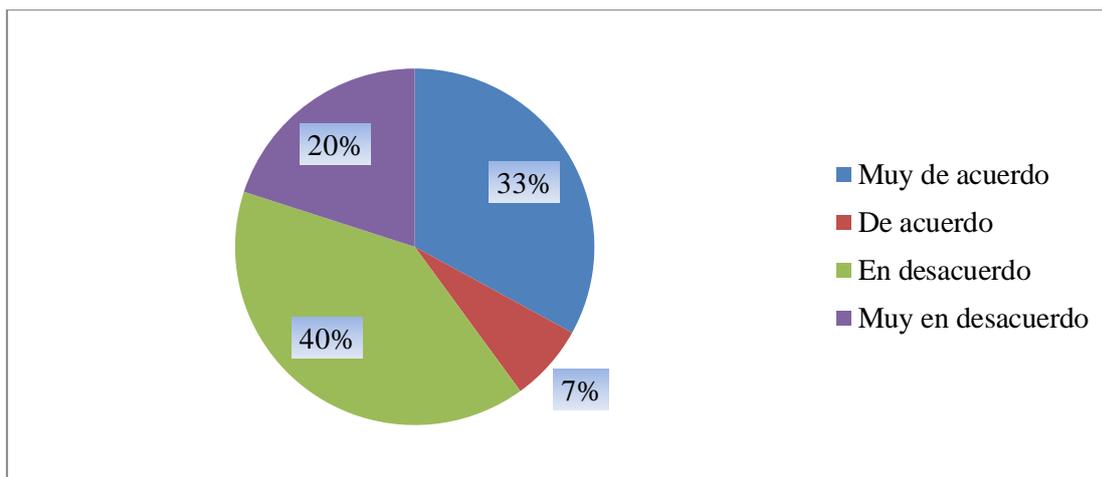


Figura 2. Capacitación en los últimos 3 años, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados el 33% manifestó estar muy de acuerdo en que han participado en capacitaciones en los últimos tres años, mientras que un 60% estuvo en desacuerdo. Esto podría ser otro factor que puede incurrir en problemas dentro de RIOCARGO EXPRESS, ya que alimenta el desconocimiento en los procesos y puede ocasionar errores en su ejecución. Así originar re-procesos que afectan la calidad del servicio y a la operatividad aduanera.

3.- ¿Está de acuerdo que en RIOCARGO EXPRESS tienen problemas en la aplicación del Régimen 91? Si responde con una negativa (desacuerdo o muy desacuerdo), saltar a la pregunta 5

Tabla 7.
Problemas en el Régimen 91

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	27%
De acuerdo	6	40%
En desacuerdo	2	13%
Muy en desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

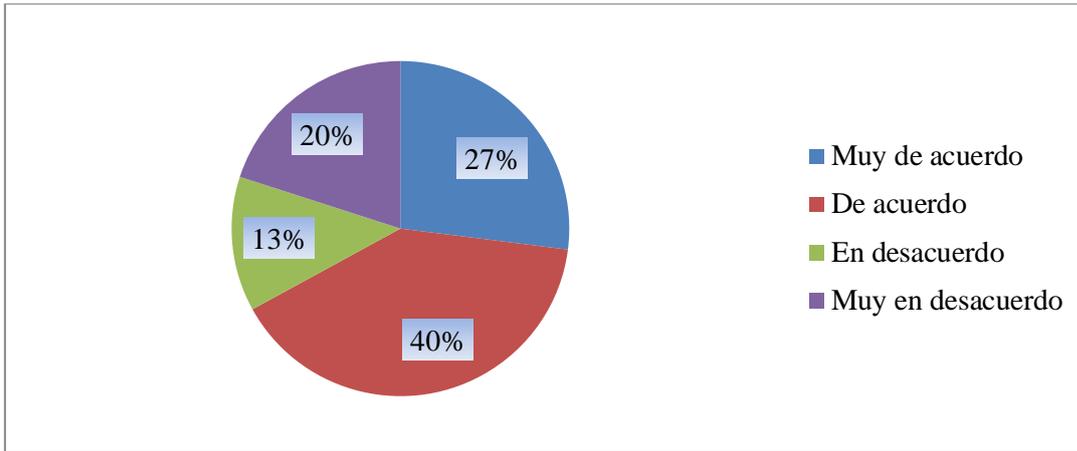


Figura 3. Problemas en el Régimen 91, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los resultados muestran que un 67% está de acuerdo en que existen problemas en la operatividad aduanera aplicada en el Régimen 91, mientras que un 33% está en desacuerdo considerando que la empresa se mantiene operativa de manera eficiente. En función con los datos, la mayoría de los operadores reconocen que hay falencias que han conllevado a mantener una deficiente operatividad aduanera, que podría tener efectos sobre la calidad de la gestión que se lleva a cabo en RIOCARGO EXPRESS, restándole prestigio ante los usuarios y deteriorando su experiencia.

4.- ¿En qué etapa del procedimiento considera usted que tienen problemas?

Tabla 8.

Etapa donde se presentan problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Recibimiento de la carga	1	10%
Identificación del tipo de mercancía	2	20%
Verificación de factura	2	20%
Clasificación según categoría	4	40%
Digitalización de detalles en sistema	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

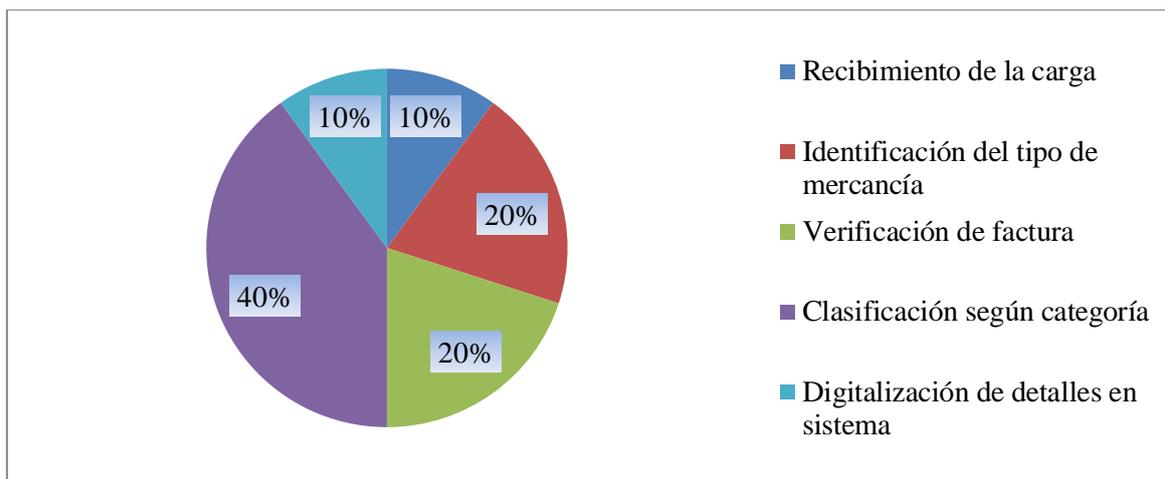


Figura 4. Etapa donde se presentan problemas, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Del personal que indicó que existen problemas, el 40% considera que es debido a la clasificación según la categoría, seguido de la identificación del tipo de mercancía y verificación de los datos en la factura. Los menos frecuentes fueron el recibimiento de la carga y digitalización del sistema; sin embargo, presentan incidencia y pueden afectar al servicio entregado a los usuarios. Estos son los problemas que deberían intervenir, garantizando que la carga se exprese en forma correcta para evitar demoras durante el proceso.

5.- ¿En la empresa han definido procedimientos, políticas y procesos que ayuden al personal a cumplir sus roles en el servicio de Régimen 91 Courier?

Tabla 9.
Procedimientos, políticas y procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20%
De acuerdo	1	7%
En desacuerdo	7	46%
Muy en desacuerdo	4	27%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

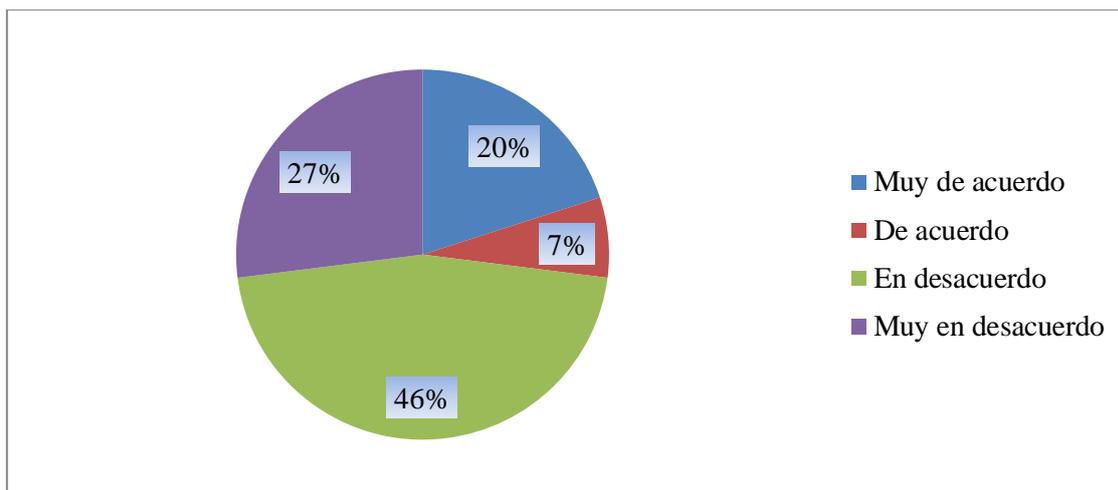


Figura 5. Procedimientos, políticas y procesos, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados se pudo evidenciar que el 27% está de acuerdo con el hecho de que se han definido procedimientos, políticas y procesos que ayuden a mantener niveles eficientes en la operatividad aduanera, mientras que un 73% indicó estar en desacuerdo, mencionando que no existe algún documento o modelo que identifique estos puntos para que los operadores puedan cumplir con funciones específicas de manera eficiente y oportuna para mantener la calidad del servicio.

6.- ¿En qué área cumple sus funciones?

Tabla 10.
Área de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bodega	0	0%
Administrativo	0	0%
Operadores	9	60%
Logística	6	40%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

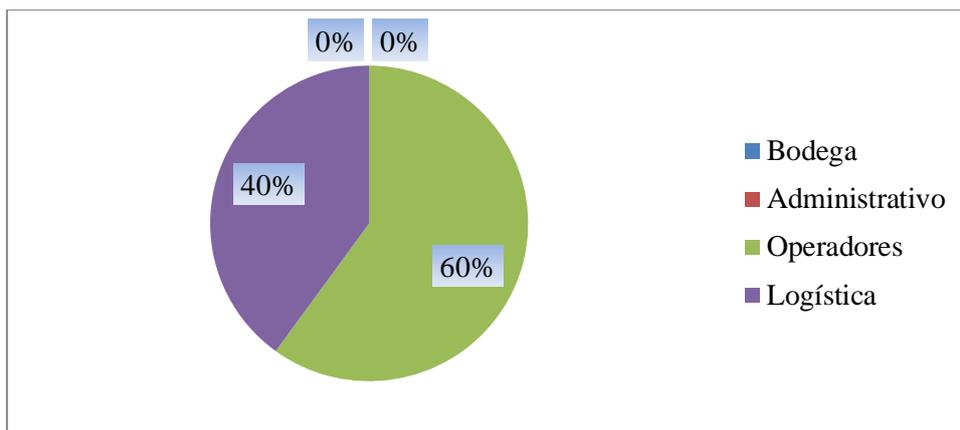


Figura 6. Área de trabajo, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Conforme con los resultados del total de encuestados, estos cumplen funciones en el área logística de la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A. que están a cargo de la parte operativa durante el proceso de recepción, clasificación, almacenamiento y distribución de las encomiendas. Son puestos importantes y, al evidenciarse en una de las preguntas que no todos han sido capacitados, puede representar un riesgo. Este riesgo se incrementa en función de los cambios en la normativa y procedimientos que demandan una rápida adaptación por parte del personal para que así se eviten retrasos que pueden afectar la calidad del servicio.

7.- ¿Tiene inconvenientes en la categorización o re-categorización de la mercancía importada?

Tabla 11.

Categorización o re-categorización de mercancía importada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13%
De acuerdo	4	27%
En desacuerdo	7	47%
Muy en desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

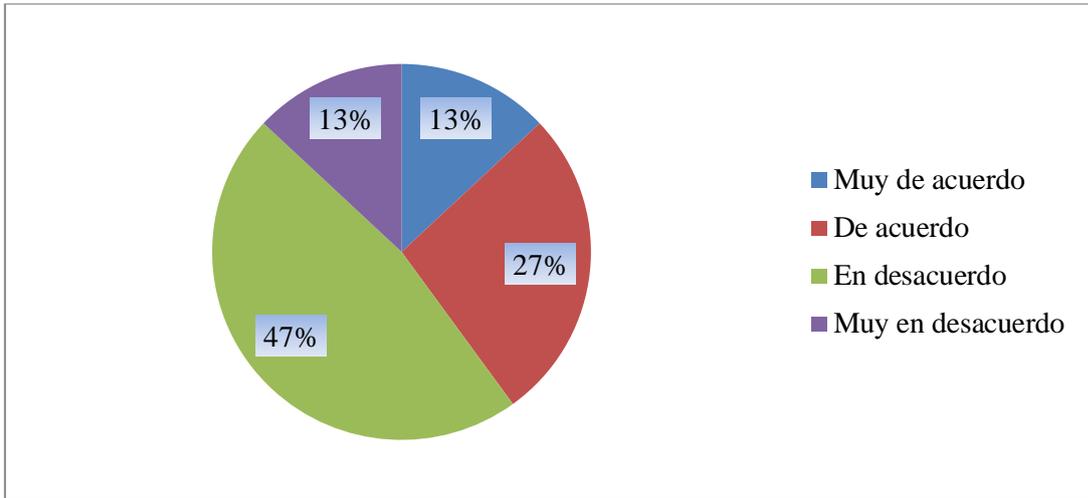


Figura 7. Categorización o re-categorización de mercancía importada, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Conforme con los resultados se pudo evidenciar que para un 40% de los encuestados existen problemas para realizar la categorización o re-categorización de las mercancías importadas, lo cual supone un problema porque puede conllevar a que esta no se clasifique conforme a la nomenclatura y requerimientos que exige el Régimen 91. Con ello se incumpliría con los procedimientos ante la autoridad competente y esto provocaría retrasos en la entrega de la encomienda al cliente.

8.-¿De qué manera se valora el servicio de traslado de la carga vía Courier?

Tabla 12.

Valoración del traslado de la carga

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Por peso	5	27%
Por cliente	3	40%
Ambos	5	13%
No sabe	2	20%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

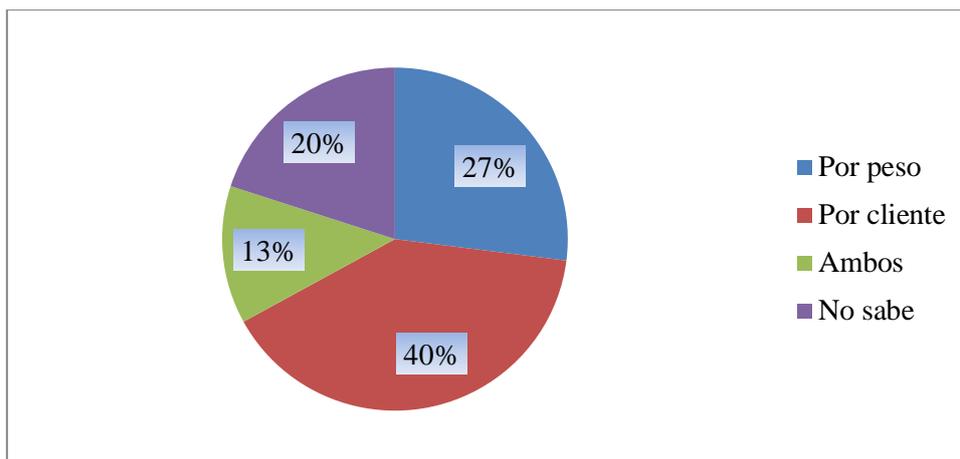


Figura 8. Etapa donde se presentan problemas, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados el 34% de los encuestados indicaron que la valoración del traslado de la carga es realizada por el peso, mientras que un 20% por cliente, un 33% ambos y el 13% restante no sabe. Esto demostró que existen diferentes criterios en este proceso que, al no estar definido a través de procedimientos o conforme lo establecido dentro de la operatividad aduanera aplicada bajo el Régimen 91, conlleva a los problemas que afectan la calidad del servicio en RIOCARGO EXPRESS S.A.

9.- ¿Cuál considera que es la prioridad de la Aduana para los procesos de aforo?

Tabla 13.
Procesos de aforo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Automático	3	20%
Documental	8	53%
Físico	4	27%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

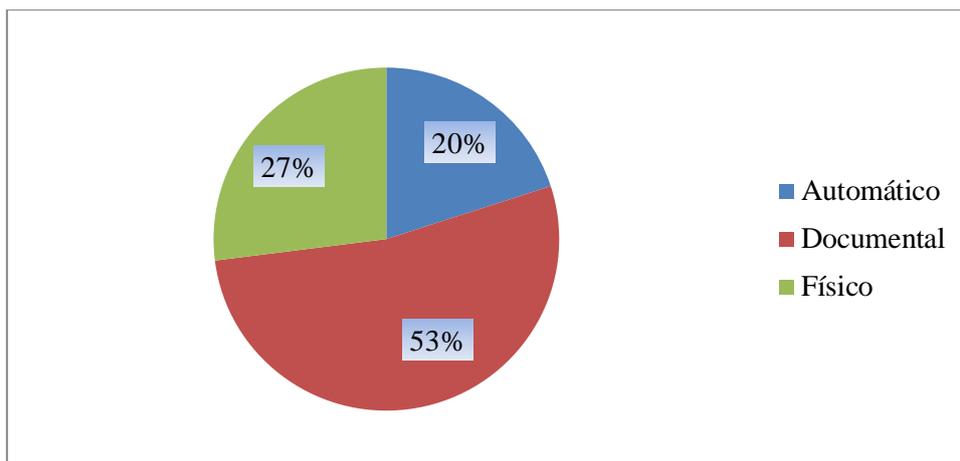


Figura 9. Problemas Procesos de aforo, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados los encuestados indicaron que en los procesos de aforo para la Aduana es prioridad el documental con un 53%, mientras que el 20% manifestó que el automático y el 27% restante el físico. Esto supone que dan mayor relevancia a revisar los documentos una vez reciben la carga, evidenciando si cumplen o no con las formalidades para el ingreso de la carga. De esta forma, si existen problemas con la documentación, existirán retrasos en la recepción de la carga.

10.- ¿Cuánto tiempo demora regularmente la desaduanización Courier desde el arribo al aeropuerto hasta su desaduanización?

Tabla 14.
Desaduanización Courier

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mayor de 4 días	2	13%
Entre 3 a 2 días	13	87%
Menor a 1 día	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

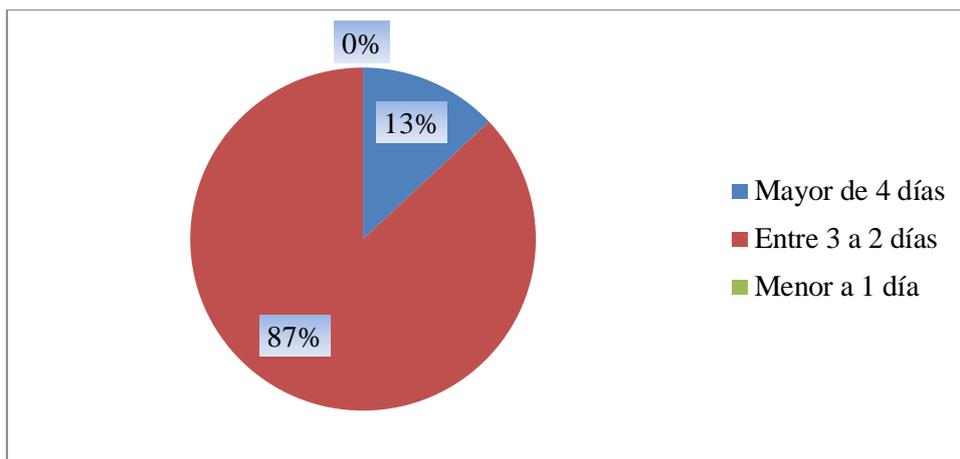


Figura 10. Desaduanización Courier, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: De acuerdo con los resultados el 13% de los encuestados indicó que el proceso de desaduanización se realiza en un tiempo mayor a los 4 días, mientras que el 87% restante indicó que entre 3 a 2 días. Esto permite suponer que existen tiempos ágiles, en su mayoría; sin embargo, la inconformidad puede verse reflejada en aquellos donde la carga tarda más de 3 días en ser desaduanizada.

3.7.1.2. Resultados de encuestas a clientes de RIOCARGO EXPRESS S.A.

1.- En relación a las categorías existentes para la importación de mercancía bajo el régimen Courier ¿En qué categoría suele generalmente contratar el servicio?

Tabla 15.
Categoría de mayor contratación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
A	0	0%
B	4	20%
C	10	50%
D	0	0%
E	0	0%
F	6	30%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

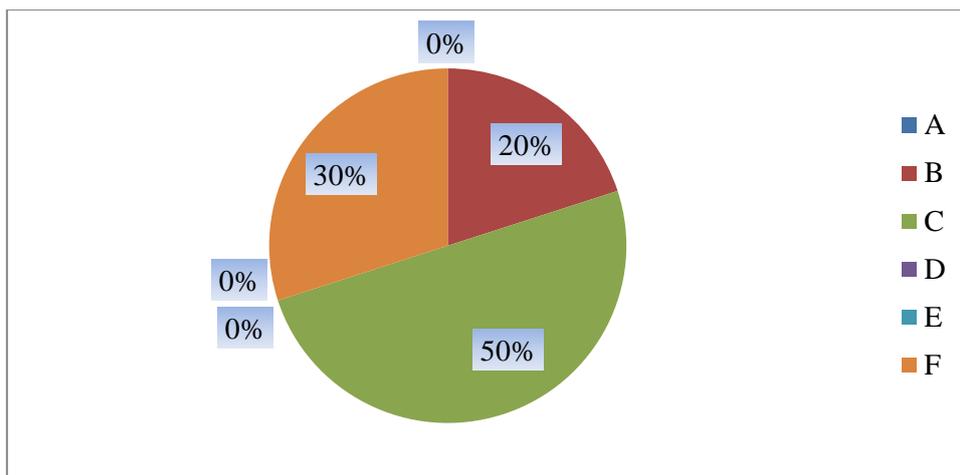


Figura 11. Categoría de mayor contratación, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los clientes indicaron que la categoría donde existe una contratación más frecuente es la C, en el 50% de casos. Esto permite suponer que las empresas courier, como RIOCARGO EXPRESS, deben estar preparadas para atender en mayor medida este tipo de trámites de los clientes y evidenciar los errores más frecuentes en esta categoría para ser más eficiente. A su vez, deben prestar también especial atención a las categorías F y B.

2.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto a los trámites que usted debe realizar durante la contratación del servicio?

Tabla 16.

Nivel de conocimiento en los trámites

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	40%
Medio	7	35%
Bajo	5	25%
Nulo	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

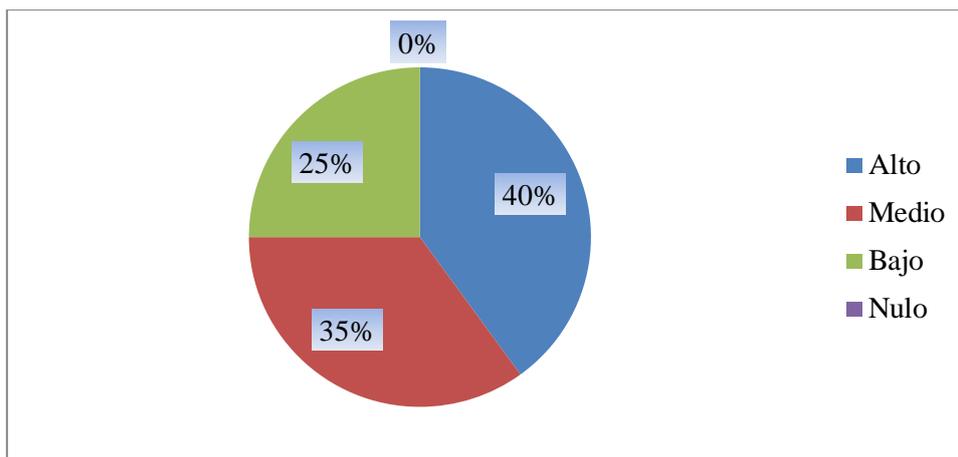


Figura 12. Nivel de conocimiento en los trámites, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los resultados muestran que existe una mayor concentración de clientes con conocimiento alto y medio en los trámites que deben realizar durante el servicio. Sin embargo, también existe un 25% de clientes quienes mencionan mantener un conocimiento bajo a pesar de realizar contrataciones frecuentes. Esto permite suponer que pueden existir clientes que no realizan contrataciones frecuentes y mantener un conocimiento bajo sobre el trámite. Por tal motivo, su educación debe ser primordial, evitando errores que puedan ocasionar retrasos en el servicio proporcionado.

3.- ¿Qué tan probable es que usted reciba asesoría o capacitación suficiente de la empresa para realizar el trámite en forma correcta?

Tabla 17.

Asesoría o capacitación suficiente para el trámite del cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	12	60%
Probable	5	25%
Poco probable	3	15%
Nada probable	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

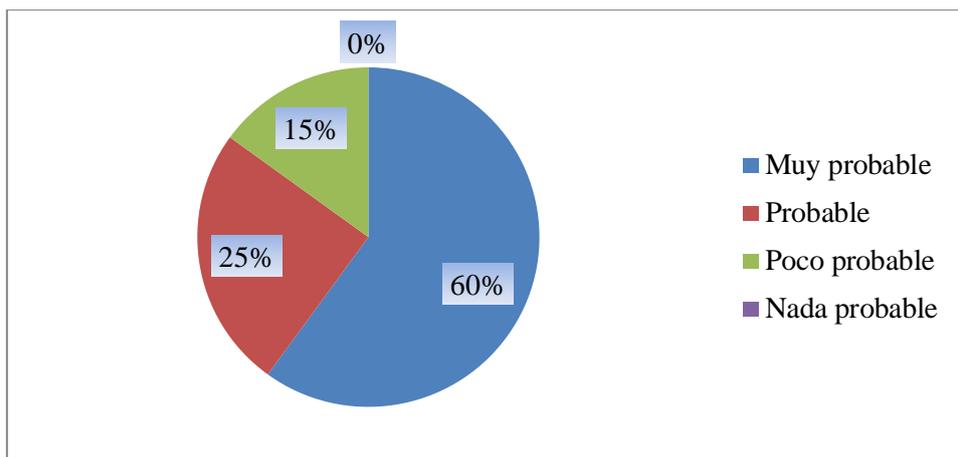


Figura 13. Asesoría o capacitación suficiente para el trámite del cliente, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los resultados demuestran que en la empresa RIOCARGO EXPRESS se brinda con alta frecuencia capacitación y asesoría a los clientes, indicando que es muy probable y probable en un 60% y 25% respectivamente. Sin embargo, un 15% indica que esto resulta poco probable, es decir que no siempre la reciben, pudiendo esta situación repetirse en otros clientes y ocasionar así que cometan errores por el desconocimiento en el trámite.

4.- ¿Qué tan probable es que la mercancía requerida no le sea entregada en el tiempo acordado?

Tabla 18.

Probabilidad de retrasos en la entrega de la mercancía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	3	15%
Probable	5	25%
Poco probable	8	40%
Nada probable	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

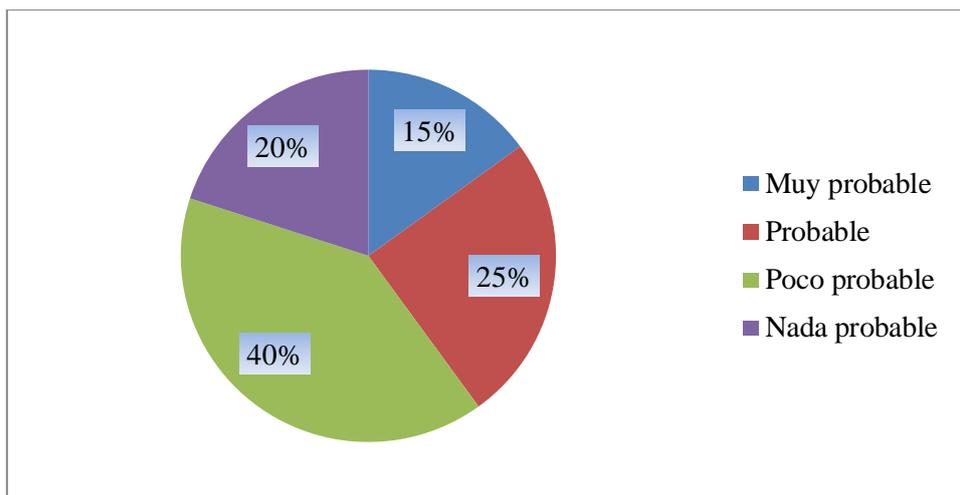


Figura 14. Probabilidad de retrasos en la entrega de la mercancía, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los hallazgos demuestran que, si bien el 60% de clientes indica que es poco y nada que presenten retrasos, el porcentaje restante menciona que son probable y muy probable las demoras. Esto da a notar que existe una percepción de incumplimiento de los clientes respecto a la recepción de la carga que solicitó, atribuyendo estos a errores durante el trámite y procesos relacionados.

5.- De conocer la causa o causas del problema que ocasionan este retraso, selecciónela a continuación

Tabla 19.

Causas que ocasionan el retraso en la entrega de la mercancía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Carga mal categorizada	7	35%
Error en la planificación	3	15%
Extravío de documentación	6	30%
Inconsistencia en la DAS	0	0%
Facturas enviadas con retraso	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

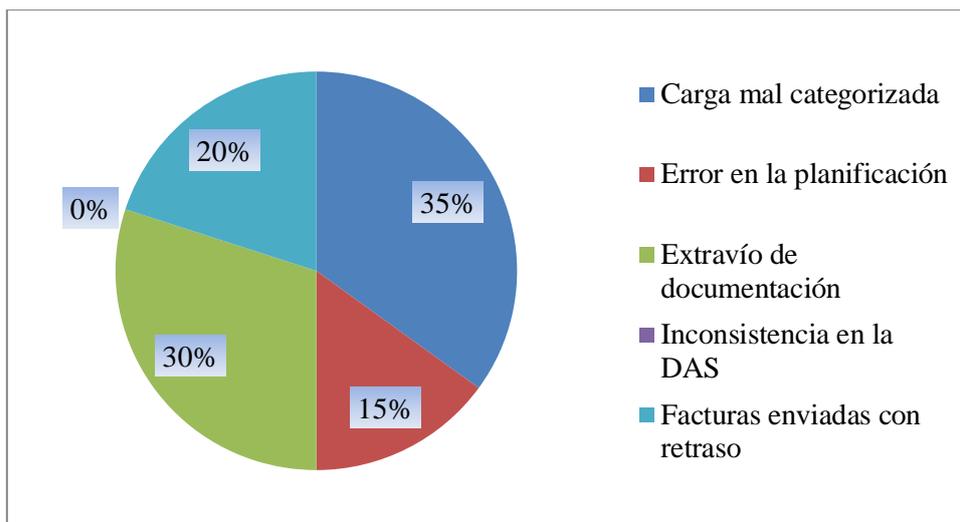


Figura 15. Causas que ocasionan el retraso en la entrega de la mercancía, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Entre los errores que ocurren con mayor frecuencia se encuentran la carga mal categorizada en el 35% de casos, y el extravío de documentación en un 30%. También se evidencian el error en la planificación y el envío retrasado de facturas, siendo necesario que se desarrollen acciones que minimicen la ocurrencia de estos eventos que afectan la entrega eficiente de la carga.

6.- ¿Cómo valora su experiencia como cliente dentro de la empresa?

Tabla 20.

Valoración de su experiencia como cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	9	45%
Buena	7	35%
Regular	4	20%
Mala	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

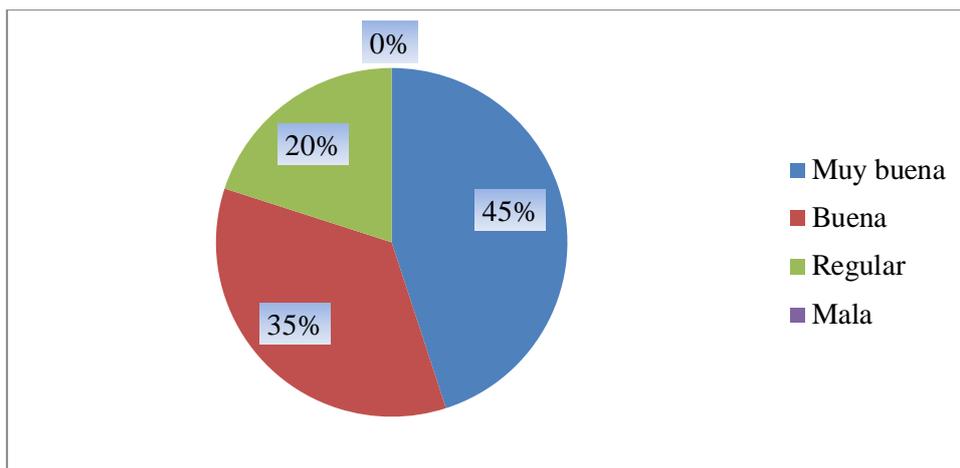


Figura 16. Valoración de su experiencia como cliente, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: La encuesta arrojó que existe una valoración principalmente muy buena y buena en la experiencia de los clientes frecuentes, siendo del 45% y 35% respectivamente. Es decir, que están satisfechos con el servicio obtenido; sin embargo, no puede obviarse la existencia de problemas que pueden afectar su experiencia, como es el caso del 20% de clientes quienes la valoran como regular. Esto debe corregirse para evitar que se marchen a la competencia, ocasionando una pérdida de ingresos en la empresa RIOCARGO EXPRESS.

7.- En función de las características propia del servicio de courier ¿Cuál o cuáles considera que debe mejorar la empresa en relación a sus competidores?

Tabla 21.
Características del servicio que debe mejorar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	0	0%
Rapidez	10	50%
Precios módicos	6	30%
Atención al cliente	4	20%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

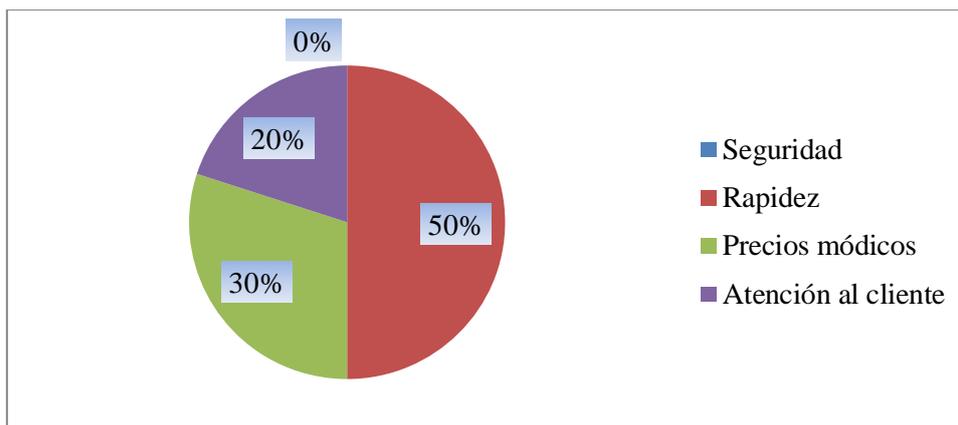


Figura 17. Características del servicio que debe mejorar, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Los hallazgos permiten evidenciar que el 50% de clientes considera que la rapidez debe mejorar, lo cual se condiciona a los retrasos presentados en la entrega de la carga. Por otro lado, también se mencionan los precios, volviendo al servicio más accesible o brindan mayores beneficios al cliente por el mismo monto, cerrando con la atención al cliente. Esta última depende exclusivamente el personal y su compromiso en brindar un servicio de calidad, debiendo la empresa también capacitar a sus trabajadores y mantenerlos motivados.

8.- ¿Qué tan probable es que usted cambie de empresa proveedora de este servicio en sus próximas importaciones?

Tabla 22.
Probabilidad de cambiar de proveedor del servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	0	0%
Probable	3	15%
Poco probable	8	40%
Nada probable	9	45%
Total	20	100%

Elaborado por España & Huerta (2020)

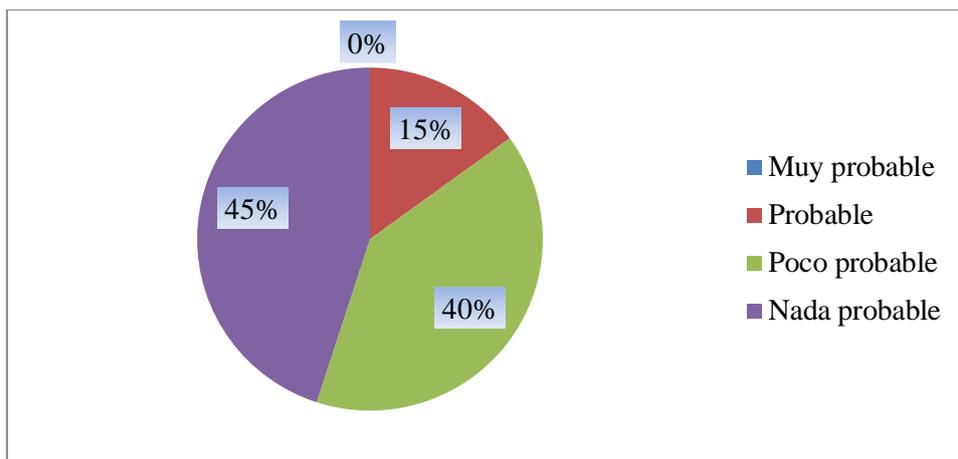


Figura 18. Probabilidad de cambiar de proveedor del servicio, elaborado por España & Huerta (2020)

Análisis: Si bien, los resultados se concentran en una baja probabilidad de que cambien de proveedor, lo cual significa que están contentos con el servicio recibido, existe un grupo de clientes, 15% específicamente, quienes mencionan que este cambio sería probable. Ello supone que pueden perderse cliente si no son realizadas mejoras a los procesos operativos de la empresa RIOCARGO EXPRESS, además de compensar los problemas que generan retrasos a los clientes.

3.7.2. Análisis de entrevistas.

Estas entrevistas se aplicaron a cuatro trabajadores de la empresa objeto de estudio, además de un representante de otra empresa courier, identificando qué probables son frecuentes y cómo son abordados:

3.7.2.1. Resultados de entrevistas a talento humano de la empresa RIOCARGO

EXPRESS S.A.

Las respuestas a las entrevistas se presentan en el siguiente orden:

- a) Jefe de Operaciones Aduaneras, Ing. Claro Morán quien lleva más de 5 años cumpliendo sus funciones,
- b) Gerente General, Ing. Jennifer Miranda Alarcón.
- c) Asistente del jefe de operaciones (1) Pablo Miranda
- d) Asistente del jefe de operaciones Beatriz España

1.- ¿Cuánto personal en la empresa se encuentra relacionado directamente al proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en RIOCARGO EXPRESS S.A.?

- a) 8
- b) 8
- c) 8
- d) 8

Análisis: La empresa dentro de los procesos relacionados a la operatividad aduanera dispone de un total de ocho individuos, quienes deben estar preparados para brindar un servicio de calidad al cliente, acorde a sus expectativas, garantizando que la carga llegue en las condiciones requeridas.

2.- ¿Qué problemas son los que mayormente se presentan durante el proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en RIOCARGO EXPRESS S.A.?

a) Tenemos distintos problemas durante dicho proceso, uno de ellos son los malos procesos en logística, lo cual influye en nuestra competitividad y productividad, también la falta de información en tiempo real que provoca incertidumbre en tiempos, problemas de trazabilidad, embarques con demoras o información dispersa.

En este aspecto debemos de mejorar para lograr que nuestra empresa sea mucho más eficiente y así poder ahorrar mucho dinero a través de la implementación de mejores prácticas en el control y seguimiento de la desaduanización de la mercadería

- b) Demora en el trámite y altos cobros de impuestos.
- c) Los errores en la documentación, pérdidas de facturas e incluso la mala categorización de la carga, todo esto afecta a que la carga llegue al cliente en las condiciones acordadas.
- d) Como empresa se requiere mejorar la planificación en la entrega del servicio que

el cliente requiere, además de educarlo para que no cometa errores que influyan en que la carga llegue cuando se requiera.

Análisis: En base a las mejoras que deben aplicarse, estas se orientará a una mejor disponibilidad de la información, tanto documentos para la tramitología y de seguimiento a la carga hasta su desaduanización, lo cual permitiría planificar mejor las operaciones. Otro inconveniente es la categorización de la carga, denotando que deben también aplicarse mejoras orientadas a la categorización de la carga, evitando que surjan inconvenientes que ocasionen demoras e incremento en los impuestos a pagar.

3.- ¿Cuáles considera usted que son los factores que provocan estos problemas?

Explique

a) Principalmente, creo yo que la desinformación en cualquier ámbito del proceso de desaduanización, o al momento de manifestar la carga, ya que no contamos con algún tipo de manual o alguna información necesaria para resolver estos inconvenientes que acarrearán el Régimen 91

b) Los procesos internos (pesaje y aforo físico). Toman demasiado tiempo hasta la liberación de la carga.

c) Se deriva de una inadecuada relación con el cliente.

d) La falta de educación del cliente en ciertos casos, lo cual provoca que surjan errores en la documentación y categorización de la carga.

Análisis: Los consultados expresan que los problemas se deben a que el cliente no está correctamente educado, además de la falta de organización de los procesos en la empresa para la desaduanización de la carga. En función a lo expresado, se requiere que la empresa fortalezca sus operaciones, además de reducir el riesgo a que los clientes presenten documentación e información errónea.

4.- ¿Qué tan probable es que surjan inconsistencias en los procedimientos de importación bajo el régimen Courier en la empresa? Explique

- a) Resulta probable ya que la empresa debe mejorar en algunos aspectos relacionados a su operatividad.
- b) Muy probable debido a la infraestructura y procesos de rotulación.
- c) Pueden ocurrir no solo por la empresa, sino también por el cliente y la información declarada en el trámite.
- d) Puede suceder pero no solo por procesos internos, ya que el cliente puede presentar información inconsistente en relación a la carga.

Análisis: Los consultados mencionan que resulta probable que surjan inconvenientes en los procedimientos, lo cual ocasionará retrasos en la recepción de la carga. Algunos están relacionados directamente al cliente y cómo declara la información, lo cual también debería preverse en la empresa y tratar de corregir.

5.- De existir inconsistencias ¿En qué medida pueden influir en la entrega de la mercancía al cliente dentro de los tiempos pactados?

- a) Considerando que una entrega vía courier puede ser hasta 48 horas según la categoría, los errores pueden demorar la desaduanización hasta 15 días. Esto supone ya un retraso para nuestros clientes.
- b) Retrasa la entrega en un estimado de 15 días dependiendo de la agilidad y del tipo de trámite.
- c) Suelen retrasar la recepción de la carga por muchos días, no reflejando la ventaja de este sistema.
- d) Sí es evidente la demora, algunos clientes incluso indican que si hubiesen importado de la forma clásica hubiesen pagado menos y por el mismo tiempo.

Análisis: Los clientes expresan que las demoras pueden llevar incluso a que no perciban las ventajas de este sistema, tardando incluso un tiempo equivalente a la importación normal de la mercancía. Esto ocasiona un deterioro en la imagen del servicio y también de la empresa, a que estos errores no sean solo atribuidos a la operadora, sino también a la información que el cliente proporcionó.

6.- ¿El personal encargado de realizar los trámites de la DAS es capacitado?

Explique las capacitaciones impartidas de ser el caso

a) No somos capacitados, trabajamos de una manera empírica o nos ayudamos haciendo consultas a empleados de otros Courier, no somos capacitados por falta de tiempo ya que no contamos con personal suficiente en las distintas áreas entonces a veces toca realizar tareas de otros compañeros.

b) Sí, reciben capacitación sobre procesos aduaneros, partidas arancelarias, documentación correspondiente.

c) Sí suelen recibirse capacitaciones pero no son intensivas por el tiempo que disponemos. Si es escaso, entonces las capacitaciones no pueden abarcar muchos temas y pueden llegar a ser superficiales.

d) Algunas capacitaciones se dan, pero no responden a las necesidades del personal.

Análisis: Si bien, se indica que suelen ser capacitados, las mismas no pueden profundizar en los temas por falta de tiempo, e incluso no cubren todas las exigencias de los trabajadores. Esto puede influir en su conocimiento, no permitiéndoles responder en forma efectiva a los procesos.

7.- ¿En la empresa cuentan con procedimientos definidos sobre las acciones por realizar en la operatividad aduanera bajo el Régimen Courier? Explique

a) No hay ningún tipo de manual, tampoco contamos con ningún método para realizar cualquier tipo de trabajo el cual nos ayude a resolver algún tipo de

inconvenientes que tengamos en Aduana o en alguna parte de dicho proceso de desaduanización de la mercadería. La empresa aún no cuenta con alguna perspectiva a corto o a largo plazo

b) Sí, el personal encargado tiene la obligación de resolver cualquier tipo de problemas que se presenten.

c) No es claro, pero igual se nos exige responder.

d) Tenemos que responder a todos los problemas en los procesos logísticos, aunque no exista una guía clara.

Análisis: Los resultados permiten denotar que no existe un manual o procedimientos claros respecto a las operaciones; sin embargo, se exige a los trabajadores que respondan ante cualquier inconveniente o problema que surja. Dicho esto, es esencial que sean capacitados y dispongan de una guía clara para llevar a cabo sus funciones.

8.- ¿Qué medidas han considerado para reducir los problemas en el proceso de importación Courier?

a) Últimamente hemos querido reducir los problemas que normalmente se dan en cuanto a declarar a tiempo, tener las facturas al día al momento de manifestar y así que el aforo físico intrusivo sea más rápido, ágil y eficaz. Con eso tendremos satisfechos a los clientes, dándole su mercadería a tiempo. Para ello se deben tener procesos estándar y homogéneos, los cuales permitan reducir tiempos en las entregas.

b) El re-pesaje de la carga dentro de los procesos de despacho así como un monitoreo en el proceso de etiquetar las encomiendas.

c) Se ha intentado tener una mejor comunicación y contacto con los clientes, así poder presentar la información correcta y evitar retrasos.

d) Lo esencial es que tengamos los documentos que necesitamos para retirar la carga, correctamente, lo cual evite demoras con los clientes.

Análisis: La empresa se ha orientado principalmente a disponer de los documentos necesarios para poder realizar los trámites, lo cual depende del cliente. Así mismo el repesaje para asegurar que la carga cumpla con los requisitos de la categoría. Sin embargo, siguen existiendo demoras que impiden la recepción la carga en los tiempos adecuados.

9.- ¿Cuál es el protocolo que siguen al momento de prestar el servicio a sus clientes?

a) Tratamos de brindarle un buen servicio a nuestros clientes, tanto en la atención al público como al momento de la entrega. Para muestra un botón, ya que este año a pesar de la pandemia o de los múltiples problemas, nuestra cartera de clientes ha aumentado. Uno de los principales objetivos de RIOCARGO EXPRESS es brindar un servicio ágil eficaz, de calidad y seguro en la entrega de la carga, en un momento oportuno.

b) Debemos de tener una buena atención al cliente, estoy consciente que, como empresa, se debe de mejorar mucho en este aspecto.

c) La idea es garantizar la satisfacción del cliente en todas las etapas, pero aún existen inconvenientes que generan problemas

d) Todos los procesos pretenden dar un servicio de calidad al cliente, pero existen debilidades.

Análisis: Si bien, no se indican claramente los procesos, los entrevistados mencionan que todos van orientados a la satisfacción del cliente. En función de aquello, a pesar de este interés en darle una experiencia óptima al usuario, siguen existiendo problemas, lo cual debe mejorarse.

10.- En base a las condiciones como se presta actualmente el servicio ¿Considera usted que la empresa cumple las expectativas de sus clientes? Explique

a) Creo que aún debemos mejorar en algunos aspectos, especialmente en la rapidez

con la cual entregamos la carga.

b) Sí, buscamos siempre el beneficio para el cliente brindándole una tarifa baja, dentro de un proceso legal y cumpliendo las disposiciones de la SENA E.

c) Creo que se cumplen sus expectativas, pero habrá problemas que influyen en pequeños grupos.

d) Los problemas van a afectar la experiencia del cliente, por ende es probable que se deteriore el servicio que percibe.

Análisis: En base a las declaraciones de los consultados, ellos exponen que los problemas van a influir en la experiencia del cliente y, mientras más frecuentes sean, mayor será la insatisfacción. Por ende resulta esencial que sean corregidos y así brindarles una mayor experiencia.

Análisis de la entrevista:

La entrevista realizada al talento humano de la empresa RIO CARGO EXPRESS S.A. puso en evidencia los problemas que existen y se corrobora la falta de capacitación al personal para que puedan adquirir conocimientos y fácil adaptación a las actividades que deben realizar dentro de la operatividad aduanera aplicado al Régimen 91. Se reconoció que el principal problema en la empresa es la parte logística que provoca retrasos en la declaración y entrega de documentos conforme a los requeridos por la autoridad aduanera.

Además, las inconsistencias en el registro de información han conllevado a que se dé una categorización errónea de la mercancía, lo cual ha provocado que se proceda con la re-categorización, porque en algunos casos este no cumple con las condiciones según las especificaciones y por ende, deben realizarse las correcciones en el sistema ECUAPASS e indicar mediante correo la novedad.

Pero las dificultades en el proceso de desaduanización también pueden relacionarse

con la informalidad de los clientes que, al no tener conocimientos sobre el trámite, proceden a realizar la presentación de documentos de manera errónea o incompleta. También, en algunos casos la mercancía llega sin factura comercial u otro documento que ayude a realizar la declaración aduanera.

También se puso en evidencia que en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A. no cuentan con un documento que precise de procedimientos que ayuden a simplificar la operatividad aduanera bajo el Régimen 91, así como la reducción de riesgos de errores que provoquen retrasos que le restan prestigio en el mercado, considerando que en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, los problemas no se relacionan a la carencia del manual que obliga a responder al trabajador de forma empírica, sino a los factores ya mencionados como la capacitación al cliente y la falta de documentación.

Ello genera errores que retrasan la desaduanización de la mercancía, así como la entrega de esta a su destinatario.

3.7.2.2.Resultado de entrevista a representante de otra empresa Courier de Guayaquil.

La entrevista se realizó al asistente de operaciones de la empresa LAAR COURIER, siendo Jorge Rivera, presentándose a continuación los resultados:

1.- ¿Qué problemas son los que mayormente se presentan durante el proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en SU EMPRESA?

Carga mal categorizada y el tiempo de entrega de paquetes a los clientes se ve afectado

2.- ¿Cuáles considera usted que son los factores que provocan que estos problemas? Explique

Falta de información por parte de los clientes, lo cual provoca que al momento de clasificar la mercadería se la declare mal y se generen retrasos en la entrega, e incluso

más gastos de lo común.

3.- ¿Qué tan probable es que surjan inconsistencias en los procedimientos de importación bajo el régimen Courier en la empresa? Explique

Las probabilidades de inconsistencias son pocas, y se evitan cuando tengamos la información real de la mercadería por parte de los clientes

4.- De existir inconsistencias ¿En qué medida pueden influir en la entrega de la mercancía al cliente dentro de los tiempos pactados?

Al tener inconsistencias se retrasa la entrega de la mercadería y esto provoca insatisfacción, además de malestar en los clientes

5.- ¿El personal encargado de realizar los trámites de la DAS es capacitado? Explique las capacitaciones impartidas de ser el caso

Sí, todo el personal que se encarga del área operativa de la empresa es capacitado cada 3 meses, por ende todo el personal se siente en la capacidad de resolver cualquier tipo de inconveniente que se presente durante todo el proceso

6.- ¿En la empresa cuentan con procedimientos definidos sobre las acciones por realizar en la operatividad aduanera bajo el Régimen Courier? Explique

Claro que sí, con las capacitaciones impartidas nos dan la seguridad de poder resolver cualquier tipo de problema que se presente en este régimen. Así que el personal operativo tiene toda la potestad de tomar decisiones

7.- ¿Qué medidas han considerado para reducir los problemas en el proceso de importación Courier?

Primero es solicitar la factura real a todos los clientes, sin esta información no podemos continuar con el proceso. Creemos que eso es lo primordial durante todo este proceso

8.- ¿Cuál es el protocolo que siguen al momento de prestar el servicio a sus

clientes?

Lo principal es brindar una buena atención al cliente, ayudarlo en lo más que se pueda para que este perciba una buena imagen de la empresa y de nuestros servicios

9.- En base a las condiciones como se presta actualmente el servicio ¿Considera usted que la empresa cumple las expectativas de sus clientes? Explique

Sí, se considera que cumplimos con todas las expectativas de los clientes, sobretodo en el tiempo de entrega tratamos de brindar un servicio de calidad, eficacia y rapidez de una forma veraz y segura.

Análisis: Puede observarse que otras empresas courier también tienen problemas con la información que sus clientes proporcionan, lo cual ocasiona retrasos e impide que la carga llegue a tiempo. Por otra parte, se indica que el personal es capacitado cada tres meses, es decir que existe un intervalo claro para proporcionarles conocimientos que mejoren sus habilidades y ejecución de sus funciones, a diferencia de RIOCARGO EXPRESS donde no están definido.

Como tal, se preocupan en brindar una buena atención al cliente, siendo el interés de toda empresa courier y en general, de aquellas que brindan un servicio al cliente.

3.7.3. Análisis de los casos obtenidos en base a procedimientos de operatividad aduanera de Régimen 91: Empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.

Para este caso, se toma como referencia los trámites en la empresa realizados bajo la categoría C, cabe señalar que son estos los que mantienen mayor frecuencia de contratación en base a lo indicado por los clientes. Consultándose información de la empresa RIOCARGO EXPRESS durante el año 2019 se registraron un total de 3100 importaciones bajo esta categoría de los cuales 303 muestran el indicativo “R” que significa envío con retraso.

En función a aquello, se presenta el siguiente índice que mide la operatividad en esta

categoría:

$$\text{Operatividad perdida (ineficiencia del proceso)} = \frac{\text{Importaciones Categoría C}}{\text{Retrasos categoría C}}$$

$$\text{Operatividad perdida (ineficiencia del proceso)} = \frac{3100}{303}$$

$$\text{Operatividad perdida (ineficiencia del proceso)} = \frac{3100}{303}$$

$$\text{Operatividad perdida (ineficiencia del proceso)} = 10,2\%$$

Esto permite evidenciar que el grado de eficiencia de la empresa es del 89,8% dentro de esta categoría, mientras el restante supone que presentan retrasos y los productos no están siendo entregados a los clientes puntualmente. Esto motiva la insatisfacción, pudiendo ese grupo de retrasos afectar la imagen de la empresa en el mercado mediante referencias negativas, fomentando la pérdida de clientes.

Las causas han sido identificadas mediante la recolección de datos:

- Capacitación insuficiente a trabajadores
- Errores en la categorización de la carga
- Datos mal registrados en la factura
- Pérdidas de documentos
- Retrasos del cliente al entregar documentación habilitante
- Desconocimiento de los clientes en relación al trámite y prohibiciones.
- Procesos no se encuentran soportados en manuales.

En este caso, la capacitación insuficiente de los trabajadores, el desconocimiento de los clientes y los procesos no soportados en manuales pueden considerarse como los principales problemas, los cuales generarán los demás enlistados, causando solo en la categoría C una pérdida de eficiencia del 10,2%. A continuación se presentan algunas novedades que han surgido dentro de esta categoría y han ocasionado retrasos:

Tabla 23.
Análisis de casos (I)

Artículo	Procedencia	Novedad
Mesa de trabajo	Estados Unidos	Tipo de novedad: Cambio de clasificación arancelaria Se sugiere para la serie 1 la subpartida 09807209090 por corresponder la mercancía a la partida 9403, en este caso la empresa presenta sustentos de clasificación arancelaria en dicha partida y la aduana no se la acepta.
Cuchillas para máquina industrial	Estados Unidos	Tipo de novedad: Cambio de clasificación arancelaria Para la serie 1 se sugiere la subpartida 09807209090 por corresponder la mercancía a la partida 8211 Para este caso la empresa presenta los justificativos recibiendo la aprobación y continuación del trámite.
Kit de embrague	Estados Unidos	Tipo de novedad: Cambio de clasificación arancelaria Para la serie 1 se sugiere la subpartida 8708.93.91.00. La empresa presenta justificativos alegando que el artículo se compone de un disco de fricción, plato de presión y un cilindro esclavo que se declaró en el DAS con la partida 8708.931000. La empresa recibe respuesta en base a la ratificación de la subpartida sugerida considerando que la descripción detallada en la factura donde los kits no cumplen con características esenciales de un sistema completo teniendo que cumplir la regla general de interpretación de nomenclatura arancelaria 1 y 6.
Transductor de ultrasonido	Estados Unidos	<p>Tipo de novedad: Ficha técnica condición usado, donde el cliente no notificó la condición del artículo. Se sugiere adjuntar el catálogo y ficha técnica en español del artículo declarado, que es el documento emitido por el fabricante detallando: 1.- Nombre; 2.- Características 3.- Modo de uso 4.- Elaboración; 5.- Propiedades distintivas; 6. Especificaciones técnicas; 7.- Marca, modelo, serie.</p> <p>Dicha información se solicitó en un plazo de 24 horas conforme a lo establecido en el artículo 67 del COPCI. La empresa presentó la ficha técnica en español. Se realiza el cambio de acción de control previo de aforo documental y de acción control final de aforo físico intrusivo.</p> <p>Se presenta la novedad de no presentar los soportes de pago de facturas asociadas a la DAS por lo que se solicita ya sea una papeleta de depósito, Boucher, estado de cuenta o captura de transferencia.</p> <p>El cliente no entrega los soportes solicitados a la empresa por lo que se procede al ajuste del valor acorde a las verificaciones del aforo físico. En este caso es un error de la empresa al no solicitar factura, el cliente no adjuntó el documento por ser un artículo usado.</p>

Fuente: Riocargo Express S.A
Elaborado: España y Huerta (2020)

Tabla 24.
Análisis de casos (2)

Artículo	Procedencia	Novedad
Televisor de 55 pulgadas	Estados Unidos	Tipo de novedad: Error en la declaración por parte de la empresa. Se presenta la novedad de que la factura y manifiesto de carga se encuentran a nombre de Ángel Medina por lo que se solicita a la empresa justificar.
Televisor de 55 pulgadas	Estados Unidos	Tipo de novedad: No se presenta soporte de pago. Se solicita a la empresa adjuntar el soporte de pago del artículo. Además de la validación del Estado de cuenta que no cuenta con sello y firma de responsabilidad. La empresa adjunta lo solicitado donde se justifica el pago con tarjeta de crédito aduciendo que la compra por internet no siempre es pagada por el consignatario.
Aparato para tratamiento térmico de materia	Estados Unidos	Tipo de novedad: No se adjunta ficha técnica en español. Cliente no entrega a la empresa ficha técnica en español del artículo declarado en el DAS. La empresa entrega lo solicitado.
Aparato para tratamiento térmico de materia	Estados Unidos	Tipo de novedad: No se presenta factura original y soporte de pago. La empresa no presenta la factura original y soporte de pago por lo que es solicitado en máximo un día hábil conforme a lo establecido en el artículo 67 del Reglamento al COPCI, donde se requirió de una lista de empaque que permita evidenciar la marca y modelo del producto importado. La empresa no constató el valor del artículo con las facturas por lo que se dio paso a su valoración conforme al aforo.
Detector de circuitos	Estados Unidos	Tipo de novedad: Inconsistencia en valor del artículo. La empresa no presentó el soporte de pago, los documentos precios a la negociación, comunicaciones que se hayan realizado entre el vendedor y comprador. Firmas y sellos de responsabilidad bajo los términos de negociación y formas de pago lo que provocó que se paralice el trámite.
Detector de circuitos	Estados Unidos	Tipo de novedad: Inconsistencia en valores de ítems declarados. La empresa no entregó soportes de pagos a través de facturas, Boucher, papeletas de depósitos u otro documento que permitan validar los valores declarados en el DAS.

Fuente: Riocargo Express S.A
Elaborado: España & Huerta (2020)

CAPÍTULO IV

4. INFORME FINAL

4.1. Análisis de los resultados de la investigación

Como pudo observarse, en la recolección de datos se identificó el estado de la operatividad de la empresa, tomando como referencia la categoría C que presenta mayor preferencia para el cliente. En este caso, la pérdida de operatividad asciende al 10,2%, además de identificarse sus causas. Cabe señalar que, dentro de la empresa RIOCARGO EXPRESS se requiere una mayor capacitación a los trabajadores, presentar un manual de soporte a los procesos relacionados a cada categoría, y además que incluya maniobras para cada tipo de problema que surja, permitiendo actuar con eficiencia.

A su vez, educar al cliente, brindándole conocimientos que hagan posible evitar problemas relacionados a los trámites que ejecuten. Los retrasos causan insatisfacción del usuario, también generen malas referencias en el mercado que deterioran la imagen de la empresa, traduciéndose en la pérdida de clientes actuales y potenciales. Los hallazgos demuestran que existen debilidades en las operaciones que deben ser corregidas en forma prioritaria.

La pérdida de clientes se justifica en la encuesta, existiendo clientes frecuentes que indicaron como probable el cambio de proveedor, a su vez, la falta de asesoría y capacitación de la empresa en ciertos casos. Los trabajadores también denotan la carencia de capacitaciones, las cuales tampoco son profundas debido a la disponibilidad de tiempo en la empresa.

En periodos de crisis, como el actual motivado por el COVID 19, la empresas deben innovar y adaptarse, concentrándose en la máxima satisfacción del cliente para seguir operando, generando empleo y apoyando al desarrollo económico y social del país. A

continuación se presenta un diagnóstico respecto a la empresa, considerando los hallazgos obtenidos:

Tabla 25.

Matriz FODA – Empresa RIOCARGO EXPRESS (factores internos)

Fortalezas	Debilidades
1.- La empresa dispone de suficiente personal en el área operativa.	1.- Deficiencias en los procesos que generan costos adicionales y retrasan la recepción de la carga
2.- Tecnología e infraestructura para ofrecer el servicio Courier.	2.- Capacitación insuficiente al cliente, tanto interno como externo, en la empresa
3.- Trayectoria en la gestión logística de Courier	3.- No dispone de procesos documentos o soportados en manuales

Fuente: Riocargo Express S.A (Resultados de la investigación)

Elaborado: España & Huerta (2020)

Tabla 26.

Matriz FODA – Empresa RIOCARGO EXPRESS (factores externos)

Oportunidades	Amenazas
1.- Alianzas estratégicas con el sector privado para el mejoramiento del servicio Courier.	1.- Interés del gobierno por reducir las importaciones y fomentar la industria nacional.
2.- Existencia de nuevos segmentos de mercado que están interesados en contratar el servicio Courier.	2.- Incremento de competidores formales e informales (personas que traen productos del exterior, bajo pedido, en su equipaje)
3.- Incremento de las compras online	3. Incremento de los controles en la SENA y nuevos procedimientos que generen más retrasos.

Fuente: Riocargo Express S.A (Resultados de la investigación)

Elaborado: España & Huerta (2020)

4.2. Problemas en la operatividad aduanera aplicada el Régimen 91 Courier en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A.

Los problemas son varios identificándose errores en la categorización de la carga; datos mal registrados en la documentación habilitante; pérdida de documentos; retrasos del cliente en entregar dicha documentación, incluso facturas; además del desconocimiento de los clientes sobre el trámite y las prohibiciones, lo cual también causa problemas que retrasan el trámite.

Estos problemas pueden tener como causa tres principales que son la capacitación insuficiente a trabajadores, el que los procesos no se encuentren soportados en manuales y la falta de asesoría o capacitación a los clientes para que realicen el trámite sin cometer errores. Estos procesos pueden demorar el trámite y ocasionar incluso que no pueda receptarse la carga hasta en 15 días, situación que motiva la insatisfacción del usuario.

Para profundizar en el análisis de la operatividad se toman como referencia los KPI *Key Performance Indicators* traducidos en indicadores clave de rendimiento, los cuales permiten medir y controlar el cumplimiento de las metas y el desempeño en la organización. Si bien, ya se calculó un índice de ineficiencia en la operatividad, el cual toma como referencia los retrasos en la categoría C, es importante incluir otros índices que sirvan como base para, una vez se desarrollen mejoras, pueda comprobarse si ha mejorado o no el rendimiento:

Tasa de pérdida de clientes:

$$\text{Tasa de pérdida de clientes} = \frac{\text{Probabilidad de cambiar de proveedores}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Tasa de pérdida de clientes} = \frac{3}{20}$$

$$\text{Tasa de pérdida de clientes} = \frac{3}{20}$$

$$\text{Tasa de pérdida de clientes} = 15\%$$

En este caso, existe en la empresa una probabilidad del 15% respecto a que los clientes busquen un nuevo proveedor, situación que debería reducirse mediante la implementación de mejoras a los procesos. En la encuesta se hacía mención a mejorar la atención al cliente y precios módicos, estos últimos mediante descuentos para clientes frecuentes, estos sobre el costo para importar vía courier la mercancía.

Estos descuentos pueden aplicarse a clientes que han realizado 12 importaciones mínimas en un año, pudiendo asumir RIOCARGO EXPRESS hasta un 20% de los costos para fomentar su fidelización y premiar su confianza.

Nivel de comprensión de procesos (trabajadores):

$$\text{Comprensión de procesos} = \frac{\text{Trabajadores que comprenden los procesos}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Comprensión de procesos} = \frac{10}{15}$$

$$\text{Comprensión de procesos} = 67\%$$

Los trabajadores que tienen claros los procesos son un 67%, pudiendo mejorar dicho índice mediante el diseño de manuales y flujogramas de procesos que sirvan de guía a las operaciones que deben realizarse. A su vez, podrían incluirse capacitaciones y seminarios que pueden proporcionarse en periodos de baja demanda y por grupos de trabajadores.

De esta manera, se mantiene a los trabajadores actualizados, especialmente en los

cambios que han surgido y pueden surgir en los trámites, esto a disposición de la SENA E.

Nivel de comprensión de procesos (clientes):

$$\text{Comprensión de procesos} = \frac{\text{Clientes que comprenden los procesos}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Comprensión de procesos} = \frac{15}{20}$$

$$\text{Comprensión de procesos} = 75\%$$

Se observa que un 75% de clientes conoce los procesos o el trámite que debe realizar, lo cual demanda que la empresa realice una mejor asesoría y direcciones capacitaciones para sus clientes. Estas pueden proporcionarse al momento en el cual el cliente se contacta con la empresa, además de complementarse con capacitaciones dirigidas a clientes que presenten más de tres importaciones al año.

Así, se les brindará conocimientos sobre cómo deben hacer correctamente el trámite, las prohibiciones que existen, los cambios que la SENA E imponga, y demás puntos orientados a reducir errores que ocasionen retrasos en la entrega. Esta capacitación también debe darse a clientes con trámites que se hayan visto retrasados, ya sea porque declararon mal la información, no entregaron la documentación a tiempo, o cualquier otro problema que sea su responsabilidad.

La comprensión de los procesos por parte de clientes y trabajadores debe a acompañarse de capacitaciones, siendo el índice actual el siguiente:

$$\text{Tasa de capacitación trabajadores} = \frac{\text{Trabajador capacitado}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Tasa de capacitación trabajadores} = \frac{6}{15}$$

$$\text{Tasa de capacitación trabajadores} = \frac{6}{15}$$

$$\text{Tasa de capacitación trabajadores} = 40\%$$

El 40% de los trabajadores indicó haber sido capacitado; sin embargo, en las entrevistas también se indican que han sido insuficientes o poco profundas. Por tal motivo, requieren fortalecerse y brindarse en forma más efectiva. Este índice serviría de referencia para este caso.

$$\text{Tasa de capacitación a clientes} = \frac{\text{Respuestas positivas de haber recibido}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Tasa de capacitación a clientes} = \frac{17}{20}$$

$$\text{Tasa de capacitación a clientes} = 85\%$$

El 85% de los clientes indicó que reciben capacitaciones y asesorías, lo cual supone que el restante no ha recibido alguna de ellas. Por ello, resulta esencial que sean mejor direccionadas, especialmente a clientes frecuentes y a quienes presentan errores en los trámites. Todas las mejoras, deben orientarse a mejorar la experiencia del cliente, la cual actualmente tiene la siguiente calificación:

Calificación de experiencia del cliente:

$$\text{Cumplimiento de expectativa del cliente} = \frac{\text{Experiencia positiva}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Cumplimiento de expectativa del cliente} = \frac{16}{20}$$

$$\text{Tasa de capacitación a clientes} = 80\%$$

Los clientes indicaron que un 80% de clientes califican su experiencia como positiva, lo cual supone que el 20% restante presenta insatisfacción que puede provocar la pérdida de contratos. En este caso, las mejoras deben permitir que mejore este índice, suponiendo que, si no se interviene el problema, la experiencia del cliente se deteriorará.

4.3. Sugerencias

- Desarrollar un plan de entrenamiento para los operadores aduaneros de RIOCARGO EXPRESS S.A. a partir de simulacros, entrenamientos y talleres

para que estos puedan adquirir conocimientos y nuevas habilidades que sean aplicadas en las actividades dentro del servicio Courier con el fin de optimizar la gestión logística y reducir los riesgos de errores que puedan retrasar la entrega de la mercancía al cliente.

- En la empresa es importante que se desarrollen instructivos y asesoría a los usuarios para que puedan tener claro los documentos que deben presentar al momento de contratar el servicio de mensajería Courier y con esto se deje a un lado la informalidad del cliente para que así no se presenten inconsistencias en la documentación que puede conllevar a una retención de mercancía.
- Finalmente se puede hacer uso de un manual o instructivo que se valga de flujogramas para el desarrollo de los procedimientos que deben llevarse conforme a la operatividad aduanera en RIOCARGO EXPRESS S.A.

Conclusiones

- Realizada la investigación y con el análisis de la información recopilada a través de las técnicas e instrumentos se puede hacer mención a que es evidente que en la empresa RIOCARGO EXPRESS S.A. los problemas tienden a afectar la operatividad aduanera aplicada en el Régimen Aduanero de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier, donde prevalece el desconocimiento del usuario en relación al trámite, la insuficiente capacitación del trabajador respecto a la operatividad aduanera y la inexistencia de un manual de operaciones, lo cual genera otros problemas y conllevan retrasos, causando en consecuencia insatisfacción del usuario.
- Sobre los procedimientos y controles actuales que lleva a cabo la empresa se pudo constatar que la operatividad aduanera en RIOCARGO EXPRESS S.A. se realiza de manera empírica, no teniendo procedimientos debidamente definidos que ayuden a responder de forma eficiente durante todo el trámite, disminuyendo la capacidad de respuesta ante problemas que pueda presentarse, provocando que se vea afectado el servicio a los clientes, y a su vez la imagen de la empresa se vea deteriorada.
- La información se recopiló a través de encuestas a clientes y el talento humano de la empresa, además de entrevistas a trabajadores y un representante de otra empresa courier. Con estos resultados se desarrollaron indicadores claves de rendimiento o KPI para evaluar la operatividad, demostrando las debilidades de la empresa, registrando una ineficiencia operativa del 10.2%. A ello se suma la pérdida de clientes del 15%, falta de comprensión de los procesos por parte de los trabajadores y usuarios, escasas capacitaciones y la experiencia negativa del cliente frente al servicio del 15%, siendo necesario mejorar el servicio.

Recomendaciones

- Realizar un plan de capacitación anual para los operadores aduaneros de RIOCARGO EXPRESS S.A. que se enfoquen en la gestión logística para la desaduanización de las mercancías con el propósito de reducir los riesgos en los re-procesos que generan costos adicionales e inconformidad en el cliente.
- Establecer políticas direccionadas al control interno con el propósito de garantizar la seguridad y manejo de la información para que esta sea verificada de manera oportuna y se logren resultados óptimos en el tiempo que lleva a cabo la desaduanización que actualmente es de más de 2 días.
- Desarrollar canales de comunicación que permitan asesorar a los usuarios sobre la forma correcta de presentar la documentación para que se eviten problemas por información incompleta o errónea.
- Es importante que la Agencia de Regulación y Control Postal se encargue de formular políticas que ayuden a mejorar la calidad en los servicios postales y courier, esto con el fin de evitar errores que afectan la gestión logística hasta que la carga llegue a su destinatario, logrando de esta forma una mayor eficiencia que se vea reflejada en el tiempo de respuesta a las necesidades del cliente.

Referencias bibliográficas

- Acebo, M. (Septiembre de 2017). *Escuela Superior Politécnica del Ecuador ESPAE*.
Obtenido de Industria de Servicios Logísticos:
<http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2017/09/industrialogistica.pdf>
- Alvarado, Z. (22 de Septiembre de 2017). *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*.
Obtenido de Diseño de propuesta para servicio de cargas régimen Courier en la empresa DHL Express (Ecuador) S.A.:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9285>
- Anaya, J. (2016). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Andrade, C., & Duarte, H. (2019). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*.
Obtenido de Procedimientos de Nacionalización de Mercancías y su incidencia en los tiempos de entrega al importador, bajo el mecanismo de Mensajería Acelerada o Courier (Régimen 91):
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3195/1/T-ULVR-2793.pdf>
- ATP Solutions. (2020). *ATP Solutions*. Obtenido de Las ventajas del sistema courier:
<http://www.atpsolutions.com.ar/news/2-las-ventajas-del-sistema-courier-#:~:text=Las%20ventajas%20del%20Courier%20son,y%20la%20confiabilidad%20del%20servicio.>
- Benito, T. (2014). *Fuentes y Practicas del Derecho Aduanero Internacional*. Palibrio: Bloomington.
- Carro, R. (2013). *Logística empresarial*. Buenos Aires: Apunte de Estudio.
- Castro, E. (2016). *Optimización de la cadena logística*. Vigo: Ideas Propias.
- Díaz, C. (2017). *Compilación de métodos de investigación*. Lima: Pontificia

Universidad Católica de Perú.

Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Madrid: Ub Ediciones.

García, J. (2011). *Operatividad aduanera*. Madrid, España: Esic.

Hernández, C. (2017). *Gestión de proveedores*. Madrid: Elearning.

Hernández, F. (2014). *Manual Courier*. Lima, Perú: Universidad de Lima.

Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.

Hidalgo, L. (Febrero de 2016). *Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador*.

Obtenido de Análisis y propuesta de mejoras al proceso de clasificación y distribución de envíos postales en DHL express, sucursal Guayaquil:

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13378>

Ortega, K., & Ortiz, C. (2015). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Diseño de un

sistema logístico para el tratamiento de las mercancías amparadas a los regímenes de excepción de Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier dentro de la zona aduanera aeroportuaria del Ecuador:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17654>

Pinheiro, O. (2016). Scielo. *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*, 25(2), 264-276.

Pino, Ileana, Ruiz, M., Murgueitio, M., & Soriano, F. (2016). *Escuela Superior*

Politécnica del Litoral ESPAE. Obtenido de Análisis del sector courier y el efecto en los flujos de efectivo por clase de contribuyente:

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1275/1/2451.pdf>

Rodríguez, A. (5 de marzo de 2018). *Estudio de caso: características, metodología y ejemplo*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/estudio-caso/>

Romero, M. (2013). *Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPAE*. Obtenido de

Diseño de un sistema de administración de una bodega de courier internacional:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/25040>

Salvador, J. (2013). *Sistema de control y seguimiento de encomiendas*. Madrid: Luminus.

Sánchez, C., & Villegas, M. (2015). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Diseño de un sistema logístico en Correos del Ecuador del cantón Durán: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11389>

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE. (Febrero de 2017). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE*. Obtenido de Manual específico para el despacho de mercancías bajo el régimen de excepción mensajería acelerada o courier: <https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/res/2017/SENAE-MEE-2-2-030-V3.pdf>

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE. (15 de Mayo de 2017). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE*. Obtenido de Envíos Courier o Postal: <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-postal/>

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE. (12 de Mayo de 2017). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAE*. Obtenido de Para Importar: <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>

Anexos

Anexo 1. Formato de entrevista a talento humana de RIOCARGO EXPRESS

ENTREVISTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

RIOCARGO EXPRESS S.A.

Objetivo: Conocer las acciones realizadas en la operatividad aduanera de Régimen 91 Courier.

Fecha de entrevista:

Entrevistado:

Cargo:

Lugar:

1.- ¿Cuánto personal en la empresa se encuentra relacionado directamente al proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en RIOCARGO EXPRESS S.A.?

2.- ¿Qué problemas son los que mayormente se presentan durante el proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en RIOCARGO EXPRESS S.A.?

3.- ¿Cuáles considera usted que son los factores que provocan que estos problemas? Explique

4.- ¿Qué tan probable es que surjan inconsistencias en los procedimientos de importación bajo el régimen Courier en la empresa? Explique

5.- De existir inconsistencias ¿En qué medida pueden influir en la entrega de la mercancía al cliente dentro de los tiempos pactados?

6.- ¿El personal encargado de realizar los trámites de la DAS es capacitado? Explique las capacitaciones impartidas de ser el caso

7.- ¿En la empresa cuentan con procedimientos definidos sobre las acciones por realizar en la operatividad aduanera bajo el Régimen Courier? Explique

8.- ¿Qué medidas han considerado para reducir los problemas en el proceso de importación Courier?

9.- ¿Cuál es el protocolo que siguen al momento de prestar el servicio a sus clientes?

10.- En base a las condiciones como se presta actualmente el servicio ¿Considera usted que la empresa cumple las expectativas de sus clientes? Explique

Anexo 2. Formato de entrevista a representante de otra empresa courier.

ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE OTRA EMPRESA COURIER

Objetivo: Conocer las acciones realizadas por otra empresa en la operatividad aduanera de Régimen 91 Courier.

Fecha de entrevista:

Entrevistado:

Cargo:

Lugar:

1.- ¿Qué problemas son los que mayormente se presentan durante el proceso de operatividad aduanera de Régimen 91 en SU EMPRESA?

2.- ¿Cuáles considera usted que son los factores que provocan que estos problemas?

3.- ¿Qué tan probable es que surjan inconsistencias en los procedimientos de importación bajo el régimen Courier en la empresa? Explique

4.- De existir inconsistencias ¿En qué medida pueden influir en la entrega de la mercancía al cliente dentro de los tiempos pactados?

5.- ¿El personal encargado de realizar los trámites de la DAS es capacitado? Explique las capacitaciones impartidas de ser el caso

6.- ¿En la empresa cuentan con procedimientos definidos sobre las acciones por realizar en la operatividad aduanera bajo el Régimen Courier? Explique

7.- ¿Qué medidas han considerado para reducir los problemas en el proceso de importación Courier?

8.- ¿Cuál es el protocolo que siguen al momento de prestar el servicio a sus clientes?

9.- En base a las condiciones como se presta actualmente el servicio ¿Considera usted que la empresa cumple las expectativas de sus clientes? Explique

Anexo 3. Formato de encuesta a talento humano de RIOCARGO EXPRESS

ENCUESTA A TALENTO HUMANO DE RIOCARGO EXPRESS S.A.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la respuesta que considere. Recuerde que esta encuesta es anónima por lo que está libre de responder según su criterio.

1.- ¿Conoce todo el procedimiento que se realiza en la etapa del Régimen 91 aplicado en RIOCARGO EXPRESS?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

2.- ¿Ha recibido alguna capacitación en los últimos 3 años?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

3.- ¿Está de acuerdo que en RIOCARGO EXPRESS tienen problemas en el Régimen 91? Si responde que no, saltar a la pregunta 5

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

4.- ¿En qué etapa del procedimiento considera usted que tienen problemas?

Recibimiento de la carga

Identificación del tipo de mercancía

Ubicación de mercancía

Verificación de factura

Clasificación según categoría

Digitalización de detalles en sistema

5.- ¿En la empresa han definido procedimientos, políticas y procesos que ayuden al personal a cumplir sus roles en el servicio de Régimen 91 Courier?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

6.- ¿En qué área cumple sus funciones?

Bodega Administrativo

Operadores

Logística

7.- ¿Tiene inconvenientes en la categorización o recategorización de la mercancía importada?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

8.- ¿De qué manera se valora el servicio de traslado de la carga vía Courier?

Por peso

Por cliente

Ambos

No sabe

10.- ¿Cuál considera que es la prioridad de la Aduana para los procesos de aforo?

Automático

Documental

Físico

11.- ¿Cuánto tiempo demora regularmente la desaduanización Courier desde el arribo al aeropuerto hasta su desaduanización?

Mayor de 4 días

Entre 3 a 2 días

Menor a un 1 día

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4. Formato de encuesta a clientes PYMES de RIOCARGO EXPRESS

ENCUESTA A CLIENTES PYMES

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la respuesta que considere. Recuerde que esta encuesta es anónima por lo que está libre de responder según su criterio.

1.- En relación a las categorías existentes para la importación de mercancía bajo el régimen Courier ¿En qué categoría suele generalmente contratar el servicio?

A

B

C

D

E

F

2.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto a los trámites que usted debe realizar durante la contratación del servicio?

Alto

Medio

Bajo

Nulo

3.- ¿Qué tan probable es que usted reciba asesoría o capacitación suficiente de la empresa para realizar el trámite en forma correcta?

Muy probable

Probable

Poco probable

Nada probable

4.- ¿Qué tan probable es que la mercancía requerida no le sea entregada en el tiempo acordado?

Muy probable

Probable

Poco probable

Nada probable

5.- De conocer la causa o causales del problema que ocasionan este retraso

¿Indíquela a continuación?

Carga mal categorizada

Error en la planificación

Extravío de documentación

Inconsistencia en la DAS

Otros

6.- ¿Cómo valora su experiencia como cliente dentro de la empresa?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

7.- En función de las características propia del servicio de courier ¿Cuál o cuáles considera que debe mejorar la empresa en relación a sus competidores?

Seguridad

Rapidez

Precios módicos

Otros _____

8.- ¿Qué tan probable es que usted cambie de empresa proveedora de este servicio en sus próximas importaciones?

Muy probable

Probable

Poco probable

Nada probable

Anexo 5. Evidencias de los casos de inconsistencias (1)

Articulo: mesa de trabajo se sugiere cambio de partida arancelaria

Commercial Invoice				Page 1 of 1	
VENDOR (NAME AND ADDRESS) ESCOLEIN INTERNATIONAL, INC 8560 NW 8 TH ST MIAMI FL.33126 USA		DATE OF SHIPMENT: 10/07/2019 PO Number: 1204 Sales Order Number: 19601			
CONSIGNEE (NAME AND ADDRESS) Andres Escobar CDLA MIRAFLORES AV PRINCIPAL 510-A Y CALLE SEPTIMA 000 GUAYAQUIL		PURCHASER'S NAME AND ADDRESS Andres Escobar CDLA MIRAFLORES AV PRINCIPAL 510-A Y CALLE SEPTIMA 000 GUAYAQUIL			
FORWARDING AGENT: PICKUP		TERMS OF PAYMENT: CASH IN ADVANCE INCOTERMS 2000: EXW			
PART #	DETAIL DESCRIPTION OF GOODS PART	Origin Country	QUANTITY	SELLING PRICE	
				UNIT PRICE	TOTAL
61405	8425 42 90 MESA DE TRABAJO	USA	1	\$72.00	\$72.00
END PAGE				Product Total	\$72.00
				Freight	\$0.00
				Invoice Total	\$72.00
SIGNATURE		DATE SIGNED			

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENA ECUAPASS

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

* A03.Código del declarante: 08901044 * A01.Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO
 * A02.Fecha de la orden: 20/10/2019 * A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

* A06.Código de documento de identificación: [001] RUC * A20.Ciudad: 0916191786001
 * A08.Nombre: ESCOBAR LEINBERGER ANDR * A09.Dirección: COLA MIRAFLORES.AV. PRINC

INFORMACION DE DECLARANTE

* A10.Código del declarante: 08901044 A11.Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.
 A12.Dirección: CIUDADELA. IETEL MZ.3 VILLA 13
 * A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

* A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS * A20.Ciudad: GUAYAQUIL
 * A23.Número de Documento de transporte: 040605724810 * A24.Número de carga: CEC2019SX0202390020
 * A36.Finalidad comercial: [N] NO A37.Código del terminal:
 A38.CTIU: --Selección-- A39.Moneda flete: --Selección--
 * A14.Fecha de embarque: 17/10/2019 * A15.Fecha de llegada: 17/10/2019
 * A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA * A17.Código de puerto de embarque: [USMIA] MIAMI
 * A21.Código de la vía de transporte: [004] AEREO * A22.Código de la empresa de transporte: 03907058

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENA ECUAPASS

Declaración de simplificada (Importación)

VALORES TOTALES

* A27.Total de series y subpartidas: 1 * A28.Valor CIF: \$ 138.690
 * A29.Peso neto: 43.55 * A30.Peso total bruto: 43.55
 * A31.Cantidad total de bultos: 1 * A32.Total de unidades físicas: 1
 * A33.Total cantidad unidades comerciales: 1 * A34.FOB: \$ 72.000
 * A35.Total en tributo: \$ 40.710

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
1	ARANCEL ESPECIFICO	\$ 0	\$ 0	
2	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
3	IVA	\$ 19.220	\$ 0	
4	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
5	FONDINFA	\$ 0.690	\$ 0	
6	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
7	ARANCEL ADVALOREM	\$ 20.800	\$ 0	
8	TASA DE SERVICIO DE CONTROL	\$ 0	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN

No	C01.Código de observacion de oce	C02.Observaciones de oce

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENA ECUAPASS

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	089010442019000020315	21/Oct/2019 09:38:41	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENHIRANDA
2	089010442019000020315	21/Oct/2019 01:52:00	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENHIRANDA

Notificación de recepción

Tipo de código: NOTIFICACION DE ACEPTADO Fecha de emisión: 21/10/2019 01:52:00
 Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)
 Número de Notificación: 089010442019000020315 Vez:
 Código de declaración: 0192019910077784
 Nombre de departamento o entidad de contacto:
 Número referencial de pago: 40625552 Canal de aforo: AFORO DOCUMENTAL

Número de contenedor

No	Número de contenedor

Cerrar

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Walmart Operativos - 1.8 Integración de estados de tránsito

Notificación de Justificación

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID. usuario
1	08901044201900020315	21/Oct/2019 09:38:41	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	ZENMIRANDA
2	0890			
3	0890			

Notificación de Justificación

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación: NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

* Fecha/Hora TX: 20/10/2019

* Número de declaración: 08901044201900020315

* Nro. Notificación: 1

* Nombre del aforadores: MACOSTA

* Fecha de caducidad: 21/10/2019

* Código de Aduana:

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	0	CLASIFICACION ARANCELAR. A	PARA LA SERIE 1 SE SUGIERE LA SUBPARTIDA 9807209090 POR CORRESPONDER LA MERCANCIA A LA PARTIDA 9403

Número de...
Fecha de p...
Código de...
Ver E-doc...

No
1

Barros
archivo
cargar

Anexo 6. Evidencias de los casos de inconsistencias (2)

Artículo: cuchillas para maquina industrial

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENAE ECUAPASS

Noticias Operativas - L3 Integración de estados de transito

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

No. 1 0890 * A03.Código del declarante 08901044 * A01.Código de Aduana [019] GUAYAQUIL - AEREO

2 0890 * A02.Fecha de la orden 06/09/2019 * A04.Código del Régimen [91] COURIER IMPORTACION

3 0890

4 0890 **INFORMACION DE CONSIGNATARIO**

* A06.Código de documento de identificación [001] RUC 0991291377001

5 0890 * A08.Nombre ECOFRUT S.A. * A09.Dirección GUAYAS / DURAN / ELOY ALF

INFORMACION DE DECLARANTE

* A10. Código del declarante 08901044 A11. Nombre RIOCARGO EXPRESS S.A.

A12.Dirección

* A13.Código de sector al que pertenece el consignatario [27] EMPRESA PRIVADA

COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

* A18.País de Procedencia [US] ESTADOS UNIDOS * A20.Ciudad OPA LOCKA

* A23.Número de Documento de transporte 040805725635 * A24.Número de carga CEC20195X0202090010

1 * A36.Finalidad comercial [N] NO * A37.Código del terminal

2 A38.CIUI --Selección-- * A39.Moneda flete --Selección--

3 * A14.Fecha de embarque 06/09/2019 * A15.Fecha de llegada 06/09/2019

* A16.Tipo de carga [CS] CARGA SUELTA * A17.Código de puerto de embarque [USMIA] MIAMI

* A21.Código de la vía de transporte [004] AEREO * A22.Código de la empresa de transporte 03907058

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENAE ECUAPASS

Noticias Operativas - L3 Integración de estados de transito

Notificación de recepción

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	0890104420190000883P	12/Sept/2019 14:54:22	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890104420190000883P	12/Sept/2019 14:53:19	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Tipo de código NOTIFICACION DE ACEPTADO Fecha de emisión 06/09/2019 18:30:00

Código de tipo de declaración DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)

Número de Notificación 0890104420190000883P Vez

Código de declaración 01920199100667400

Nombre de departamento o empleado de contacto Canal de aforo AFORO DOCUMENTAL

Número referencial de pago 40542195

Número de contenedor

No	Número de contenedor

Cerrar

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENAE ECUAPASS

Noticias Operativas - L3 Integración de estados de transito

Notificación de Justificación

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

* Fecha/hora TX 10/09/2019 * Número de declaración 0890104420190000883P

* Nro.Notificación 1 * Nombre del aforadores MACOSTA

* Fecha de caducidad 11/09/2019 * Código de Aduana

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	0		CLASIFICACION ARANCELAR A

PARA LA SERIE 1 SE SUGIERE LA SUBPARTIDA 9807209090 POR CORRESPONDER LA MERCANCIA A LA PARTIDA 8211

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

VALORES TOTALES

No	No	VALORES TOTALES		
1	0890	* A27.Total de series y subpartidas	1	* A28.Valor CIF \$ 1,732.625
2	0890	* A29.Peso neto	19.50	* A30.Peso total bruto 19.50
3	0890	* A31.Cantidad total de bultos	1	* A32.Total de unidades físicas 30
4	0890			
5	0890	* A33.Total cantidad unidades comerciales	30	A34.FOB \$ 1,686.220
		* A35.Total en tributo		\$ 411.670

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
2	IVA	\$ 229.750	\$ 0	
3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
4	FONDINFA	\$ 8.660	\$ 0	
5	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 173.250	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN

No	C01.Codigo de observacion de oce	C02.Observaciones de oce
1		
2		
3		

ECUAPASS <https://ecuapass.aduana.gob.ec>

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000883P	12/Sept/2019 14:54:22	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890			
3	0890			
4	0890			
5	0890			

Notificación de Justificación

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación		NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	
* Fecha/Hora TX	11/09/2019	* Número de declaración	08901044201900000883P
* Nro.Notificación	2	* Nombre del aforadores	MACOSTA
* Fecha de caducidad		* Código de Aduana	

No	Número de item	Tipo de novedad	Contenido
1	0	OTRO	C

SE RECIBE CORREO ELECTRONICO REMITIENDO JUSTIFICATIVO, SE DA CONTINUIDAD AL TRAMITE.

DAS # 00667400 OBSERVADA

RICARDO EXPRESS
Jun 12/06/2019 1:51
MACOSTA@ADUANA.GOB.EC



2 archivos adjuntos (393 KB) Descarga todo Guardar todo en OneDrive

Estimado Ing. Acosta buenas días, en relación a la das del asunto usted está sugiriendo un cambio de portada del capítulo 9807 a la mercadería importada. La portada aplicado está correcto porque las cuchillas que se están importando son para una maquina industrial de rebano que se utiliza para hacer los chifles, adjunto le envío imágenes de la maquina circular donde se instalan las cuchillas. En la imagen 2 está la foto de las cuchillas.

Espero que con esta información se de continuidad y el pronto cierre del tramite.

Muchas gracias.

Slds,

Ing. Claro Moran M
Dpto de Importaciones



EQUIPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más vistos SENA ECUAPASS

Trámites Operativos 1.0 Integración de estados del trámite

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000883P	12/Sept/2019 14:54:22	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900000883P	12/Sept/2019 14:53:19	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Notificación de resultado

Tipo de código: NOTIFICACION DE RESULTADO Fecha de emisión: 12/09/2019 14:54:00

Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)

Código de declaración: 08901044201900000883P Vez: 1

Numero de Notificación: 01920199100667400

Descripción: SE RECIBE CORREO ELECTRONICO REMITIENDO JUSTIFICATIVO, SE DA CONTINUIDAD AL TRAMITE

Cerrar

Anexo 7. Evidencias de los casos de inconsistencias (3)

Kit de embrague

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Tarjetas Operativas - L8 Integración de estados del trámite

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000466P	29/May/2019 10:25:25	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMRANDA
2	08901044201900000466P	28/May/2019 15:35:19	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMRANDA
3	08901044201900000466P	27/May/2019 11:20:28	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMRANDA
4	08901044201900000466P	26/May/2019 14:31:10	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMRANDA
5	08901044201900000466P	26/May/2019 14:29:20	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMRANDA

Número de Entrega: Documentos de persona: DECLARACION DE IMPORTACION

Fecha de presentación: Doc. Identificación:

Código de entidad: ID.usuario:

Ver E-doc Original Descargar Código de Barras

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1			
2			
3			
4			
5			

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Tarjetas Operativas - L8 Integración de estados del trámite

Ver original

Declaración de Simplificada (Importación)

No.	No.	VALORES TOTALES		
1	0890	* A27.Total de series y subseries	1	\$ 87.910
2	0890	* A29.Peso neto	6.80	6.80
3	0890	* A31.Cantidad total de bultos	1	1
4	0890	* A33.Total cantidad unidades comerciales	1	\$ 76.840
5	0890	* A35.Total en tributo		\$ 11.040

* A28.Valor CIF

* A30.Peso total bruto

* A32.Total de unidades físicas

* A34.FOB

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberación	Valor de p
1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
2	IVA	\$ 10.600	\$ 0	
3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
4	FONDINFA	\$ 0.440	\$ 0	
5	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN

No	C01.Codigo de observacion de oce	C02.Observaciones de oce
1		
2		
3		

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Tarjetas Operativas - L8 Integración de estados del trámite

Ver original

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

* A03.Código del declarante: 08901044

* A01.Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO

* A02.Fecha de la orden: 26/05/2019

* A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

* A06.Código de documento de identificación: [002] CEDULA DE IDENTIDAD

* A09721888

* A08.Nombre: BANCHON VALVERDE OSCAR

* A09.Dirección: GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

INFORMACION DE DECLARANTE

* A10. Código del declarante: 08901044

* A11. Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.

* A12.Dirección:

* A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN | SERIES | DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

* A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS

* A20.Ciudad: OPA LOCKA

* A23.Número de Documento de porte: 040601555260

* A24.Número de carga: CEC2019SX0201230012

* A38.CIU: [S] SI

* A37.Código del terminal: [0000]

* A39.Moneda flete: --Selección--

* A15.Fecha de embarque: 25/05/2019

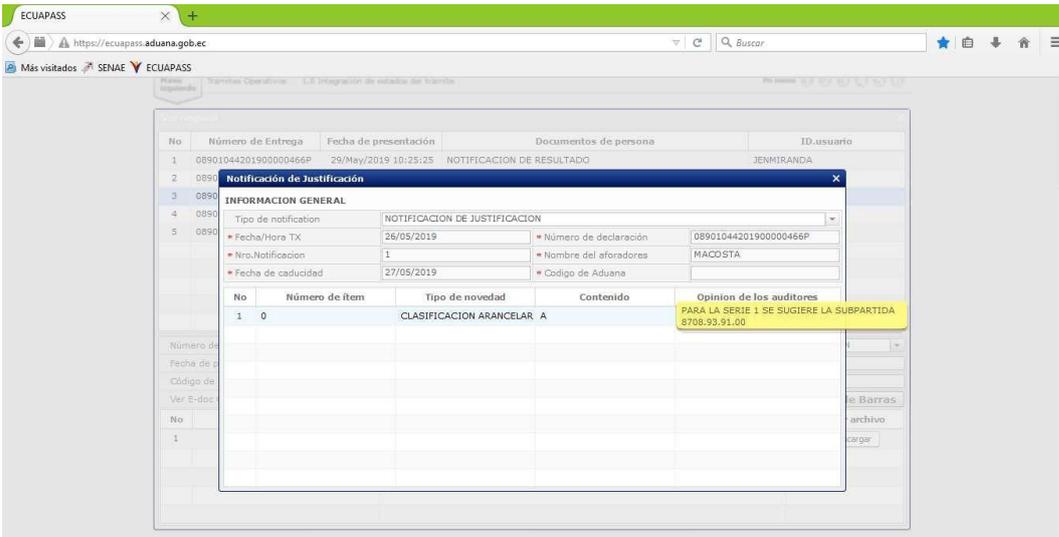
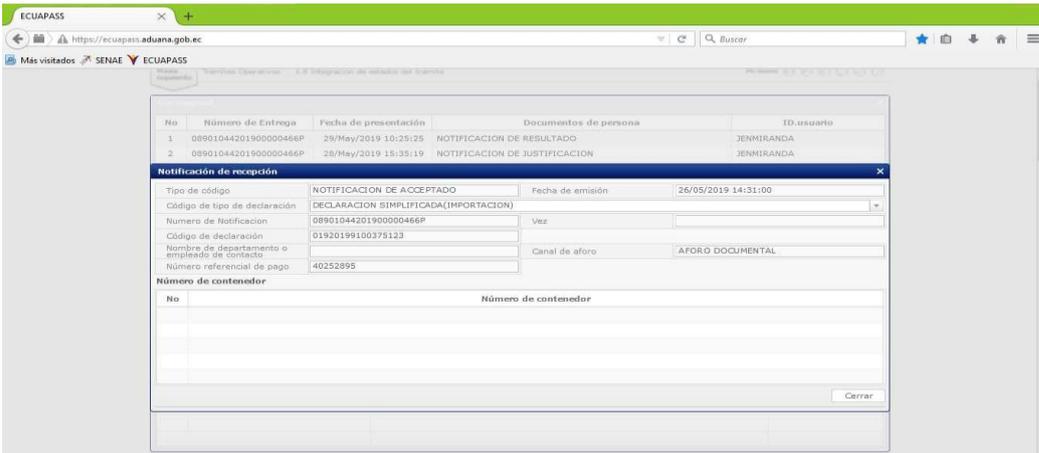
* A16.Fecha de llegada: 25/05/2019

* A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA

* A17.Código de puerto de embarque: [USMIA] MIAMI

* A21.Código de la vía de transporté: [004] AEREO

* A22.Código de la empresa de transporté: 03907058



ECUAPASS

https://ecupass.aduana.gob.ec

Más visitados SENA ECUAPASS

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	0890104420190000466F	29/May/2019 10:25:25	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA

2 0890 Notificación de Justificación

3 0890 INFORMACION GENERAL

4 0890 Tipo de notificación NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

5 0890 Fecha/Hora TX 27/05/2019

* Número de declaración

* Nro. Notificación 2

* Nombre del aforadores

* Fecha de caducidad

* Código de Aduana

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	0	CLASIFICACION ARANCELAR	A

EN ATENCION A LOS CORREOS ELECTRONICOS DE 27 Y 28 DE MAYO DE 2019 ME PERMITO INDICAR LO SIGUIENTE: ACORDE A LA DESCRIPCION DETALLADA EN LA FACTURA LA MERCANCIA INDICA: "OEM HO CLUTCH KIT W/ SLAVE FOR 2000-2004 FORD FOCUS SE ZTS 2TW ZX3 ZX5 2.0L DOHC" QUE INCLUYE: SÍJPLACA DE PRESION OEM 2)JOUICO DE EMBRAGUE (9-1 / 2 "X 1" X 23 SPLINE) 3) COJINETE DE CILINDRO ESCLAVO CONCENTRICO DE OEM. EL EMBRAGUE DE UN VEHICULO ESTA COMPUESTO DE MAS ELEMENTOS, ENTRE ELLOS CARTERES, PALANCAS DE EMBRAGUE Y GUARNICIONES MONTADAS, DE MANERA QUE EL FUNCIONAMIENTO COMPLETO DEL SISTEMA DEPENDE DE MAS ELEMENTOS, Y LOS ITEMS DEL KIT NO TIENEN LAS CARACTERISTICAS ESENCIALES DEL SISTEMA COMPLETO. POR LO ANTES EXPUESTO Y DE CONFORMIDAD CON LAS REGLAS GENERALES DE INTERPRETACION DE NOMENCLATURA ARANCELARIA 1 Y 6, SE RATIFICA LA SUBPARTIDA SUGERIDA

DAS # 00375123 OBSERVADA

RIOCARGO EXPRESS

Mar 28/5/2019 14:31

MACOSTA@ADUANA.GOB.EC

Estimado Dig. Acosta, en vista de que no me ha dado cerrado la declaración del asunto, vuelvo le listo que la portada aplicada esta correcta le voy a citar una repuesta a una consulta que hizo un importador a la COMUNIDAD TODOSCONOCEREXTENSION.COM.EC sobre la portada para el KIT DE EMBRAGUE:

kit de embrague
 Publicado por JUAN CARLOS LOPEZ HERRERA el junio 13, 2012 a las 12:20pm en Clasificación Arancelaria

Ver discusiones

Por favor requiera de su ayuda con la clasificación de un kit de embrague que consta de:
 plato de embrague
 disco de embrague
 eje/motor de desenganche o rodamiento

por favor su ayuda en este tema

Compartir

Compartir

Ver estadísticas

Visitas: 364

Responde a esto

Responde a esta discusión

Respuesta de (JuanC@herrera) el junio 14, 2012 a las 10:22am

Si es un kit de partes (definido como tal por el fabricante) conforme REGLA 30 (1.A) Se es imputable en caso de dudarlo, se deberá clasificar por el artículo que le da el carácter esencial (El plato y el disco) 8708.93.91

Lista de des observ - espana@... Correo: RIOCARO EXPRESS - El Final Del Persejo - Capit... outlook.live.com/mail/search/id/AQkADAwATYwMAITOTM1YyO3YmQ5LTAwAiwMAoAEAC8c6fIDbDbRq%2BLa9N%2BoSA/sxw/AQMkADAwATYwMAITOTM1YyO3YmQ5L...

Outlook: MACOSTA@ADUANA.GOB.EC

Balmeiro enviado

DAS # 00375123 OBSERVADA

RIOCARGO EXPRESS

Mar 28/5/2019 14:31

MACOSTA@ADUANA.GOB.EC

Estimado Dig. Acosta, en vista de que no me ha dado cerrado la declaración del asunto, vuelvo le listo que la portada aplicada esta correcta le voy a citar una repuesta a una consulta que hizo un importador a la COMUNIDAD TODOSCONOCEREXTENSION.COM.EC sobre la portada para el KIT DE EMBRAGUE:

kit de embrague
 Publicado por JUAN CARLOS LOPEZ HERRERA el junio 13, 2012 a las 12:20pm en Clasificación Arancelaria

Ver discusiones

Por favor requiera de su ayuda con la clasificación de un kit de embrague que consta de:
 plato de embrague
 disco de embrague
 eje/motor de desenganche o rodamiento

por favor su ayuda en este tema

Compartir

Compartir

Ver estadísticas

Visitas: 364

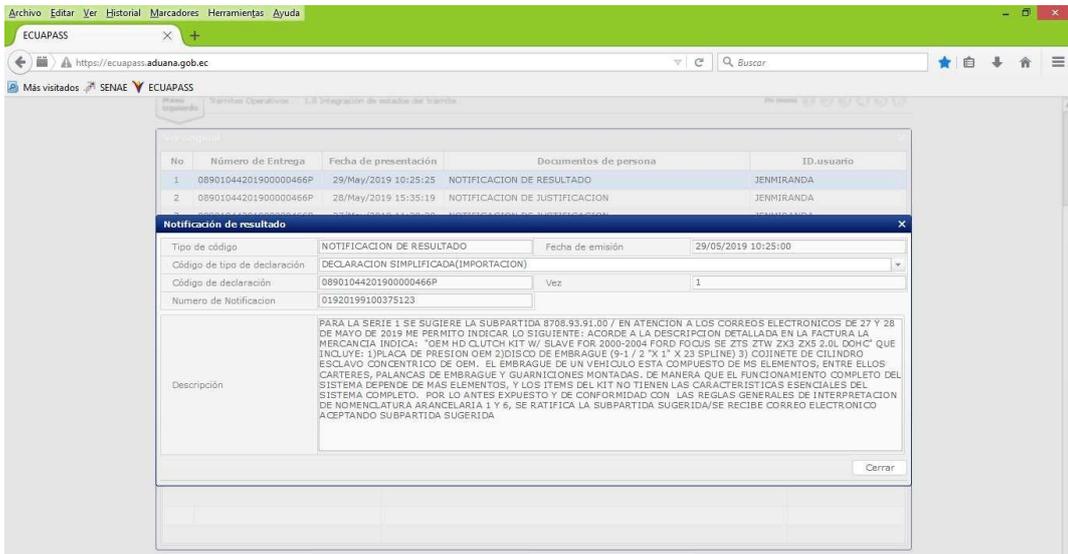
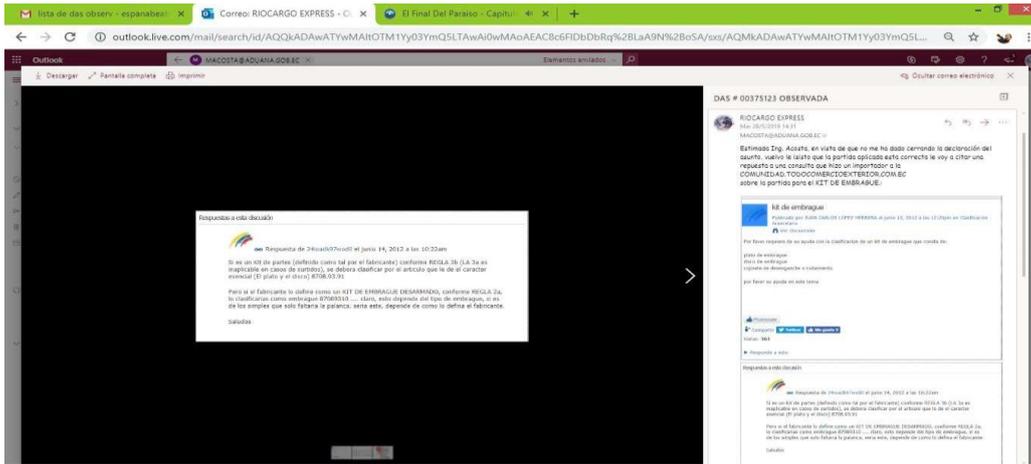
Responde a esto

Responde a esta discusión

Respuesta de (JuanC@herrera) el junio 14, 2012 a las 10:22am

Si es un kit de partes (definido como tal por el fabricante) conforme REGLA 30 (1.A) Se es imputable en caso de dudarlo, se deberá clasificar por el artículo que le da el carácter esencial (El plato y el disco) 8708.93.91

Datos adjuntos siguientes



Anexo 8. Evidencias de los casos de inconsistencias (4)

Artículo transductor de ultrasonido

The screenshot shows the ECUAPASS interface with a notification window titled "Notificación de resultado". The notification details are as follows:

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000466P	29/May/2019 10:25:25	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900000466P	28/May/2019 15:35:19	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Notificación de resultado

Tipo de código	NOTIFICACION DE RESULTADO	Fecha de emisión	29/05/2019 10:25:00
Código de tipo de declaración	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)		
Código de declaración	08901044201900000466P	Vez	1
Numero de Notificacion	01920199100375123		

Descripción: PARA LA SERIE 1 SE SUGIERE LA SUBPARTIDA 8708.93.91.00 / EN ATENCION A LOS CORREOS ELECTRONICOS DE 27 Y 28 DE MAYO DE 2019 ME PERMITO INDICAR LO SIGUIENTE: ACORDE A LA DESCRIPCION DETALLADA EN LA FACTURA LA MERCANCIA INDICA: "OEM HD CLUTCH KIT W/ SLAVE FOR 2000-2004 FORD FOCUS SE 2TS 2TW 2X3 2XS 2.0L DOH" QUE INCLUYE: 1)PLACA DE PRESSION OEM 2)DISCO DE EMBRAGUE (9-1/2 X 1 1/2 X 23 SPLINE) 3) COJINETE DE CILINDRO ESCALVO CONCENTRICO DE OEM. EL EMBRAGUE DE UN VEHICULO ESTA COMPUESTO DE MS ELEMENTOS, ENTRE ELLOS CARTERES, PALANCAS DE EMBRAGUE Y GUARNICIONES MONTADAS, DE MANERA QUE EL FUNCIONAMIENTO COMPLETO DEL SISTEMA DEPENDE DE MAS ELEMENTOS, Y LOS ITEMS DEL KIT NO TIENEN LAS CARACTERISTICAS ESENCIALES DEL SISTEMA COMPLETO. POR LO ANTES EXPUESTO Y DE CONFORMIDAD CON LAS REGLAS GENERALES DE INTERPRETACION DE NOMENCLATURA ARANCELARIA 1 Y 6, SE RATIFICA LA SUBPARTIDA SUGERIDA/SE RECIBE CORREO ELECTRONICO ACEPTANDO SUBPARTIDA SUGERIDA

The screenshot shows the ECUAPASS interface with a notification window titled "Notificación de recepción". The notification details are as follows:

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000954P	30/Sept/2019 17:58:51	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900000954P	26/Sept/2019 11:17:04	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Notificación de recepción

Tipo de código	NOTIFICACION DE ACEPTADO	Fecha de emisión	24/09/2019 00:32:00
Código de tipo de declaración	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)		
Numero de Notificacion	08901044201900000954P	Vez	
Código de declaración	01920199100707543		
Nombre de departamento o empresa de contrato		Canal de aforo	AFORO DOCUMENTAL
Numero referencial de pago	40574206		

Número de contenedor

No	Número de contenedor

The screenshot shows a summary table titled "VALORES TOTALES" and "AUTOLIQUIDACION DE COMUN".

No	Descripción	Cantidad	Unidad	Valor
1	A27.Total de series y subpartidas	1		\$ 790.542
2	A29.Peso neto	1.81		1.81
3	A31.Cantidad total de bultos	1		1
4	A33.Total cantidad unidades comerciales	1		\$ 780.000
5	A35.Total en tributo			\$ 99.290

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	\$ 0
2	IVA	\$ 95.340	\$ 0	\$ 0
3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	\$ 0
4	FONDIRFA	\$ 3.950	\$ 0	\$ 0
5	ANTI DUMPING	\$ 0	\$ 0	\$ 0
6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	\$ 0

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN

No	C01.Codigo de observacion de oce	C02.Observaciones de oce

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Notificación Operativa 1.0 Integración de estados del tránsito

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	0890104420190000954P	30/Sept/2019 17:58:51	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890			
3	0890			
4	0890			
5	0890			
6	0890			

Notificación de Justificación

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación: NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

* Fecha/Hora TX: 23/09/2019 * Número de declaración: SR. USUARIO EN APLICACION DEL BOLETIN 177-2013. SIRVASE ADJUNTAR CATALOGO Y FICHA TECNICA EN ESPAÑOL DE LOS ITEMS DECLARADOS, ENTENDIASE POR FICHA TECNICA AL DOCUMENTO EMITIDO POR EL FABRICANTE DE LA MERCANCIA DONDE CONSTAN DATOS COMO EL NOMBRE, CARACTERISTICAS FISICAS, EL MODO DE USO O ELABORACION, PROPIEDADES DISTINTIVAS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS, MARCA, MODELO, SERIE. SIRVASE INGRESAR INFORMACION SOLICITADA DENTRO DE 24 HORAS COMO LO ESTABLECE EL ART. 67 DEL RCOPCI

* Nro. Notificación: 1 * Nombre del aforadores

* Fecha de caducidad: 24/09/2019 * Código de Aduana

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	1	CLASIFICACION ARANCELAR A	

archivo
cargar

lista de las observ - espanaeb

Correo: RIO CARGO EXPRESS - C

El Final Del Paraíso - Capitul

outlook.live.com/mail/search/id/AQJkADAwATYwMAIOTM1Yy03YmQSLTAwA0wMAoAEAC8b9200ThRpnaK2dZ114H

Outlook

Calderon Silvia - JCUA GYEA

Eliminar Archivar No deseado Mover a Categorizar

Enviar correo electrónico

Todos los resultados

Calderon Silvia - JCUA GYEA
Ficha técnica DAS - 00707543
Emitido Ing. Calderon buenas tardes, adjunto le envío la imagen que el cliente envió del producto comprado como Ficha Técnica. El cliente indica que el equipo comprado es de condición USADO. Pero como en la factura no me indica la condición yo le declare como nuevo, por lo cual solicito le cambie a oferta Físico para confirmar si el equipo es usado.

Muchas gracias

Sds,
Ing. Claro Moran M
Dpto de Importaciones

RIO cargo express

A NUESTROS DISTINGUIDOS CLIENTES

Informamos que debido al **cierre del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo por 4 fines de semana** (mes de Septiembre) estamos presentando un ligero retraso con nuestros despachos.

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Notificación Operativa 1.0 Integración de estados del tránsito

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	0890104420190000954P	30/Sept/2019 17:58:51	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890104420190000954P	26/Sept/2019 11:17:04	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Tipo de código: NOTIFICACION DE RESULTADO Fecha de emisión: 25/09/2019 15:47:00

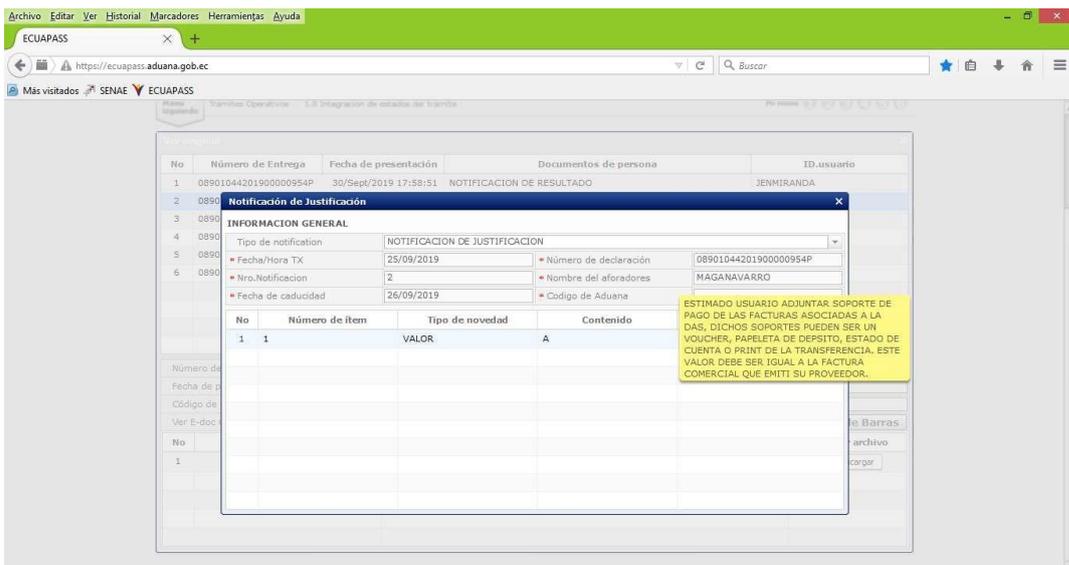
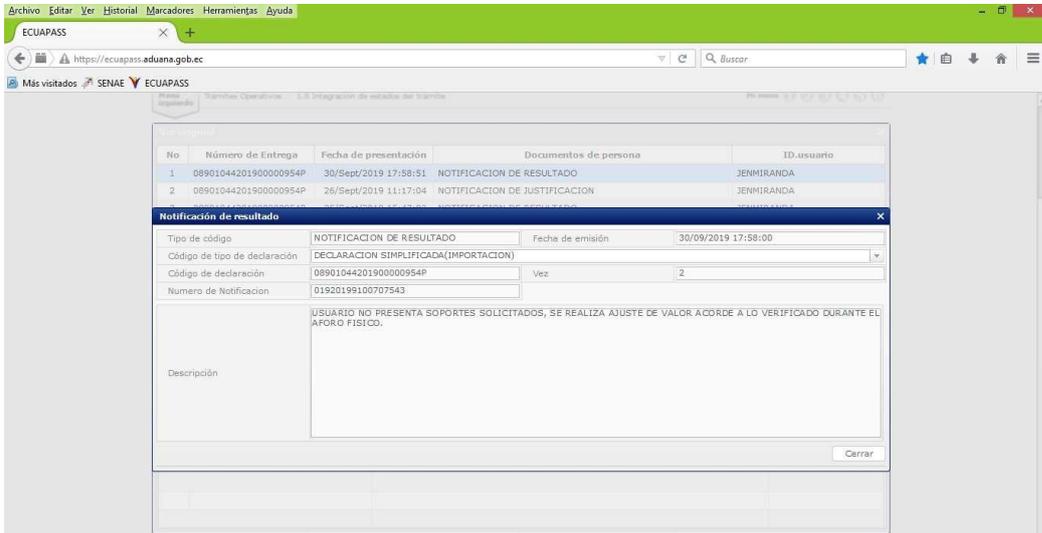
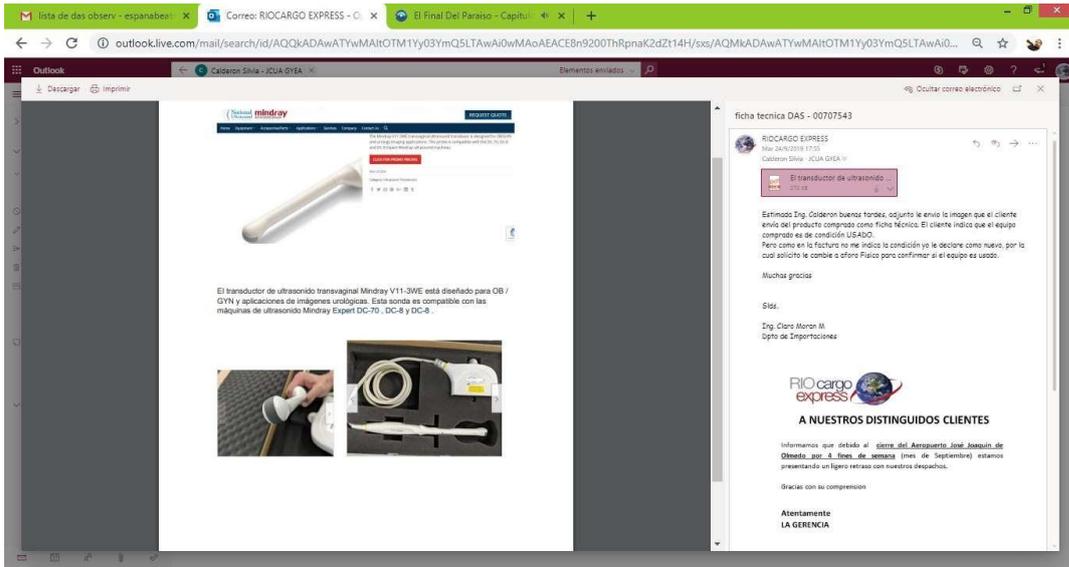
Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA (IMPORTACION)

Código de declaración: 0890104420190000954P Vez: 1

Número de Notificación: 01920199100707543

Descripción: SE HA EFECTUADO UN CAMBIO DE ACCIÓN DE CONTROL, ACCIÓN DE CONTROL PREVIA:AFORO DOCUMENTAL ACCIÓN DE CONTROL FINAL:AFORO FISICO INTRUSIVO

Cerrar



Anexo 9. Evidencias de los casos de inconsistencias (5)

Televisor de 55 pulgadas

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000870P	04/Sept/2019 14:18:40	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900000870P	02/Sept/2019 08:37:14	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
3	08901044201900000870P	01/Sept/2019 11:36:10	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
4	08901044201900000870P	01/Sept/2019 11:34:44	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA

Número de Entrega	08901044201900000870P	Documentos de persona	NOTIFICACION DE ACEPTADO
Fecha de presentación	01/09/2019 11:36:10	Doc. Identificación	0992412631001
Código de entidad	08901044	ID.usuario	JENMIRANDA

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1	XML		Descargar

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

- A01. Código del declarante: 08901044
- A02. Fecha de la orden: 01/09/2019
- A03. Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO
- A04. Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

- A06. Código de documento de identificación: [002] CEDULA DE IDENTIDAD
- A08. Nombre: GUERRERO NICOLTA JOSE OL
- A09. Dirección: GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES

INFORMACION DE DECLARANTE

- A10. Código del declarante: 08901044
- A11. Nombre: RTOCARGO EXPRESS S.A.
- A12. Dirección:
- A13. Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

- A18. País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS
- A20. Ciudad: OPA LOCKA
- A23. Número de Documento de Importación: 040605725554
- A24. Número de carga: CEC2019X0202040030
- A32. Número de carga: [N] NO
- A37. Código del terminal: --Selección--
- A38. CIUI: --Selección--
- A39. Moneda flete: --Selección--
- A14. Fecha de embarque: 29/08/2019
- A15. Fecha de llegada: 29/08/2019
- A16. Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA
- A17. Código de puerto de embarque: [MIO] MIAMI (MIA)-MIAMI A
- A21. Código de la vía de transporte: [004] AEREO
- A22. Código de la empresa de transporte: 03907058



Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Notificación de Justificación

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000870P	04/Sept/2019 14:18:40	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMRANDA
2	08901044201900000870P	01/09/2019	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMRANDA
3	08901044201900000870P			
4	08901044201900000870P			

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación: NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

Fecha/Hora TX: 01/09/2019

Número de declaración: 08901044201900000870P

Nro. Notificación: 1

Nombre del aforadores: MACOSTA

Fecha de caducidad:

Código de Aduana:

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	0	A	FACTURA Y MANIFIESTO DE CARGA SE ENCIENTRAN A NOMBRE DE ANGEL MEDINA. JUSTIFICAR

Facturas y Manifiesto de Carga se encuentran a nombre de Angel Medina. Justificar

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000870P	04/Sept/2019 14:18:40	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMRANDA
2	08901044201900000870P	02/Sept/2019 08:37:14	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMRANDA

Notificación de recepción

Tipo de código: NOTIFICACION DE ACEPTADO

Fecha de emisión: 01/09/2019 11:36:00

Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)

Número de Notificación: 08901044201900000870P

Vez:

Código de declaración: 01920199100649305

Nombre de departamento o empleado de contacto:

Canal de aforo: AFORO DOCUMENTAL

Número referencial de pago: 40527812

Número de contenedor

No	Número de contenedor

Cerrar

Anexo 10. Evidencias de los casos de inconsistencias (6)

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	NI	INFORMACION GENERAL	
1	0890	A03.Código del declarante	08901044
2	0890	A01.Código de Aduana	[019] GUAYAQUIL - AEREO
3	0890	A02.Fecha de la orden	14/10/2019
4	0890	A04.Código del Régimen	[91] COURIER IMPORTACION

No	NI	INFORMACION DE CONSIGNATARIO	
1	0890	A06.Código de documento de identificación	[002] CEDULA DE IDENTIDAD
2	0890	A08.Nombre	ORQUERA JURADO LILIA DALI
3	0890	A09.Dirección	URAPAMBA 133 Y CAJAS CAR

No	NI	INFORMACION DE DECLARANTE	
1	0890	A10.Código del declarante	08901044
2	0890	A11.Nombre	RIOCARGO EXPRESS S.A.
3	0890	A12.Dirección	CIUDADELA. IETEL MZ.3 VILLA 13
4	0890	A13.Código de sector al que pertenece el consignatario	[26] PERSONA NATURAL

No	NI	INFORMACION DE CARGA	
1	0890	A18.País de Procedencia	[US] ESTADOS UNIDOS
2	0890	A20.Ciudad	GUAYAQUIL
3	0890	A23.Número de Documento de Transporte	040605724736
4	0890	A24.Número de carga	CEC2019SX0202340002
5	0890	A36.Finialidad comercial	[N] NO
6	0890	A37.Código del terminal	--Selección--
7	0890	A39.Moneda flete	--Selección--
8	0890	A14.Fecha de embarque	11/10/2019
9	0890	A15.Fecha de llegada	11/10/2019
10	0890	A16.Tipo de carga	[CS] CARGA SUELTA
11	0890	A17.Código de puerto de embarque	[USMIA] MIAMI
12	0890	A22.Código de la empresa de transporte	03907058

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	NI	VALORES TOTALES	
1	0890	A27.Total de series y subpartidas	1
2	0890	A28.Valor CIF	\$ 609.430
3	0890	A29.Peso neto	2.27
4	0890	A30.Peso total bruto	2.27
5	0890	A31.Cantidad total de bultos	1
6	0890	A32.Total de unidades físicas	1
7	0890	A33.Total cantidad unidades comerciales	1
8	0890	A34.FOB	\$ 600.000
9	0890	A35.Total en tributo	\$ 76.550

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
1	ARANCEL ESPECIFICO	\$ 0	\$ 0	
2	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
3	IVA	\$ 73.500	\$ 0	
4	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
5	FONDIRFA	\$ 3.050	\$ 0	
6	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
7	ARANCEL ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
8	TASA DE SERVICIO DE CONTROL	\$ 0	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN

No	C01.Código de observacion de oce	C02.Observaciones de oce
1		
2		
3		

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	089010442019000020105	18/Oct/2019 16:15:50	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	089010442019000020105	18/Oct/2019 11:21:39	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
3	089010442019000020105	14/Oct/2019 19:00:35	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
4	089010442019000020105	14/Oct/2019 18:58:39	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	089010442019000020105	14/10/2019 18:58:39	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA
2	089010442019000020105	14/10/2019 18:58:39	Doc. Identificación	0992412631001
3	089010442019000020105	14/10/2019 18:58:39	ID.usuario	JENMIRANDA

Ver E-doc Original Ver E-doc Original Descargar Código de Barras

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1	XML		Descargar
2	SOAP		Descargar
3	FIJACION	FACTURA COMERCIAL	Descargar

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Notificación de Justificación

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900020105	18/Oct/2019 16:15:50	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890			
3	0890			
4	0890			

Notificación de Justificación

INFORMACION GENERAL

Tipo de notificación: NOTIFICACION DE JUSTIFICACION

* Fecha/Hora TX: 14/10/2019

* Nro. Notificación: 1

* Fecha de caducidad: 15/10/2019

* Número de declaración: 08901044201900020105

* Nombre del aforadores

* Código de Aduana

ESTIMADO USUARIO ADJUNTAR SOPORTE DE PAGO DE LAS FACTURAS ASOCIADAS A LA DAS, DICHO SOPORTE PUEDE SER UN VOUCHER, PAPELETA DE DEPÓSITO, ESTADO DE CUENTA O PRINT DE LA TRANSFERENCIA; SE RECUERDA QUE LOS ESTADOS DE CUENTA DEBEN VENIR VALIDADOS POR EL BANCO (SELLO Y FIRMA DE RESPONSABILIDAD), ESTE VALOR DEBE SER IGUAL A LA FACTURA COMERCIAL QUE EMITI SU PROVEEDOR.

No	Número de ítem	Tipo de novedad	Contenido
1	0	VALOR	A

le Barras

archivo

cargar

CASOS - espanabteat5@gmail.com Correo: RIOCARGO EXPRESS -

outlook.live.com/mail/search/id/AQqkADAwATYwMAITOTM1YyO3YmQ5LTAwAiwMAoAEABMrgc%2BVNj25apeb5yBbH06

Outlook

Eliminar Archivar No deseado Mover Categorizar

Mensaje nuevo

Favoritos

Carpeta

Bandeja de entrada

Correo no deseado

Borradores

Elementos enviados

Elementos eliminados

Archivo

Historial de conversaciones

LETRA QUINDE

Notas

Unidades

Carpeta nueva

Grupos

Nuevo grupo

Resultados

Resultados principales

Roado Valeria - JCUA DYEA

soporte de pago DAS D...

Estimada Ing. Roado, permítame explicat...

Roado Valeria - JCUA DYEA

soporte de pago DAS D...

Estimada Ing. Roado, buenas tardes, adju...

ESTADO DE CT...

Todos los resultados

salidacorte@coo.aero XAVIERANTHO...

RIOCARGO EXPRESS AF...

De RIOCARGO EXPRESS Enviado: martes...

Roado Valeria - JCUA DYEA

Hoja tecnica DAS 00776282

Estimada Ing. Roado, buenas tardes, adju...

soporte de pago DAS D...

Estimada Ing. Roado, buenas tardes, adju...

mirojanchozo@gmail.com

Saludos, buen día, enviado p...

Estimados clientes: por medio de la prese...

08901299

Roado Valeria - JCUA DYEA

soporte de pago DAS D...

Estimada Ing. Roado, permítame explicat...

salidacorte@coo.aero XAVIERANTHO...

RIOCARGO EXPRESS AF...

De RIOCARGO EXPRESS Enviado: jueves...

Roado Valeria - JCUA DYEA

soporte de pago DAS 00762852

ESTADO DE CTA-TARJETA-52...

Estimado Ing. Roado, buenas tardes, adjunto le envío el soporte de pago para la DAS del asunto.

Muchas gracias

pid.

Dig. Claro Marlon M

Dpto de Importaciones

Soludos.

RioCargo Express Forward Air Logistics Fall Corp

600 West 9th Street

Fort Lauderdale, FL 33304

407.553.2334

407.553.2334

Responder

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Notificación de recepción

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900020105	18/Oct/2019 16:15:50	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900020105	15/Oct/2019 11:21:39	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA

Notificación de recepción

Tipo de código: NOTIFICACION DE ACEPTADO

Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA (IMPORTACION)

Número de Notificación: 08901044201900020105

Código de declaración: 01920199100762852

Nombre de departamento o envío de contenido: 40613029

Fecha de emisión: 14/10/2019 19:00:00

Vez:

Canal de aforo: AFORO DOCUMENTAL

Número de contenedor

No	Número de contenedor
----	----------------------

Cerrar

Outlook - espanabestrz5@gmail.com x Correo: RIOCARGO EXPRESS - C x +

outlook.live.com/mail/search/id/AQqkADAwATYwMAITOTM1YyO3YmQ5LTAwAiwMAoAEAD8C6vK25LSJLudLdJpRcB

Eliminar Archivar No deseado Moverse Categorizar

soporte de pago DAS 00762852

SEVICIOS TECNICA DE ADUANA DEL ECUADOR

RICARDO EXPRESS
Jun 17/10 09:21:56
Rosado Valeria - JCUA GYEA

Estimado **Eng. Rosado**, permítame explicarle que el soporte de pago o el estado de cta de la tarjeta de crédito con la cual se ha pagado el valor de la compra de nuestro cliente está a nombre de mi compañera YOLANDA PIZO, quien colabora con nosotros como vendedora y en vista de que el cliente no le suscribió su tarjeta el proveedor solicitó que le ayudemos con la compra del producto importado, como podrá darse cuenta en los datos por internet no siempre el consignatario es el que paga, debido a que los proveedores al permitir que una persona compre y a la vez esa compra pueda ser enviada a nombre de otra persona (el destinatario).

Por ejemplo si usted desea comprar algo por internet y está compra no se le procesa por algún motivo o problema con su tarjeta, usted podría solicitar que le ayudemos realizando esa compra previo a que usted nos entregue el valor de la compra en efectivo más un recargo por el servicio de compra; inmediatamente recibamos el producto con nuestro tarjeta de empresa y eso congres lo hacemos a nombre suyo solo indicando al proveedor la dirección y sus datos para que así el producto comprado ingrese al país a su nombre porque es usted el dueño del producto comprado.

Espero me haya explicado lo suficiente y sea valios el sustrato para la DAS del asunto.

Muchas gracias

Bd.

Eng. Clara Morán M
Opn de Importaciones

Estimados clientes, por medio de la presente les informamos que a partir del 30 de Octubre para servirlos mejor, hemos cambiado la tarifa mínima de \$ 22 a \$ 21 para todos los artículos de peso inferior a 0.25 lbs.

Agradecemos su confianza

Saludos.

Outlook - espanabestrz5@gmail.com x Correo: RIOCARGO EXPRESS - C x +

outlook.live.com/mail/search/id/AQqkADAwATYwMAITOTM1YyO3YmQ5LTAwAiwMAoAEAD8C6vK25LSJLudLdJpRcB

Eliminar Archivar No deseado Moverse Categorizar

soporte de pago DAS 00762852

Agradecemos su confianza

Saludos.

RioCargo express **Forward Air Logistics Fal Corp**
 Calle 14 No. 2 y 11a 25 5299 NW 42nd Ave, Suite 128
 Miami, FL 33187, USA
 888-888-8888 | 305-551-1111

Estimado usuario,

Justifiqué porque el titular del Estado de Cuenta es diferente al consignatario.

Saludos

Econ. Valeria Rosado Vásquez
Técnico Operador
Jefatura de Procesos Courier - Correos del Ecuador
 Dirección: (Av. de las Américas - Bof. Terminal de cargas Ecuador)
 Tel: (593) 2002454 ext. 4014
www.aduana.gob.ec
 Guayaquil - Ecuador

SEVICIOS TECNICA DE ADUANA DEL ECUADOR

RICARDO EXPRESS
Jun 17/10 09:21:56
Rosado Valeria - JCUA GYEA

Anexo 11. Evidencias de los casos de inconsistencias (7)

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Inicio Ingresando Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	089010442019000020235	21/Oct/2019 14:08:52	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
2	089010442019000020235	18/Oct/2019 16:44:51	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
3	089010442019000020235	18/Oct/2019 16:42:10	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA

Número de Entrega: 089010442019000020235
 Fecha de presentación: 18/10/2019 16:42:10
 Documentos de persona: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)
 Doc. Identificación: 0992412631001
 Código de entidad: 08901044
 ID.usuario: JENMIRANDA

Ver E-doc Original Ver E-doc Original Descargar Código de Barras

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1	XML		Descargar
2	SOAP		Descargar
3	FIJACION	FACTURA COMERCIAL	Descargar

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Inicio Ingresando Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	Id	Descripción	Valor
1	0890	INFORMACION GENERAL	
2	0890	INFORMACION DE CONSIGNATARIO	
3	0890	INFORMACION DE DECLARANTE	

INFORMACION GENERAL

A03.Código del declarante: 08901044
 A01.Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO
 A02.Fecha de la orden: 18/10/2019
 A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

A06.Código de documento de identificación: [001] RUC
 A08.Nombre: CORTEZ DIAZ ELISABETH
 A09.Dirección: CDLA GUAYACANES MZ-128 S

INFORMACION DE DECLARANTE

A10.Código del declarante: 08901044
 A11.Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.
 A12.Dirección: CIUDADELA. IETEL MZ.3 VILLA 13
 A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS
 A20.Ciudad: GUAYAQUIL
 A24.Número de carga: CEC2019SX0202390020
 A37.Código del terminal: --Selección--
 A39.Moneda flete: --Selección--
 A14.Fecha de embarque: 18/10/2019
 A15.Fecha de llegada: 18/10/2019
 A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA
 A17.Código de puerto de embarque: [USMIA] MIAMI
 A21.Código de la vía de transporte: [004] AEREO
 A22.Código de la empresa de transporte: 03907058

A051.Número de Documento de Identificación: LOS DEMAS APARATOS PARA TRATAMIENTOS TERMICOS DE MATERIA

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Inicio Ingresando Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	Id	Descripción	Valor
1	0890	INFORMACION GENERAL	
2	0890	INFORMACION DE CONSIGNATARIO	
3	0890	INFORMACION DE DECLARANTE	

INFORMACION GENERAL

A03.Código del declarante: 08901044
 A01.Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO
 A02.Fecha de la orden: 18/10/2019
 A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

A06.Código de documento de identificación: [001] RUC
 A08.Nombre: CORTEZ DIAZ ELISABETH
 A09.Dirección: CDLA GUAYACANES MZ-128 S

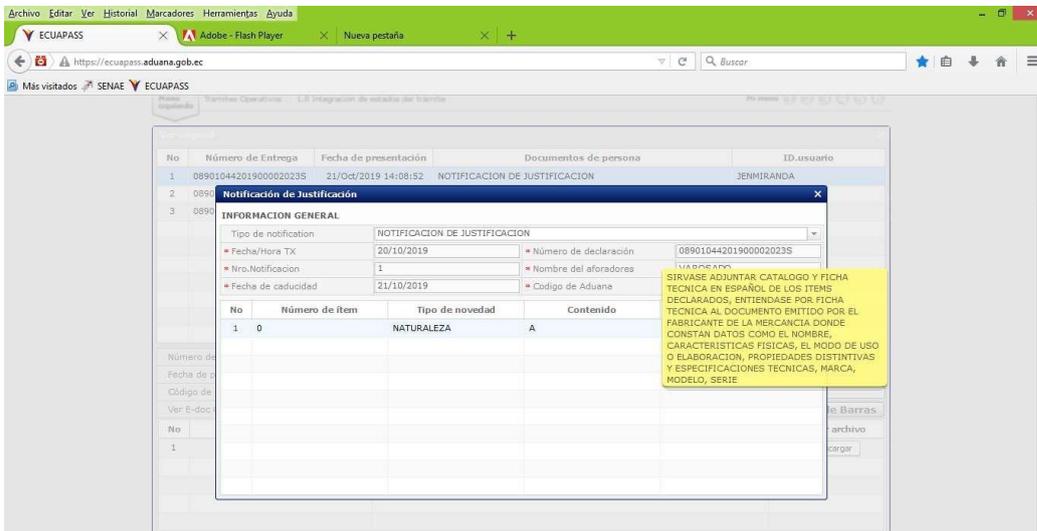
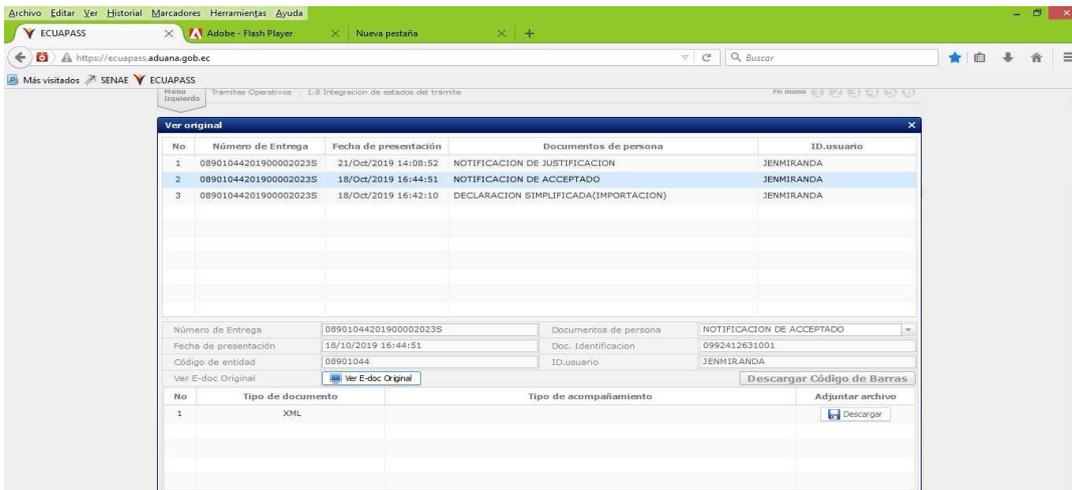
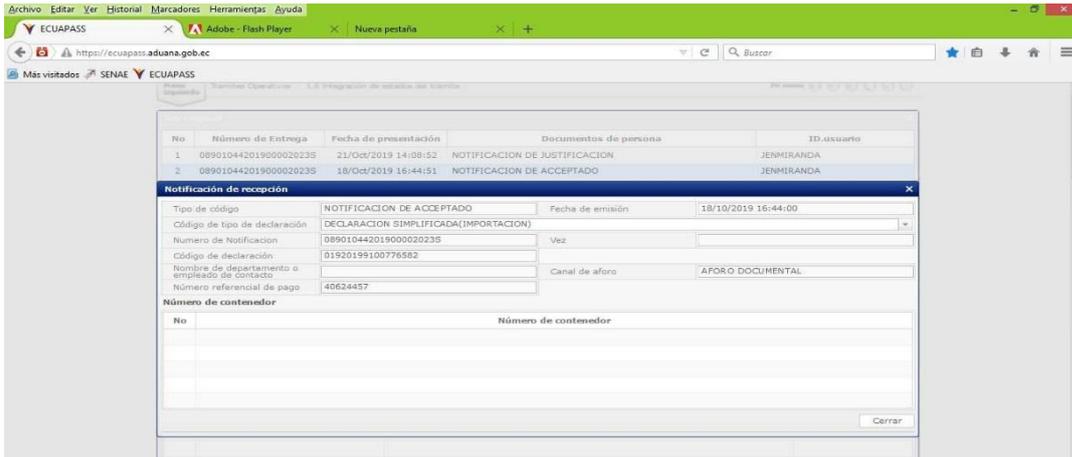
INFORMACION DE DECLARANTE

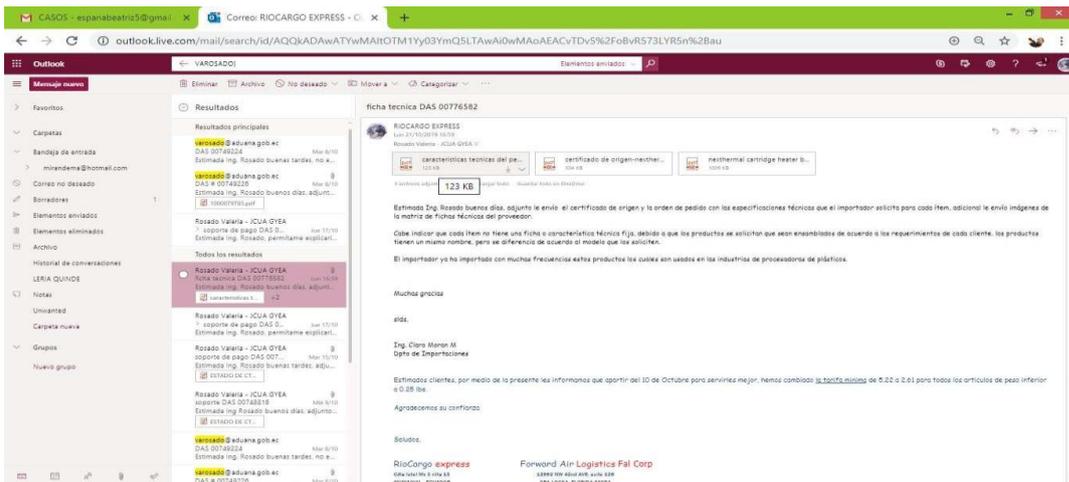
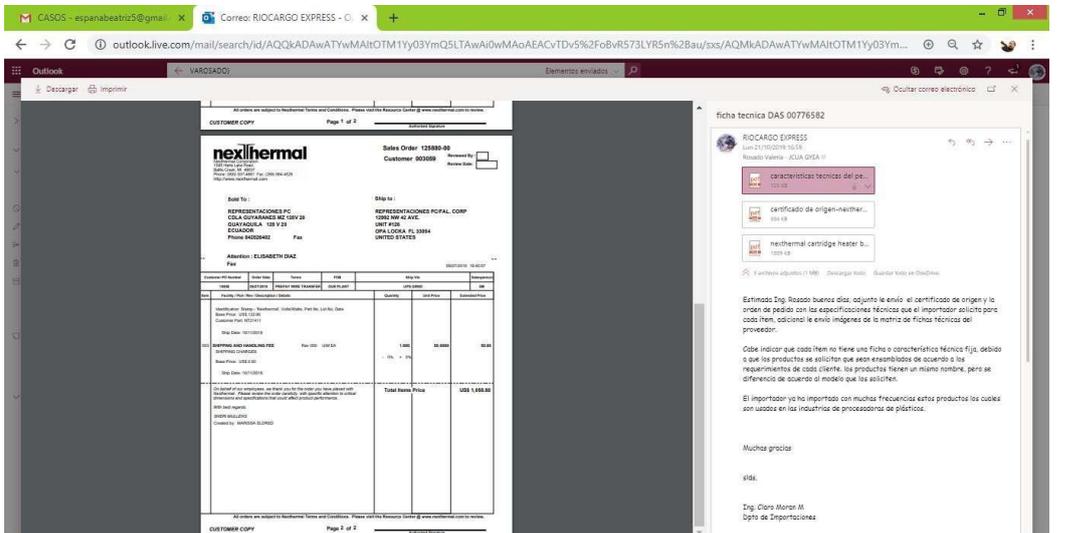
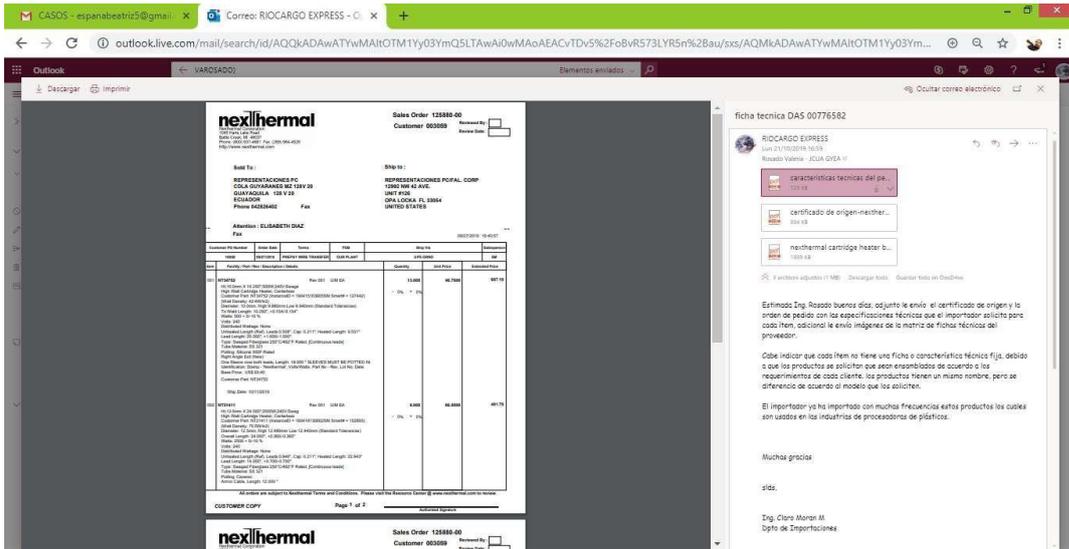
A10.Código del declarante: 08901044
 A11.Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.
 A12.Dirección: CIUDADELA. IETEL MZ.3 VILLA 13
 A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

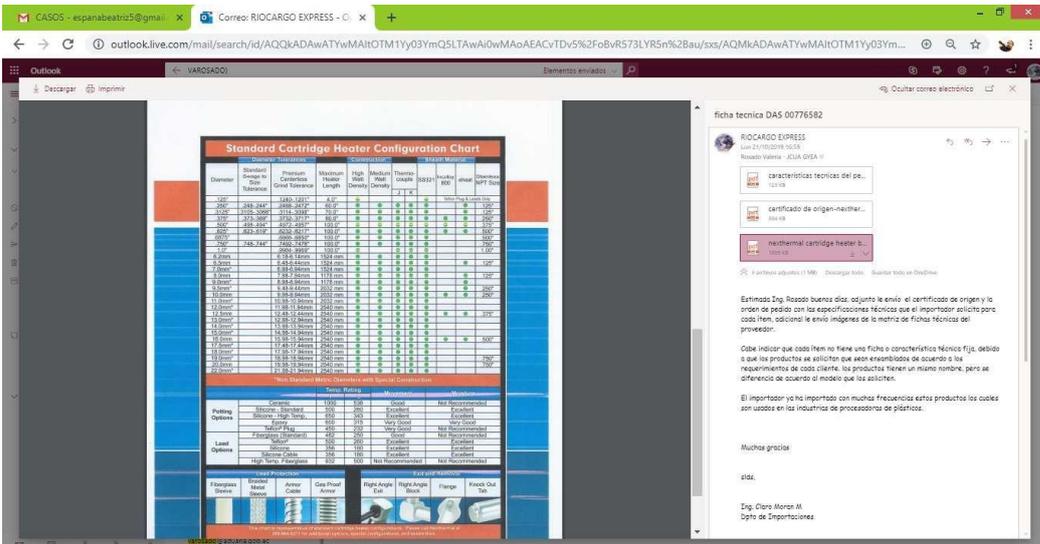
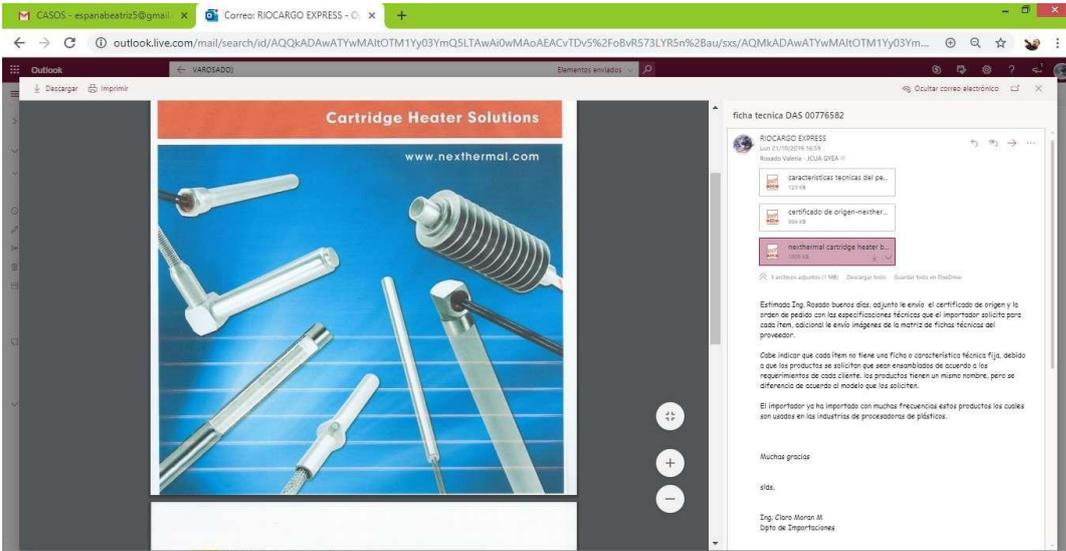
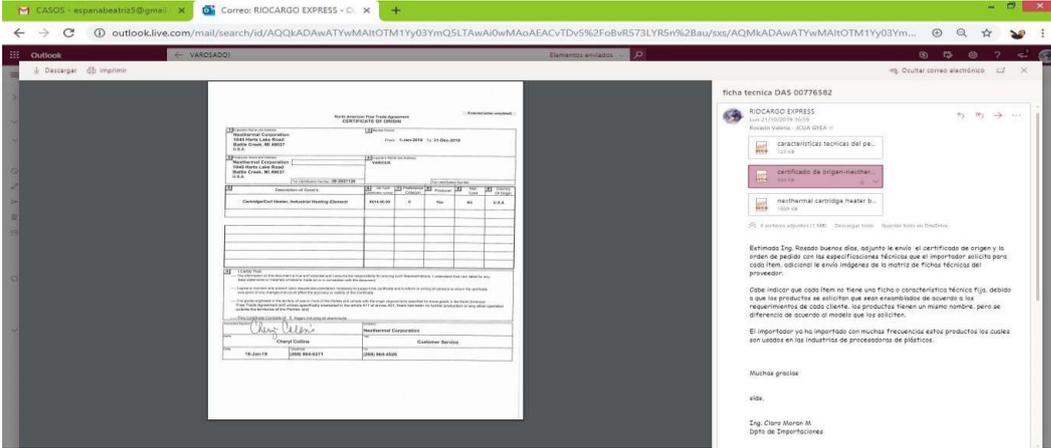
COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS
 A20.Ciudad: GUAYAQUIL
 A24.Número de Documento de Identificación: LOS DEMAS APARATOS PARA TRATAMIENTOS TERMICOS DE MATERIA
 A24.Número de carga: CEC2019SX0202390020
 A37.Código del terminal: --Selección--
 A39.Moneda flete: --Selección--
 A14.Fecha de embarque: 18/10/2019
 A15.Fecha de llegada: 18/10/2019
 A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA
 A17.Código de puerto de embarque: [USMIA] MIAMI
 A21.Código de la vía de transporte: [004] AEREO
 A22.Código de la empresa de transporte: 03907058







Anexo 12. Evidencias de los casos de inconsistencias (8)

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	0890104420190001004P	08/Oct/2019 11:56:41	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	0890104420190001004P	04/Oct/2019 09:39:15	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
3	0890104420190001004P	03/Oct/2019 22:58:10	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
4	0890104420190001004P	03/Oct/2019 22:56:38	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA

Número de Entrega: Documentos de persona: DECLARACION DE IMPORTACION
 Fecha de presentación: Doc. Identificación:
 Código de entidad: ID.usuario:
 Ver E-doc Original:

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1			
2			
3			

Ver original

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

* A03.Código del declarante: 08901044 * A01.Código de Aduana: [019] GUAYAQUIL - AEREO
 * A02.Fecha de la orden: 03/10/2019 * A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACIO

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

* A06.Código de documento de identificación: [002] CEDULA DE IDENTIDAD 0911313229
 * A08.Nombre: LOOR BRIONES LUCCIOLA ED * A09.Dirección: GUAYAS/DURAN/ELOY ALFARO

INFORMACION DE DECLARANTE

* A10.Código del declarante: 08901044 A11.Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.
 A12.Dirección:
 * A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

* A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS * A20.Guad: OPA LOOKA
 * A23.Número de Documento de porte: 040605724644 * A24.Número de carga: CEC20195X0202260006
 * A25.Finalidad comercial: [S] SI A37.Código del terminal:
 A38.CIIU: --Selección-- A39.Moneda flete: --Selección--
 * A14.Fecha de embarque: 03/10/2019 * A15.Fecha de llegada: 03/10/2019
 * A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA * A17.Código de puerto de embarque: [USMIA] MIAMI
 * A21.Código de la vía de... * A22.Código de la empresa de...

Ver original

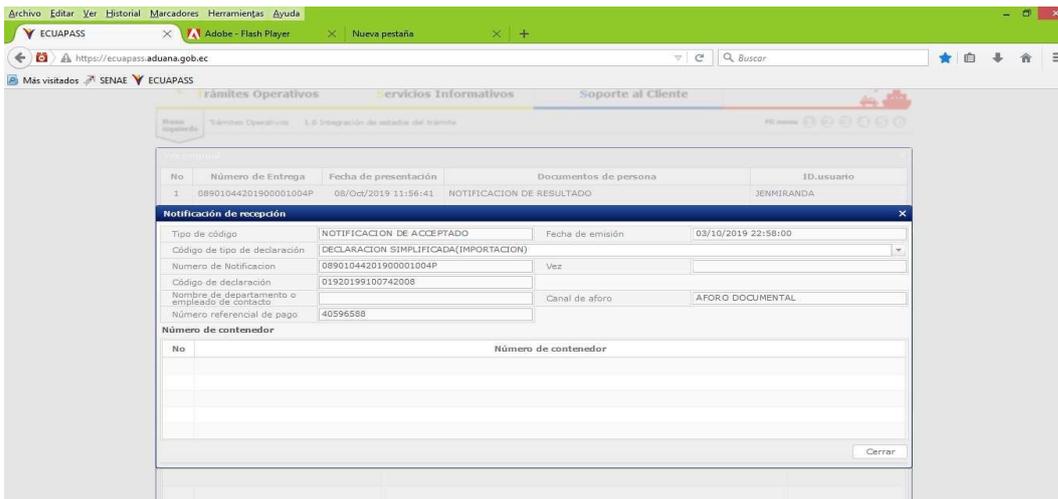
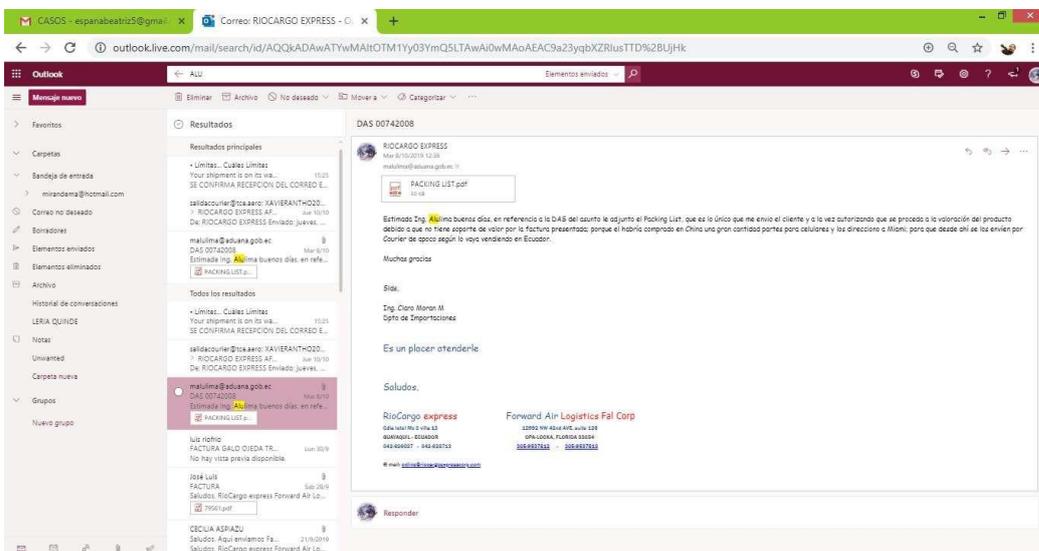
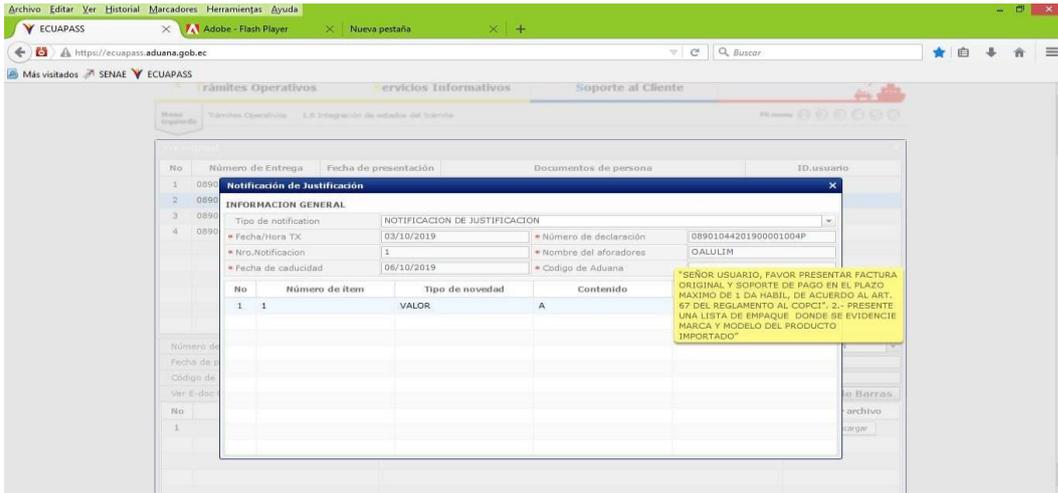
VALORES TOTALES

No	No	Descripción	Valor
1	0890	* A27.Total de series y subproductos	\$ 618.362
2	0890	* A29.Peso neto	8.16
3	0890	* A31.Cantidad total de bultos	120
4	0890	* A33.Total cantidad unidades comerciales	\$ 600.000
		* A35.Total en tributo	\$ 112.290

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
2	IVA	\$ 78.280	\$ 0	
3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
4	FONDINFA	\$ 3.090	\$ 0	
5	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 30.920	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN



Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Y ECUAPASS X Adobe - Flash Player X Nueva pestaña X +

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

Trámites Operativos Servicios Informativos Soporte al Cliente

Trámites Operativos L.B Integración de estado del trámite 60 minutos

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900001004P	08/Oct/2019 11:56:41	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMERANDA
2	08901044201900001004P	04/Oct/2019 09:30:43	NOTIFICACION DE SUBSISTEMACION	JENMERANDA

Notificación de resultado

Tipo de código: NOTIFICACION DE RESULTADO Fecha de emisión: 08/10/2019 11:56:00

Código de tipo de declaración: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)

Código de declaración: 08901044201900001004P Vez: 1

Numero de Notificación: 01920199100742008

Descripción: USUARIO NO PRESENTA SOPORTES POR LO QUE SE PROCEDE CON LA VALORACION DE LAS MERCANCIAS CONFORME EL SECTO METODO DE VALOR, POR LOQUE SE PROCEDE ACORDE A LO INDICADO EN EL ART 104 LITERAL D DEL COPTI.

Cerrar

CASOS - espanabestriz5@gmail.com Correo: RIOCARGO EXPRESS - X +

outlook.live.com/mail/search/id/AQQkADAwATYwMAITOTM1Yy03YmQ5LTAwAiwMAoAEAC9a23yqbXZRlusTTD%2BUJHK/sxs/AQMkADAwATYwMAITOTM1Yy03YmQ5L...

Outlook

Descargar imprimir

Elementos avisados

Colocar correo electrónico

DAS 00742008

RIOCARGO EXPRESS
Attn: 41102019 12:19
mabuluna@aduana.gob.ec

PACKING LIST.pdf

Estimado Trg, no buenos días, en referencia a la DAS del asunto le adjunto el Packing List, que es lo único que me envió el cliente y a la vez autorizando que se proceda a la valoración del producto debido a que no tiene soporte de valor por su factura presentada, porque el dicho contenido en China uno gran cantidad portea para Colombia y los direcciones a Miami, para que desde ahí se los envíen por Courier de aerea según lo voyo viendo en Ecuador.

Muchas gracias

Saludo,

Trg. Claro Moran M
Dpto de Importaciones

Es un placer atenderle.

Saludos,

RioCargo express Forward Air Logistics Fal Corp
011 464 464 464
011 464 464 464
011 464 464 464

Responder

Saludo: RioCargo express Forward Air Lo...

GuangZhou Orale International Trading Co.,Ltd

Addr: No.198 ,Bai Yun Lu ,BaiYun District ,GuangZhou,GuangDong,China

TO: AV DEL EJERCITO CBLA RUMIÑAHUI SE-Z VILLA Z ECUADOR DATE: 2019.09.20

ATTN: Lucinda Edith Loor Briones TEL: 098231194 INVR: 20199920602358

PACKING LIST

DESCRIPTION	QUANTITY	NO. OF PKGS	WEIGHTING
Phone LCD For J7 PRO Series	120	1	8.00

Anexo 13. Evidencias de los casos de inconsistencias (9)

Detector de circuitos

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900001017P	09/Oct/2019 14:14:15	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900001017P	07/Oct/2019 17:09:02	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
3	08901044201900001017P	07/Oct/2019 16:48:52	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
4	08901044201900001017P	07/Oct/2019 16:46:30	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)	JENMIRANDA

Número de Entrega: 08901044201900001017P
 Fecha de presentación: 07/10/2019 16:46:30
 Documento de persona: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORTACION)
 Doc. Identificación: 0992412631001
 Código de entidad: 08901044
 ID.usuario: JENMIRANDA

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1	XML		Descargar
2	SOAP		Descargar
3	FIJACION		Descargar

Declaración de Simplificada (Importación)

INFORMACION GENERAL

A03.Código del declarante: 08901044
 A01.Código de Aduana: [019] GUAYQUIL - AEREO
 A02.Fecha de la orden: 07/10/2019
 A04.Código del Régimen: [91] COURIER IMPORTACION

INFORMACION DE CONSIGNATARIO

A06.Código de documento de identificación: [001] RUC
 A08.Nombre: VALAREZO FLORES TITO ANO
 A09.Dirección: JOSE M SAMANIEGO S/N Y S/

INFORMACION DE DECLARANTE

A10.Código del declarante: 08901044
 A11.Nombre: RIOCARGO EXPRESS S.A.
 A12.Dirección:
 A13.Código de sector al que pertenece el consignatario: [26] PERSONA NATURAL

COMUN SERIES DOCUMENTO ASOCIADO

INFORMACION DE CARGA

A18.País de Procedencia: [US] ESTADOS UNIDOS
 A20.Ciudad: OPA LOCKA
 A23.Número de Documento de Identificación: 040605686634
 A24.Número de carga: CEC2019X0202200019
 A25.Regimen comercial: [N] NO
 A37.Código del terminal: --Selección--
 A39.Moneda Rete: --Selección--
 A14.Fecha de embarque: 26/09/2019
 A15.Fecha de llegada: 26/09/2019
 A16.Tipo de carga: [CS] CARGA SUELTA
 A17.Código de puerto de embarque: --Selección--

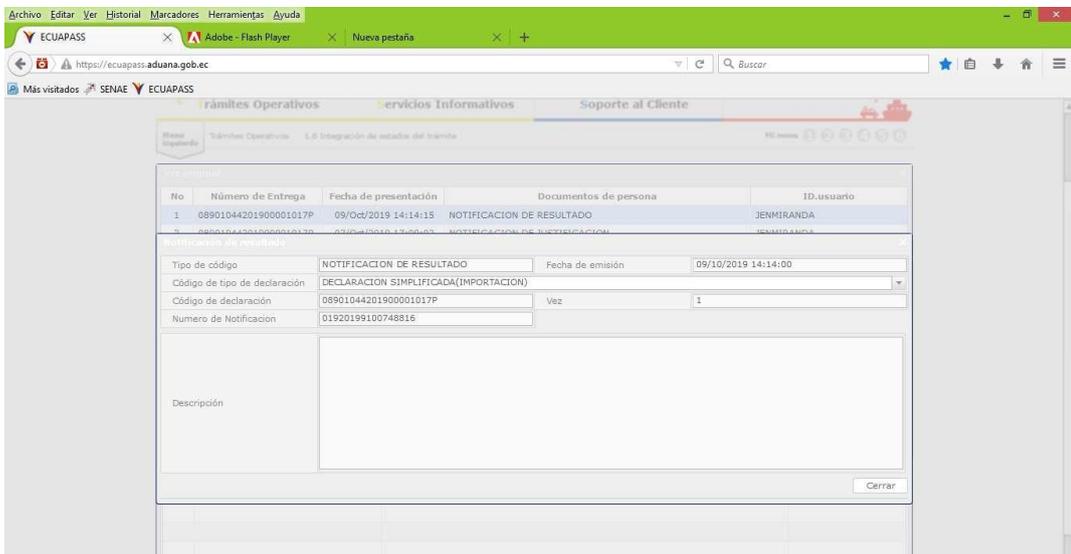
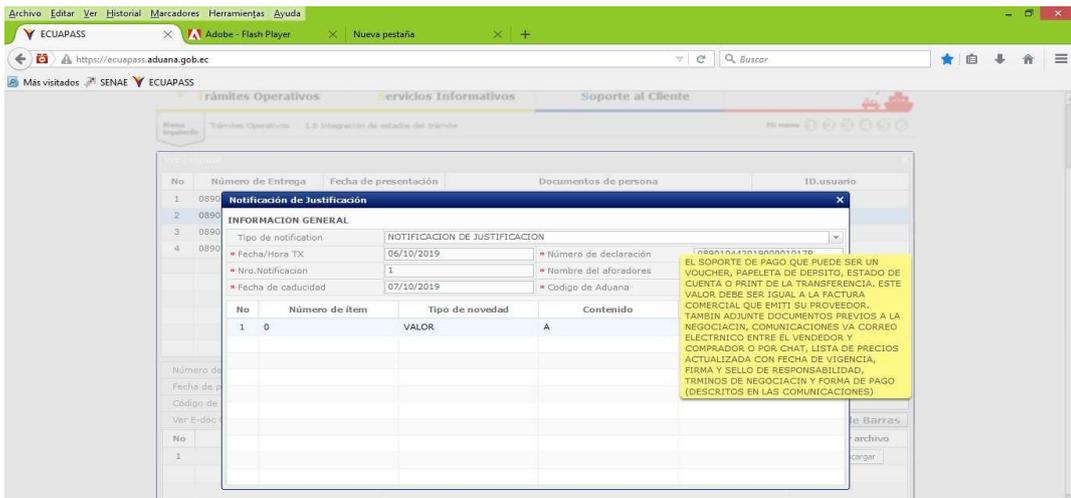
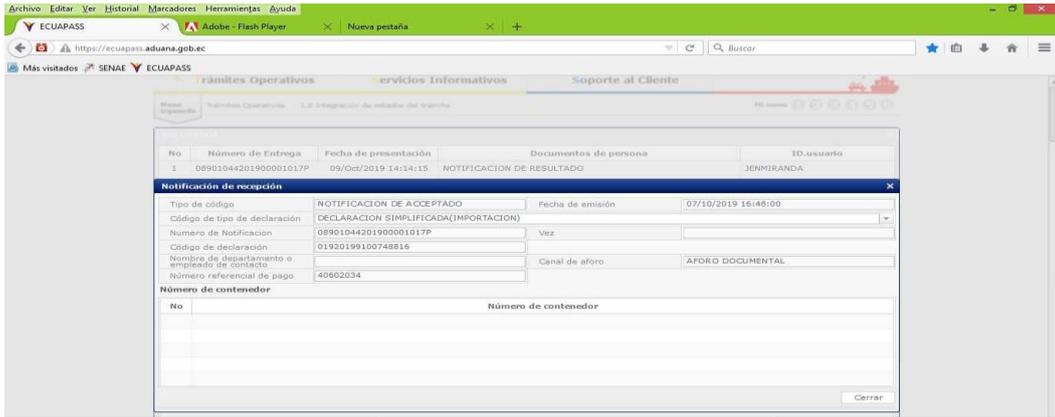
VALORES TOTALES

No	Descripción	Valor
1	A07.Total de series y subpartidas	9
2	A29.Peso neto	15.44
3	A31.Cantidad total de bultos	5
4	A33.Total cantidad unidades comerciales	19
5	A34.FOB	\$ 1,813.380
6	A35.Total en tributo	\$ 383.930

AUTOLIQUIDACION DE COMUN

No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberación	Valor de p
1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
2	IVA	\$ 239.870	\$ 0	
3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
4	FONDIFA	\$ 9.280	\$ 0	
5	ANTIDUMPING	\$ 0	\$ 0	
6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 134.790	\$ 0	

OBSERVACIONES DE OCE - COMUN



Anexo 14. Evidencias de los casos de inconsistencias (10)

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

rámite Operativos servicios Informativos Soporte al Cliente

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Ver original

No	Número de Entrega	Fecha de presentación	Documentos de persona	ID.usuario
1	08901044201900000873P	02/Sep/2019 17:38:40	NOTIFICACION DE RESULTADO	JENMIRANDA
2	08901044201900000873P	02/Sep/2019 08:45:19	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION	JENMIRANDA
3	08901044201900000873P	01/Sep/2019 22:53:10	NOTIFICACION DE ACEPTADO	JENMIRANDA
4	08901044201900000873P	01/Sep/2019 22:51:56	DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORACION)	JENMIRANDA

Número de Entrega: 08901044201900000873P Documentos de persona: DECLARACION SIMPLIFICADA(IMPORACION)

Fecha de presentación: 01/09/2019 22:51:56 Doc. Identificación: 0992413631001

Código de entidad: 08901044 ID.usuario: JENMIRANDA

Ver E-doc Original Ver E-doc Original Descargar Código de Barras

No	Tipo de documento	Tipo de acompañamiento	Adjuntar archivo
1	XPL		Descargar
2	SOAP		Descargar
3	FIJACION		Descargar

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

rámite Operativos servicios Informativos Soporte al Cliente

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	NI	Descripción	Valor	Opciones
1	0890	IMFORMACION GENERAL		
2	0890	*A03.Código del declarante	08901044	*A01.Código de Aduana [019] GUAYAQUIL - AEREO
3	0890	*A02.Fecha de la orden	01/09/2019	*A04.Código del Régimen [91] COURIER IMPORTACION
4	0890	IMFORMACION DE CONSIGNATARIO		
		*A06.Código de documento de identificación	[001] RUC	0909560385001
		*A08.Nombre	SURATY MOLESTINA JANNETH	*A09.Dirección 18 AVA 1824 ENTRE PORTETE
		IMFORMACION DE DECLARANTE		
		*A10.Código del declarante	08901044	A11.Nombre RIOCARGO EXPRESS S.A.
		A12.Dirección		
		*A13.Código de sector al que pertenece el consignatario	[26] PERSONA NATURAL	
		COMUN SERIE DOCUMENTO ASOCIADO		
		IMFORMACION DE CARGA		
		*A18.Pais de Procedencia	[US] ESTADOS UNIDOS	*A20.Ciudad GPA LOCKA
		*A23.Número de Documento de transporte	040605725580	*A24.Número de carga CEC2019SX0202050029
		*A36.Finalidad comercial	[S] SI	A37.Código del terminal
		A38.CTIU	--Selección--	A39.Moneda flete --Selección--
		*A14.Fecha de embarque	30/08/2019	*A15.Fecha de llegada 30/08/2019
		*A16.Tipo de carga	[CS] CARGA SUELTA	*A17.Código de puerto de embarque [USMIA] MIAMI

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ECUAPASS Adobe - Flash Player Nueva pestaña

https://ecuapass.aduana.gob.ec

Más visitados SENAE ECUAPASS

rámite Operativos servicios Informativos Soporte al Cliente

Trámites Operativos 1.8 Integración de estados del trámite

Declaración de Simplificada (Importación)

No	NI	Descripción	Valor	Opciones		
1	0890	VALORES TOTALES				
2	0890	*A27.Total de series y subpartidas	2	*A28.Valor CIF \$ 1,865,596		
3	0890	*A29.Peso neto	9.07	*A30.Peso total bruto 9.07		
4	0890	*A31.Cantidad total de bultos	1	*A32.Total de unidades físicas 3		
		*A33.Total cantidad unidades comerciales	3	A34.FOB \$ 1,833,520		
		*A35.Total en tributo		\$ 234,320		
		AUTOLIQUIDACION DE COMUN				
		No	B01.Nombre de tributo	B02.Monto de tributo	B03.Monto de liberacion	Valor de p
		1	SALVAGUARDIA	\$ 0	\$ 0	
		2	IVA	\$ 224,990	\$ 0	
		3	ICE ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
		4	FONDIFA	\$ 9,330	\$ 0	
		5	ANTI DUMPING	\$ 0	\$ 0	
		6	ARANCEL ADVALOREM	\$ 0	\$ 0	
		OBSERVACIONES DE OCE - COMUN				
		No	C01.Código de observacion de oce	C02.Observaciones de oce		

