



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR

TEMA:

“INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO”.

AUTORAS:

ADRIANA ESTHER CEDEÑO ARANA

MARIA DEL CARMEN TUMBACO BRAVO

TUTOR

MSC. ARMANDO MEDINA GONZALEZ

GUAYAQUIL - ECUADOR

2014 – 2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación: INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO ha sido elaborado por las egresadas Adriana Esther Cedeño Arana y María del Carmen Tumbaco Bravo, bajo mi tutoría, el mismo que reúne los requisitos para ser defendido ante el Tribunal Examinador que se designe para el efecto.

Atentamente,

MSC. Armando Medina González
TUTOR

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certificamos que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Adriana Esther Cedeño Arana con C.I. 0926441833 y María del Carmen Tumbaco Bravo con C.I. 0928103738, previo a la obtención del título de INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR, cuyo tema es:

“INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO”.

Derecho que renuncio a favor de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normativa institucional vigente para que haga uso como bien tenga.

AGRADEDIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos fortaleza para seguir adelante y superar cualquier obstáculo que se cruzan en nuestro camino.

A nuestros padres que con su demostración de amor y sabios consejos nos han enseñado a enfrentar cualquier dificultad y siempre perseverar.

A nuestros hermanos y amigos que han sido incondicional en nuestras vidas y siempre nos han apoyado en todo momento.

Al Mr. Medina por toda su colaboración brindada, durante la elaboración de esta tesis.

**Adriana Esther Cedeño Arana
María del Carmen Tumbaco Bravo**

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo al creador de todo, el que nos ha dado fortaleza en cada momento difícil, quien nos brinda su amor incondicional, primeramente a ti Dios está dedicado este trabajo.

De igual manera dedicamos esto a nuestros padres por su apoyo permanente; supieron hacernos llegar a uno de los momentos más importantes en nuestra vida, nuestra primera carrera universitaria; por saber formarnos con buenos hábitos y valores que nos ha ayudado a seguir adelante. A nuestros docentes y tutor, gracias por su tiempo y apoyo, así como la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

Adriana Esther Cedeño Arana
María del Carmen Tumbaco Bravo

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR	III
AGRADEDIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
TABLA DE CONTENIDO	VI
RESUMEN EJECUTIVO	8
SUMARY	9
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	
1.1 Tema	10
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Formulación del Problema	12
1.4 Delimitación del Problema	12
1.5 Justificación de la Investigación	13
1.6 Sistematización de la Investigación	13
1.7 Objetivo General de la Investigación	15
1.8 Objetivos Específicos de la Investigación	15
1.9 Límites de la Investigación	16
1.10 Identificación de las Variables	17
1.11 Hipótesis General y Particular	18
1.12 Operacionalización de las Variables	19
CAPÍTULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
2.1 Antecedentes Referenciales y de Investigación	20
2.2 Marco Teórico Referencial	21
2.3 Marco Legal	24
2.4 Marco Conceptual	31
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Métodos de Investigación	33
3.2 Población y Muestra	39
	VI

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
3.4 Recursos: Fuentes, Cronograma y Presupuesto para la Recolección de Datos	66
3.5 Tratamiento de la Información – Procesamiento y Análisis	70
3.6 Presentación de Resultados	72
CAPÍTULO IV	
LA PROPUESTA	
4.1. Título de la Propuesta	74
4.2. Justificación de la Propuesta	74
4.3. Objetivo General de la Propuesta	75
4.4. Objetivos Específicos de la Propuesta	75
4.5. Hipótesis de la Propuesta	76
4.6. Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta	76
4.7. Desarrollo de la Propuesta	83
4.8. Impacto/Producto/Beneficio Obtenido	96
CONCLUSIÓN	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	

RESUMEN EJECUTIVO

El mejoramiento continuo de las instituciones públicas, obliga a cada funcionario a mejorar el desarrollo de los departamentos utilizando herramientas de trabajo que faciliten las labores diarias.

Este proyecto está enfocado al mejoramiento de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, se conoce a la perfección el funcionamiento de esta área, pero se ha visto afectada en los tiempos de atención a los usuarios, por este motivo es viable la implementación de la herramienta que se llamará MAPA DE GESTIÓN que permitirá a los técnicos operadores y funcionarios de atención al usuario a mejorar el tiempo de atención a los trámites que reciben.

Es fundamental que la Dirección de Despacho en una sola herramienta englobe todas las bases legales que sirvan de ayuda para la atención de trámites, pues esto les ayudará a contar con el material al instante, incluso es factible y de ayuda cuando existe un nuevo integrante en esta área, ya que no tendría complicaciones al integrarse a la funcionalidad de la Dirección de Despacho.

SUMMARY

The continuous improvement of public institutions forces each public employee to improve the development inside their departments using work's tools that facilitate their tasks.

This project is focused on improve the process in the Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENAEC.

It is known perfectly how this area works, but there are some weakness in times regarding customer services. Therefore it is feasible to implement a tool called: Map Management, that is going to allow the operators and public employees in customer service to improve the time they take to manage the requirements they receive.

It is essential that the Dirección de Despacho can gather in just one tool all the necessary legal basis for attend requirements, because it is going to help every person who works in the department to have the required material immediately.

Even it is going to be helpful in situations when there are new people in the work team, if they have problems to understand the sistem and get involved to the functionality inside the Dirección de Despacho.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

IDENTIFICAR TAREAS Y RESPONSABILIDADES A CUMPLIR EN EL
ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL DEL
SENAE.

1.1 Tema

INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS
PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO
DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO
Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO.

1.2 Planteamiento del Problema

La Dirección de Despacho (Puerto Marítimo) de la Dirección Distrital de Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es la encargada de controlar el proceso de nacionalización de mercancías para la importación y exportación, ya sea a nivel de revisión de documentos como inspección física de las mercancías, así como

la atención de solicitudes de usuarios sobre otro tipo de procedimientos aduaneros como: transferencias de dominio, corrección de información de vehículos importados, entre otros. De acuerdo a la Resolución DGN-282-2011 donde se resuelve expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Servicio Nacional del Ecuador, la misión de Despacho es la siguiente: "...Verificar y aplicar el correcto cumplimiento de las formalidades aduaneras de las mercancías amparadas en los diferentes regímenes aduaneros a fin de precautelar una eficiente recaudación tributaria...". Cuyos procedimientos, con respecto a su atención están definidos en el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones y su Reglamento, y Manuales e Instructivos, los cuales deben ser cumplidos de acuerdo a la normativa vigente; sin embargo en vista del volumen de trabajo, la operatividad de las Jefaturas que conforman la Dirección de Despacho, la constante rotación, la falta de experiencia del nuevo personal y las constantes actualizaciones en los procesos operativos y administrativos pueden dar lugar a que diversas tareas importantes dentro de los procedimientos antes indicados se ignoren, provocando así incumplimientos en la atención de solicitudes de usuarios y afectando de forma negativa los resultados requeridos, puesto que las delegaciones asignadas son operaciones de recaudación tributaria, autorizaciones y sanciones administrativas en consecuencia de una actividad operativa.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo lograr el mejoramiento de la gestión de los procesos operativos y administrativos, que afectan el buen desarrollo del servicio que se brinda al usuario, de tal manera que se logre el cumplimiento de los objetivos institucionales como reducción de tiempos de atención y se establezca un límite de responsabilidades en las tareas asignadas a funcionarios de la Dirección de Despacho?

1.4 Delimitación del Problema

La delimitación es la siguiente:

- ✓ Campo: Gestión de los procesos Operativos y Administrativos del área de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil del SENA E.
- ✓ Área: Jefaturas de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Aforo Documental y Exportaciones.
- ✓ Periodo: Primer semestre del año 2014.
- ✓ Marco espacial: Puerto Marítimo de Guayaquil.

1.5 Justificación de la Investigación

La identificación inadecuada de los procesos específicos para dar atención a las solicitudes aduaneras de usuarios y de delegaciones del área de Despacho ha provocado una atención que no satisface a plenitud a los usuarios de los trámites que se receptan a diario.

El presente trabajo de implementación propondrá un estudio de los tiempos de atención de trámites internos y externos, realizando un análisis en cada punto de los procesos que se llevan para dar una atención adecuada, es decir, desde el momento en que ingresan la solicitud, su asignación, revisión, atención y respuesta de la misma.

1.6 Sistematización de la Investigación

Considerando que en la actualidad las Instituciones Públicas están adoptando una metodología de medición de la Gestión por Resultados, a través del Sistema Gobierno por Resultados (GPR) la cual se basa en lo siguiente: ¿Qué se quiere lograr?, ¿Cómo se lo va a lograr?, ¿Cómo saber si lo está logrando? y ¿Qué impide lograrlo?, los aspectos fundamentales de dicho sistema son los siguientes: la planificación y gestión, los proyectos, los procesos, y la rendición de cuentas. Basados en estas implementaciones sistemáticas que el gobierno se encuentra

promoviendo en empresas públicas y entidades dependientes del Poder Ejecutivo y que estas a su vez,

desarrollan métodos para alinearse a lo requerido de acuerdo a los diferentes servicios que brindan. La Dirección de Mejora Continua del SENAE ha creado Manuales e Instructivos que describen, de forma secuencial, cada paso de los procedimientos que se ejecutan en la diferentes Direcciones de la Dirección Distrital de Guayaquil, con el fin de dar una atención oportuna a lo requerido por el usuario como Facilitadores del Comercio Exterior. En virtud de la necesidad de definir las delegaciones que tiene la Dirección de Despacho, así como los Manuales e Instructivos que establecen responsabilidades a las áreas de trabajo, para el cumplimiento y atención de diversos trámites ingresados por los usuarios, se realizará un análisis de lo siguiente:

- El reconocimiento de las delegaciones otorgadas a la Dirección de Despacho por Dirección Distrital de Guayaquil.
- El reconocimiento de las delegaciones otorgadas a las Jefaturas de Procesos Aduaneros de la Dirección de Despacho (Aforo Físico, Aforo Documental y Exportaciones).
- Realizar un estudio de la funcionalidad que tiene la Dirección de Despacho así como también cada una de sus Jefaturas.
- Detallar los procesos que se ejecutan en la Dirección de Despacho y cuáles son los Manuales e Instructivo usados para estos.
- Recopilar el número de trámites que ingresan a la Dirección de Despacho y sus Jefaturas.

- Realizar una revisión de los tiempos de atención para cada Declaración que transmitan y solicitudes ingresen los usuarios.

El análisis que se realice de cada uno de los puntos antes mencionados servirá como antecedente para la creación de una estructura global donde se identifiquen los procedimientos en un trámite Aduanero de Despacho, requisitos que deben cumplirse para la atención de solicitudes de usuarios internos y externos considerando los tiempos de atención, de tal manera que se identifique las falencias del proceso y las mejoras a implementar dentro del mismo con el fin de cumplir con el objetivo de esta investigación.

1.7 Objetivo General de la Investigación

Identificar y sugerir la aplicación de los procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento de los procesos de la Dirección de Despacho hasta su ejecución y control.

1.8 Objetivos Específicos de la Investigación

- Desarrollar un mecanismo de identificación rápida de los procesos que se deben cumplir para la atención de cada trámite.

- Mejorar los tiempos de atención de trámites por funcionario.

- Canalizar información precisa a través de Atención al Usuario del estado de los trámites ingresados.
- Poner a conocimiento de los usuarios los procedimientos que se deben seguir para la atención de sus trámites.
- Sugerir la implementación del control para el cumplimiento de tiempos de atención en requerimientos internos y solicitudes externas.

1.9 Límites de la Investigación

La innovación de Gestión de Procesos Operativos y Administrativos se realiza con la intención de dar una facilidad de identificación en los procedimientos que se detallan en los Manuales, Instructivos, Resoluciones y Decretos para cada uno de los procesos que se ejecutan en la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, y de esta manera cumplir con lo establecido dentro de las competencias de la Autoridad Aduanera como Órgano de la administración pública competente, facilitadora del comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera y sus normas complementarias y supletorias, determinadora y recaudadora de los tributos al comercio exterior y cualquier otro recargo legítimamente establecido para las operaciones de comercio exterior, en

cumplimiento de las Normas Generales del Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio del Libro V del Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones Artículos 103 y 104 literal a).

1.10 Identificación de las Variables

Existen dos variables:

Dependiente:

- Manuales de Procedimientos

Independiente:

- Atención al usuario.

Manejaremos dos variables una dependiente y una independiente:

La variable dependiente serán los manuales e instructivos que utilizamos, a los cuales se rige la Dirección de Despacho y sus Jefaturas para ejecutar los procesos ya establecidos de una manera idónea, basándose en Leyes vigente, Normas y Decretos usados para la creación de los mismos; con la creación de una estructura que unifique todos estos Manuales e instructivos se desarrollará un mecanismo de revisión avanzada y eficaz, de cada uno los pasos a seguir para dar cumplimiento a cada proceso conforme corresponda, esta estructura se identificaría como un mapa que nos

muestra información que puede ser analizada e interpretada sobre los procedimientos que se llevan en la Dirección y sus Jefaturas.

La variable independiente será la atención al usuario, puesto que esta depende de buen manejo de la variable dependiente (Manuales de Procedimientos) ya que al tener mejoras en la gestión de procesos administrativos y operativos de la Dirección de Despacho y sus Jefaturas al identificar de una manera fácil como se debe ejecutar cada proceso o la manera correcta de atender los diferentes tipos de solicitudes que ingresan diariamente, habría un mejoramiento continuo en los tiempos de atención al usuario y una retroalimentación sobre el estado de sus trámites de acuerdo a los procedimientos que se deben seguir.

1.11 Hipótesis General y Particular

La creación de una estructura donde se engloben todos los procedimientos de la Dirección de Despacho y sus Jefaturas de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Aforo Documental y Exportaciones podrá mejorar su cumplimiento, así como su seguimiento e identificación para tener una información correcta sobre los trámites que se brindan al usuario.

1.12 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p>Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Procedimientos 	<p>Es un instrumento administrativo que apoya la realización de las tareas diarias en las diferentes áreas de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil, son consignados metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores enlazadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p>	<p>Herramienta creada para describir de forma secuencial las tareas, para la administración de diversos trámites que se atienden en la Dirección de Despacho y sus Jefaturas, están siempre dirigidos a funcionarios del Servicio Nacional de Aduana y usuarios. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en los Manuales de Procedimientos, es responsabilidad de la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnología de la Información, esto se lleva a cabo por los cambios solicitados y gestionados por los Distritos.</p>

<p>Variable Independiente:</p> <p>•Atención al usuario externo e interno</p>	<p>La Oficina de Atención al Usuario tiene como objetivo, identificar las necesidades y expectativas de información y orientación del usuario sean estos: importadores, Agentes de Aduana o sus representantes, con el fin de gestionar institucionalmente los recursos necesarios para brindar información precisa del estado de sus solicitudes, procedimientos internos y contestación de consultas, logrando la satisfacción y conformidad con una atención humanizada y de calidad.</p>	<p>* En la Dirección Distrital de Guayaquil existe interacción de la Dirección de Despacho con el usuario externo a través de la ventanilla de atención al usuario, puesto que es donde pueden consultar acerca de sus trámites y solicitud de reuniones con la Dirección o sus Jefaturas.</p> <p>*La interacción con los usuarios internos es decir entre los diferentes departamentos del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador relacionados con la Dirección de Despacho es vital, puesto que por el hecho de ser un área operativa están en constantes consultas y solicitudes que respectan con las delegaciones asignadas a la misma.</p>
---	--	--

Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes Referenciales y de Investigación

El gobierno ha implementado sistemas de control para todas las instituciones públicas como los que se citan a continuación.

1. GOBIERNO POR RESULTADO; Plan estratégico – Avances 2014;

“Visión: Ser un referente tecnológico en controles y servicios aduaneros con todos sus procesos automatizados e integrados, sustentado en un

recurso humano altamente productivo, con una gestión orientada a los usuarios y a un comercio ágil y seguro”. (GOBIERNO NACIONAL DEL ECUADOR, 2014).

2. **QUIPUX** es un sistema de gestión documental, cuya principal función es controlar, identificar, gestionar documentos electrónicos e información referencial de documentos impresos de una organización; sean internos, externos, enviados o recibidos.

Quipux es una iniciativa de la Subsecretaría de Informática del Ecuador, quienes han efectuado modificaciones a la versión original de Orfeo adaptándola a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central. (Subsecretaría de Informática, 2009)

2.2 Marco Teórico Referencial

Para el desarrollo del presente proyecto se tomaron en cuenta las siguientes teorías de administración:

- 1) Teoría de administración Frederick Taylor: Él se enfocó en el estudio del tiempo y del movimiento con el propósito de buscar la eficiencia en la estructura de la organización. Este trabajo tiene como objetivo la revisión de los tiempos e identificación de los procedimientos en la Dirección de Despacho del SENAE para que se dé la atención adecuada a los usuarios, sugiriendo al personal la coordinación de los procesos administrativos, con el

fin de constatar que se cumpla con las repuestas eficientes a los usuarios, dentro de un tiempo óptimo. (Frederick Taylor, s.f.).

- 2) Henry Fayol Señaló que la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana. El modelo administrativo de Fayol, se basa en tres aspectos fundamentales: La división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. La coordinación de procesos gestión está muy dirigida a esta teoría, ya que ayudará a identificar de manera adecuada las responsabilidades de cada funcionario de la Dirección de Despacho y la administración del tiempo para atender cada trámite. (Henri Fayol , s.f.).

- 3) La Teoría de Henry Laurence Gantt: Indica que la mejor manera de garantizar la productividad y un ambiente adecuado de trabajo es la mutua cooperación entre la administración y los obreros. Él siempre manejaba diagramas que consiste representar las unidades de tiempo y distintas funciones que permite medir el lapso de cada ocupación. Este trabajo está enfocado en optimizar tiempos en cada función realizada en la Dirección de Despacho llevando un mejor control de las delegaciones de cada funcionario. (Henry Laurence Gantt, s.f.).

- 4) El enfoque de Peter Senge se basa en "La Quinta Disciplina", concepto que da título a su libro de 1990 ("La empresa de mayor éxito será algo llamado

organización inteligente, la capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible".) El pensamiento sistémico nos ayuda a guiarnos a nosotros mismos y dirigir a otros con eficacia. A nivel empresarial nos ayuda a comprender la complejidad de los procesos y descubrir la forma para mejorarlos; a su vez crear y dirigir equipos, que al fin y al cabo funcionan como sistemas. El pensamiento sistemático es la actividad que realiza la mente para comprender como funciona un sistema y así resolver los problemas que surjan. Este pensamiento incluye el todo y sus partes y las relaciones entre estas. Además es una manera para reconocer las relaciones que hay entre los sucesos y las partes, ayudándonos a comprenderlos y así poder interactuar con ellos.

- 5) También tenemos en consideración el texto de la Organización Mundial de Aduana bajo el nombre de Aduanas del Siglo XXI, sostiene lo siguiente:

Implantación de métodos de trabajo, de procedimientos y de técnicas modernas: Las exigencias relacionadas con la rápida circulación de las mercancías, combinadas con requisitos normativos complejos, precisan planteamientos innovadores modernos. En ellos se incluyen los controles por auditorías que se realizan fuera de las fronteras, que se alejan de los controles basados únicamente en las transacciones para recurrir a un método que cada vez que el nivel de riesgo lo permite, se basa en el control de sistemas, y que abandona progresivamente el recurso a los sistemas que utilizan el soporte

papel [...] (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS, 2008)
(página 7, literal e, 2008)

2.3 Marco Legal

De acuerdo a revisión detallada de las bases legales con las que se cuenta para realizar la mejora en atención de trámites, capacitación y guía para los funcionarios de la Dirección de Despacho, se pone a conocimiento lo siguiente:

Art. 104.- Principios Fundamentales.- A demás de los establecidos en la Constitución de la República, serán principios fundamentales de esta normativa los siguientes:

- a) **Facilitación al Comercio Exterior.-** Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expedidos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivarla productividad y la competitividad nacional.
- b) **Control Aduanero.-** En todas las operaciones de Comercio Exterior se aplicaran controles precisos por medio de la gestión de riesgos, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal.

(ASAMBLEA NACIONAL , 2010)

1) Constitución de la República.

Art. 223.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo de fondos, bienes o recursos públicos. Sujetos a sanciones por delitos de peculado; cohecho; concusión y enriquecimiento ilícito.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación participación, planificación, transparencia y evaluación. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

2) Ley Orgánica del Servidor Público.

Art. 22.- Deberes de los servidores públicos:

b).- Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez solidaridad y en función del bien colectivo,

d).- Cumplir y respetar las ordenes legítimas de los superiores jerárquicos. Podrá negarse por escrito a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución y las Leyes.

- f).- Atención debida al público, asistirlo con información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
- g).- Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.
- h).- ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe ajustados a los principios propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de lealtad, eficiencia, economía y eficiencia, rendimiento de cuentas de gestión.
- j).- Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razones de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
 - ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
 - q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades. (LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO, 2010).
- 3) Dentro de la Dirección de Despacho hay continuos cambios administrativos e ingreso de nuevo personal, los mismos deben adaptarse a las funciones que deben cumplir a diario; muchas veces aquellos nuevos integrantes no cuenta con una guía que donde se identifique el uso correcto de los Manuales e Instructivos que debe manejar para atender cada trámite y/o solicitud que se reciba, es decir, los pasos a seguir para la funcionalidad correcta del puesto a cargo; según el:
- INSTRUCTIVO PARA LA INDUCCIÓN DEL PUESTO DEL PERSONAL QUE INGRESA AL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR** CONSIDERACIONES GENERALES: Se debe capacitar continuamente a los tutores, o a los jefes directos en caso de ser necesario, sobre el procedimiento de inducción descrito en aquel documento. Se debe proporcionar el material necesario para poder cumplir con el objetivo de este instructivo: el registro de actividades de inducción y el CD con el material que se explicará en el proceso. La entrega se realizará al tutor del proceso de inducción o al jefe inmediato

del nuevo servidor. Los nuevos funcionarios aparte de recibir las inducciones necesarias deberán estar constantemente actualizados de los manuales – circulares, instructivos, boletines, etc., con el fin de empaparse de todos los temas que se tratan en esta área ya que estos constantemente se actualizan y así poder cumplir con el mapa de gestión con el fin de atender en un tiempo eficaz todos los trámites ingresados por los usuarios. (INSTRUCTIVO PARA LA INDUCCIÓN DEL PUESTO).

- 4) La pro-actividad de cada funcionario de la Dirección de Despacho es base para avanzar de manera correcta en las delegaciones designadas, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador mediante su portal ECUAPASS ayuda a mantener actualizados sobre normas vigentes, cambios, etcétera a sus funcionarios y operadores del Comercio Exterior.

En uno de los manuales denominado como:

INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE NORMAS, 2 ALCANCE: Aclara el uso de este instructivo para los funcionarios del SENAE y usuarios, con el fin de mejorar cada proceso que se lleva en este ámbito y aplicarlo de la manera correcta, tanto para los OCE (Operadores de Comercio Exterior), como para los funcionarios esta facilidad de información ayuda a la mejora continua de todo los procesos manejados por esta área. (INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE NORMAS).

5) Para los funcionarios de la Dirección de Despacho es muy importante que de manera obligatoria conozcan los procesos que se llevan a cabo en esta área, el SENA E facilita internamente la **RESOLUCIÓN DGN-0282-2011: EXPEDIR EL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR, Art. 1 ESTRUCTURA DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.-** La estructura organizacional por procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se alinea con su misión, y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Esto ayudará al nuevo personal identificar claramente las funciones que estarán a su cargo y agilizar cada trámite que reciben a diario, dándole al usuario la atención adecuada en tiempos considerables. (RESOLUCIÓN DGN-0282-2011, 2011).

6) El **Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento** establecen normas que regulan el Comercio Exterior donde dice: **Art. 3.- Objeto.-** El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien,

impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

7) Código Tributario.- Regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: Nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos.

8) Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.- Art. 1.- Objeto del impuesto.- Establéce el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

9) **Código Integral Penal.**- El Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, como ente generador de políticas públicas, cumple con la misión de velar por el acceso a una justicia oportuna, independiente y de calidad, promover la paz social, la plena vigencia de los derechos humanos, el ejercicio de cultos y su regulación, mejorar los procesos de rehabilitación y de reinserción social de las personas adultas privadas de libertad y el desarrollo integral de los adolescentes en conflicto con la ley penal, mediante normas, políticas, programas, proyectos y actividades coordinadas con las instituciones relacionadas. En tal sentido se ha previsto la publicación del Código Orgánico Integral Penal, a efectos de poner la norma a disposición de los diferentes operadores de justicia para su estudio y aplicación.

2.4 Marco Conceptual

La identificación de las delegaciones que tiene el área de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil, es lo que será de mucha ayuda para implementar el

mapa de gestión de procesos y llevar una secuencia de los pasos a seguir para la atención de los trámites ingresados por los usuarios.

Reconocer las delegaciones de las Jefaturas de Procesos Aduaneros del área de Despacho según lo detallado en la **RESOLUCIÓN DGN-0282-2011, Orgánico Funcional** que son: Aforo Físico, Documental, Automático y Medios no Intrusivos y Exportaciones. Este trabajo realizará estudios de la funcionalidad que tiene la Dirección de Despacho, con el fin de identificar los procesos que se ejecutan en esta Dirección, estas funciones abarcan el conocimiento de todos los Manuales e Instructivos, estos constaran en el mapa de gestión, y servirá de ayuda a los funcionarios a llegar de una manera más eficiente a la respuesta que necesitan para los trámite que ingresan, esto en un avance positivo y de ayuda para aquel personal que ingresa a las diferentes Jefaturas de Procesos Aduaneros en la Dirección de Despacho y no tiene la experiencia necesaria, y así poder acoplarse al ritmo de trabajo y dar una mejor atención a todos los usuarios, solucionando los inconvenientes u observaciones que estos tengan.

Basándonos en las teorías administrativas de medición de tiempos y ejecución de procesos, para la implementación del Mapa de Gestión es necesario recopilar en cierto periodo de tiempo el número de trámites que recibe la Dirección de Despacho

para conocer el tiempo que toma la revisión de cada uno de estos para verificar los días que debe esperar el usuario para recibir respuestas.

La lectura y análisis de los Manuales e instructivos de cada delegación que tiene la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil y sus Jefaturas tienen como finalidad determinar la estructura más idónea para la elaboración de un Mapa de Gestión de Procesos, puesto que de esta manera se mostrará detalladamente cada uno de los puntos importantes en cada trámite, así como también su alcance, propósito, responsables, participantes e indicadores de gestión. Tomando en referencia los puntos antes mencionados se conseguirá lo siguiente: identificar cuáles son los tipos de trámites que ingresan diariamente, planificar su distribución entre el personal con que se cuenta, revisar la documentación que ingresa, analizar si cumple con lo requerido de acuerdo a lo establecido por la ley, elaborar actos administrativos con criterios legales, específicos y de fácil percepción para el usuario interno o externo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos de Investigación

La información obtenida permitió analizar aspectos cualitativos y cuantitativos sobre las mejoras que se debería dar en la Gestión de los Procesos Administrativos y Operativos que se llevan en la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, así mismo posibilitan establecer y enfatizar los tiempos de respuesta de los diferentes trámites que se reciben, el mejoramiento del cumplimiento de tiempos de respuesta por cada Jefatura de Procesos Aduaneros que forma parte de la Dirección, lo que ayudará a subir el nivel de eficiencia en la atención y servicio que se brinda al usuario.

El presente proyecto se enfoca en realizar una investigación mixta, pues de esta manera se puede constatar datos CUAN¹ y CUAL² para corroborar y confirmar los resultados.

“...El enfoque mixto ofrece varias bondades o perspectivas para ser utilizado:

1. Lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno. Nuestra percepción de éste resulta más integral, completa y holística (Newman et al., 2002). Además, si son empleados dos métodos – con fortalezas, debilidades propias- que llegan a los mismos resultados, se incrementa nuestra confianza en que éstos son una representación fiel, genuina y fidedigna de lo que ocurre con el fenómeno estudiado (Todd y Lobeck. 2004). La investigación se sustenta en las fortalezas de cada método y no en sus debilidades potenciales. Todd, Nerlich y McKeown (2004) señalan que con el enfoque mixto se exploran distintos niveles del problema de estudio...”³

¹ Cuando se hable de método cuantitativo.

² Cuando se hable del método cualitativo.

³M. en C. Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación, 1991, págs., 549 y 550

El análisis cuantitativo se lo realiza por medio del conocimiento indirecto⁴, a través de la información suministrada por los sistemas de control y datos estadísticos de cumplimiento que presenta la Dirección de Despacho en sus evaluaciones mensuales de trámites y solicitudes atendidas, para revisar la gestión y el tiempo que transcurre hasta dar una respuesta a los mismos. Se tomará como referencia del estudio el primer semestre del año 2014.

Lo anterior permite conocer si se está cumpliendo con los tiempos requeridos en la atención de solicitudes internas y externas, sin tener que recurrir a los usuarios directamente, puesto que se pueden identificar en los documentos de respuesta y toda la gestión que se realiza desde el ingreso de la solicitud, así mismo se puede contabilizar el número de trámites aproximado que se reciben en cada Jefatura de Procesos Aduaneros.

En análisis cualitativo se lo realiza a través de la información que nos provee el estudio de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Despacho de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Servicio Nacional del Ecuador las cuales se detallan a continuación:

- a) Controlar y supervisar los procesos aduaneros de nacionalización, exportaciones, aforo, destinos aduaneros, y courier o correo postal;
- b) Realizar la revisión electrónica, física (intrusiva y no intrusiva) o documental, cotejando con los documentos de acompañamiento y de

⁴Se obtiene a través de la contrastación de consecuencias lógicas de aquellos objetos que no se pueden percibir directamente a través de los 5 sentidos que tiene el ser humano.

- soporte, cuando sea el caso, y los datos registrados en el sistema informático, tomando en cuenta la norma vigente;
- c) Aplicar las normas de valoración y las reglas de clasificación arancelaria de conformidad con las normas legales vigentes;
 - d) Otorgar, en el ámbito de sus competencias y aplicar la exoneración de tributos cuando proceda;
 - e) Calcular tributos y cantidades de alcuotas pendientes, sobre los casos de transferencia de dominio, antes del tiempo estipulado, de mercancías exoneradas, para su pago respectivo;
 - f) Determinar los valores por liquidación aduanera, inclusive en el caso de declaraciones sustitutivas, según la normativa vigente;
 - g) Practicar inspecciones de tipo intrusivas y no intrusivas en los casos que amerite;
 - h) Mantener un registro actualizado de la existencia física de las mercancías consignadas a nombre de las personas jurídicas de mensajería acelerada o courier;
-
- i) Autorizar la salida de mercancías de courier y correo nacional, una vez que se haya confirmado el pago de los tributos aplicables;

- j) Informar al Director Distrital, los casos en los que se determine la existencia de mercancías de prohibida importación, no permitida nacionalización o no declarada, a efecto de tomar las acciones pertinentes;
- k) Aplicar la facultad sancionadora dentro del ámbito de su competencia, respecto de faltas reglamentarias.
- l) Controlar y comprobar la destrucción o nacionalización de las mercancías, residuos, desperdicios o productos, amparados bajo los regímenes especiales o destinos aduaneros;
- m) Analizar y preparar informes tendientes a la devolución de los tributos en las exportaciones con utilización de materia prima importada (Drawback);
- n) Emitir liquidaciones complementarias, en el ámbito de sus competencias;
- o) Autorizar la salida de carga no exportada, debidamente justificada;
- p) Realizar correcciones a las declaraciones aduaneras y sus documentos de soporte, en el ámbito de su competencia;
- q) Elaborar informes operativos y de gestión, así como aquellas operaciones aduaneras en las que se puedan presumir una infracción; y,
- r) Las demás que le corresponden a su área o que le sean asignadas o delegadas por la Dirección Distrital.

PRODUCTOS

AFORO:

- Liquidaciones aduaneras y complementarias.

- Informe aforo (físico y documental)
- RAMV.
- Reporte de la unidad de inteligencia financiera del ingreso de divisas al país.
- Conceder exenciones tributarias de acuerdo a la normativa vigente.
- Elaborar informes operativos y de gestión, así como aquellas
- operaciones aduaneras en las que se puedan presumir una infracción.
- Reportes, en el ámbito de sus competencias, de mercancías que
- incurran en la causal de abandono.
- Declaración aduanera corregida.

EXPORTACIONES

- Informe de aforo (físico y documental).
- Informe de inspecciones (intrusivas y no intrusivas)
- Autorización de regímenes de exportación
- Ampliación de plazo para regímenes de exportación.
- Liquidación aduanera.
- Reporte de infracciones.
- Informe de carga no exportada.
- Informes operativos y de gestión.
- Devolución de liquidaciones (Drawback)

Cabe indicar que se han realizado modificaciones a estas atribuciones y responsabilidades agregando o quitando ciertas, debido a la necesidad operativa actual de la Dirección Distrital de Guayaquil e implantaciones de nuevos sistemas operativos, las delegaciones antes descritas, correspondiente al Puerto Marítimo de Guayaquil entre otras delegaciones dadas por la Dirección Distrital, mediante Resoluciones vigentes como: Resolución 04083 del 30 Diciembre del 2010, Resolución Nro. SENAE-DDG-2012-0167-RE y Resolución SENAE-DGN-2012-0432-RE de fecha 27 de diciembre del 2012 y su alcance SENAE-DGN-2013-0220-RE de fecha 24 de Junio del 2013, así como también delegaciones asignadas directamente a las Jefaturas de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Documental y Exportaciones, como son: Resolución Nro. SENAE-DDG-2013-0060-RE de fecha 18 de Enero de 2013, Circular No. SENAE-DGN-2014-0036-C.

3.2 Población y Muestra

POBLACIÓN:

La población será la estructura actual de la Dirección de Despacho con los procedimientos que se llevan a cabo diariamente para la atención de los trámites operativos y administrativos, es decir nuestro proyecto está dirigido a los Técnicos Operadores que laboran en la Dirección Distrital de Guayaquil centrándonos específicamente en la Dirección de Despacho, es decir el personal de las Jefaturas de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Documental y Exportaciones, con el siguiente perfil: Profesionales con Título de Tercer Nivel en carreras de Comercio, Finanzas y

Economía, y con una experiencia de más de un año en el puesto, los cuales serían los principales ejecutores de cada uno de los Procesos que deben ser aplicados en cumplimiento a las Leyes y Normas Vigentes⁵.

Figura 1.

Organigrama de la Dirección de Despacho



Fuente: SENAE (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador)

Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Se escogió esta población puesto que, son los Técnicos Operadores los que de manera permanente ejecutan cada uno de los procedimientos establecidos en los Manuales e Instructivos, y quienes enfrentan los inconvenientes y contratiempos operativos que existen cada día al momento de atender las diferentes solicitudes que son derivadas para su atención.

⁵Las leyes son estipuladas por el poder legislativo, están escritas en la constitución etc. para regular la conducta de las personas, las normas primero son estipuladas por la sociedad y no están escritas y después se pueden convertir en leyes.

Los productos o solicitudes que se reciben en cada una de las diferentes Jefaturas de la Dirección de Despacho son las siguientes de acuerdo a su competencia:

Aforo Físico y Documental

- ✓ Revisión de trámites de nacionalización de mercancías.
- ✓ Inspecciones físicas y documentales.
- ✓ Correcciones de DAI (Declaración Aduanera de Importación) mediante hojas de cambio.
- ✓ Procedimientos sancionatorios, de acuerdo al literal f) del Art. 218, 190 literal k) y 193 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI.
- ✓ Cálculo de tributos, alícuotas, intereses, multas.
- ✓ Emisión de liquidaciones por multas.
- ✓ Transferencia de Dominios.
- ✓ Informes de Reclamos administrativos.
- ✓ Valoraciones y ajustes.

Exportaciones

- ✓ Revisión de trámites de exportación.

- ✓ Hoja de cambio para correcciones de la DAE (Declaración Aduanera de Exportación).
- ✓ Reembarques.

Otros

Datos proporcionados por el departamento de Atención al Usuario del SENA E como muestra de la aceptación y/o descontento que el usuario tiene en los procesos que se llevan en la Dirección de Despacho, para saber enfocar nuestras decisiones.

MUESTRA:

Para determinar nuestra muestra, nos basamos en la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Muestra?

$$N = \text{Población} \quad 57$$

Porcentaje de Confianza

$$Z = 95\% \quad 1,96$$

$$p = \text{Variabilidad positiva} \quad 0,5$$

$$q = \text{Variabilidad negativa} \quad 0,5$$

$$E = \text{Porcentaje de error } 5\% \quad 0,05$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(57)}{(57)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{57,7428}{1,1029}$$

$$n = \quad \quad \quad \mathbf{52}$$

La muestra escogida es de tipo no probabilística.

“...En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas, .y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas. El elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística, depende —sí, otra vez— de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con dicho estudio...”. (METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: M. en C. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado y Dra. Pilar Baptista Lucio. 1991, págs., 263 Libro)

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior, nuestra población es todo el personal que labora en las 6 Direcciones que existen en la Dirección Distrital de Guayaquil entonces la muestra que se tomó tomaría es la Dirección de Despacho puesto que es nuestro punto de estudio se procedió a hacer una encuesta a 41 técnicos de los 57 que son el 100%, a los cuales realizaremos la siguiente encuesta.

ENCUESTA A TÉCNICOS OPERADORES DE DESPACHO

Se elaboran las siguientes preguntas para realizar encuesta a Técnicos Operadores de la Dirección de Despacho y entrevista a la Ing. Melina Gómez Supervisora de Atención al Usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil.

ENCUESTA	
1	¿Cómo calificarías el mecanismo que utiliza la institución para emitir nuevos procesos para que sean ejecutados por sus funcionarios?
2	¿Crees que debido a la operatividad que existe puede haber errores involuntarios?
3	¿Estaría dispuesto a usar una nueva herramienta para mejorar su trabajo y prevenir posibles errores al ejecutar algún proceso?
4	¿En cuáles de las siguientes formas cree usted que la información podría ser más clara y entendible?
5	¿Para desarrollar algo establecido por la ley que preferiría?
ENTREVISTA	
1	¿Cuál es el tipo de consultas que reciben a diario en la Ventanilla de Atención al usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil?
2	¿Cuáles son los inconvenientes que a menudo se presentan en la Ventanilla de Atención al usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil?
3	¿Cuentan con la información necesaria acerca de los procedimientos administrativos que se llevan en la Dirección de Despacho?
4	¿Continuamente están siendo informados como área de atención al usuario de las mejoras o cambios en los procedimientos que se ejecutan en las Direcciones de la Dirección Distrital de Guayaquil?
5	¿Creen que el hecho de levantarse a realizar consultas a los funcionarios de las diferentes jefaturas es una pérdida de tiempo para la labor que realizan a diario?
6	¿Creen que si existiera una herramienta donde se detalle los procesos que lleva específicamente en la Dirección de Despacho, podrían brindar una información más eficaz y de calidad al usuario?
7	¿Todas las personas que hacen consultas de trámites en Ventanilla de Atención al Usuario son personas que tienen conocimiento acerca del comercio exterior?

Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

La investigación se centró en conocer qué piensan los funcionarios de la Dirección acerca de los Manuales e Instructivos que usan a diario como guía para proceder correctamente conforme lo establecido por la ley y normas reguladoras, es por eso que se determinó realizar una encuesta interna a 41 Técnicos Operadores con más de un año de experiencia en la Dirección de Despacho, a los cuales se realizaron las siguientes preguntas:

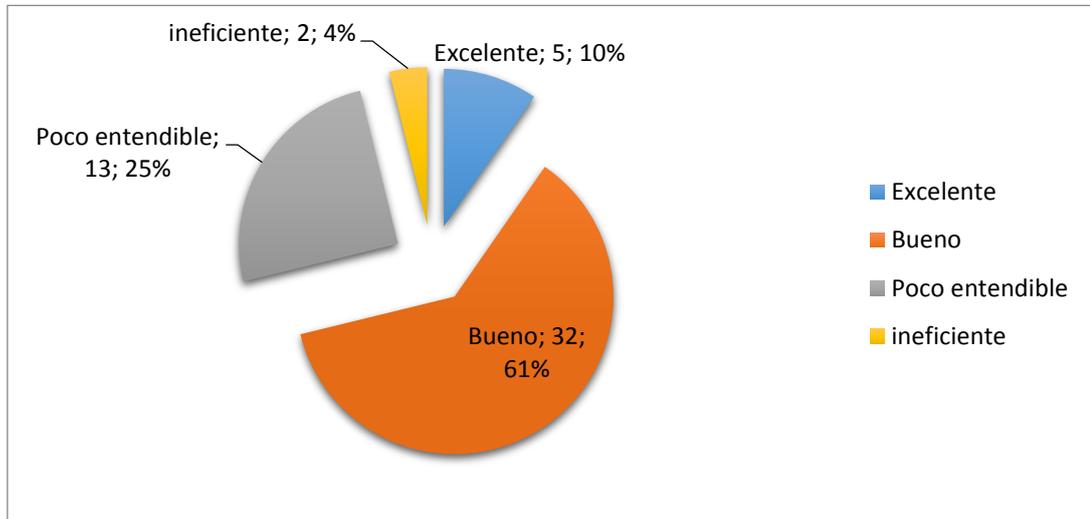
Tabla 1.

Pregunta Formulada 1

¿Cómo calificaría el mecanismo que utiliza la institución para emitir nuevos procesos para que sean ejecutados por sus funcionarios?		Respuestas
Excelente		5
Bueno		32
Poco entendible		13
ineficiente		2

De lo cual se obtuvo las siguientes respuestas:

Figura 2.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Análisis de la Pregunta 1.

Tenemos como resultados la contestación que se obtuvo de los Técnicos Operadores: para 5 el sistema es Excelente lo cual representa un 10%, para 32 el sistema es Bueno lo cual representa un 61%, para 13 el sistema es Poco entendible lo que representa un 25% y para 2 el sistema es ineficiente lo cual está representado en un 4%.

Tabla 2.

Pregunta Formulada 2

¿Crees usted que debido a la operatividad que existe podrían haber errores involuntarios?		Respuestas
SI		45
NO		7

De la cual obtuvimos como resultado lo siguiente:

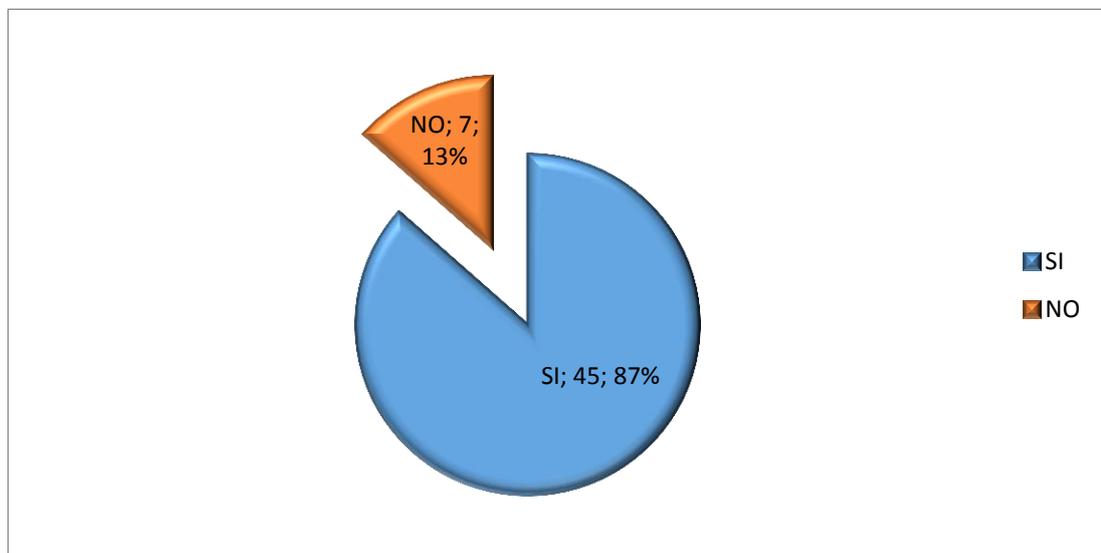


Figura 3.

Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Análisis de la Pregunta 2.

Se pudo determinar que para el 87% de los Técnicos Operadores encuestados pueden existir errores involuntarios al ejecutar los procesos establecidos mientras que para un 13% no tienen ese problema.

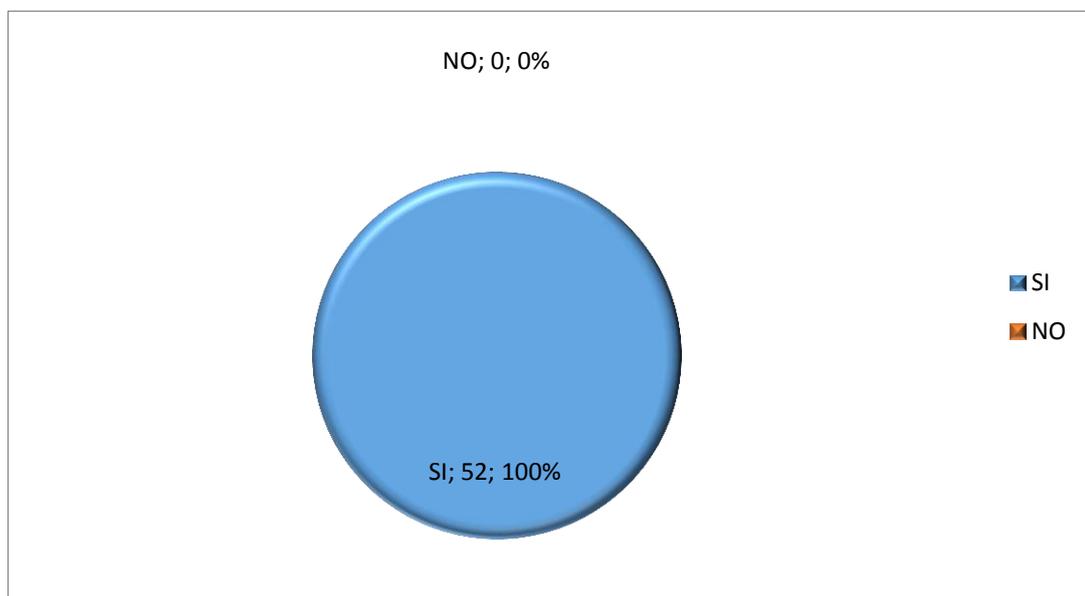
Tabla 3.

Pregunta Formulada 3

¿Estaría dispuesto a usar una nueva herramienta para mejorar su trabajo y prevenir posibles errores al ejecutar algún proceso?		Respuestas
SI		52
NO		0

Ante lo cual tuvimos el siguiente resultado:

Figura 4.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Análisis de la Pregunta 3.

Se obtuvo el 100% en la aceptación, puesto que todos los Técnicos Operadores estarían dispuestos a utilizar una herramienta para mejorar su trabajo y prevenir errores al ejecutar un proceso.

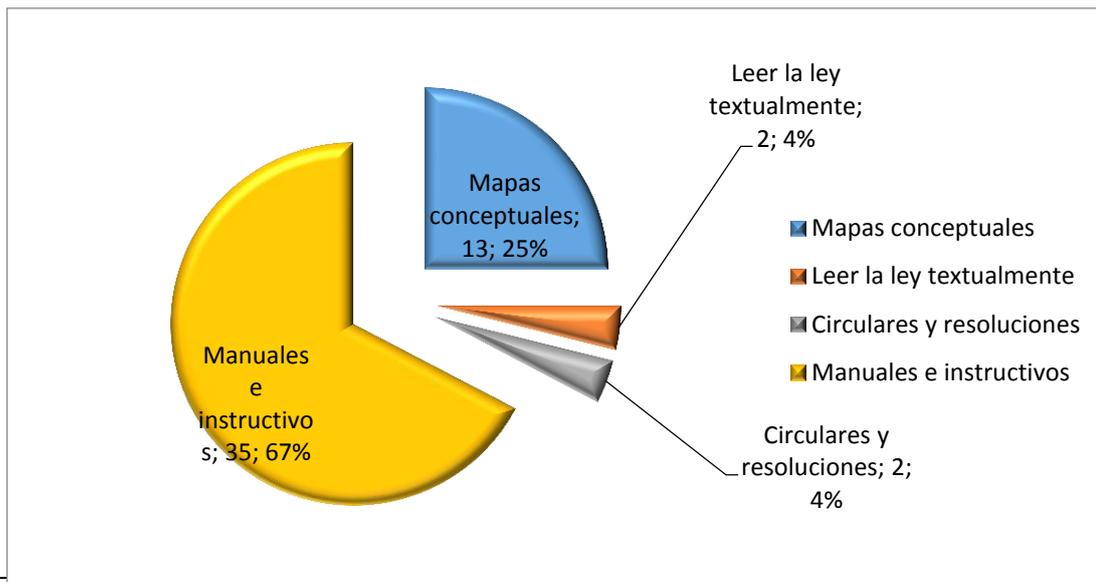
Tabla 4.

Pregunta Formulada 4

¿En cuáles de las siguientes formas cree usted que la información podría ser más clara y entendible?	Respuestas
Mapas conceptuales	13
Leer la ley textualmente	2
Circulares y resoluciones	2
Manuales e instructivos	35

De lo cual se determinó lo siguiente:

Figura 5.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Análisis de la Pregunta 4.

De las formas de presentación de la información que se dieron para que los Técnicos Operadores respondan cuál de ellas es la más clara y entendible se obtuvo lo siguiente: para 35 son Los Manuales e Instructivos esto representa un 67%, para 13 son Los Mapas Conceptuales esto representa el 25%, para 2 es Leer la ley textualmente esto representa el 4%, y para 2 son las Circulares y Resoluciones esto representa el 4%.

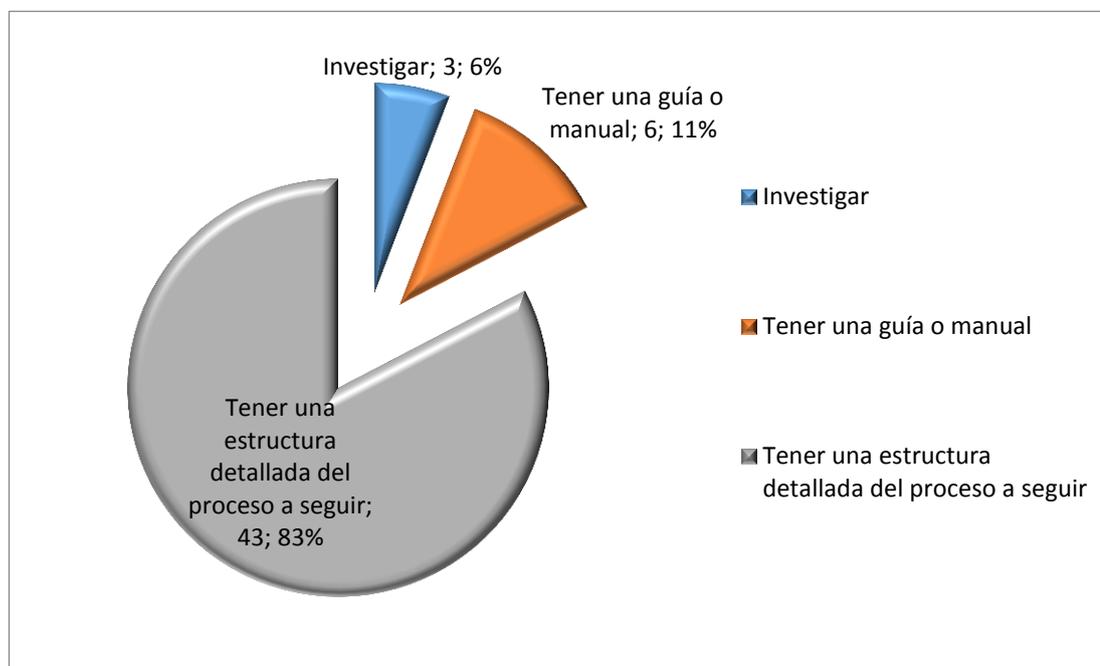
Tabla 5.

Pregunta Formulada 5

¿Para desarrollar algo establecido por la ley que preferiría?	Respuestas
Investigar	3
Tener una guía o manual	6
Tener una estructura detallada del proceso a seguir	43

De lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Figura 6.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Análisis de la Pregunta 5.

Se pudo determinar que para desarrollar algo establecido los funcionarios prefieren lo siguiente: 43 funcionarios prefieren Tener una estructura detallada del proceso a seguir esto representa un 83%, 6 funcionarios prefieren Tener una guía o Manual esto representa un 11%, y 3 funcionarios prefieren Investigar esto representa un 6%.

ENCUESTA A PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL.

Se realizó entrevista al personal de Atención al Usuario con el fin de conocer cuáles son sus inconvenientes diarios en la ventanilla a los cuales se les preguntó siguiente:

1) ¿Cuál es el tipo de consultas que reciben a diario en la Ventanilla de Atención al usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil?

El tipo de consultas recibidas a diario en su mayoría son de trámites de la Dirección de Despacho de sus Jefaturas de Procesos Aduaneros Aforo Físico, Rayos X, Documental y Exportaciones, solicitan saber el estado de trámites específicos correspondientes a alguna de las áreas mencionadas anteriormente.

2) ¿Cuáles son los inconvenientes que a menudo se presentan en la Ventanilla de Atención al usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil?

En su mayoría se refieren a los trámites que hay en la Dirección de Despacho, pues uno de los inconvenientes es que no somos informados de los cambios y actualizaciones de los procesos.

3) ¿Cuentan con la información necesaria acerca de los procedimientos administrativos que se llevan en la Dirección de Despacho?

No, no se cuenta con la información necesaria en primera instancia para satisfacer las consultas que realizan los usuarios diariamente.

4) ¿Continuamente están siendo informados como área de atención al usuario de las mejoras o cambios en los procedimientos que se ejecutan en las Direcciones de la Dirección Distrital de Guayaquil?

No, el área de atención al usuario no es constantemente informada de las nuevas resoluciones, alcances y reformas de los procesos, puesto que sólo notifican a las mismas Direcciones que correspondan.

5) ¿Creen que el hecho de levantarse a realizar consultas a los funcionarios de las diferentes jefaturas es una pérdida de tiempo para la labor que realizan a diario?

Sí, podría ser una pérdida de tiempo pero es la manera de asegurarnos que le estamos dando al usuario una información rápida, precisa y de calidad al ir directamente a la fuente.

- 6) ¿Creen que si existiera una herramienta donde se detalle los procesos que lleva específicamente en la Dirección de Despacho, podrían brindar una información más eficaz y de calidad al usuario?**

Claro que sí, al contar con una herramienta de este tipo sería como tener una base de datos donde contamos con todos los procesos y se podría contar con todo el detalle en un mismo lugar, y esto es algo favorable para ahorrar tiempo.

- 7) ¿Todas las personas que hacen consultas de trámites en Ventanilla de Atención al Usuario son personas que tienen conocimiento acerca del comercio exterior?**

No, hay casos como los Migrantes que son personas que no conocen nada acerca del comercio exterior, y luego una amplia gama de usuarios desde migrantes a personas que pueden discutir acerca de un trámite de manera técnica, no hay un nivel establecido, se recibe toda clase de usuarios y lo que se trata es de responderles con un lenguaje sencillo y entendible para que puedan entender la información.

De acuerdo a las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas se pudo constatar que la mayor cantidad de consultas que se realizan son de la Dirección de Despacho y sus Jefaturas a causa de no tener clara la información al detalle de los procedimientos que se llevan administrativamente.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que utilizamos para la recolección de datos, fueron de campo, pudimos recolectar datos estadísticos desde la Dirección de Despacho, donde nos facilitaron datos estadísticos, print de pantallas del sistema de gestión QUIPUX para conocer el proceso de esta área.

La información que se utilizará son los datos de bases de Excel de las Jefaturas de Procesos Aduaneros del área de Despacho, donde se detalla el número de documentos atendidos por cada Jefatura, puesto que éste es el control que se lleva en cada una de ellas, para de esta manera identificar los problemas que existen y ver su evolución con la propuesta de presente trabajo de investigación.

Los tiempos de atención de cada trámite se obtienen de los reportes del sistema de gestión documental Quipux, así como también se puede visualizar mediante este sistema el recorrido que tuvo la solicitud desde que ingresó, su atención

y la gestión realizada por el funcionario que tuvo el trámite y el historial de respuestas proporcionadas.

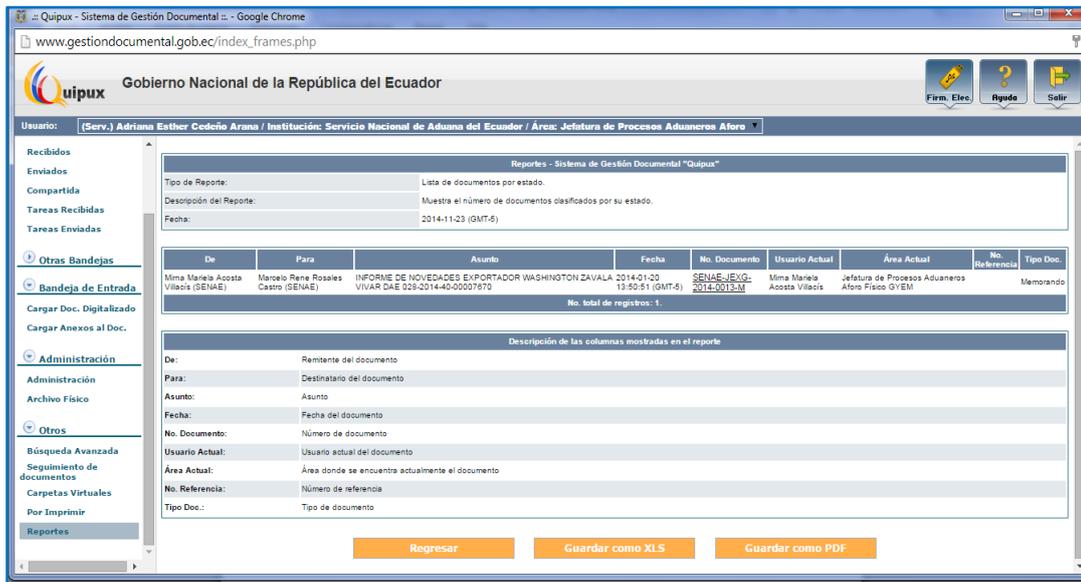
De esta forma se puede verificar de qué manera se lleva el proceso de atención en cada una de las solicitudes receptadas, sean estas internas o externas. Para obtener las estadísticas en tiempos y números de trámites atendidos.

El análisis de los reportes estadísticos mensuales que cada Jefatura de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Documental y Exportaciones presenta a la Dirección de Despacho, con el fin de informar la cantidad y tiempos de atención de los trámites recibidos.

La segmentación de los tipos de documentos y actos administrativos que cada una de las Jefaturas de la Dirección de Despacho emite para: informar, responder, disponer y sancionar de acuerdo a sus delegaciones, mostrará el número de trámites atendidos y a su vez al momento de revisar la información que se obtiene de los reportes del Sistema de Gestión Documental Quipux se identifica lo siguiente: De, Para, Asunto, Fecha, No. De Documento, Usuario Actual, Área Actual, No. De Referencia y Tipo de Documento.

Figura 7.

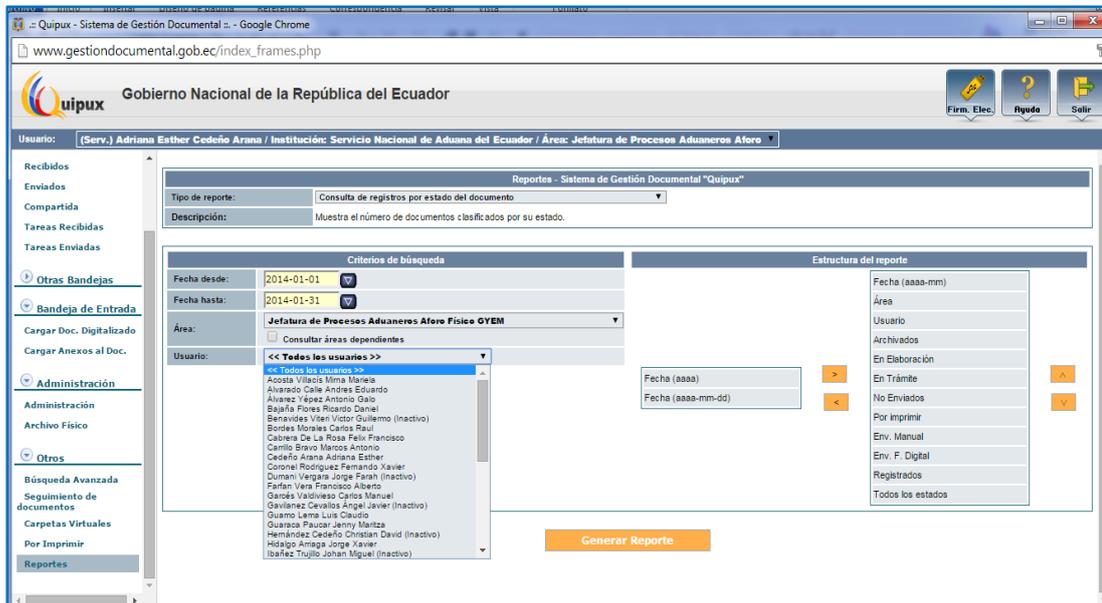
Reportes – Sistema de Gestión Documental - Quipux



Fuente: www.gestiondocumental.gob.ec

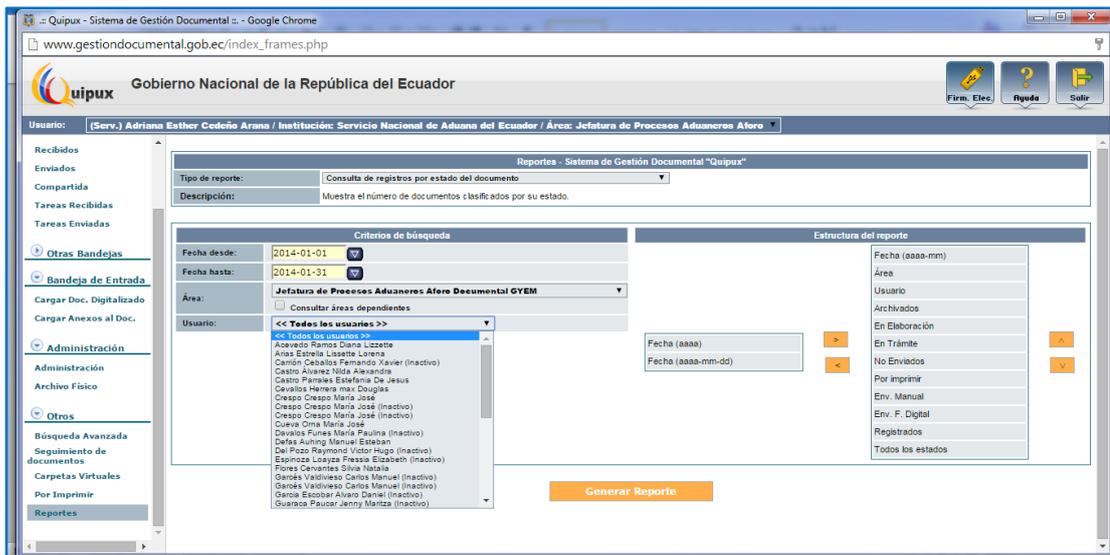
Figura 8.

Consulta de Reportes por Estado del Documento



Fuente: www.gestiondocumental.gob.ec

Figura 9.

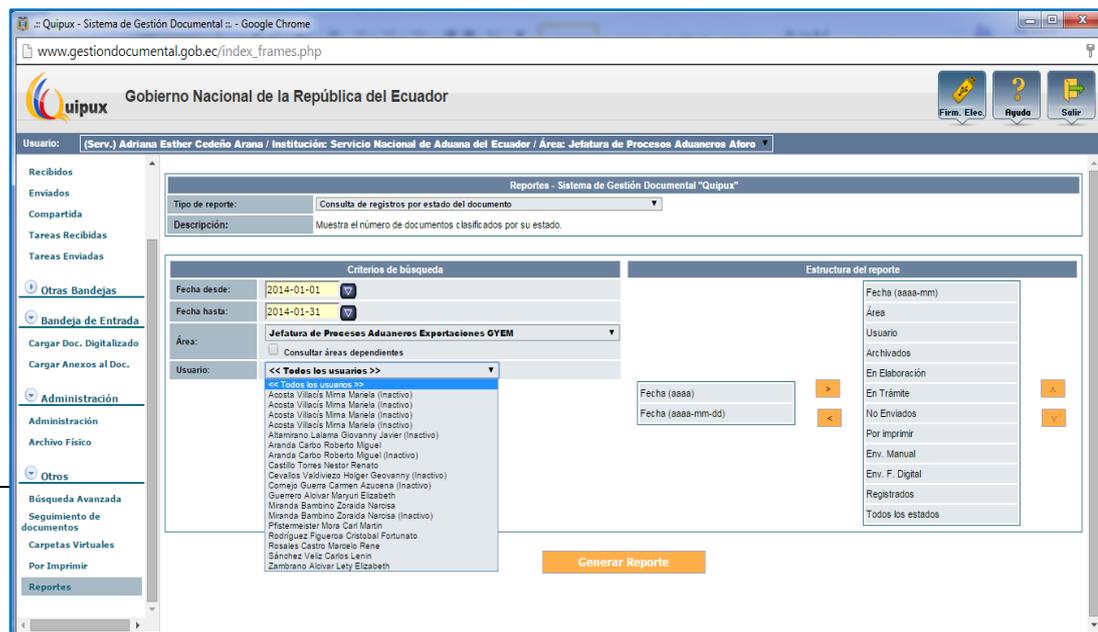


Crterios de Búsqueda - Consultar Áreas Dependientes

Fuente: www.gestiondocumental.gob.ec

Figura 10.

Estructura del Reporte



Fuente: www.gestiondocumental.gob.ec

La evaluación mensual que se realiza en el sistema de Gobierno por resultados (GPR) nos detalla el porcentaje de cumplimiento obtenido como Dirección de Despacho en base a las metas propuestas.

A continuación se muestra print de pantalla del sistema donde se pueden observar la calificación obtenida.

Figura 11.

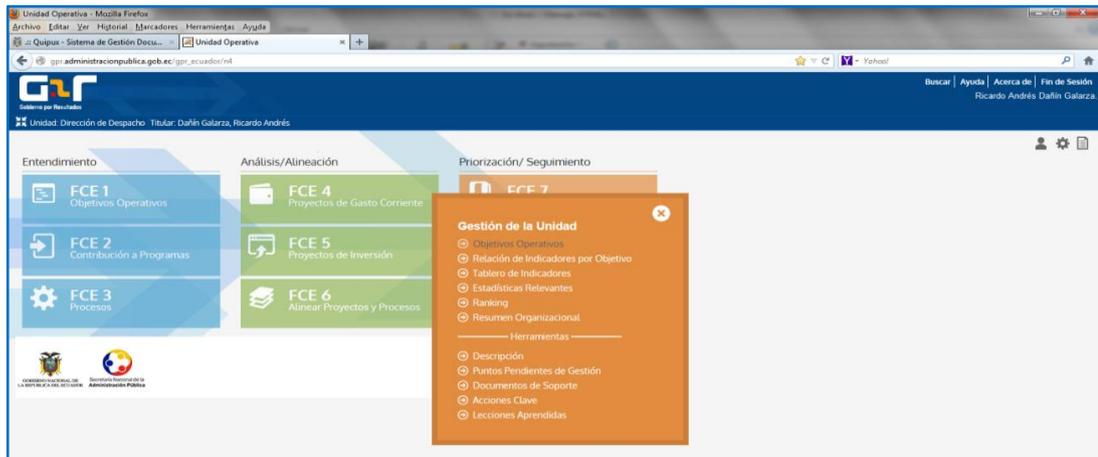
Unidad Operativa – Dirección de Despacho



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 12.

Gestión de la Unidad



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 13.

Objetivos Operativos

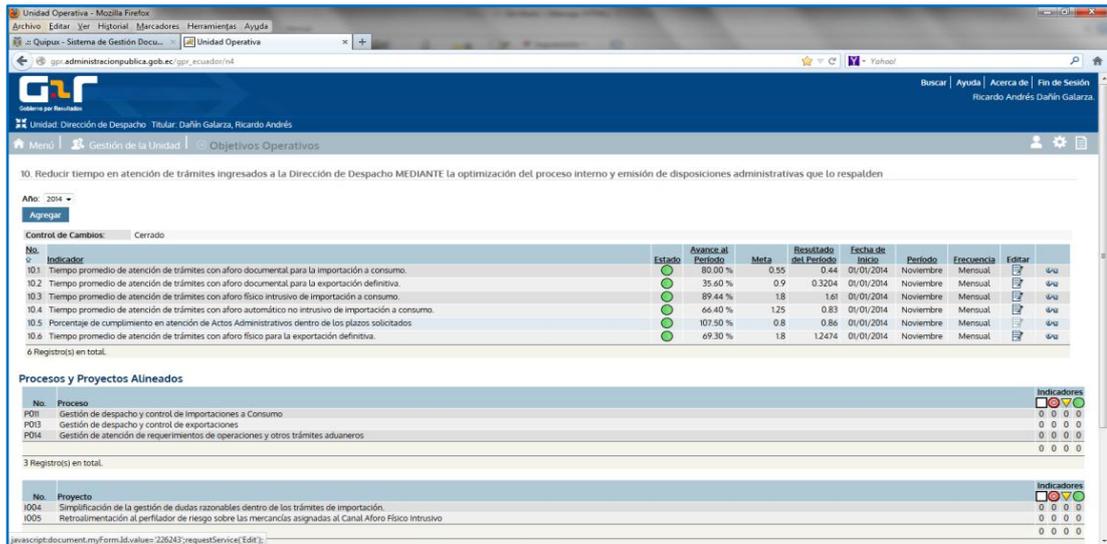
No.	Objetivo Operativo	Procesos	Proyectos	Indicadores	Implicaciones	Detalle
10	Reducir tiempo en atención de trámites ingresados a la Dirección de Despacho MEDIANTE la optimización del proceso interno y emisión de disposiciones administrativas que lo respalden	3	2	0 0 0 6		
11	Incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de la Dirección de Despacho MEDIANTE la reducción de declaraciones observadas sin cierre, difusión de recomendaciones para minimizar errores comunes de OCE y planteamiento de mejoras para que sean aplicados a la normativa actual.	3	2	0 0 0 5		
2 Registro(s) en total.		6	4	0 0 0 11		

Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 14.

INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

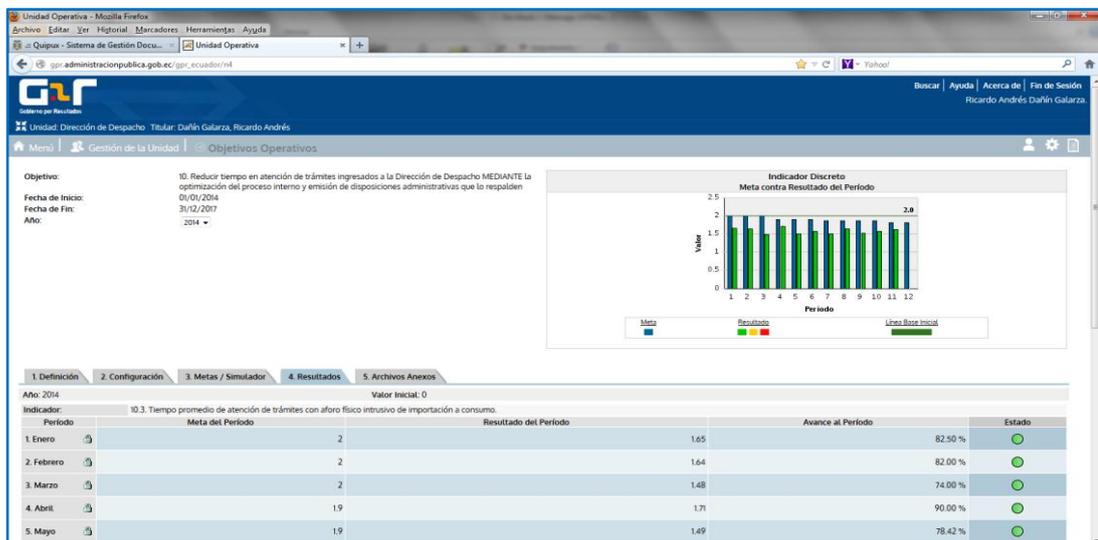
Objetivos Operativos - Control de Cambios – Procesos y Proyectos



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 15.

Resultados – Tiempo Promedio de Atención de Tramites con Aforo Intrusivo de Importacion a Consumo



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 16.

Resultados – Porcentaje de Cumplimiento en Atención de Actos Administrativos Dentro de los Plazos Solicitados

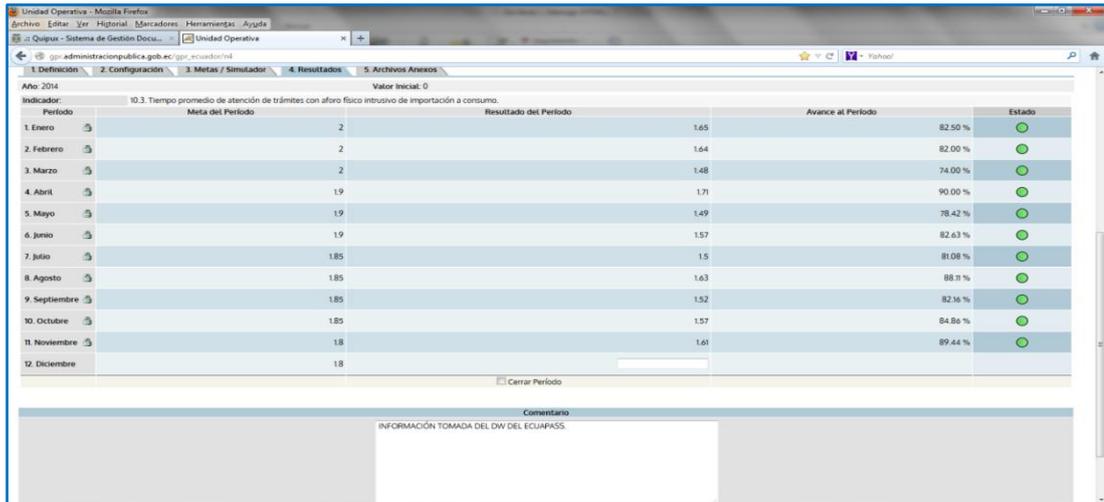
Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Enero	0.6	0.89	148.33 %	●
2. Febrero	0.6	0.9	150.00 %	●
3. Marzo	0.6	0.9245	154.08 %	●
4. Abril	0.6	0.82	136.67 %	●
5. Mayo	0.7	0.84	120.00 %	●
6. Junio	0.7	0.77	110.00 %	●
7. Julio	0.7	0.84	120.00 %	●
8. Agosto	0.7	0.92	131.43 %	●
9. Septiembre	0.8	0.84	105.00 %	●
10. Octubre	0.8	0.93	116.25 %	●
11. Noviembre	0.8	0.86	107.50 %	●
12. Diciembre	0.8			

Comentario
 INFORMACIÓN TOMADA DE LA BASE DE DATOS DE LAS JEFATURAS DE LA DIRECCIÓN DE DESPACHO.

Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 17.

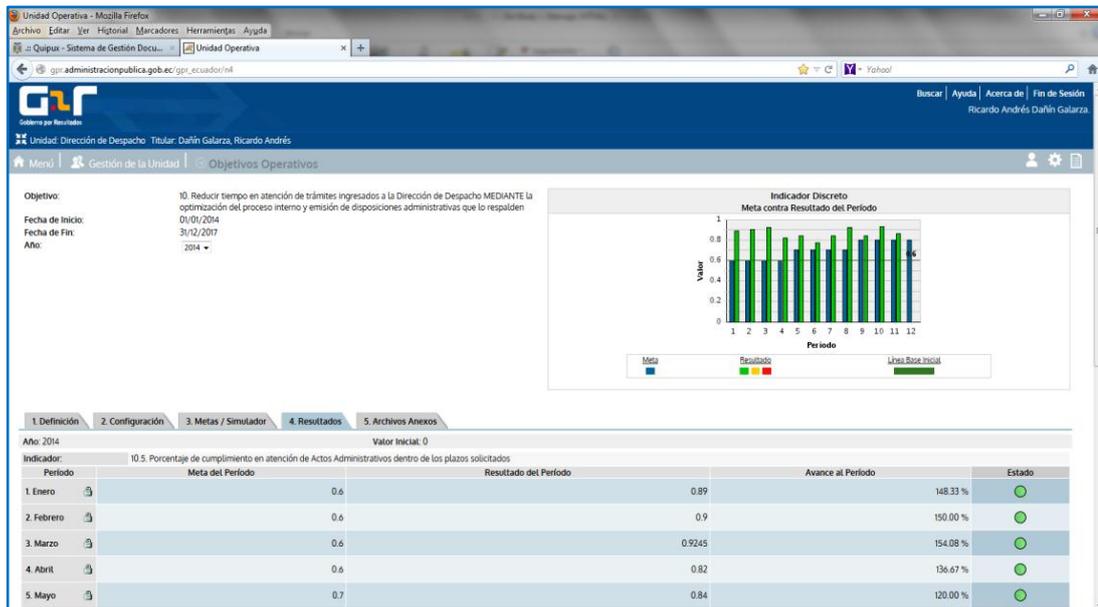
Resultados – Tiempo Promedio de Atención de Tramites con Aforo Físico Intrusivo de Importación a Consumo



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

Figura 18.

Resultados – Porcentaje de Cumplimiento en Atención de Actos Administrativos Dentro de los Plazos Solicitados



Fuente: gpr.administracionpublica.gob.ec

3.4 Recursos: Fuentes, Cronograma y Presupuesto para la Recolección de Datos

La información utilizada para el desarrollo de la investigación se obtuvo de las diferentes estadísticas de reportes mensuales, de acuerdo a los sistemas de Ecuapass y Gestión Documental Quipux en los que muestra la Dirección de Despacho para su evaluación de metas de cumplimiento en los indicadores del sistema de Gobierno por Resultado.

FUENTE

La fuente de información que se utilizó, fueron los registros publicados en la página web www.aduana.gob de reportes anteriores e informes de gestión de años anteriores los cuales dieron lugar a tomar una perspectiva de mejoramiento y eficacia, para que la atención en el ámbito de trámites en la Dirección de Despacho y atención de consultas en atención al usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil se mantenga en un rango de excelencia. Asimismo nos permitieron el acceso y ampliación del conocimiento sobre el tema de estudio en el campo de acción:

Se realizó visita a los patios de CONTECON donde se presenciaron actos de determinación tributaria de mercancías, realizados por los Técnicos Operadores de la Dirección de Despacho de la Jefatura de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, así mismo se presenció el proceso para realizar un Aforo Documental y los pasos a seguir para realizar una verificación de mercancía destinada a la Exportación.

Los datos estadísticos recolectados se obtuvieron de primera mano, puesto que tuvimos el acceso a los sistemas de Gestión Documental Quipux mediante la asistencia y asesoría de la Asistente del Director de Despacho y a su vez se obtuvo la información de los resultados obtenidos en la evaluación GRP de la Dirección por la entrevista realizada al Director de Despacho, así mismo se realizó entrevistas al personal de atención al usuario, donde se pudo constatar los inconvenientes con el tema de tiempos que existen a diario por no contar con la información completa para satisfacer consultas a todos los tipos de usuario que se atienden en ventanilla, sin la necesidad de estar visitando la oficina de los Directores de las Direcciones, sus asistentes o a los puestos de trabajo de los mismos funcionarios. Mediante la entrevista se pudo confirmar que el mayor porcentaje de consulta de trámites que reciben a diario son de la Dirección de Despacho y sus Jefaturas de Procesos Aduaneros; una de las situaciones que señalaron los entrevistado de ATUG es que cuando se actualiza o se modifica algún procedimiento a través de instructivos, resoluciones, circulares, etc. por lo general no les informan a ellos como área de atención al usuario, lo que causa que no haya una información de calidad que se le brinde a usuario al momento que se acerque a realizar alguna consulta acerca de dichos trámites en los cuales haya existido una modificación en el procedimiento que se debe llevar para darle una contestación a la solicitud presentada por el usuario.

Cabe indicar que cada área o dirección tiene la responsabilidad de dar una atención eficaz y de calidad a los usuarios, tal como lo dice en los deberes y responsabilidades que debe de cumplir un servidor público, pero es competencia de la institución dotar de herramientas para mejorar su trabajo de una manera segura y eficaz, y así dar cumplimiento a sus responsabilidades asignadas.

CRONOGRAMA

Se detalla cronograma investigación del presente proyecto, describiendo las semanas de estudio de cada punto del esquema para desarrollo de tesis dado por la Universidad al momento de aprobar el tema.

ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ELABORACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	■	■																														
ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LA DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA			■	■																												
ESTUDIO SOBRE LA SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN					■																											
IDENTIFICACIÓN SOBRE LOS LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN						■																										
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DEL TUTOR							■																									
CORRECCIONES POR PARTE DEL ESTUDIANTE								■																								
ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE LA FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA									■	■	■																					
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DEL TUTOR											■																					
CORRECCIONES POR PARTE DEL ESTUDIANTE											■	■																				
ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN													■	■	■																	
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DEL TUTOR															■																	
CORRECCIONES POR PARTE DEL ESTUDIANTE															■	■																
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA																	■	■	■	■	■	■	■	■								
ENTREGA DEL PRIMER INFORME																													■			
ASIGNACION DEL JURADO																																
REVISIÓN DEL PROYECTO POR PARTE DEL JURADO																																
CORRECCIONES DEL JURADO																																
CORRECCIONES POR PARTE DEL ESTUDIANTE																																
REVISIÓN E CORRECCIONES POR PARTE DEL JURADO																																
SUSTENTACIÓN Y ENTREGA FINAL DEL PROYECTO																																
REGISTRO DE CAMARA Y COMERCIO Y NOTARIA																																
PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DEL TRABAJO																																

PRESUPUESTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

El presupuesto que se determinó para realizar la investigación radicó en los gastos que incurrieron para el desarrollo de la misma, lo cual se dio en las siguientes actividades:

- Visitas para las entrevistas que se hicieron al personal de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil en el Puerto Marítimo.
- Inspecciones y permisos que se tuvo que sacar para ingreso a los patios de CONTECON en el puerto Marítimo.
- Alquiler de equipo de seguridad para ingreso a los patios. ↔ \$ 20
- Copias de cédula y demás documentos. ↔ \$20
- Transporte y almuerzos. ↔ \$60

Lo cual dio un total \$100 para llevar a cabo todas estas gestiones.

3.5 Tratamiento de la Información – Procesamiento y Análisis

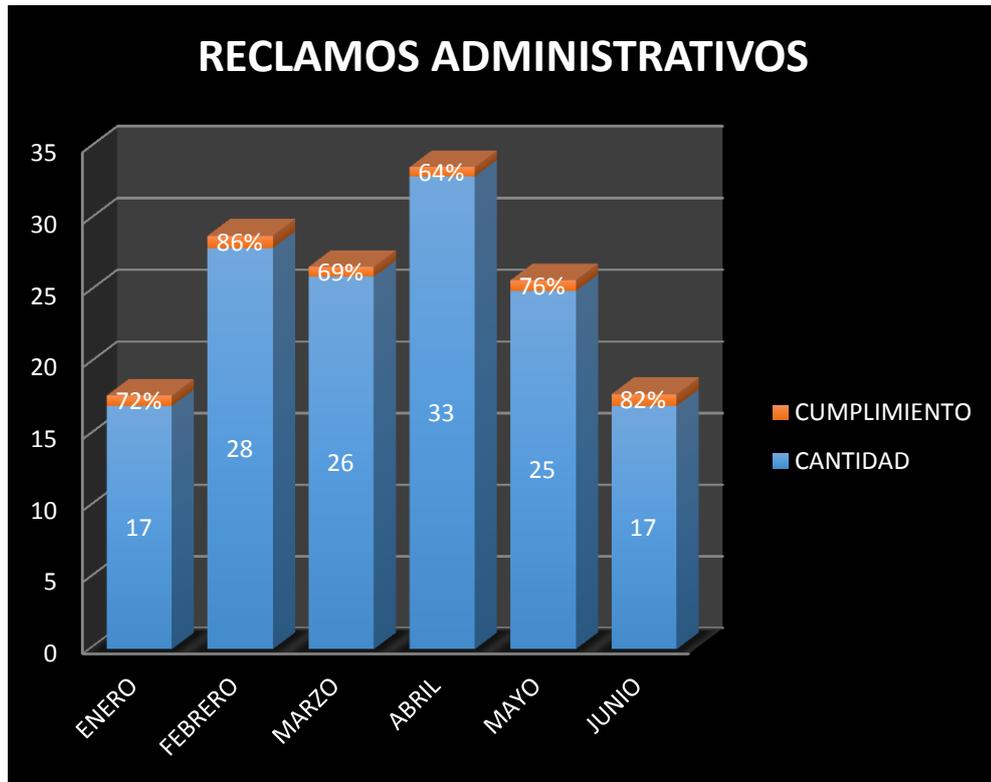
Según las encuestas realizadas a los 41 funcionarios de la Dirección de Despacho, es factible y necesaria la aplicación de una nueva herramienta, ya que ayudaría a los técnicos operadores y funcionarios de atención al usuario, como un filtro más de verificación al momento de ejecutar e informar los procesos que se realizan, ya que actualmente se lleva un sistema bueno según la opinión de la mayoría de los funcionarios; consideramos que la implementación de esta herramienta sería de excelente ayuda para los funcionarios de la Dirección Distrital, tomando como muestra a la Dirección de Despacho, con el fin de prevenir errores.

Esto ayudaría a optimizar tiempos en cuanto a la atención de los trámites que se receiptan y consultas de usuarios en la ventanilla de Atención al Usuario del Distrito, ya que tendrían la información en un solo archivo completo, donde se encontraría de una manera más rápida el procedimiento detallado que se establece en manuales, instructivos, circulares y resoluciones.

Lo anterior se justifica ya que los procesos que se evalúan mensualmente disponen de sistemas de control para determinar la cantidad de solicitudes ingresadas así como también los tiempos de atención de cada funcionario.

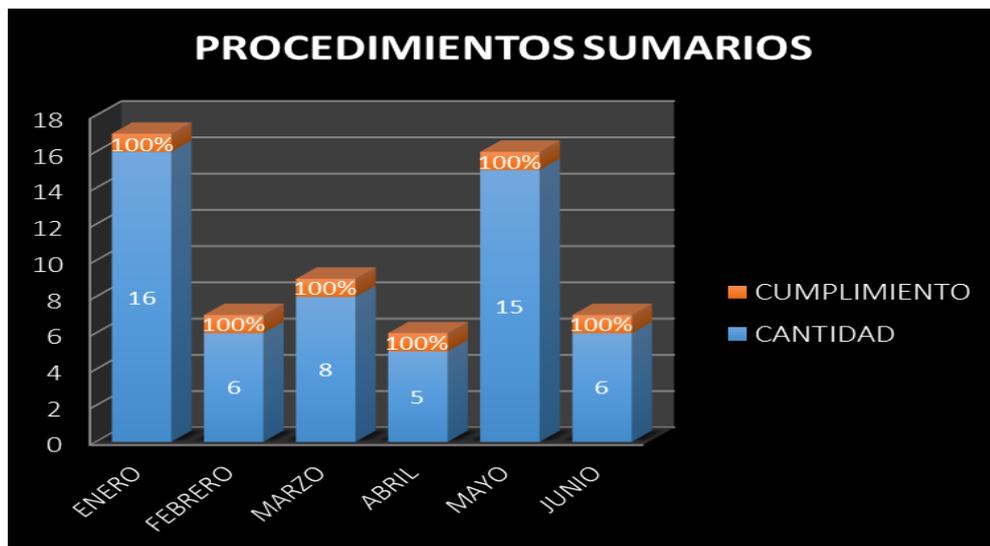
Los cuales se muestra a continuación con un reporte semestral del año 2014 del Sistema de Gestión Documental Quipux que se presentan al final de cada mes para ingresarlos al informe de Gestión del GPR de la Dirección:

Figura 19.



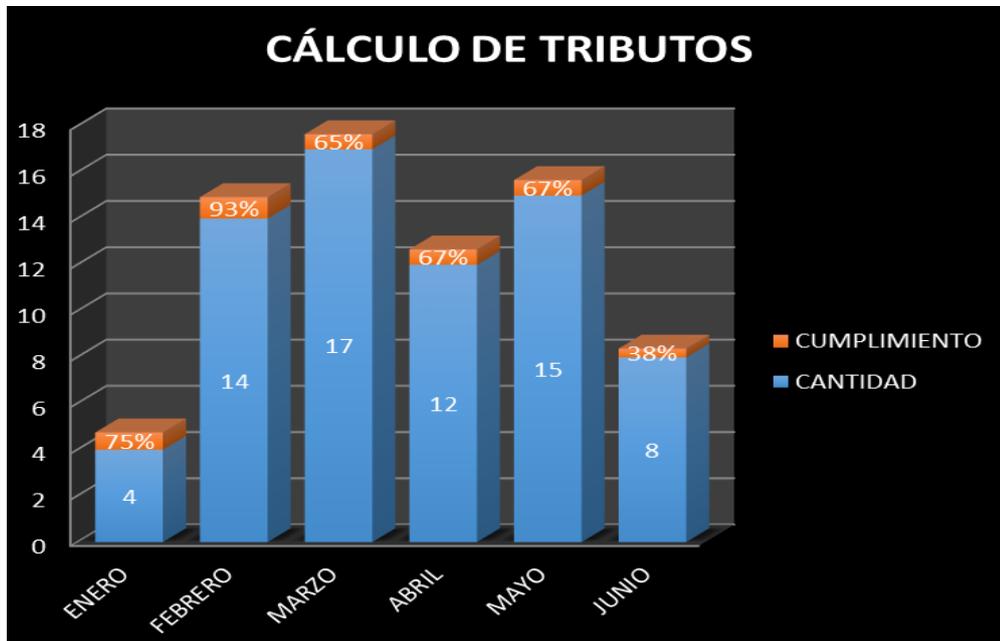
Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Figura 20.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

Figura 21.



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

3.6 Presentación de Resultados

Fue necesaria la investigación de la funcionalidad de la Dirección de Despacho ya que constantemente esta área recibe quejas de los usuarios con respecto a los tiempos de atención en los trámites que estos ingresan, es de suma importancia que tanto los funcionarios como los usuarios tengan conocimiento del rango de tiempo de atención como de espera para mejorar la atención de todos los trámites internos y externos.

Para evaluar la viabilidad o aceptación del proyecto a ejecutar se realizó una encuesta interna de cinco preguntas a los funcionarios de cada Jefatura de procesos Aduaneros que conforma la Dirección de Despacho, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El mayor porcentaje de funcionarios considera que las herramientas actuales son de buen uso, pero es necesaria la implementación de una nueva ayuda, es factible la aplicación de esta nueva modalidad de trabajo que contendrá toda la información que el área de Despacho necesita para atender los trámites internos y externos que se receptan cada día. Siguiendo con las estadísticas que muestran en el Tratamiento de la Información la cantidad de trámites que ingresan a esta área es elevada, pues el porcentaje de cumplimiento no logra superar la cantidad de trámites, esto se da porque los Técnicos Operadores y Funcionarios de atención al Usuario tienen a disposición toda la información necesaria, pero esta no se encuentra consolidada en un archivo mediante hipervínculos que faciliten la función a los colaboradores del área, ya que actualmente estos deben acudir a diferentes fuentes, con esta nueva herramienta los técnicos operadores y funcionarios de atención al usuario optimizaran tiempo, pues lograrán atender todos los tramites de ser posible al momento y los usuarios no tendrán que esperar días para obtener respuesta u observaciones.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1. Título de la Propuesta

MAPA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL DEL SENA E.

4.2. Justificación de la Propuesta

La Dirección de Despacho actualmente se maneja con herramientas básicas para la atención a los usuarios, debido a la cantidad de trámites receptados estas herramientas son de ayuda pero no agilitan los procesos, pues existen límites de tiempos para atender cada trámite que en varias ocasiones los funcionarios exceden de los tiempos, pero si cumplen con la revisión, los usuarios necesitan respuestas al momento, pues existen otras operatividades por las cuales los usuarios necesitan atención a la brevedad posible.

La implementación del mapa de gestión en el área de Despacho para la Dirección Distrital de Guayaquil será de plena ayuda para los técnicos operadores y funcionarios de atención al usuario, para la mejora de respuestas a los tramites receptados; optimizaremos tiempos en la atención, minimizaremos errores involuntarios por parte de los funcionarios, todo esto se logrará, ya que en una sola herramienta encontrarán todo el material que necesitan para la revisión y respuestas de trámites, ya que estarán vinculados a ello todos los manuales, instructivos, circulares, etc., tendrán a disposición toda la base legal que ayudará a los técnicos operadores y funcionarios de atención al usuario y mejorar la revisión de los trámites, y atender al usuario de manera más eficiente.

4.3. Objetivo General de la Propuesta

Aplicar el mapa de gestión para optimizar tiempos y mejorar el funcionamiento de los procesos del área de Despacho hasta que el usuario esté conforme con la atención recibida.

4.4. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Aplicar este mecanismo de identificación rápida de los procesos, para cumplir con la atención de cada trámite en un tiempo óptimo.
- Optimizar los tiempos de atención de trámites por cada funcionario.
- Regularizar la información precisa a través de Atención al Usuario, para tener un mejor control sobre el estado de los trámites ingresados.

- Poner en conocimiento del usuario, los procedimientos que se deben seguir para la atención de sus trámites, y ellos puedan esperar respuestas sobre los trámites dentro de los tiempos estipulados.
- Mejorar el control sobre el cumplimiento de tiempos de atención en requerimientos internos y solicitudes externas.

4.5. Hipótesis de la Propuesta

La aplicación del mapa de gestión en el área de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil, engloba todos los procedimientos que desempeña esta área, mejorará el cumplimiento y funcionamiento, ya que en una sola herramienta encontrará la información necesaria y correcta para atender los trámites tanto internos como externos.

4.6. Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta

Listado de contenidos de acuerdo a la NORMATIVA VIGENTE -
MANUALES – INSTRUCTIVOS

a) REVISIÓN DE TRÁMITES DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS.

- Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.

- Reglamento Al Título De La Facilitación Aduanera Para El Comercio, Del Libro V Del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.
- Manual Específico Para La Modalidad De Despacho Con Canal De Aforo Físico Intrusivo.

- Manual Específico Para La Modalidad De Despacho Con Canal De Aforo Documental O Electrónico
- Manual Específico Para La Valoración Aduanera De Mercancías
- Código Tributario
- Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno
- Registro Oficial Registro Sanitario No 896
- Resoluciones Emitas Por El Comex Mercancías De Prohibida Importación
- Resoluciones Emitidas Por El Comex Mercancías Que Requieren Certificación INEN

b) INSPECCIONES FÍSICAS

- Manual Específico Para La Modalidad De Despacho Con Canal De Aforo Físico

- Manual Específico Para La Extracción Y Entrega De Muestras Previo Al Despacho De Mercancías
- Normas De Etiquetado De Productos Alimenticios
- Normas De Etiquetado De Prendas De Vestir

c) CORRECCIONES DE DAI (DECLARACIÓN ADUANERA DE IMPORTACIÓN) MEDIANTE HOJAS DE CAMBIO.

- Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.
- Reglamento Al Título De La Facilitación Aduanera Para El Comercio, Del Libro V Del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.
- Manual Específico Para La Gestión De Hoja De Cambio.

d) PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS, DE ACUERDO AL LITERAL F) DEL ART. 218, 190 LITERAL K) Y 193 DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI.

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

e) CÁLCULO DE TRIBUTOS, ALÍCUOTAS, INTERESES, MULTAS.

- Formato Para Cálculo De Alícuotas
- Formato Para Cálculo De Tributos
- Formato De Respuesta De Cálculo De Alícuotas
- Formato De Respuesta De Cálculo De Tributos

f) EMISIÓN DE LIQUIDACIONES POR MULTAS.

- Registro De Liquidación Manual Multas
- Registro De Liquidación Manual Tasas
- Registro De Anulación De Liquidación Manual Interés
- Registro De Anulación De Liquidación Manual

g) TRANSFERENCIA DE DOMINIOS

- Reglamento Al Título De La Facilitación Aduanera Para El Comercio, Del Libro V Del Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones.
- Decreto 888-2011
- Resolución SENAE-DGN-2013-0030-RE

h) VALORACIONES Y AJUSTES.

- Manual Específico Para La Valoración Aduanera De Mercancías

i) REVISIÓN DE TRÁMITES DE EXPORTACIÓN.

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

- Manual Específico Para La Modalidad De Despacho Con Canal De Aforo Físico Intrusivo.
- Manual Específico Para La Modalidad De Despacho Con Canal De Aforo Documental O Electrónico
- Manual Específico Para La Valoración Aduanera De Mercancías

j) HOJA DE CAMBIO PARA CORRECCIONES DE LA DAE (DECLARACIÓN ADUANERA DE EXPORTACIÓN).

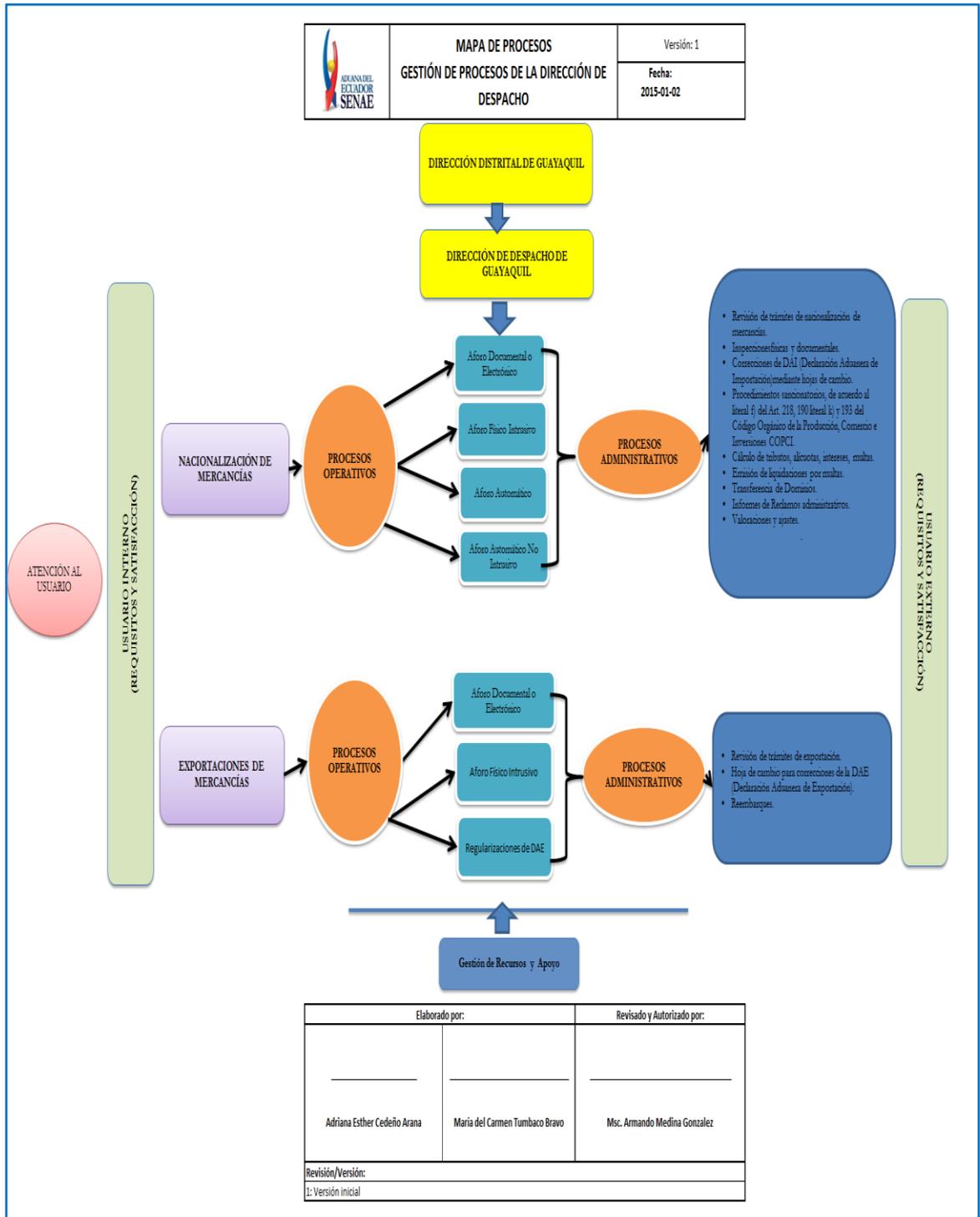
- Consulta Del Estado De La Declaración De Exportación
- Consulta De Estado De La Declaración De Exportación No Concluida

- Consulta De Detalle De La Declaración De Exportación
- Consulta Sobre El Estado De Registro De Control Previo De Exportación

k) REEMBARQUES

- Manual De Reembarques De Mercancías

FLUJO DE LA PROPUESTA



Elaborado por: Adriana Cedeño y María Tumbaco

4.7. Desarrollo de la Propuesta

La Propuesta se realiza en un archivo Excel, puesto que el mismo es una herramienta donde se encontrarán pestañas destinadas al Mapa de Procesos de la Dirección Distrital de Guayaquil graficado como Flujo de información, la Matriz donde estarán los Procesos e hipervínculos de Manuales e Instructivos, Normativa Vigente y formatos de cálculo e informes necesarios para dar respuesta a los tramites y solicitudes que ingresen.

En cada pestaña tendrá un cuadro donde se señalará lo siguiente: nombre de cada procedimiento, el alcance que tiene, el propósito, los responsables, los participantes y los indicadores de gestión, así como también quien provee los trámite que se ingresan, el plan de acción, que hacer, que verificar y cómo actuar.

El objetivo de la herramienta es que sea compartida con los funcionarios de atención al usuario inicialmente, para que puedan proveer de información más precisa y eficaz a cada usuario que se acerque a la ventanilla de Atención al Usuario, así como también con los funcionarios de la ventanilla de Secretaría, puesto que son quienes reciben los trámites que ingresan a diario para las diferentes Direcciones de la Dirección Distrital de Guayaquil, para que puedan guiarse con los tipos de trámites que deben ser derivados a la Dirección de Despacho o alguna de sus Jefaturas de Procesos Aduaneros.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		Versión: 1 - 2015-01-01
Nombre Proceso: GESTIÓN DE REVISIÓN DE TRÁMITES DE IMPORTACIÓN - CANAL DE AFORO DOCUMENTAL O ELECTRÓNICO		Responsable: Servidor(a) designado(a) de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil.
Alcance: Desde recibir los trámites receptados en el sistema Ecuapass hasta dar salida autorizada del mismo.		Participantes: Dirección de Despacho Importadores Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN Ventanilla Única Ecuatoriana - VUE Ministerio de Salud Pública - MSP Ministerios de Productividad - MIPRO
		Indicadores de Gestión
		Tiempo de atención de la DAI - 1 Día Tiempo de notificación de observación al usuario - 30 minutos Tiempo de cierre posterior a la atención de observaciones - 30 minutos Tiempo de atención de la justificación del Usuario - 30 minutos
Propósito: Cumplir con la revisión documental de trámites para nacionalización de mercancías de una manera eficaz y oportuna.		

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Ingresar el sistema Ecuapass y consultar el Estado de derivación de declaración.	Quantos trámite se encuentran en el inbox de receptados y en Proceso de Aforo, los segundos pueden venir de un canal de aforo Automático o de Reyes X.	Dar click en el trámite receptado para que se abra el trámite y comenzar la revisión.
	Armar carpetas con número de DAI y nombre del Importador	Excel de ítems, Excel de valor y documentos asociados.	En la carpeta creada con número de DAI y nombre del Importador agregar Excel de ítems, Excel de valor y documentos asociados.
	Revisión minuciosa de las partidas declaradas en la DAI	Que cumplan las restricciones del Arancel Ecuatoriano	Revisar el Arancel Ecuatoriano o usar la opción del Ecuapass : 1) Despacho 2) Administración de Categorías 3) Nomenclatura / Características 4) Tener Key - número de partida 5) Consultar.
	Observar trámite si se incumple con las restricciones del Arancel Nacional	Justificación de la observación	Revisar justificación de observación
	Revisar cantidades, Valor, Descripción, Modelo, Peso y demás detalles que se den de la mercancía	Todo lo declarado debe concordar con lo descrito en la factura	Revisar en el excel de ítems el detalle de las mercancías y su descripción lo que debe concordar con lo que se ve en la factura adjunta al trámite
	Observar trámite si lo declarado en la DAI no concuerda con lo que se detalla en la factura adjunta	Justificación de la observación	Si no justifica la observación, se deriva trámite a canal de Aforo físico si el trámite presenta diferencias en lo descrito en lo detallado en la declaración en comparación con lo que detalla la factura.
	Revisión de los valores de los tributos	Cumplir que los valores de la factura estén correctos y concuerden con los valores ingresados al sistema o declarados en la DAI	Revisar el excel de valores donde se comprueba cuanto paga cada ítem de la factura.
	Ir a resultado de Aforo.	Revisar que no haya novedad en el trámite	Dar click en actualizar. (flechitas en círculo)
	Dar revisión al resultado de aforo.	Que no haya novedad ni observación sin justificar	Cerrar el trámite
	Se da salida autorizada	El trámite sale de el inbox de receptados, procesos de aforo y observados.	

PROVEEDORES	ENTRADAS
SISTEMA ECUAPASS	TRÁMITES PARA NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS

SALIDAS	CLIENTES
Salida autorizada	Usuario externo

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Jefe de Procesos Aduaneros - Aforo Documental, 1 Secretaría y 24 Técnicos Operadores.	Historial de DAI en el sistema Ecuapass.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, acceso a Internet y Sistema de Gestión Documental Quijux.	Archivo de documentos digitales.	Manual Específico para la modalidad de Despacho con canal de Aforo Documental o Electrónico, Resoluciones del Comex, Resoluciones
	Archivo digital de excel de ítems.	Bolines Aduaneros Resoluciones del Comex, Resoluciones SENAE, Resoluciones y certificaciones MIPRO y del Ministerio de Salud Pública MSP.
	Archivo digital de excel de valores.	
	Carpeta creada con nombre de usuario y número de DAI.	
	Documentos que se ingresan físicamente, se encuentran digitalizados en el sistema Quijux.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
_____ Adriana Esther Cedeño Arana	_____ María del Carmen Tumbaco Bravo
	_____ Msc. Armando Medina Gonzalez
Revisión/Versión: 1: Versión inicial	

PROVEEDORES		ENTRADAS		SALIDAS		CLIENTES	
SISTEMA ECUAPASS		TRÁMITES PARA NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS		Salida autorizada		Usuario externo	

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Ingresar al sistema Ecuapass y consultar el Estado de derivación de declaración	Cuanto trámite se encuentran en el Inbox de recibidos y en Proceso de Aforo, los segundos pueden venir de un canal de aforo documental o de Rayos X.	Dar click en el trámite recibido para revisar el trámite.
	Amar carpetas con número de DAI y nombre del importador	Excel de Items, Excel de valor y documentos asociados.	En la carpeta creada con número de DAI y nombre del importador agregar Excel de items, Excel de valor y documentos asociados.
	Revisar que los pesos estén ingresados.	Si trámite tiene N o S	Cuando tiene N es un despacho anticipado y el buque aún no ha llegado entonces los pesos no se han registrado, en este caso el sistema no permite posicionar carga, cuando tiene S el buque ya ha llegado y los pesos han sido registrados y se puede notificar en el sistema posicionamiento de carga.
	Ir a trámites recibidos y dar click a la DAI que se desea posicionar.	Ir a el cuadro de Registro de Notificaciones y observaciones.	Notificar posicionamiento de carga al Agente de Aduana y al Depósito Temporal, con hora y fecha de aforo en el sistema, tipo de novedad literal N y alegando que la observación no necesita justificación.
	Presentación en el patio que corresponda para aforo físico intrusivo de mercancías.	Identificación de la persona encargada del Aforo Auxiliar de Aduanas o representante del importador con carta de autorización.	Se ordena la estiva de la mercancía esta puede estar en contenedor o carga suelta.
	Se indica la forma de la estiva.	Se espera hasta que saquen toda la mercancía de la forma indicada.	Se procede a la revisión física de las mercancías determinando lo siguiente: naturaleza, cantidad, peso, origen, clasificación arancelaria y se toma fotos para tener evidencia física.
	Evidencia física.	Revisión y verificación de documentos físico que presente el auxiliar de Agente de Aduana o representante del importador.	*Tomar foto a credencial del auxiliar del Agente de Aduana o cédula del representante del importador. *Tomar Foto de la puerta del contenedor. *Tomar fotos del fondo del contenedor.
	Dar revisión al etiquetado.	Verificar si cumple con las normas de etiquetado correspondientes para cada producto de acuerdo a su naturaleza.	*Tomar foto de la etiqueta o descripción y contenido de la mercancía.
	Revisión de tipo de trámite.	Si el trámite no tiene alerta de valor o de partida de clasificación y no tiene muchos items.	En este caso el aforo se cierra en el patio con la tablet.
	*Revisar cantidad, valor, Descripción, Modelo, Peso y demás detalles que se den de la mercancía	Todo lo declarado debe concordar con lo aforado físicamente y lo descrito en la factura	Revisar en el excel de items el detalle de las mercancías y su descripción lo que debe concordar con lo que se ve en la factura adjunta al trámite.
	Dar revisión al resultado de aforo.	Que no haya novedad ni observación sin justificar	Cerrar el trámite.
	Se da salida autorizada	El trámite sale de el Inbox de recibidos, procesos de aforo y observados.	Salida de Mercancías del Depósito Temporal.
Tipos de Observaciones que se hacen cuando se encuentran novedades en el trámite:			
*Observar trámite por si se necesita alguna corrección o adjuntar algún documento de control previo de la mercancía.	Justificación de la observación en un plazo de 24 horas acorde al quito inciso del art. 67 del Reglamento COPCI.	Esperar a que presenten documentos dentro del plazo establecido o realice una DAI correctiva en el sistema.	
*Observar en los casos que tengan alertas por valor o partida se observa de acuerdo al Boleín Nro. 236-2014	Justificación de la observación en un plazo de 5 días.	Esperar a que presenten documentos dentro del plazo establecido y de acuerdo al Boleín Nro. 236-2014 para subsanar observación.	
Se recibe documentación presentada para subsanar la observación.	Se revisan detalladamente los documentos presentados subsanan la observación de valor o partida.	Si se subsana la observación una vez revisada la documentación se levanta la misma y se cierra el trámite.	
*En el caso de que los documentos presentados no subsanan la observación impositiva.	Se revisaran los valores en la base de valor del sistema Ecuapass.	Se ajustará el trámite de acuerdo al método de valoración usado.	
*Se observa el trámite ajustado.	El sistema emite liquidación complementaria.	Se notifica en el sistema el número de liquidación a pagar y se cierra la DAI.	
*Si se evidencia mercancía no declarada o peso no declarado que sobrepasa el margen de tolerancia.	Revisar minuciosamente la documentación presentada con lo que se aforó físicamente.	Emite informe de novedades, de acuerdo a la cantidad de mercancía no declarada que haya se hará un Aforo Procesal o se abrirá un Procedimiento Sumario Administrativo.	
Se da salida autorizada	El trámite sale de el Inbox de recibidos, procesos de aforo y observados.	Salida de Mercancías del Depósito Temporal.	

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 7 Jefe de Procesos Aduaneros Aforo Físico, 16 Técnico Operadores y 1 Secretaria Ejecutiva 2.	Historial de DAI en el sistema Ecuapass.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, acceso a internet y Sistema de Gestión Documental Quipux.	Archivo de documentos digitales.	Manual Especifico para la modalidad de Despacho con canal de Aforo Físico Intrusivo.
Recurso Tecnológico:	Archivo digital de excel de items.	Boletines Aduaneros Resoluciones del Comex, Resoluciones SENAE, Resoluciones y certificaciones MPRO y del Ministerio de Salud Pública MSP.
	Archivo digital de excel de valores.	Código Orgánico Integral Planal.
	Carpeta creada con nombre de usuario y número de DAI.	Ley Orgánica de Régimen Tributario.
	Documentos que se ingresan físicamente, se encontrarán digitalizados en el sistema Quipux.	Código Tributario.

Elaborado por:		Revisado y Autorizado por:	
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo	Msc. Armando Medina Gonzalez	
Revisión/versión: 1. Versión inicial			

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: HOJAS DE CAMBIO PARA CORRECCIÓN O INGRESO DE INFORMACIÓN EN DAL.		Responsables: Director de Despacho, Técnicos Operadores, Secretaria.
Alcance: Desde recibir la solicitud de los usuarios internos y externos hasta el envío y recepción de respuesta de ejecución de hoja de cambio.		Participantes: Usuario solicitante, Técnico que recibe la solicitud, Jefe que la revisa, Director que la firma, Secretaria que envía mediante correo electrónico.
Propósito: Cumplir con la atención de solicitudes por los usuarios internos y externos dentro de un tiempo promedio dependiendo de cada caso.		Indicadores de Gestión Tiempo de elaboración y envío de la Hoja de cambio. Cantidad de hojas de cambio emitidas por la Dirección de Despacho.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Revisar carta que ingrese a través del sistema de Gestión Documental Output por medio de Ventanilla de Secretaría de la Dirección Distrital de Guayaquil.	Que contenga la información necesaria, como nombre de importador, número de declaración o número de solicitud de Régimen Aduanero, nombre del importador, información que desee corregir y que la carta este firmada por el Agente de Aduana o Importador.	Determinar donde se encuentra la mercancía para inspección.
	Revisar DAi en Ecuapas y confirmar datos ingresados	Si se ha realizado alguna DAi sustitativa. (En caso de no haya sustitativa el usuario deberá hacer la corrección mediante DAi sustitativa) y si el sistema no permite el cambio mediante sustitativa deberá adjuntar a la solicitud los print de error del sistema.	
	En caso de que la mercancía se encuentre fuera de la ciudad, elaborar memorando de Deprecatorio (Derivación de Inspección al Distrito de Aduana más cercano)	Que la información la información que se detalle en el memorando sea la necesaria para identificación de la mercancía a inspeccionar.	Enviar memorando Deprecatorio con nombre de importador y número de DAi en asunto firmado por el Jefe del área y copiado al técnico que elaboró el mismo.
	En caso de que la mercancía se encuentre en la ciudad, observar en el e-pupux el número de documento recibido, solicitando al usuario se acerque a coordinar la fecha y hora de inspección.	Estar pendiente de la respuesta del usuario en el sistema o de la llegada del mismo a la ventanilla de atención al usuario para hablar que se establezca fecha y hora de inspección con el Técnico Operador.	Fijar fecha de inspección.
	Realizar inspección en la fecha coordinada con el usuario.	Que las características de las mercancías sean las mismas a la importación realizada con el número de DAi descrito en la carta de solicitud, que los datos que se quiera corregir sean los correctos (es decir determinar que realmente hay un error y debe corregirse)	Elaborar informe de inspección detallando los datos que se verificó de la mercancía.
	Elaborar hoja de cambio de acuerdo al formato establecido en el Manual Especifico para la gestión de Hoja de Cambio.	Que la información que se describa sea la necesaria para la atención de la hoja de cambio.	Describe en la hoja de cambio en la parte de: Descripción detallada del cambio Requerido , la manera en que debe quedar la información el sistema: Donde dice: -- Debe decir: --
Atención a solicitudes de hojas de cambio de usuarios internos y externos	Describe en la parte de hoja de cambio de: Descripción detallada del justificativo del cambio u observación , el número de documento con que se recibió la solicitud de hoja de cambio el nombre del solicitante, el asunto de la corrección y el número de informe de inspección.	Que se haya ingresado la información exacta de lo requerido en el formato de hoja de cambio, que las siglas del número de la hoja de cambio en la parte inicial sean las que corresponden a la Dirección y Jefatura que emite la Hoja de cambio. Ejemplo: SENAE-DDDG-JA-FG-2015-0000-HC el número de hoja de cambio aparece la Asistente del director de Despacho una vez que este firme la misma.	Imprimir la hoja de cambio a la cual se adjuntará los documentos descritos en: Descripción detallada del justificativo del cambio u observación. *Firma la hoja de cambio el Técnico Operador y entrega a la asistente del área.
	El Jefe del área revisa y sumilla la hoja de cambio para pasarla a para firma del Director del Despacho.	Se entrega a la Asistente del Director de Despacho donde se revisa que los documentos adjuntos sean los correctos y si no falla alguno.	Una vez revisada la hoja de cambio se firma y se enumera.
	Se digitaliza la hoja de cambio y sus anexos por separado	Las hojas de cambio digitalizadas se almacenan en una carpeta digital ordenada de acuerdo al número dado de igual manera con el anexo.	Se envía la hoja de cambio mediante correo electrónico a Mesa de Servicios.
	En el asunto del correo se debe poner las siglas y número de hoja de cambio con el nombre del importador y número de DAi.	Que el documento se adjunta sea el correcto y la información este completa.	Enviar correo.
	Al momento de enviar el correo Mesa de servicios responde con un número de Ticket.	Se copia en número de Ticket de la hoja de cambio.	Se ingresa en una base excel de hoja de cambio el número de Ticket de la hoja de cambio para dar seguimiento de la ejecución de la misma.
	El plazo para atención de la hoja de cambio es de máximo 8 días.	Cuando se reciba el correo de ejecución de hoja de cambio verificar en sistema se hayan dado las correcciones conforme lo solicitado en la HC.	Poner en el campo de Estado de la base de Hoja de cambio Ejecutado, caso contrario en el campo de Observaciones la Observación puesta en la HC
	De ser el caso elaborar alcance de hoja de cambio.	Repetir el procedimiento por envío de hoja de cambio.	

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Usuarios internos (Regímenes Especiales)	Memorando solicitando corrección de fecha de cumplimiento de Regímenes Aduaneros.	Ejecución de Hoja de cambio	Usuario externo/ interno
Usuario externo	Solicitud de corrección o ingresos de datos a través de Oupux.		

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Director de Secretarías, 3 Jefes de Procesos Aduaneros, 5 Asistentes o Secretarías 44 Técnicos Operadores.	Hoja de Trámites	Manual Especifico para la Gestión de Hojas de Cambio.
Recurso Tecnológico: Sistema de Gestión Documental, Sistema ECLAPASS Y SICE	Hojas de Cambio	Resolución SENAE-DGN-2014-0018-RE. Regulación para la corrección de las declaraciones posterior a la aceptación de la declaración aduanera sustitativa.
	Documento de entrada en Oupux	
	Base de Excel de Hojas de Cambio	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo
	Msc. Armando Medina Gonzalez
Revisión/Versión:	
1: Versión inicial	

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: Gestión de Procedimiento Sancionatorio Administrativo.		Responsables: Jefe de Procesos Aduaneros, Técnico Operador y Secretaría Ad-Hod
Alcance: Desde recibir el Informe de Novedades hasta el Archivo o Sanción del Procedimiento Sumario.		Participantes: Importador Técnico Operador Jefe de Procesos Aduaneros Secretaría Ad-Hod Correos del Ecuador - Motorizado del SENA
Propósito: Brindar una adecuada atención al usuario externo, a través de la gestión oportuna del proceso y minimizar tiempos.		Indicadores de Gestión
		Tiempo que transcurre desde el inicio hasta el cierre del Procedimiento Sancionatorio.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Recibir el informe de novedades elaborado y firmado por el Técnico Operador.	La cantidad de mercancía o peso no declarado por el importador o tipo de documento de control previo no presentado.	Producido un hecho del cual se presume la comisión de una contravención se emite providencia de inicio de Procedimiento sumario por literal f) del Art. 218, 190 literal k) y 193 del Código firmada por el Jefe del área de acuerdo Resolución No. SENA-E-DG-2013-0060-RE y circular SENA-E-DGN-2014-0036-C
	La secretaria Ad-Hod designada notificará la providencia al importador mediante cualquiera de los mecanismos de notificación.	En la providencia se dispondrá un plazo de 5 días para que el importador presente descargos y desvirtuar la sanción de acuerdo al artículo 241 del Reglamento COFCL	A partir del día siguiente de la notificación contará con el término de cinco días hábiles para presentar sus alegaciones y pruebas. No procede la prórroga de término en ningún caso.
	*Si el importador compareciere dentro de los cinco días a presentar su descargo, la autoridad administrativa, sin más trámite, analizará las pruebas presentadas y resolverá motivadamente sobre la procedencia o no de la sanción	Sentar razón de notificación y contabilizar los 5 días.	Sentar razón de entrega de expediente sumario al importador señalando fecha de notificación y pruebas presentadas para desvirtuar los presuntos hechos que constituyan la contravención.
	Se analizará las pruebas presentadas y resolverá motivadamente sobre la procedencia o no de la sanción, en un tiempo que no podrá ser superior a diez días	Los motivos y causas que motivaron el inicio de sumario así como la veracidad de la documentación que presente el importador a su favor.	Se emitirá Resolución de Cierre de Sumario debiendo notificar al usuario la imposición de la sanción o el archivo del proceso según corresponda.
	Se entrega Resolución al Técnico operador para que emita la multa corespondiente.	Se notifica la multa mediante el sistema Ecuapass	Se elabora oficio de notificación de multa al importador y se lo notifica junto con la Resolución Sancionatoria.
	Se acepta solicitud de corrección de DAL para ingresar los items que no estaban en la misma.	Que la multa esté cancelada, junto con la liquidación complementaria por los tributos que se pretendió evadir.	Se da salida autorizada de la mercancía.
	* Si el importador no se pronuncia al término de los 5 días se impone la sanción. Sentar razón de notificación y contabilizar los 5 días.	Sentar razón de entrega de expediente sumario al importador señalando fecha de notificación y que no presentó ningún documento de descargo en el plazo establecido.	Se emitirá Resolución de Cierre de Sumario debiendo notificar al usuario la imposición de la sanción o del proceso.
	Se entrega Resolución al Técnico operador para que emita la multa corespondiente.	Se notifica la multa mediante el sistema Ecuapass	Se elabora oficio de notificación de multa al importador y se lo notifica junto con la Resolución Sancionatoria.
	* Si el importador que fuere notificado con un proceso sancionatorio por contravención, podrá allanarse a éste expresamente por escrito.	Que la carta donde se allana a la multa sea firmada por el importador o representante legal de la empresa.	Se procederá de manera inmediata a emitir el acto administrativo sancionatorio
	Se entrega Resolución al Técnico operador para que emita la multa corespondiente.	Se notifica la multa mediante el sistema Ecuapass	Se elabora oficio de notificación de multa al importador y se lo notifica junto con la Resolución Sancionatoria.

PROVEEDORES	ENTRADAS	
Usuarios Internos Técnicos Operadores	Informe de Novedades de Aforos.	

		SALIDAS	CLIENTES
		Notificación d resolución de cierre de sumario	Usuario externo

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Director, 3 Secretarías Ad-Hod, 2 Jefe de Procesos Aduaneros, 37 Técnicos Operadores.	Pruebas de descargo ingresadas por Secretaría y registradas en el Quijux.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, Sistema de Gestión Documental.	Base de Excel de registros de procedimientos sumarios, registrando fechas de notificación y entrega de expedientes.	Código Orgánico Integral Penal.
	Formato de razones de notificación y razones de entrega de expedientes.	Resolución No. SENA-E-DG-2013-0060-RE y circular SENA-E-DGN-2014-0036-C

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:	
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo	Msc. Armando Medina Gonzalez
Revisión/Versión: 1: Versión inicial		

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTION PARA REALIZAR UN CÁLCULO DE TRIBUTOS		Responsables: Técnico Operador designado para realizar el cálculo, jefe que firma el memorando de respuesta.
Alcance: Cálculo de tributos para transferencia de dominio.		Participantes: Importador Dirección de Despacho Dirección Administrativa Financiera
Propósito: Establecer los pasos para realizar un cálculo de tributos.		Indicadores de Gestión Número de cálculos realizados en el mes. Tiempo de respuesta para cada solicitud de cálculo de tributos.

PROVEEDORES	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTES																																												
Externos	Solicitudes de transferencias de Dominio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>PLANEAR</th> <th>HACER</th> <th>VERIFICAR</th> <th>ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Revisar en el sistema Ecuapass los valores Fob, flete y seguro.</td> <td>Los valores de la mercancía en el sistema.</td> <td>Ingresar la hoja de cálculo de tributos en excel los valores antes revisado en el sistema, para obtener la base imponible para calcular los tributos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisar el porcentaje de Ad-valorem que debe pagar la mercancía.</td> <td>Que el porcentaje sea correcto de acuerdo al Arancel Nacional</td> <td>Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cálculo el FODINFA</td> <td>Porcentaje de 0,5% para todo tipo de importaciones.</td> <td>Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cálculo el porcentaje de salvaguardia</td> <td>Verificar si a la fecha de llegada de la mercancía se pagaba algún porcentaje salvaguardia</td> <td>Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía) de ser el caso sino se deja en cero.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Elaborar detalle de pasos a seguir para realizar, cálculo de alícuotas, cálculo de tributos.</td> <td>Se obtiene el valor Ex Aduana (suma del CIF + Total de tributos hasta esta parte calculados)</td> <td>Se suman los valores para tener el valor Ex Aduana</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Base imponible para calcular el ICE</td> <td>Que el 25% haya sido ingresado a la hoja de cálculo.</td> <td>Sacar el 25% del valor Ex Aduana y sumar Valor Ex Aduana + 25% y se obtiene la base imponible para calcular el ICE</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Buscar Tabla de porcentajes de Ice para bienes específicos que gravan este impuesto especial.</td> <td>Que porcentaje debe aplicarse a la mercancía</td> <td>Cálculo el porcentaje escogido de ICE de la Base imponible para el ICE</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cálculo IVA sumando el valor Ex Aduana + Ivalor de ICE</td> <td>Que la suma este correcta.</td> <td>Multiplicar la suma del valor Ex Aduana + ICE por el 12% IVA</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ingresar en la tabla para cálculo de licuotas el tiempo exonerado de tributos y el tiempo no exonerados de tributos</td> <td>Contabilizar el tiempo desde de salida de la mercancía hasta la fecha de presentación de la solicitud de cálculo de alícuotas.</td> <td>Se ingresará el número de meses no exonerados en cada celda de la columna de meses no exonerado y de igual manera en las celdas de la columna de meses exonerados.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Se establece que la suma la columna de los tributos no exonerados a la fecha de presentación de la solicitud de cálculos de alícuotas.</td> <td>El valor de la suma será el monto que se debe cancelar como alícuotas pendientes de pago.</td> <td>Se emite memorando dirigido a la Dirección Financiera para que emitan liquidación y la notifiquen al importador para su pago correspondiente.</td> </tr> </tbody> </table>	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		Revisar en el sistema Ecuapass los valores Fob, flete y seguro.	Los valores de la mercancía en el sistema.	Ingresar la hoja de cálculo de tributos en excel los valores antes revisado en el sistema, para obtener la base imponible para calcular los tributos.		Revisar el porcentaje de Ad-valorem que debe pagar la mercancía.	Que el porcentaje sea correcto de acuerdo al Arancel Nacional	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)		Cálculo el FODINFA	Porcentaje de 0,5% para todo tipo de importaciones.	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)		Cálculo el porcentaje de salvaguardia	Verificar si a la fecha de llegada de la mercancía se pagaba algún porcentaje salvaguardia	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía) de ser el caso sino se deja en cero.	Elaborar detalle de pasos a seguir para realizar, cálculo de alícuotas, cálculo de tributos.		Se obtiene el valor Ex Aduana (suma del CIF + Total de tributos hasta esta parte calculados)	Se suman los valores para tener el valor Ex Aduana		Base imponible para calcular el ICE	Que el 25% haya sido ingresado a la hoja de cálculo.	Sacar el 25% del valor Ex Aduana y sumar Valor Ex Aduana + 25% y se obtiene la base imponible para calcular el ICE		Buscar Tabla de porcentajes de Ice para bienes específicos que gravan este impuesto especial.	Que porcentaje debe aplicarse a la mercancía	Cálculo el porcentaje escogido de ICE de la Base imponible para el ICE		Cálculo IVA sumando el valor Ex Aduana + Ivalor de ICE	Que la suma este correcta.	Multiplicar la suma del valor Ex Aduana + ICE por el 12% IVA		Ingresar en la tabla para cálculo de licuotas el tiempo exonerado de tributos y el tiempo no exonerados de tributos	Contabilizar el tiempo desde de salida de la mercancía hasta la fecha de presentación de la solicitud de cálculo de alícuotas.	Se ingresará el número de meses no exonerados en cada celda de la columna de meses no exonerado y de igual manera en las celdas de la columna de meses exonerados.		Se establece que la suma la columna de los tributos no exonerados a la fecha de presentación de la solicitud de cálculos de alícuotas.	El valor de la suma será el monto que se debe cancelar como alícuotas pendientes de pago.	Se emite memorando dirigido a la Dirección Financiera para que emitan liquidación y la notifiquen al importador para su pago correspondiente.	Memorandos de Respuesta	Importador
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																													
	Revisar en el sistema Ecuapass los valores Fob, flete y seguro.	Los valores de la mercancía en el sistema.	Ingresar la hoja de cálculo de tributos en excel los valores antes revisado en el sistema, para obtener la base imponible para calcular los tributos.																																													
	Revisar el porcentaje de Ad-valorem que debe pagar la mercancía.	Que el porcentaje sea correcto de acuerdo al Arancel Nacional	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)																																													
	Cálculo el FODINFA	Porcentaje de 0,5% para todo tipo de importaciones.	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía)																																													
	Cálculo el porcentaje de salvaguardia	Verificar si a la fecha de llegada de la mercancía se pagaba algún porcentaje salvaguardia	Ingresar el porcentaje a la formula para calcular. (Este porcentaje se saca del valor CIF (FOB+FLETE+SEGURO) de la mercancía) de ser el caso sino se deja en cero.																																													
Elaborar detalle de pasos a seguir para realizar, cálculo de alícuotas, cálculo de tributos.		Se obtiene el valor Ex Aduana (suma del CIF + Total de tributos hasta esta parte calculados)	Se suman los valores para tener el valor Ex Aduana																																													
	Base imponible para calcular el ICE	Que el 25% haya sido ingresado a la hoja de cálculo.	Sacar el 25% del valor Ex Aduana y sumar Valor Ex Aduana + 25% y se obtiene la base imponible para calcular el ICE																																													
	Buscar Tabla de porcentajes de Ice para bienes específicos que gravan este impuesto especial.	Que porcentaje debe aplicarse a la mercancía	Cálculo el porcentaje escogido de ICE de la Base imponible para el ICE																																													
	Cálculo IVA sumando el valor Ex Aduana + Ivalor de ICE	Que la suma este correcta.	Multiplicar la suma del valor Ex Aduana + ICE por el 12% IVA																																													
	Ingresar en la tabla para cálculo de licuotas el tiempo exonerado de tributos y el tiempo no exonerados de tributos	Contabilizar el tiempo desde de salida de la mercancía hasta la fecha de presentación de la solicitud de cálculo de alícuotas.	Se ingresará el número de meses no exonerados en cada celda de la columna de meses no exonerado y de igual manera en las celdas de la columna de meses exonerados.																																													
	Se establece que la suma la columna de los tributos no exonerados a la fecha de presentación de la solicitud de cálculos de alícuotas.	El valor de la suma será el monto que se debe cancelar como alícuotas pendientes de pago.	Se emite memorando dirigido a la Dirección Financiera para que emitan liquidación y la notifiquen al importador para su pago correspondiente.																																													

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 2 Jefes de Procesos Aduaneros, 2 Secretarías y 37 Técnicos Operadores.	Cálculos realizados en el formato de excel	FORMATO DE CÁLCULO DE ALÍCUOTAS
Recurso Tecnológico: Formato de cálculo en excel, sistema Ecuapass y Quipux.	Solicitudes de cálculos de alícuotas ingresadas mediante Quipux	
	Cuadro de evaluación de las mejoras	
	Registros Digitales	
	Memorandos de respuesta.	
	Archivo digital de cada cálculo e informe.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	Msc. Armando Medina Gonzalez
María del Carmen Tumbaco Bravo	
Revisión/Versión:	
1: Versión inicial	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTION DE EMISIÓN DE LIQUIDACIÓN	Responsables: Técnico Operador, secretaria	
Alcance: Desde la emisión hasta su cancelación.	Participantes: Técnico Operador Secretaria Jefe de Procesos Aduaneros Correos del Ecuador o motorizado SENAE Importador o Agente de Aduana	
Propósito: Gestionar los pasos a seguir para emitir una liquidación de Multa por faltas Reglamentarias.	Indicadores de Gestión	
	Cantidad de multas emitidas	
	Oficios de notificación de multas por faltas reglamentarias.	

	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		SALIDAS	CLIENTES
ENTRADAS Información de necesidades	Detalle de pasos para emitir una liquidación Manual por Multa.	Abrir el Sistema Ecuapass e ir a Recaudación Registro de Liquidación Manual de multas.	Número de declaración aduanera de importación.	ingresar número de declaración aduanera de importación en la parte de los datos del contribuyente en número de importación.			
		Dar click en consultar	Que la información que aparezca en el detalle sea la del importador al que se le aplique la multa.	Seleccionar el tipo de infracción cometida.			
		Seleccionar el artículo y literal que respalda la emisión de la multa	Que el artículo y literal elegidos sean los correctos de acuerdo a lo estipulado en la normativa vigente.	ingresar o revisar que los valores de la multa emitidos o ingresados sean los que correspondan.			
		Poner observación haciendo referencia a documento donde se dispuso la multa o artículos que la respalden	Que esté toda la información necesaria ingresada.	Dar click en generar liquidación.			
		Dar número de liquidación emitida a la secretaria o liquidación impresa para que elabore oficio de notificación al importador o agente de aduana.	En el sistema Ecuapass nombre de importador, número de declaración aduanera de importación y observación que contenga la liquidación.	Elaborar oficio de notificación, de acuerdo a formato establecido.			
		Reasignar para revisión y firma del Jefe con copia al Técnico Operador que emitió la multa	Que lo firme el Jefe	Una vez firmado imprimir de la Bandeja de por imprimir del sistema Quipux y darlo al Jefe para su firma manual.			
		Buscar dirección del importador o Agente de Aduana.	Asegurarse de que la dirección sea la correcta.	Elaborar guía de correos o razón de notificación para motorizados SENAE.			
A partir de la fecha de notificación el importador tiene 20 días para pagar la liquidación.	En que estado se encuentra la liquidación una vez cumplido los 20 días de plazo para el pago de la liquidación.	En caso de que no se haya pagado dentro de los 20 días plazos notificar a Financiero mediante memorando anexando la razón de notificación					
					*Oficios de notificación *Memorando a Financiero	*Importador *Dirección Financiera	

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 3 Jefes de Procesos Aduaneros, 3 Secretarías y 44 Técnicos Operadores.	Archivo digital de oficios de notificación.	MANUAL ESPECIFICO PARA LA EMISIÓN DE LIQUIDACIÓN POR MULTAS.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass y Quipux.	Base de excel de registro de Oficios. Notificación de liquidación mediante el sistema	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	Msc. Armando Medina Gonzalez
María del Carmen Tumbaco Bravo	
Revisión/Versión:	
1: Versión inicial	

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTIÓN PARA EMITIR RESOLUCIÓN DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO VEHICULOS.		Responsables: Técnico Operador designado para que atienda el trámite. Secretaría Director de la Dirección de Despacho
Alcance: Desde que ingresa la solicitud de transferencia de dominio hasta su autorización.		Participantes: Importador Técnico Operador Secretaría Director de Despacho
Propósito: Gestionar el proceso a cumplir para dar una autorización de transferencia de dominio.		Indicadores de Gestión Número de resoluciones emitidas por transferencia de dominio.

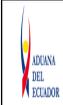
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Se recibe solicitud de transferencia de dominio, ingresada por ventanilla de Secretaría y asignada con número de documento Quijux.	Que la carta este firmada por el importador, que contee número de declaración de importación, que adjunte movimiento migratorio y certificado de historial de dominio de vehículo actualizados.	Se reasigna a un Técnico operador.
	En caso de que no presente la documentación requerida para dar continuación al trámite, elaborar oficio para solicitar la misma notificando al importador para que ingrese la documentación faltante.	Que se de la notificación del oficio.	Una vez notificado el oficio y que importador ingrese los documentos que faltan, se reasigna a un Técnico operador.
	Debe realizar revisión de valores en el sistema Ecuapass y realizar cálculos de tributos.	verificar el tiempo que ha sido exonerado y el no esta exonerado.	realizar cálculo de alcuotas de acuerdo al formato establecido en excel.
	Una vez realizado el cálculo enviar memorando a la Dirección Financiera para que emita la liquidación para pago de alcuotas.	El número de liquidación emitido por la Dirección Financiera.	estar a espera del ingreso del comprobante de pago de la liquidación.
	Cuando se recibe el comprobante de pago se reasigna el documento a la Secretaría de la Dirección de Despacho para que elabore Resolución de transferencia de Dominio.	Que el memorando de cálculo de alcuotas este adjunto a la solicitud de transferencia con el movimiento migratorio y certificado de historial de dominio de vehículo actualizados y comprobante de pago de liquidación.	Elaborar Resolución de transferencia de dominio.
	Reasignar Resolución para revisión y firma del Director de Despacho.	Que firme la resolución el Director	Una vez firmada la resolución, imprimir de la bandeja de por imprimir del quijux y darla al Director para que firme manualmente.
	Una vez firmada la Resolución se notificará copia de la misma mediante correos del Ecuador o motorizado.	Solo en caso que importador se acerque a retirar o lleame y de su dirección exacta de domicilio, se le notificará el original de la resolución.	Se envía guía de notificación y se archiva la resolución física junto con la documentación ingresada por el importador.
	En los casos que se haya cumplido con los 5 años de exoneración de tributos, recibir la solicitud.	Que la carta este firmada por el importador, que contee número de declaración de importación, que adjunte movimiento migratorio y certificado de historial de dominio de vehículo actualizados.	Reasignar directo a la Secretaría para que elabore la Resolución.

PROVEEDORES	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTES
Externos	Solicitud de Transferencia de Dominio	Detalle de Procedimiento para dar autorización de Transferencia de Dominio.	Resolución	importadores

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 2 Jefes de Procesos Aduaneros, 2	Archivos digitales físico y digitales de documentación	Decreto 888 Resolución 0030-RE Código y Reglamer
Recurso Tecnológico: Formato de cálculo en excel, sistema	Registros de Notificaciones hechas.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo
	Msc. Armando Medina Gonzalez

Revisión/Versión:
1: Versión inicial

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTION DE INFORME PORMENORIZADO DE RECLAMOS		Responsables: Jefe de Procesos Aduaneros y Técnico Operador
Alcance: Desde la identificación y validación de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de los procesos de la Dirección de Secretaría hasta su dotación y control.		Participantes: Dirección de Reclamos y Trámites Operativos Jefatura de Aforo Físico
Propósito: Proporcionar la información necesaria de los hechos suscitados en un trámite.Cum		Indicadores de Gestión Cantidad de informes de enviados. Tiempo de atención de cada solicitud de informe.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Leer la Providencias que se recibe de la Dirección de Reclamos solicitando un informe pormenorizado, ver que información se requiere para contestar el mismo.	Que los datos proporcionados en la providencia sean los correctos y correspondan al importador que presenta el reclamo.	Comparar los datos de proporcionados ne la providencia con los que existen en el sistema.	Comparar los datos de proporcionados ne la providencia con los que existen en el sistema.
En el informe debe haber una introducción dode se describa la solicitud textualmente.	Fecha de embarque de la mercancía, fecha de llegada de la mercancía y fecha de transmisión de da DAI y asignación del mismos en el sistema Ecuapass.	Establecer los antecedentes del trámite en el informe.	
Detallar la motivación del informe pormenorizado.	La fecha del aforo físico intrusivo, naturaleza de la mercancía.	Describir la alerta que existió n el trámite y la novedad que hubo en el trámite.	
Hacer el seguimiento a los requerimientos realizados	Que se cumpla con las fechas acordadas	Retroalimentar a la Directora de Secretaría para las acciones pertinentes	
Detallar las observaciones por justificar que se pusieron en el sistema.	La fecha de la observación para que se cumpla con el plazo establecido para justificar o subsanar la observación puesta en el trámite.	El plazo de presentación de documentos que subsanen observación de valor es de 5 días laborables y en caso de que se necesitara realizar alguna corrección o adjuntar un documento el plazo es de 24 horas para realizar la corrección o subir el documento al sistema mediante DAI correctiva. Acorde al 5to inciso del Art. 67 del COFOL.	
Detallar que documentos se presentaron y si subsanaron o no la observación impuesta	Que en el informe se describa el número de documento y la fecha en que se ingresaron los sustentos para desvirtuar la observación.	Revisar en el sistema Ecuapass si se realizó el ajuste de valor o no en el trámite.	
Describir si los documentos que presentó el importador no subsanan la observación, se ajustará el trámite.	Revisar el número de liquidación adicional del trámite en el caso de que se haya ajustado el trámite.	Detallar el número de liquidación al final del informe y el valor de los tributos que se cobran en la misma.	
Si solicitan cálculo de tributos posibles a devolver, coger el detalle de la liquidación adicional que se emitió.	Que el cuadro de posibles tributos a devolver sea el detallado en la liquidación.	Subir informe al quipux dirigiolo a la Dirección de Reclamos con firma del Jefe de Aforo Físico con copia a la persona que elaboró el mismo.	

PROVEEDORE	ENTRADAS
DIRECCIÓN DE RECLAMOS	MEMORANDO SOLICITANDO INFORMES

SALIDAS	CLIENTES
Informes pormenorizados	Abogados de la Dirección de Reclamos.

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 2 Jefes, 2 Secretarías y 37 Técnicos Operadores	Archivo digital de cada informe realizado.	Código COFOL y Reglamento COFOL.
Recurso Tecnológico: Equipos de oficina, Ecuapass, sistema de gestión quipux.	Archivo en excel de los datos del informe y tiempo de atención.	
	Registros de datos en el Ecuapass.	
	Documentos digitalizados en el Quipux.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo
Msc. Armando Medina Gonzalez	

Revisión/Versión:
1: Versión inicial

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTION DE VALORACIÓN Y AJUSTE		Responsables: Director de Despacho Jefe de Procesos Aduaneros Técnico Operador
Alcance: Desde que existe la alerta en el sistema hasta la salida del trámite de ella.		Participantes: Técnico Operador Jefe de Procesos Aduaneros
Propósito: Gestionar los recursos necesarios para la Valoración y ajuste de una DAL		Indicadores de Gestión Porcentaje de cumplimiento de la dotación de recursos gestionados Tiempo de no disponibilidad de recursos

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
	Se abre el trámite en el sistema Ecuapass desde el Estado de derivación de DAL	Número de DAL y nombre del importador.	Ir al cuadrado Corrección General donde se da click para realizar los cambios.		
	Revisar la base de valor	Que método de valoración se usará.	En las valoraciones y ajustes por lo general se usa el tercer método de valoración. - Valor de transacción de mercancías similares.		
	Abrir el sistema de base de valor para buscar la descripción de la mercancía.	Se puede verificar mediante diferentes tipos de búsqueda a la mercancía (descripción, partida, modelo, etc.)	Revisar las fotos de la mercancía para determinar el tipo de calidad y composición.		
	Se pone en la base de valor el origen del país que venga la mercancía conforme corresponda.	Analizar valores que se encuentren en la base de valor.	Se escoge los valores de acuerdo al tipo de mercancía que se vio en el aforo y lo que vemos en el sistema.		
	Se procede a hacer las modificaciones en el sistema	Las modificaciones en el sistema, de acuerdo al tercer método de valoración.	Se calcula manualmente revisando el monto que se aumenta al valor de las mercancías por motivo del ajuste.		
	Se aplica criterio para la valoración y ajuste de mercancía.	Todo lo modificado en el sistema saldrá sombreado de color amarillo.	Se da click en la pestaña decalculo de impuestos.		
	Se guardan los cambios realizados	El número de DAL	Ir otra vez a Estado de derivación de trámites.		
	Se selecciona el trámite que estamos valorando y ajustando.	Resultado de aforo	Se modifica el Estado del Aforo con la novedad encontrada (Novedad General items) Se pone código de resultado de aforo y se da click en modificar.		
	Se observa dando sustento de valoración y ajuste es decir el justificativo del ajuste con número de documento que el usuario haya ingresado.	Informe de aforo para verificar los cambios realizados.	Se cierra el trámite y el sistema emite una liquidación adicional por el monto aumentado por las modificaciones hechas.		
	Se notifica en el sistema la liquidación adicional	Que paguen la liquidación adicional.	Una vez que se encuentre pagada la liquidación adicional la DAL tendrá el estado de SALIDA AUTORIZADA.		

PROVEEDORES	ENTRADAS			
Gestión de Riesgo	Alertas de Valor en trámites de nacionalización	Procedimiento para la realización de una valoración y ajuste	SALIDAS	CLIENTES
			Recursos asignados	Personal de Secretaría

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 2 Jefes, 2 Secretarías y 37 Técnicos	Archivo digital de cada informe realizado.	Código COPCI y Reglamento COPCI
Recurso Tecnológico: Equipos de oficina, Ecuapas, sistema	Archivo en excel de los datos del informe y tiempo de	
	Registros de datos en el Ecuapass.	
	Documentos digitalizados en el Qúipux.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
_____ Adriana Esther Cedeño Arana	_____ María del Carmen Tumbaco Bravo
	_____ Msc. Armando Medina Gonzalez
Revisión/Versión: 1: Versión inicial	

ADUANA DEL ECUADOR		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 1 - 2015 - 01 - 01	
Nombre Proceso: GESTIÓN DE REGULARIZACIÓN DE LA DECLARACIÓN ADUANERA DE EXPORTACIÓN (DAE)		Responsables: Servidor(a) designado(a) de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil.			
Alcance: Desde recibir los trámites receptados en el sistema Ecuapass hasta dar salida autorizada del mismo.		Participantes: Dirección de Despacho Exportadores Agentes de Aduana			
Propósito: Cumplir con regularización de DAE en el sistema.		Indicadores de Gestión			
		Tiempo de pararegularizar una DAE - 30 Días después de transmitida la DAE			
		Tiempo de notificación de observación al usuario - 30 minutos			
		Tiempo de cierre posterior a la atención de observaciones - 30 minutos			
		Tiempo de atención de la justificación del Usuario - 30 minutos			

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Ingresar al sistema Ecuapass y consultar el Estado de derivación de declaración.	Los trámites que se encuentran asignados	Dar click en el trámite receptado para que se abra el trámite y comenzar la revisión.
	Ir a aforo y aprobación para revisar la DAE	No es necesario que en una exportación se adjunten los documentos de acompañamiento	Revisar si la mercancía necesita algún documento de control previo.
	El mismo exportador tiene la facultad de transmitir la DAE o un Agente de Aduana.	Se revisan los valores	Constatar que la mercancía no vaya a Paraisos fiscales que permiten el ingreso de la misma con bajos valores o subvalorados con algún beneficio tributario.
Revisión Detalle de cada Declaración de Exportación transmitida, asignada al canal de aforo documental o físico.	Revisar ítems declarados en la DAE	Se da revisión a las certificaciones previas que dan los ministerios correspondientes en cada caso que amerite.	tener en cuenta que las cantidades, valores, pesos inclusive el nombre de los países beneficiarios no son datos definitivos de la DAE, estos pueden ser modificados.
	Si la exportación está con canal de aforo físico el posicionamiento lo puede realizar el depósito temporal.	Se debe verificar si hay contenedores posicionados y observar el trámite coordinando la fecha del aforo físico con el usuario.	Se realiza aforo físico
	Se toman las fotos	Se adjuntan las fotos tomadas al sistema	Se va a informe de aforo si es un trámite documental y a resultado de aforo si el trámite es físico.
	Lo fundamental en las exportaciones es la revisión de la documentación previa, las mercancías que son de prohibida exportación y que se cumplan con los cupos de exportación.	Revisar que se cumpla con la documentación previa requerida en cada caso.	Ir al resultado o informe de aforo.
	Verificar el informe o resultado de aforo.	Registrar	Cierre de aforo.

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
STEMA ECUAPAS	TRAMITES PARA EXPORTACIÓN DE MERCANCIAS	Salida autorizada	Usuario externo

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Jefe de Procesos Aduaneros Exportaciones, 1 Secretario y 6 Técnicos Operadores.	Historial de DAE en el sistema Ecuapass.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, acceso a internet y Sistema de Gestión Documental Quipux.	Archivo de documentos digitales.	Manual Especifico para la modalidad de Despacho con canal de Aforo Documental o Electrónico, Resoluciones del Comex, RESoluciones
	Archivo digital de excel de ítems.	Boletines Aduaneros Resoluciones del Comex, Resoluciones SENA, Resoluciones y certificaciones MIPRO y del Ministerio de Salud Pública MSP.
	Archivo digital de excel de valores.	
	Carpeta creada con nombre de usuario y número de DAE.	
	Documentos que se ingresan físicamente, se encuentran digitalizados en el sistema Quipux.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	María del Carmen Tumbaco Bravo
	Msc. Armando Medina Gonzalez
Revisión/Versión: 1: Versión inicial	

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTIÓN DE REGULARIZACIÓN DE LA DECLARACIÓN ADUANERA DE EXPORTACIÓN (DAE)		Responsables: Servidor(a) designado(a) de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil.
Alcance: Regularizar las DAE de exportación en el sistema una vez que la mercancía ya salió para poder reflejar los datos precisos del trámite.		Participantes: Dirección de Despacho Exportadores Agentes de Aduana
Propósito: Cumpli con regularización de DAE en el sistema.		Indicadores de Gestión Tiempo de pararegularizar una DAE - 30 Días después de transmitida la DAE

PROVEEDORES	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTES
EXPORTADORES O USUARIOS	CORREO ELECTRÓNICO O CARTA POR VENTANILLA	Decibir el procesos de regularización de una DAE.	Regularización de DAE	Exportadores y usuarios.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Se reciben las solicitudes de corrección en el sistema.	Los usuarios en envían correos a los Técnicos Operadores para que atiendan las solicitudes regularización.	Se revisa mediante número de DAE.
	Revisar silos cambios solicitados estan de acuerdo con la documentación presentada al momento del aforo físico.	Que se encuentre la factura digitalizada en la solicitud de corrección. El B/L es opcional que lo anexen.	Se aprueba o se rechaza la corrección de acuerdo a lo revisado anteriormente.
	Si se aprueba la solicitud de corrección el sistema validará la información ingresada.	Al revisar el historial de la DAE	Al revisar el historial si la información fue validada por el sistema sin errores la DAE saldrá con el estado final de REGULARIZADA
Se tiene 30 días para regularizar la DAE, adjuntar documentos de acompañamiento, sino lo realiza en ese tiempo, el agente o exportador será bloqueado y no podrá transmitir nuevamente.			

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Jefe de Procesos Aduaneros - Exportaciones, 1 Asistente y 7 Técnicos Operadores.	Historial de DAI en el sistema Ecuapass.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, acceso a internet y	Archivo de documentos digitales.	Manual Especifico para la modalidad de Despacho

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
Adriana Esther Cedeño Arana	Msc. Armando Medina Gonzalez
María del Carmen Tumbaco Bravo	
Revisión/Versión:	
1: Versión inicial	

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		Versión: 1 - 2015 - 01 - 01
Nombre Proceso: GESTIÓN DE INSPECCIÓN DE REEMBARQUES	Responsables: Servidor(a) designado(a) de la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil.	
Alcance: Desde recibir la providencia de Zona Primaria donde dispone Reembarque o solicitud voluntaria de reembarque, hasta la exportación total de la misma.	Participantes: Dirección de Despacho Zona Primaria Importadores	
Indicadores de Gestión		
Número de Inspecciones realizadas.		
Propósito: Cumplir con la atención oportuna de las providencias de reembarque de mercancía. Solicitudes presentadas por el usuario.		

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Revisión Detalla de cada Declaración Aduanera Simplificada, asignada del régimen 83.	Revisar el tipo de reembarque que se tiene, si es voluntario u obligatorio.	El motivo de reembarque de la mercancía.	Ver en el sistema que se haya adjuntado la factura, el cupo de embarque y la carta del importador indicando el motivo principal del reembarque.
	Para cada reembarque obligatorio se exige inspección o separación cuando lo amerite el caso.	Se posiciona la carga se realiza la separación y se crea un nuevo MRN de la carga.	La separación de la carga siempre la realiza la Dirección de Zona Primaria.
	Se va a Despacho simplificado de exportación. Consulta sobre distribución de despacho de exportación	Se abre la pantalla y se pone el año para revisar cuantos trámites de reembarque han sido asignados al aforador.	Se da click en consultar.
	Se revisa los items que se van a reembarcar	Que las solicitudes de reembarque y documentos estén adjuntos al trámite	Los documentos no se pueden descargar en esta ventana del sistema. Se copia el número de solicitud de reembarque.
	Se va la opción de regímenes especiales, ++ Adm. De solicitud de autorización y consulta -- consulta de solicitud.	se pega el número de solicitud de reembarque y código del Ode donde corresponda.	Se elige Todo en el tiempo de revisión de sistema ++ se consulta --se da click al trámite que se encontró asignado, y se va a aforo y aprobación.
	Se abre la pantalla y se ven los datos del trámite	Se va a aprobación y se abre la pantalla.	Se ve el motivo de reembarque en observación y los documentos adjuntos. (en esta pantalla si se los puede descargar
	Revisar el MRN	Que no haya caído en abandono o tenga una liquidación pendiente de pago.	Revisar en recaudaciones con el número de MRN como número de documento asociado.
	Se regresa a la ventana de la DAS.	Consultar y poner con novedad o sin novedad conforme corresponda.	Se registra y cierre de aforo.

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Zona Primaria Usuarios	Providencias de Reembarque, Solicitudes de reembarque voluntario.	Salida autorizada	Usuario externo

RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Recurso Humano: 1 Jefe de Procesos Aduaneros Exportaciones, 1 Secretario y 6 Técnicos Operadores.	Historial de DAE en el sistema Ecuapass.	Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio.
Recurso Tecnológico: Sistema Ecuapass, acceso a internet y Sistema de Gestión Documental Quijux.	Archivo de documentos digitales.	Manual Especifico para la modalidad de Despacho con canal de Aforo Documental o Electrónico, Resoluciones del Comex, RESoluciones
	Archivo digital de excel de items.	Boletines Aduaneros Resoluciones del Comex, Resoluciones SENA, Resoluciones y certificaciones MIPRO y del Ministerio de Salud Publica MSP.
	Archivo digital de excel de valores.	
	Carpeta creada con nombre de usuario y número de DAE.	
	Documentos que se ingresan físicamente, se encontraran digitalizados en el sistema Quijux.	

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:
_____ Adriana Esther Cedeño Arana	_____ María del Carmen Tumbaco Bravo
_____ Msc. Armando Medina Gonzalez	
Revisión/Versión: 1: Versión inicial	

4.8. Impacto/Producto/Beneficio Obtenido

El Mapa de Gestión de Procesos de la Dirección de Despacho es una herramienta para mejoramiento en la atención de trámites en la Dirección y un mecanismo para dar información precisa y eficaz en la ventanilla de Atención al Usuario de la Dirección distrital de Guayaquil a cada una de las personas que se acerquen a consultar sobre el procedimiento que se lleva para la atención de trámites y solicitudes ingresadas.

Los Técnicos Operadores de la Dirección de Despacho podrán tener el detalle del proceso que se debe llevar a cabo para la atención de solicitudes internas y externas, de esta manera se optimizará tiempo al dar contestación de las mismas, puesto que se contará con un mapa donde se vean los pasos a seguir para dar respuestas a estas.

Este Mapa de Gestión de Procesos tendrá la figura de un Mapa de Ubicación en el entorno de cada trámite que se debe atender en la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil, donde se encontrará el nombre de cada procedimiento, el alcance que tiene, el propósito, los responsables, los participantes y los indicadores de gestión, así como también quien provee los trámites que se ingresan, el plan de acción, que hacer, que verificar y cómo actuar. Se tendrá una matriz en el archivo que contará con hipervínculos de Manuales y Normativa Vigente, documentos y formatos requeridos para dar contestación a ciertas solicitudes de internas y externas.

CONCLUSIÓN

El Mapa de Gestión de Procesos de la Dirección de Despacho es una herramienta de ayuda para cada funcionario de la Dirección, muy necesaria en el día a día en el campo administrativo y operativo de las Jefaturas de Procesos Aduaneros de Aforo Físico, Documental y Exportaciones, para mejorar y enriquecer los conocimientos de cada funcionario aduanero.

RECOMENDACIONES

Para la ejecución del presente proyecto y utilización de la herramienta propuesta la Dirección de Despacho de la Dirección Distrital de Guayaquil deberá realizar una carpeta compartida con todos los funcionarios la donde se encuentre la carpeta con el archivo en Excel del Mapa de Gestión de Procesos junto con los documentos vinculados al mismo, formatos, leyes vigentes y demás.

Es de suma importancia que la Dirección de Atención al Usuario utilice como guía el Mapa de Gestión de Procesos para su retroalimentación diaria acerca de los procedimientos que se ejecutan en la Dirección de Despacho, esto se debería iniciar con capacitaciones de procesos para los funcionarios que constantemente tienen consultas sobre los mismos por parte de los usuarios.

Se debería delegar a algún funcionario la actualización constante del Mapa de Gestión de Procesos para que así los departamentos involucrados que usan la herramienta puedan contar con la información más actual y vigente acerca de los procedimientos y delegaciones de la Dirección de Despacho, ya que en sus funciones está el recibir trámites y proveer de información a los diversos usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Recuperado el 17 de OCTUBRE de 2014, de http://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/wto_wco_s.htm.
- (s.f.). Recuperado el 22 de NOVIEMBRE de 2014, de <https://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080305065525AAAbOyI>.
- (s.f.). Recuperado el 4 de DICIEMBRE de 2014, de <http://www.doknos.com/en/node/70>.
- (s.f.). Recuperado el 6 de DICIEMBRE de 2014, de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Analisis%20de%20los%20datos-1.pdf>.
- (s.f.). Recuperado el 9 de DICIEMBRE de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/administracion-moderna.htm>.
- (s.f.). Recuperado el 12 de DICIEMBRE de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/vision-sistematica-segun-peter-senge.htm>.
- (s.f.). Recuperado el 14 de ENERO de 2015, de http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/c%C3%B3digo_org%C3%A1nico_integral_penal_coip_ed._sdn-mjdhc.pdf.
- (s.f.). Recuperado el 16 de ENERO de 2015, de <https://fcecontabilidad.wordpress.com/lorti/>
- (s.f.). Recuperado el 24 de ENERO de 2015, de <https://sites.google.com/site/stigestionydesarrollo/recuperacion/desarrollo1/recuperacion-provisional/2>.
- ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN EN LA DIRECCION DE DESPACHO DEL DISTRITO DE GUAYAQUIL.* (s.f.). ECUADOR . Recuperado el 15 de SEPTIEMBRE de 2014.
- ASAMBLEA NACIONAL . (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL. (2010). QUITO, ECUADOR : REGISTRO OFICIAL. Recuperado el 15 de SEPTIEMBRE de 2014.

CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES. (s.f.). ECUADOR . Recuperado el 3 de SEPTIEMBRE de 2014 .

CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES. (s.f.). ECUADOR . Recuperado el 3 de SEPTIEMBRE de 2014.

CODIGO TRIBUTARIO DEL ECUADOR. (s.f.). Recuperado el 11 de ENERO de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/126091361/Codigo-Tributario-Ecuador#scribd>.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). ECUADOR . Recuperado el 21 de SEPTIEMBRE de 2014.

Desconocido. (JUNIO de 2008). *LA ADUANA EN EL SIGLO XXI.* Recuperado el 27 de AGOSTO de 2014, de www.captad-r.org/c/document_library/get_file?folderId=150366...

FAYOL, H. (s.f.). *MONOGRAFIAS.* Recuperado el 10 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>.

Frederick Taylor. (s.f.). *Monografias* . Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos26/taylor/taylor2.shtml#principios>.

GOBIERNO NACIONAL DEL ECUADOR. (2014). *Plan Estratégico - Avances 2014.* QUITO: GOBIERNO POR RESULTADOS.

Henri Fayol . (s.f.). *Monografias.* Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>.

METODOLOGIA PARA LA CREACION E INNOVACION DE ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES. (s.f.). Recuperado el 20 de OCTUBRE de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/138308692/METODOLOGIA-PARA-LA-CREACION-E-INNOVACION-DE-ESTRUCTURAS-ORGANIZACIONALE>.

INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE NORMAS. (s.f.). Recuperado el 29 de SEPTIEMBRE de 2014.

INSTRUCTIVO PARA LA INDUCCIÓN DEL PUESTO. (s.f.). Recuperado el 3 de OCTUBRE de 2014.

LAURENCE, H. (s.f.). *MONOGRAFIAS.* Recuperado el 14 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos59/enfoque-clasico-administracion/enfoque-clasico-administracion2.shtml>.

LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO. (s.f.). Recuperado el 6 de OCTUBRE de 2014.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS. (2008). Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2014.

PROYECTO DE GRADO. (2011). Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://proyectodegradoalex.blogspot.com/2011/03/formulacion-del-problema-y.html>.

(s.f.). *RESOLUCIÓN DGN-0282-2011.* Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2014.

(s.f.). *RESOLUCION N° SENAE-DDG-2013-00060-RE.* Recuperado el 8 de SEPTIEMBRE de 2014.

SENAE. (2011). *MANUAL ORGANICO FUNCIONAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR.* ECUADOR . Recuperado el 3 de SEPTIEMBRE de 2014.

SISTEMATIZACION DE LA PRACTICA. (2010). Recuperado el 25 de NOVIEMBRE de 2014,
http://www.ciens.ucv.ve/ciens/servicio_comunitario/presentaciones2010/sistematizacion_de_la_practica-Feb_2010.pdf.

SUBSECRETARIA DE INFORMATICA. (2009). Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2014

TAYLOR, F. (s.f.). *MONOGRAFIAS.* Recuperado el 23 de OCTUBRE de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos26/taylor/taylor2.shtml#principios>.

ANEXOS

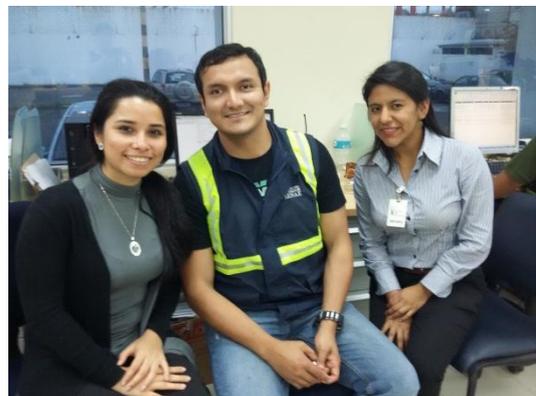
- Fotos de investigación administrativa.
- Fotos de investigación operativa.

Entrevistas en la Dirección de Despacho.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Entrevistas y encuestas al personal de la Jefatura de Procesos Aduaneros – Aforo Físico.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Entrevistas y encuestas al personal de la Jefatura de Procesos Aduaneros - Documental.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Personal de la Jefatura de Procesos Aduaneros Exportaciones.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Entrevista en la Dirección de Atención al Usuario de la Dirección Distrital de Guayaquil.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

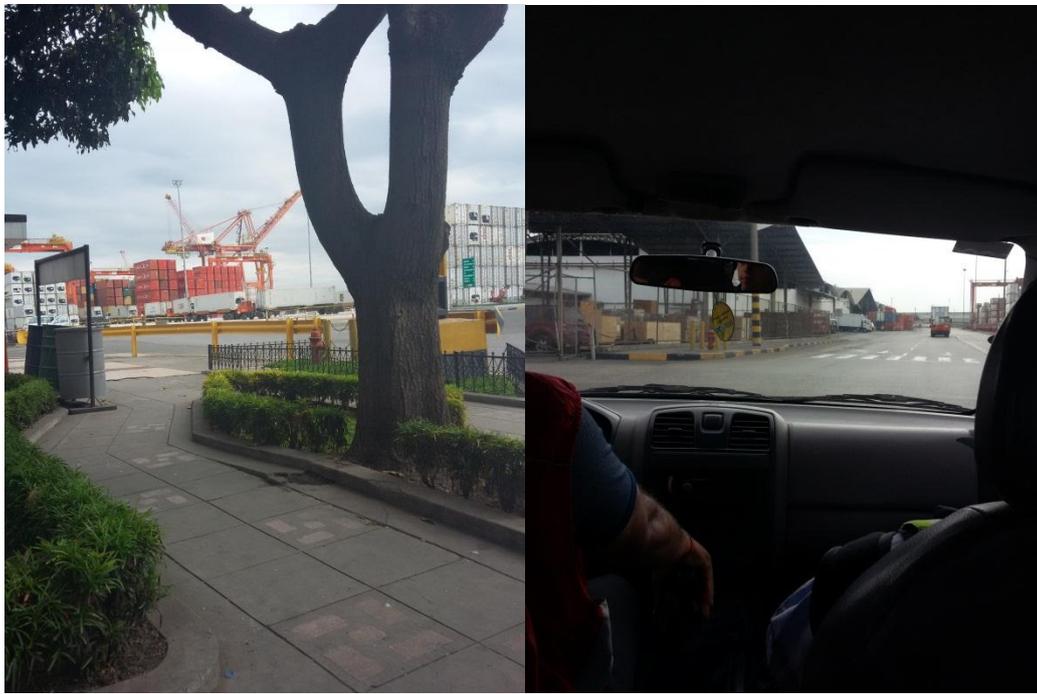
Entrevistas en la Dirección de Secretaria General de la Dirección Distrital.



**INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS
OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y
CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Investigación Operativa.

- Ingreso a patios de Contecon.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Aforo Físico de importaciones.

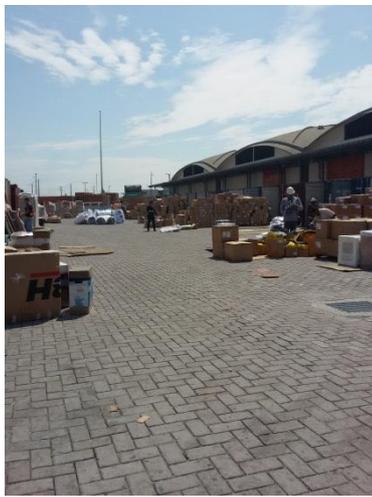


INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Aforo físico de Exportaciones.



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



INNOVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE GUAYAQUIL PARA EL MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO