

**UNIVERSIDAD EVANGELICA DE
EL SALVADOR**

FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRIA EN COMERCIO INTERNACIONAL



**GUÍA PARA LA ACREDITACIÓN DE OPERADORES DE COMERCIO
INTERNACIONAL A TRAVÉZ DEL PROGRAMA OPERADOR CONFIABLE EN
EL SALVADOR: CASO EMPRESA SERVICES FREIGHT SHIPMENT.**

PRESENTADO POR:

Calvin Emerson Saravia Cornejo

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN COMERCIO INTERNACIONAL

ASESOR:

Mtro. Ricardo Ernesto Beltrán López

COORDINADOR DE INVESTIGACION:

Mtro Eduardo Palucho

San Salvador, 10 de mayo de 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. NECESIDAD O ESTADO ACTUAL	5
A. Estado Anterior	5
B. Justificación de la necesidad	8
c. Fundamentación teórica.....	9
CAPITULO II. IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN.....	12
A. Objetivos.....	12
B. Diseño de la Innovación	12
C. Metodologías y estrategias.....	13
D. Organización para la ejecución	14
E. Monitoreo y evaluación.....	15
F. Recursos y presupuestos	16
CAPITULO III RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN	18
A. Cambios en la necesidad y problemas abordados	18
B. Cambios observados en el servicio	31
C. Pruebas y demostraciones de la eficacia, eficiencia y efectividad	32
D. Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios	33
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
A. Conclusiones	36
B. Recomendaciones y Propuestas	36
C. Socialización de los resultados.....	39
ANEXOS.....	42

INTRODUCCIÓN

Es necesario contar con una proyecto de innovación que sea guía para las empresas del transporte internacional que permita realizar un autodiagnóstico del cumplimiento de los requisitos del Programa del Operador Confiable (OEA) para convertirse en un socio acreditado que brinde seguridad en la cadena logística de mercancías, agilizando el proceso de intercambio en una economía global cambiante y en constante crecimiento.

Dentro de este proyecto de innovación se reconoce las apuestas estratégicas de las administraciones gubernamentales de El Salvador en convertirse en un centro logístico de distribución regional, este objetivo es un reto planteado a lo largo de los años por las diferentes administraciones gubernamentales, para ello, se deben comprender conceptos claves como la Cadena Logística Internacional, que determina las actividades para la exportación e importación de un producto, el proceso de transporte de la mercancía de acuerdo con la negociación con el cliente y por otra parte los actores de la cadena y sus funciones que facilitan el proceso. Dentro de estas estrategias es crear un esfuerzo orientado a facilitar el comercio internacional mediante la acreditación del programa Operador Confiable, que permita sostener una plataforma logística eficiente ante la demanda del comercio internacional.

En el marco de la Organización Mundial de las Aduanas, el año 2005 se adoptó el Marco SAFE con la finalidad de asegurar y facilitar el comercio mundial, este instrumento internacional marcó el comienzo de las normas modernas de seguridad de la cadena logística y anunció el inicio de un nuevo enfoque para la gestión integral de las mercancías transportadas entre fronteras, además de reconocer la importancia de una asociación más estrecha entre Aduanas y empresas. El Marco SAFE incorpora el concepto del operador económico autorizado u Operador Confiable, iniciativa asumida por las administraciones aduaneras de cada país en la región. (Ovalle, 2023) Con la finalidad de involucrar y promover al sector privado de los países del triángulo del norte (Guatemala, Honduras y El Salvador),

determinaron coordinar esfuerzos para promover los programas del operador económico autorizado. (OEA, 2023).

Services Freight Shipment es una empresa líder en el ámbito de la logística y el transporte de carga internacional, comprometida con ofrecer soluciones integrales que abarcan desde el transporte marítimo, aéreo y terrestre, hasta la asesoría en comercio exterior y la gestión de operaciones multimodales. Nuestro enfoque en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad nos permite proporcionar a nuestros clientes un servicio confiable y personalizado, adaptándonos a sus necesidades específicas para optimizar sus cadenas de suministro y fomentar el crecimiento sostenible de sus negocios a nivel global.

En este proyecto de innovación se conocerán los pasos que debe realizar una empresa para acreditarse como Operador Confiable. Para ello, se realizará un diagnóstico de la empresa Services Freight Shipment, basándose en el programa de acreditación Operador Confiable, que busca fortalecer la cadena logística internacional, agilizando las operaciones aduaneras mediante la simplificación y mejora de procesos, utilizando nuevas tecnologías y cumpliendo con los ejes principales de facilitar y asegurar el comercio internacional, a través de la participación de operadores acreditados. cantidad considerable de recursos para cumplir con los requisitos establecidos.

Esta guía, basada en el Programa de Operador Confiable, se ofrece como una herramienta de diagnóstico con preguntas simplificadas para ayudar a las empresas a autoevaluarse y prepararse adecuadamente antes de solicitar su certificación ante la DGA como Operador Confiable.

CAPÍTULO I. NECESIDAD O ESTADO ACTUAL

A. Estado Anterior

El transporte de mercancía es una actividad sumamente importante para una empresa y para la economía global, ya que es a través de ella que se movilizan los productos desde su lugar de origen al lugar donde son requeridos o de entrega, que puede ser de nivel nacional o internacional. El transporte internacional es esencial para el intercambio comercial entre países y regiones, pero también tiene desventajas y riesgos asociados. Es importante elegir la modalidad de transporte adecuado y una empresa de transporte confiable para garantizar el éxito de una operación de importación o exportación. (DGA, 2023)

Entre los principales retos actuales de la logística internacional tenemos terrorismo internacional, la falta de contenedores, conflicto Rusia – Ucrania, falta de insumos, inflación mundial; tráfico de sustancias ilícitas; todas estas acciones dificultan las operaciones genuinas del comercio internacional. Una medida para frenar estas limitaciones es la participación de los operadores confiables en el comercio internacional, permitiendo a las compañías ser socios estratégicos cumpliendo con los estándares y regulaciones en el mercado, evitando así cualquier tipo de perturbación al funcionamiento del comercio internacional. (ACEVEDO, 2011)

Como parte de la estrategia de acreditación se cuenta con una organización fiable que brinda asistencia técnica a los Estados para proveer un comercio justo y legal, la Organización Mundial de Aduanas comenzó en 1947, año en el cual los trece países representados en el Comité de Cooperación Económica Europea acordaron crear un Grupo de estudio. Este Grupo examinó la posibilidad de establecer una o más uniones aduaneras entre los diferentes países europeos, considerando los principios del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio (GATT). (CEPAL, 2023)

En 1948, el Grupo de estudio creó dos comités, uno económico y el otro aduanero. El comité económico fue el predecesor de la Organización de cooperación y de desarrollo económicos (OCDE), y el comité aduanero pasó a ser el Consejo de

Cooperación Aduanera (CCA). En 1952, entró en vigor la Convención que establece formalmente el CCA. La sesión inaugural del Consejo, órgano rector del CCA, fue celebrada en Bruselas, el 26 de enero de 1953. Representantes de diecisiete países europeos asistieron a la primera sesión del CCA. (OMC, 2023)

Fue hasta 1994, que cambia al nombre vigente de Organización Mundial de aduanas, tomando como funciones: el desarrollo de convenciones, instrumentos y herramientas internacionales sobre temas tales como clasificación de productos básicos, valoración, reglas de origen, recaudación de ingresos aduaneros, seguridad de la cadena de suministro, facilitación del comercio internacional, actividades de aplicación de las aduanas, la lucha contra la falsificación en apoyo de los derechos de propiedad intelectual (DPI), la lucha contra las drogas, el comercio ilegal de armas, la promoción de la integridad, la entrega sostenible, la creación de capacidad para ayudar con la reforma y la modernización de las aduanas. (DGA, 2023)

Dentro de sus funciones se crea el Marco de Normas SAFE un compendio de buenas prácticas internacionales que pretende mejorar y facilitar el comercio internacional. La aplicación del Marco SAFE contribuirá positivamente al desarrollo económico y social, actuará como elemento disuasor del terrorismo internacional, asegurará la percepción de ingresos y promoverá la facilitación comercial a escala planetaria. (OMA, 2023)

En El Salvador, la primera adopción de este programa fue PACE (Programa Aduanero de cumplimiento Empresarial), implementado por la Dirección General de Aduana en 2008; posteriormente, el programa se redefine a Operador Económico Autorizado (OEA), en la actualidad el programa vigente es Operador Confiable iniciando en el año 2020, existiendo 8 empresas salvadoreñas participando bajo la figura del Operador Confiable; para ello la Dirección de Aduanas, basa en Marco SAFE provee beneficios tangibles en la gestión de las operaciones de comercio exterior de las empresas acreditadas, entre otros beneficios que se abordaran más adelante. (DGA, 2023)

Para el desarrollo de esta investigación se tomara en cuenta la empresa Services Freight Shipment, a continuación se desarrolla el perfil comercial de la empresa:

Nombre de la Empresa: Services Freight Shipment

Sector: Logística y Transporte Internacional

Descripción: Services Freight Shipment es una empresa líder en el sector logístico y de transporte de carga internacional, especializada en ofrecer soluciones integrales y personalizadas para el comercio exterior. Con un enfoque en la excelencia operativa y el servicio al cliente, nos destacamos por nuestra capacidad de manejar el transporte de carga a nivel marítimo, aéreo, terrestre y multimodal, adaptándonos a las necesidades específicas de cada cliente los servicios que ofrecen son los siguientes:

1. Transporte Internacional de Carga: Marítimo, Aéreo, Terrestre y Multimodal.
2. Asesoría en Comercio Exterior:
 - Consultoría: Asesoramiento personalizado en trámites aduaneros, normativas internacionales y optimización de procesos logísticos.
 - Documentación: Gestión y procesamiento de toda la documentación necesaria para exportaciones e importaciones.

Visión de la empresa: Ser reconocidos como líderes globales en soluciones logísticas y transporte de carga internacional, destacándonos por nuestra innovación, eficiencia y compromiso con la sostenibilidad. Aspiramos a ser el socio estratégico preferido de las empresas en su expansión global, ofreciendo servicios integrales y personalizados que optimicen sus cadenas de suministro y contribuyan al crecimiento sostenible del comercio internacional.

Misión de la empresa: Proveer servicios logísticos y de transporte de carga internacional de alta calidad, asegurando la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones personalizadas, asesoría experta en comercio exterior y el uso de tecnologías avanzadas.

B. Justificación de la necesidad

El comercio internacional legítimo es un elemento propulsor esencial de la prosperidad económica. El sistema de comercio mundial es vulnerable a los actos terroristas que podrían dañar gravemente la economía mundial y el bienestar social de las naciones. Son las organizaciones públicas aduaneras las que controlan y administran el movimiento internacional de mercancías; se encuentran en una posición única para brindar mayor seguridad a la cadena logística mundial y contribuir al desarrollo socioeconómico mediante la recaudación de ingresos y la facilitación del comercio internacional. (CEPAL, 2023)

En este proyecto de innovación se conocerán los pasos que debe realizar una empresa para acreditarse como Operador Confiable, para ello se realizará un diagnóstico de la empresa Services Freight Shipment, basándose en el programa de acreditación Operador Confiable; programa que busca el fortalecimiento de la cadena logística internacional, al agilizar las operaciones aduaneras a través de la simplificación y la mejora de los procesos de despacho aduanero, utilizando nuevas tecnologías, dando cumplimiento a los ejes principales facilitar y asegurar el comercio internacional, a través de la participación de operadores acreditados.

La relevancia del Programa Operador Confiable de la Dirección de Aduanas implica que previo cumplimiento de los requisitos legales, administrativos y técnicos exigidos por el Servicio Aduanero, el aspirante deberá demostrar confiabilidad en sus operaciones del comercio internacional, entre ellas, una cultura de cumplimiento tributario y controles para asegurar la cadena logística de las mercancías. Es importante conocer los beneficios del Programa Operador Confiable y su impacto en el comercio internacional, dentro de las ventajas que dicho programa ofrece: atención prioritaria de trámites y operaciones aduaneras; reducción de verificaciones inmediatas y a posterior, aduana virtual que permitirá el despacho de importaciones y exportaciones desde las instalaciones del operador, así como la administración, control y asignación de los precintos aduaneros; uso de distintivos del Operador Confiable provee además un encargado de cuenta, quien se encarga

de dar servicios personalizados a la problemática que se presente del día a día. (DGA, 2023)

Actualmente, las empresas carecen de una herramienta eficaz que les permita realizar una autoevaluación previa antes de solicitar su certificación ante la Dirección General de Aduanas (DGA) como Operador Confiable. Esta carencia de una herramienta de diagnóstico inicial genera incertidumbre y desinformación, lo que dificulta a las empresas entender si cumplen con todos los requisitos necesarios para el proceso de certificación.

Además, muchas empresas no están adecuadamente preparadas para iniciar el proceso de certificación. Esta falta de preparación resulta en que muchas de ellas no logran obtener la certificación, o en su defecto, deben invertir una cantidad significativa de recursos adicionales para cumplir con las normativas y estándares exigidos por la DGA. Esto no solo incrementa los costos operativos, sino que también retrasa el tiempo de respuesta y afecta la eficiencia de las operaciones logísticas y comerciales.

Esta guía, basada en el Programa de Operador Confiable, se ofrece como una herramienta de diagnóstico con preguntas simplificadas, diseñada para ayudar a las empresas a autoevaluarse y prepararse adecuadamente antes de solicitar su certificación ante la Dirección General de Aduanas (DGA) como Operador Confiable. A través de esta guía, las empresas pueden identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora, asegurando que cumplen con todos los requisitos necesarios y optimizando sus procesos para lograr una certificación exitosa.

c. Fundamentación teórica

Dentro del Marco SAFE se crea el programa Operador Económico Autorizado, este ha sido retomado por la Dirección General de Aduana como el nombre Operador Confiable, donde se establecen los lineamientos y procedimientos a seguir por las personas naturales o jurídicas que forman parte de la cadena logística y sean

certificados bajo la figura Operador Confiable de El Salvador; así como los beneficios que le serán otorgados en sus procesos de despacho de mercancías, en todas las aduanas de la república. Esto con el objetivo de facilitar las operaciones del comercio internacional, brindando un servicio de despacho expedito, eficiente y especializado para aquellos importadores, exportadores, agentes, transportistas, depositarios aduaneros y otros operadores que forme parte de la cadena logística, previo cumplimiento a las condiciones y requisitos establecidos para el Programa del Operador Confiable de El Salvador (OEA-SV) (DGA, 2023). Dentro de las disposiciones generales tenemos:

- Pueden optar a la certificación como Operador Confiable, las personas naturales o jurídicas que ostentan el cargo de importador, exportador, agentes, transportistas, depositarios aduaneros, u otro operador que formen parte de la cadena logística que al efecto disponga la Dirección General de Aduana.
- El programa de Operador Confiable de El Salvador, se basa en una alianza entre el sector público y privado, el cual está fundamentado en el principio de confianza, integridad, transparencia y cooperación.
- Los operadores del comercio internacional que se incorporen al programa, deben brindar las operaciones necesarias para poder validar el nivel de cumplimiento de los requisitos y las condiciones establecidas para el otorgamiento de los beneficios.
- Los actores de la cadena logística que solicitan ser certificados, deben someterse al proceso de autorización, completando la solicitud de aplicación y el cuestionario de autoevaluación, posteriormente la Dirección General de Aduana aprobará el cumplimiento de los requisitos y condiciones de los solicitantes.

La figura de Operador Confiable, es la persona natural o jurídica, que previo cumplimiento de los requisitos legales, administrativos y técnicos exigidos por el Servicio Aduanero, demuestra confiabilidad en la gestión aduanera, en su comportamiento tributario y el cumplimiento de las medidas definidas para asegurar la cadena logística de las mercancías y que puede ser habilitado para obtener

beneficios y ventajas en el despacho aduanero de sus mercancías. En ese sentido, las normas contenidas en el referido manual aplican a todas las personas naturales o jurídicas, con domicilio en El Salvador, que, en su carácter de importadores, exportadores, argentes, transportistas, depositarios aduaneros u otros operadores que forman parte de la cadena logística. Algunos de los temas abordados por el Manual del Operador Confiable de El Salvador (OEA-SV), son los siguientes:

- Proceso de autorización: es el proceso de autorización iniciará con la presentación de la solicitud de aplicación para ser certificado como Operador confiable, la cual deberá ser presentada en el formato contenido en el Anexo N° 2 de la Disposición Administrativa de Carácter General número DA-006-2022 e incluir el cuestionario de autoevaluación debidamente completado.
- Registro y control: la Dirección General de Aduanas llevará el registro y control, de los Operadores Confiables Certificados, podrá verificar periódicamente a través de comunicaciones regulares con los Operadores, el cumplimiento de los estándares de seguridad de la cadena logística.
- Suspensión y cancelación de la certificación: la Dirección General de Aduanas, designará personal para la atención de los Operadores Confiables. También podrán servir de enlace entre el personal de las Aduanas y el Operador Confiable, en relación con las operaciones aduaneras que este último desarrolle, con la finalidad de la aplicación efectiva de los beneficios y ventajas otorgadas. (DGA, 2023)

Para simplificar este proceso de comprensión del programa del Operador Confiable se ha creado una guía de precalificación que ha sido elaborada de manera independiente, basándose en los lineamientos del Programa de Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas (DGA). Su propósito es proporcionar a las empresas una herramienta práctica para la autoevaluación y diagnóstico previo a la solicitud de certificación como Operador Confiable. La guía incluye un conjunto de preguntas simplificadas que facilitan la comprensión y cumplimiento de los requisitos necesarios para el proceso de certificación.

CAPITULO II. IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN

A. Objetivos

General:

Realizar una consultoría empresarial a SERVICES FREIGHT SHIPMENT relacionado con el nivel de cumplimiento de los requisitos para obtener la acreditación del Programa Operador Confiable establecido por la Dirección General de Aduanas de El Salvador.

Específicos:

- Identificar la normativa vigente que regulan el proceso para obtener la certificación como Operador Confiable ante la Dirección General de Aduana en El Salvador.
- Efectuar el diagnóstico de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT para la ejecución del proceso de acreditación del Programa del Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas.

B. Diseño de la Innovación

Dentro del presente proyecto de innovación realizaremos una guía que abordará el proceso de gestión para la aplicación del programa Operador Confiable el cual tendrá los siguientes documentos:

El primer paso consiste en un proceso de autoevaluación, para ello, las empresas deben completar el cuestionario de autoevaluación de la empresa, para la precalificación al programa de Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas de El Salvador, basado en el Programa de Operador Económico Autorizado de la Organización Mundial de Aduanas, estos documentos deben ser llenados apegados al principio de transparencia, buena fe y legalidad.

Seguidamente, como resultado de la autoevaluación revelaran el cumplimiento de los requisitos para continuar con el proceso de acreditación; esta información

proveerá un nivel de certeza a la compañía para continuar con el proceso de acreditación o realizar una autoevaluación para aplicar las medidas correctivas que se identifiquen. Los operadores de comercio internacional que cumplan con los requisitos deberán someterse a un proceso de autorización por parte de la Dirección General de Aduanas, manifestando su interés a través de la solicitud correspondiente. (Ver Anexo 2). De las solicitudes presentadas por la Dirección General de Aduanas, dará seguimiento a lo largo de todo el proceso desde el inicio hasta la notificación de la resolución del proceso.

C. Metodologías y estrategias

Organización para la ejecución: esta guía servirá de acompañamiento al proceso de acreditación como Operador Confiable, se realizará un diagnóstico y una encuesta. Que proporcionará información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los operadores.

Metodología y estrategias: se realizará investigación de campo en las instalaciones de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT, para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos para la autorización de Operador Confiable, además se indagará en la Dirección General de Aduana de El Salvador, la información y estadísticas de la implementación del programa de Operador Confiable.

Monitoreo y Evaluación: se realizaran visitas y reuniones con los representantes legales, gerentes, encargados de áreas para acompañar en el llenado del formulario de autoevaluación, para asesorar acerca la constatación de las evidencias documentales del cumplimiento de los requisitos para la aplicación del programa Operador Confiable, este punto pretende identificar el nivel de cumplimiento del estándar solicitado por la Dirección General de Aduanas.

Recursos y Presupuestos: el proceso de acompañamiento consiste en una consultoría, habrá un presupuesto para la ejecución y el programa de implementación, desde el llenado de la solicitud, llenado del autodiagnóstico, llenado de formularios hasta la remisión de los resultados, lo cual deberá ser aprobado por la Dirección General de Aduanas, a fin que la empresa conozca los

beneficios que contiene la acreditación de Operador Confiable, la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT se le entregara un informe al representante legal del estado actual del cumplimiento de los requisitos para la ejecución del proceso de acreditación del Programa del Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas.

D. Organización para la ejecución

La organización de esta investigación de innovación se realizó una investigación de campo en las instalaciones de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT para evaluar su cumplimiento con los requisitos para la autorización de Operador Confiable. Además, planeas indagar en la Dirección General de Aduana de El Salvador para obtener información y estadísticas sobre la implementación del programa de Operador Confiable.

Para la ejecución de la investigación de campo se realizó en dos etapas primero la preparación en ella se inició con la familiarización de los conceptos y normativas de los requisitos para la autorización de Operador Confiable en El Salvador, además, se indago sobre la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT y su historial en el cumplimiento de regulaciones aduaneras. Finalmente en esta etapa se diseñó un plan detallado para la investigación de campo en las instalaciones de la empresa.

Para la segunda etapa se realizó investigación de campo en la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT: se realizó una visita a las instalaciones de la empresa. Se realizó entrevista a empleados clave para entender sus procesos y procedimientos aduaneros. Se evaluó la documentación y registros relacionados con el cumplimiento aduanero finalmente se revisó los datos disponibles sobre la implementación del programa de Operador Confiable en El Salvador.

E. Monitoreo y evaluación

Para la asignación de monitoreo y evaluación se tomaron estrategias técnicas para la recolección de datos sobre la efectividad de la aplicación del Programa de Operador Confiable se realizó a través de la implementación de una guía de autoevaluación (ver anexo 1), para identificar el grado de cumplimiento de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT, en la aplicación al Programa de Operador Confiable.

1. Recolección de Datos:

- Cuantitativos: se recolectó los datos estadísticos sobre tiempos de despacho, costos de transporte, número de incidentes de seguridad, entre otros.
- Cualitativos: se realizó encuestas y entrevistas con empleados de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT. En este instrumento se evaluó el grado de cumplimiento del programa Operador Confiable de la Dirección General de Aduana, en ella se creó una guía de autoevaluación para identificar si cumple o no cumple los criterios para la acreditación, las categorías evaluadas son: Cumplimiento de las disposiciones aduaneras, gestión de expedientes comerciales, viabilidad financiera, consulta, cooperación y comunicación, educación, formación e información, acceso y confidencialidad, seguridad de la carga y seguridad de los medios de transporte.

Evaluación de Resultados

- Basado en los resultados del monitoreo, ajustar los criterios de certificación y los procedimientos de la acreditación, se identificó áreas de mejora, para la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT, que debe cumplir para poder acreditarse como Operador Confiable.
- Incorporar retroalimentación a la Gerencia General de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT, sobre los resultados obtenidos para la

medición sobre la autoevaluación del proceso de acreditación de entrevistas y encuestas realizadas a los empleados de la empresa.

F. Recursos y presupuestos

El proceso de monitoreo y evaluación para la aplicación del instrumento de autoevaluación de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT para la obtención de la certificación del programa Operador Confiable eso implica una serie de actividades que requieren recursos financieros y humanos. A continuación, se detallan los costos asociados y se presenta un presupuesto estimado para llevar a cabo estas actividades de manera efectiva.

Presupuesto Estimado Anual	
Categoría	Costo Estimado
Personal y Capacitación	\$ 2,900.00
Analistas de Datos	\$ 1,800.00
Especialistas en Aduanas y Seguridad	\$ 1,400.00
Capacitación y Desarrollo	\$ 100.00
Tecnología y Herramientas de Análisis	\$ 500.00
Software de Análisis de Datos	\$ 450.00
Hardware	\$ 250.00
Suscripciones a Bases de Datos	\$ 100.00
Recolección de Datos	\$ 450.00
Encuestas y Entrevistas	\$ 150.00
Consultoras Especializadas	\$ 300.00
Viajes y Logística	\$ 300.00
Viajes de Campo y Evaluaciones In Situ	\$ 200.00
Reuniones y Talleres	\$ 100.00
Gastos Administrativos	\$ 200.00
Costos de Oficina	\$ 150.00
Gastos de Comunicación	\$ 50.00
Publicaciones y Difusión	\$ 120.00
Elaboración de Informes	\$ 50.00
Promoción y Divulgación	\$ 70.00
Total General Anual	\$ 4,670.00

El presupuesto estimado para el monitoreo y evaluación del programa Operador confiable a la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT es de \$4,670.00 Este presupuesto incluye costos directos relacionados con personal, tecnología, recolección de datos y viajes, así como costos indirectos como gastos administrativos y de difusión. La adecuada asignación de estos recursos es crucial para asegurar que se realice una investigación que permita la evaluación del grado de cumplimiento para obtener la acreditación.

CAPITULO III RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN

A. Cambios en la necesidad y problemas abordados

El Operador Confiable OEA surgió inicialmente como respuesta a la necesidad de fortalecer la seguridad en la cadena de suministro global, especialmente después de los ataques del 11 de septiembre de 2001. En este sentido, uno de los problemas principales que aborda el OEA es la necesidad de garantizar que las empresas cumplan con los estándares de seguridad establecidos por las autoridades aduaneras. Además de la seguridad, el OEA busca facilitar el comercio internacional al reducir los tiempos y costos asociados con los trámites aduaneros. Esto es especialmente relevante en un contexto de creciente globalización y aumento del comercio transfronterizo. El Operador Confiable OEA El Salvador es un estatus reconocido internacionalmente que otorga a las empresas ciertos beneficios y simplificaciones en los procedimientos aduaneros y de seguridad. A lo largo del tiempo, las necesidades y problemas abordados en relación con el OEA han ido evolucionando para adaptarse a las cambiantes condiciones económicas y de seguridad. (DGA, 2023)

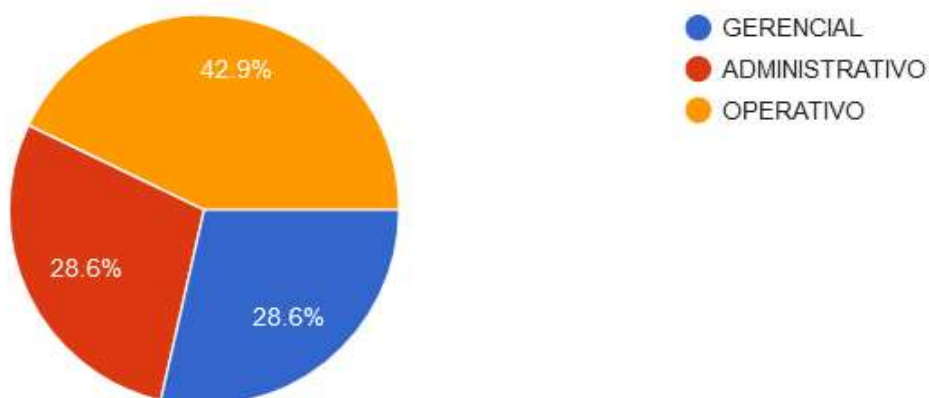
La Services Freight Shipment es una empresa dedicada a la logística y transporte internacional, ofreciendo una gama de servicios que incluye transporte marítimo, aéreo, terrestre, multimodal y asesoría en comercio exterior. La empresa se destaca por su enfoque en la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y el compromiso con la sostenibilidad.

El estatus de Operador Económico Autorizado (OEA) ofrece a Services Freight Shipment una plataforma sólida para mejorar sus operaciones logísticas y aduaneras. Al aprovechar los beneficios del OEA, la empresa puede ofrecer un servicio más rápido, seguro y eficiente a sus clientes, consolidando su posición como líder en el sector logístico y de transporte internacional. Además, el continuo cumplimiento y adaptación a las cambiantes condiciones económicas y de seguridad aseguran que Services Freight Shipment mantenga su competitividad y capacidad de respuesta en el mercado global.

Para ello se elaboró una investigación de campo para determinar el grado de cumplimiento organizacional para iniciar al proceso de acreditación, dando que se aplicó entrevistas y encuestas al personal de la empresa Services Freight Shipment de los resultados siguientes:

- Necesidades de agilizar sus trámites aduaneros para reducir los tiempos de tránsito y entrega de mercancías.
- La empresa Services Freight Shipment debe contra una consultoría para conocer de mejor manera los beneficios del Operador Confiable, ya que con ellos, pueden acceder a procedimientos aduaneros simplificados, lo que se traduce en menos inspecciones físicas y documentales y una mayor rapidez en la liberación de mercancías.

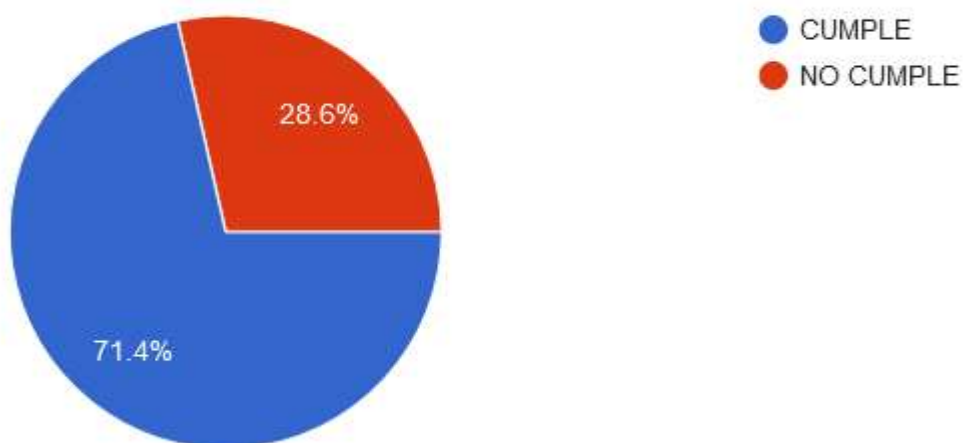
Para obtener los resultados anteriormente detallados como profesional de la maestría en comercio internacional desarrolle una investigación de campo al personal de la empresa Services Freight Shipment, analizando a tres niveles gerencial, administrativo y operativo:



Dentro de las preguntas del instrumento para identificar si cumplen o no los indicadores requeridos por el OEA, tenemos las siguientes:

a) Cumplimiento de las disposiciones aduaneras

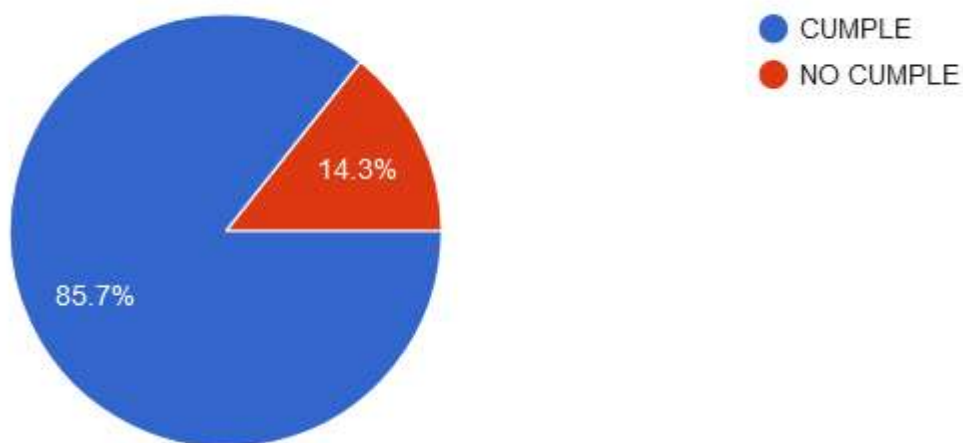
1. ¿Mantiene vigente autorizaciones, permisos y licencias que exigen las autoridades competentes para la ejecución de sus operaciones comerciales?



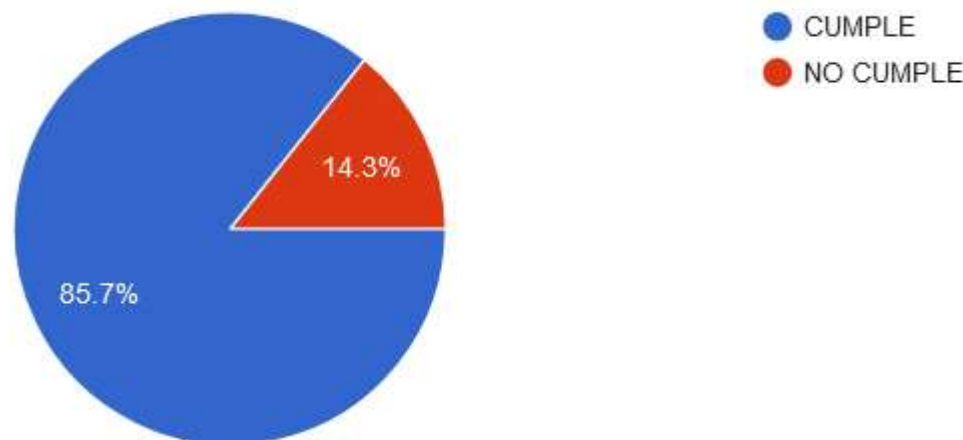
2. ¿Solicita a su proveedor fichas técnicas y muestras de las mercancías importadas?



3. ¿Posee procedimientos para asegurar que toda las mercancías que van a salir del recinto aduanero cumplan con todas las obligaciones aduaneras requeridas y cuenten con la información completa y precisa?



4. ¿Cuenta con procedimientos o lineamientos para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 115 del RECAUCA?



b) Gestión de expedientes comerciales

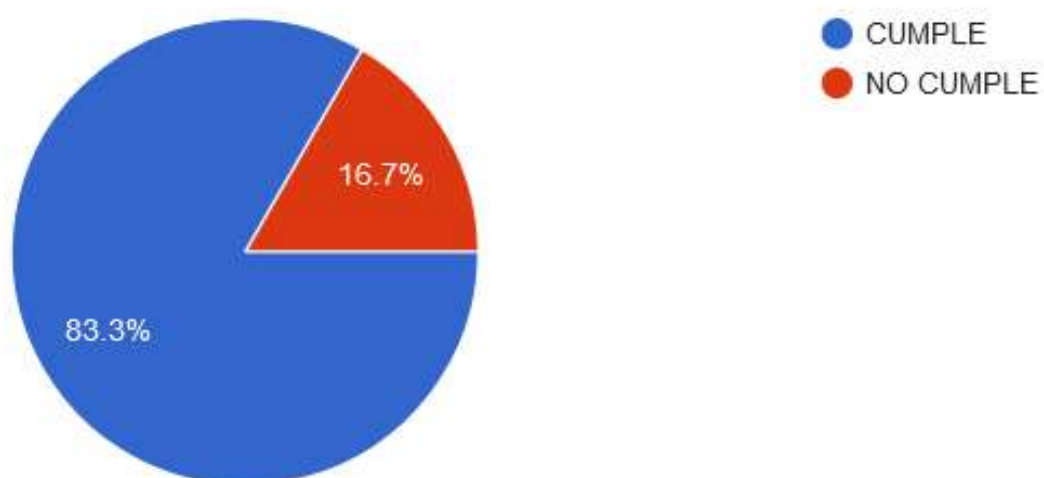
1. ¿Posee registros contables, precisos y completos referentes a sus operaciones de comercio internacional?



2. ¿Lleva la contabilidad de forma mecanizada o manual?



3. ¿Los registros contables son realizados por personal de la empresa o por un despacho contable externo?

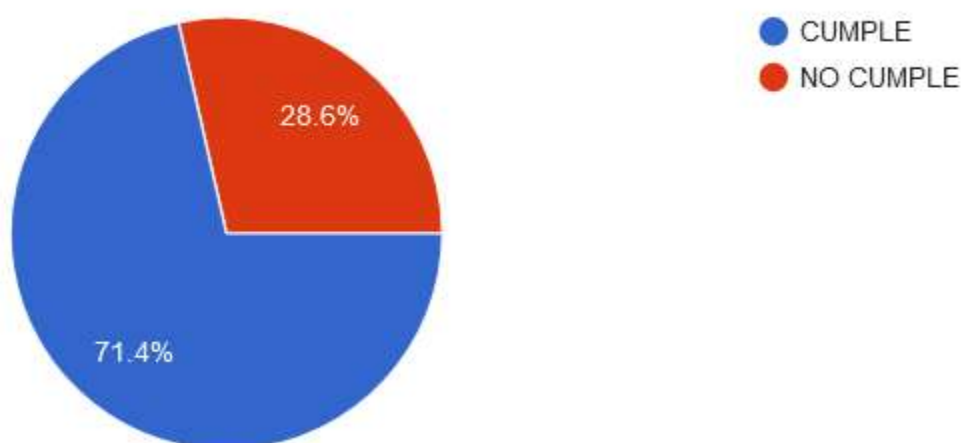


4. ¿Cuenta con procedimientos documentados para el control de los registros comerciales?



c) Viabilidad financiera

1. ¿Tiene una situación financiera con la capacidad de mantener y mejorar las medidas destinadas garantizar la seguridad de la cadena de suministros?

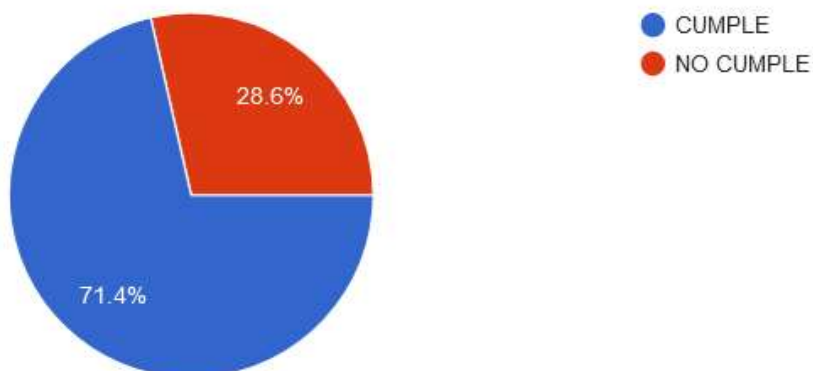


2. ¿Dispone de auditorías financieras independientes, de los últimos 3 ejercicios fiscales?

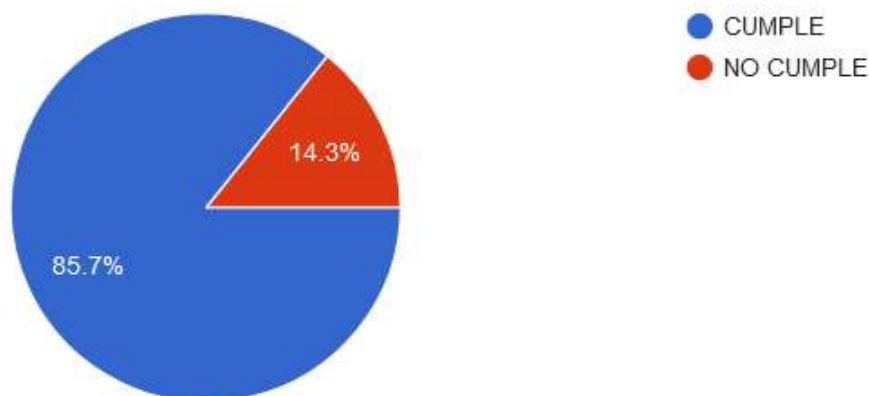


d) Consulta, Cooperación y comunicación

1. ¿Existe en la empresa, personal encargado de informar a la Aduana sobre aspectos relevantes que sucedan con el manejo de la carga, que puedan causar un incumplimiento a la legislación vigente?

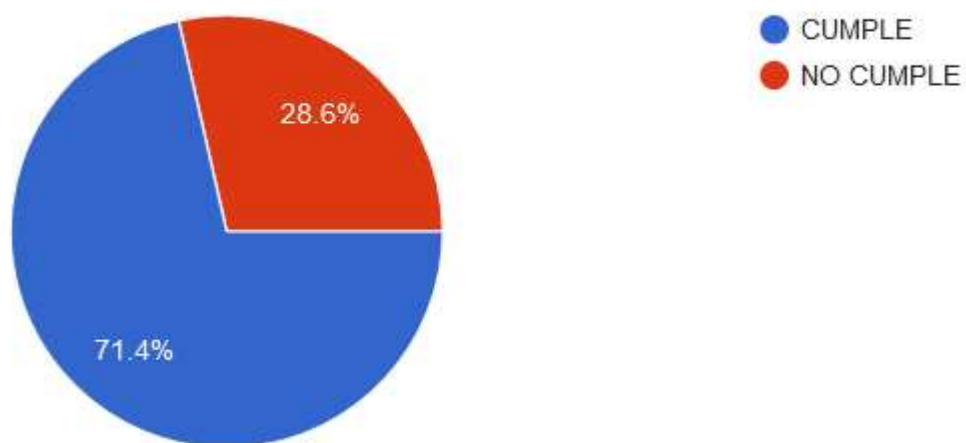


2. En el caso de recibir carga sospechosa ¿Cuenta con un procedimiento de resguardo de la mercancía, a la espera de la decisión de la autoridad competente?

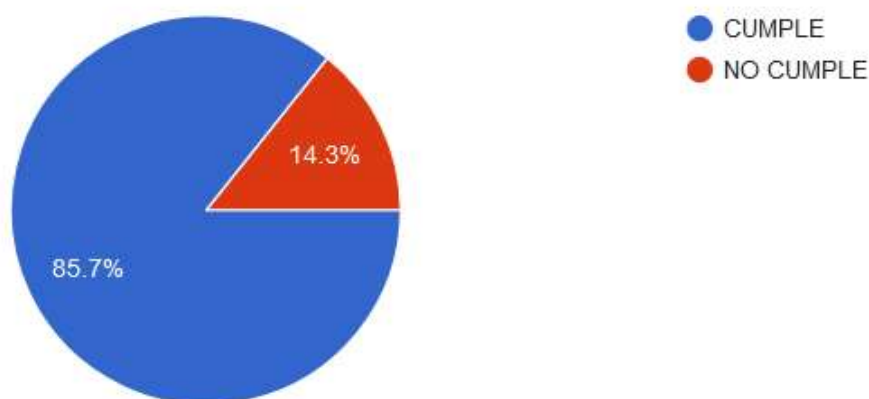


e) Educación, formación e Información

1. ¿Tiene la empresa un programa de educación, formación en materia de aduana y seguridad de la cadena logística, tanto para el personal de la empresa como para los socios comerciales, con la finalidad de evitar riesgos asociados al manejo de la carga?

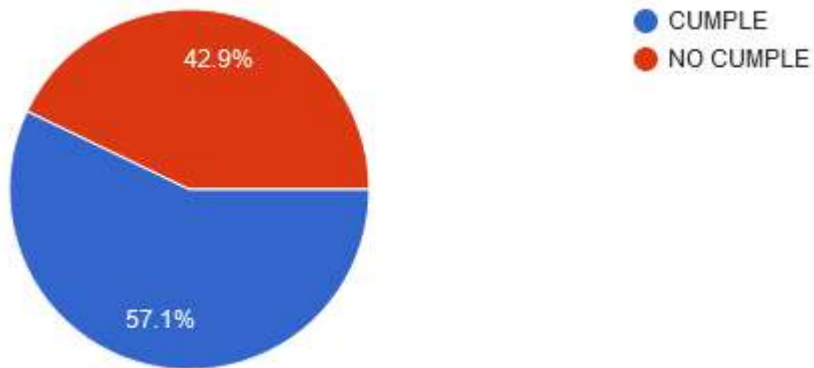


2. Indique con qué frecuencia se realizan capacitaciones y describa las capacitaciones recibidas.

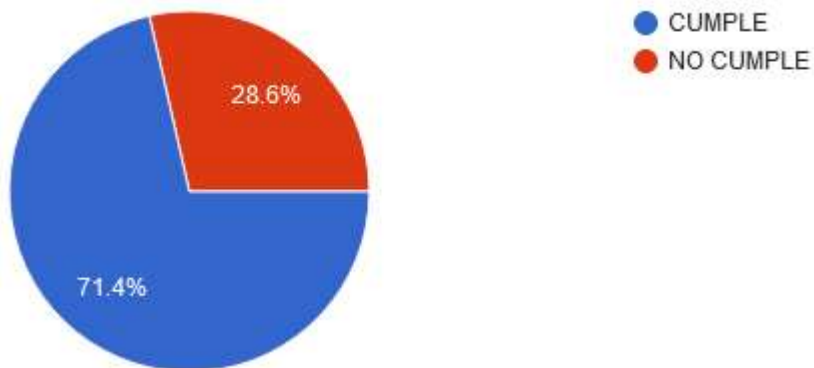


f) Intercambio de Información, Acceso y Confidencialidad

1. ¿Cuenta con procedimientos adecuados para resguardar de forma integra toda la información utilizada para el despacho de las mercancías?

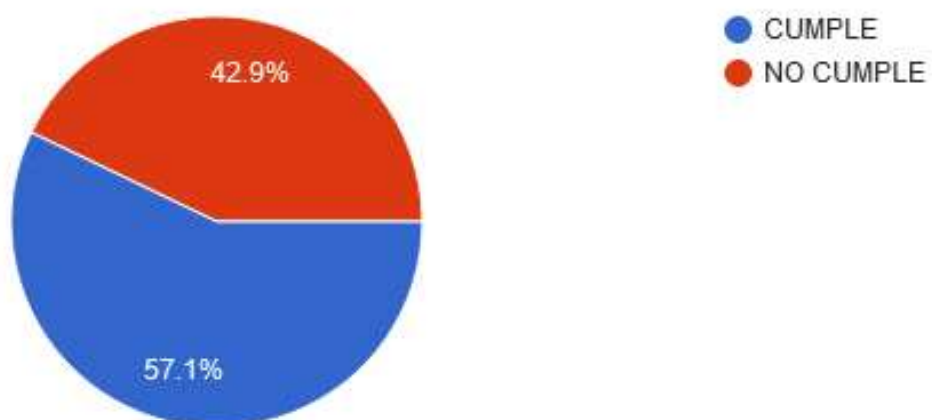


2. ¿Se asegura que la información comercial sensible, confidencial o delicada, sera utilizada solo con el propósito que ha sido solicitada por el interesado y la protege del acceso no autorizado?

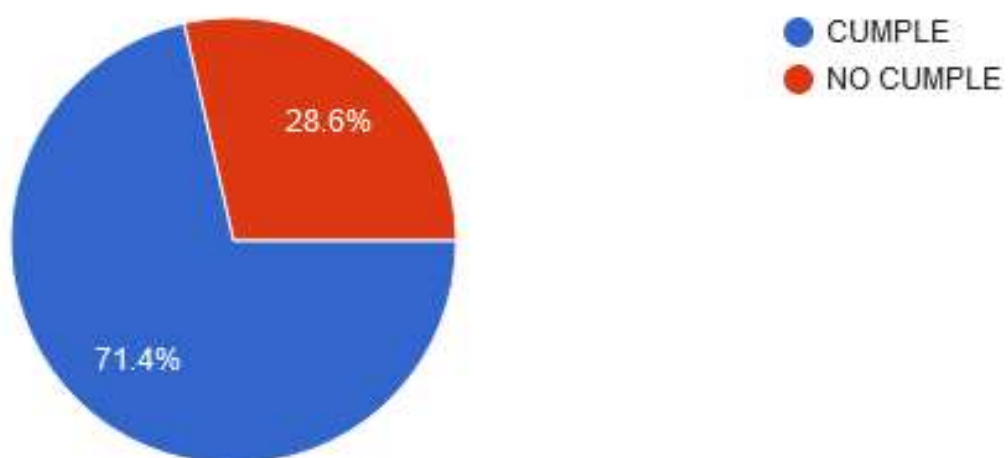


g) Seguridad de Carga

1. ¿Cuenta con un manual sobre políticas de seguridad con procedimientos a seguir para conservar la integridad de la carga mientras esta bajo su custodia?



2. ¿Cuenta con un procedimiento en el que se establezcan las medidas para controlar la recepción de mercancías?



3. ¿Se verifica que los procedimientos establecidos de control y seguridad sean aplicados correctamente por el personal, mientras la carga está bajo su custodia?

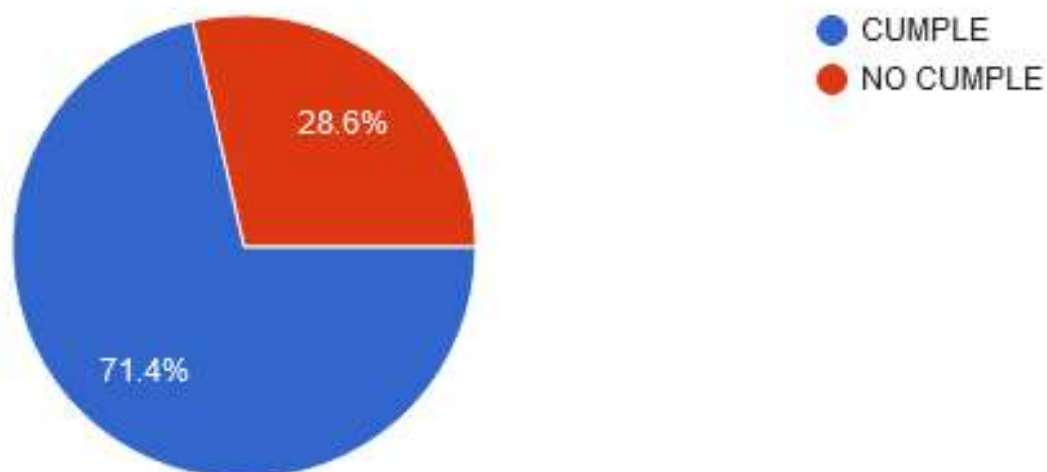


4. ¿Cuenta con un procedimiento que regule el manejo físico de mercancías sujetas a tratamiento especial, coordinando con el proveedor que se designen medios adecuados para el transporte?

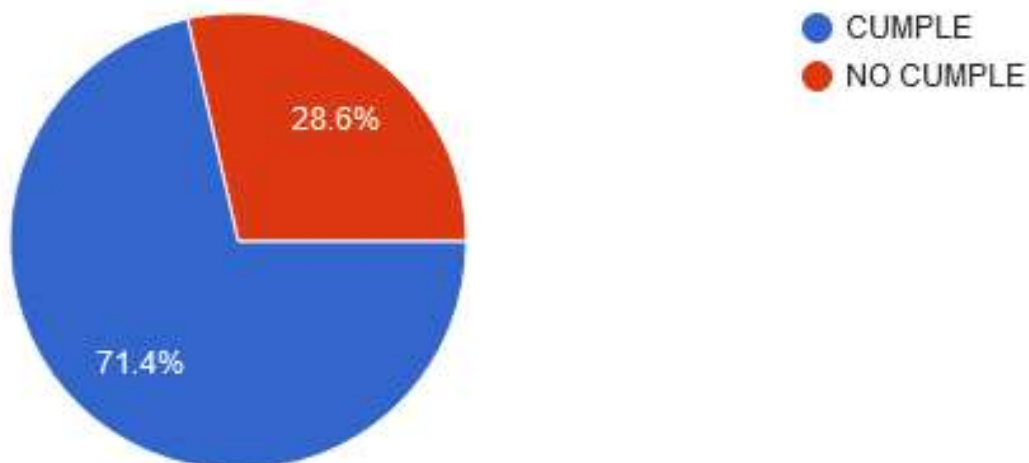


h) Seguridad de los medios de transporte.

1. ¿Posee registros de sus operaciones de envío y recepción de mercancías destinadas al comercio exterior, identificando los medios de transporte y la empresa transportista utilizados?



2. ¿Cuenta con plazos y rutas en el cual se condicione a los conductores de los medios de transporte a cumplirlas?



Acorde a los resultados obtenidos dentro de la autoevaluación realizada a la empresa Services Freight Shipment, se recomienda iniciar la acreditación para obtener el estatus de Operador Confiable (OEA) permitirá a la empresa a Services Freight Shipment una plataforma sólida para mejorar sus operaciones logísticas y aduaneras. Al aprovechar los beneficios del OEA, la empresa puede ofrecer un servicio más rápido, seguro y eficiente a sus clientes, consolidando su posición como líder en el sector logístico y de transporte internacional. Además, el continuo cumplimiento y adaptación a las cambiantes condiciones económicas y de seguridad aseguran que Services Freight Shipment mantenga su competitividad y capacidad de respuesta en el mercado global.

B. Cambios observados en el servicio

La acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA) ha generado varios cambios significativos en el servicio y las operaciones de las empresas que la obtienen. Aquí hay algunos cambios observados:

Una de las principales ventajas de ser un OEA es la simplificación de los procesos aduaneros. Las empresas acreditadas pueden experimentar tiempos de despacho más rápidos y una reducción en la carga administrativa asociada con el cumplimiento aduanero. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y menores costos logísticos. Otra de las áreas que se han mejorado en el servicio es la prioridad en la inspección aduanera: Los OEA suelen recibir prioridad en los controles aduaneros y de seguridad. Esto significa que tienen menos probabilidades de ser seleccionados para inspecciones físicas o documentales, lo que agiliza el flujo de mercancías a través de las fronteras y reduce los retrasos en la cadena de suministro. (DGA, 2023)

Además, la certificación implica una mayor seguridad en la cadena de suministro: La certificación OEA implica la implementación de medidas de seguridad robustas en la cadena de suministro de una empresa. Esto puede incluir la implementación de sistemas de seguimiento y monitoreo de mercancías, así como la adopción de procedimientos de seguridad específicos. Como resultado, las empresas pueden

experimentar una mayor seguridad en sus operaciones internacionales. (ACEVEDO, 2011)

De esta manera la empresa Services Freight Shipment a través de la certificación se puede acceder a una variedad de beneficios y programas especiales ofrecidos por las autoridades aduaneras y otras agencias gubernamentales. Estos beneficios pueden incluir exenciones de ciertos aranceles o impuestos, acceso a programas de comercio seguro y la participación en esquemas de facilitación del comercio. *La certificación como OEA puede mejorar la reputación y la credibilidad de una empresa en el mercado internacional. Los socios comerciales pueden ver la acreditación OEA como una señal de que la empresa cumple con altos estándares de seguridad y cumplimiento aduanero, lo que puede abrir nuevas oportunidades comerciales y fortalecer las relaciones comerciales existentes.* (CEPAL, 2023)

C. Pruebas y demostraciones de la eficacia, eficiencia y efectividad

La certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) tiene como objetivo principal facilitar el comercio internacional y aumentar la seguridad de la cadena de suministro. Para evaluar su éxito, es crucial demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad a través de indicadores y estudios detallados.

- Eficacia del Programa: La eficacia se refiere a la capacidad de la empresa Services Freight Shipment para obtener la certificación del programa OEA para alcanzar sus objetivos y proporcionar los beneficios. reducción de tiempos de despacho: el estudios comparativos han mostrado que las empresas OEA experimentan tiempos de despacho aduanero un 30% más rápidos en promedio que las empresas no certificadas.

- Eficiencia del Programa: la eficiencia se enfoca en el uso óptimo de los recursos para lograr los objetivos del programa. Mediante el programa se realiza una reducción de costos operativos esto implica una disminución del 15% en costos operativos relacionados con procedimientos aduaneros y logísticos, además la

implementación de procesos automatizados y simplificados para empresas OEA ha resultado en una reducción del 25% en la carga administrativa.

- Efectividad del Programa: la efectividad se mide en términos de resultados a largo plazo y el impacto general del programa en el comercio y la seguridad. Incremento en el Volumen de Comercio las empresas acreditadas reportan un aumento del 20% en el volumen de comercio internacional en los dos años siguientes a la certificación.

- Satisfacción de las Empresas Certificadas: las empresas certificadas muestran que el 85% considera que el OEA ha mejorado significativamente sus operaciones comerciales. Las evidencias recopiladas y las demostraciones presentadas indican que el programa OEA no solo cumple con sus objetivos de facilitar el comercio y mejorar la seguridad, sino que también lo hace de manera eficiente y efectiva. La reducción de tiempos de despacho, disminución de costos operativos, mejora en la seguridad de la cadena de suministro y el aumento en el volumen de comercio son indicadores claros del éxito del programa.

D. Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios

Las percepciones y evaluaciones de los usuarios y beneficiarios del programa OEA son esenciales para comprender su impacto real y áreas de mejora. Las opiniones de las empresas certificadas y otras partes interesadas proporcionan información valiosa sobre la efectividad del programa y su relevancia en el contexto actual del comercio internacional. Dentro de las percepciones se puede diferenciar entre quien tiene una visión Gerencial y una visión operativa de las actividades que se realizan en la empresa Services Freight Shipment, para ello vamos a analizar a dos usuarios: los gerentes y el personal administrativo y el personal operativo:

i. Personal Gerencial:

El personal Gerencial y Administrativo tienen una visión más optimista sobre el cumplimiento de indicadores para obtener la acreditación del Operador Confiante

de la Dirección General de Aduanas, en 85.7/% del personal en esta categoría ve positivo que la empresa inicie el proceso de acreditación.

ii. Personal Operativo:

El personal Operativo, Motoristas, Mecánicos y personal logístico es más escéptico al momento de validar si la empresa debe incursionar en la acreditación, para este personal la empresa debe avanzar en el cumplimiento de capacitaciones de las ventajas que ofrece la acreditación y además debe mejorar en el cumplimiento de despacho y custodia de la mercancía, para ellos el 42.9% aprueban la idea de acreditarse como operador confiables.

Las percepciones divergentes entre el personal gerencial y el operativo de Services Freight Shipment respecto a la acreditación como Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas revelan una brecha en la comprensión y comunicación interna. Mientras que el personal gerencial muestra un optimismo significativo hacia la iniciativa, con un 85.7% de aprobación, el personal operativo expresa un escepticismo más marcado, con solo un 42.9% respaldando la idea. Este contraste sugiere la necesidad de una mayor claridad y transparencia por parte de la dirección en la comunicación de los beneficios y el proceso de acreditación del programa OEA. Además, resalta la importancia de abordar las preocupaciones específicas del personal operativo, como la necesidad de capacitación adicional y la mejora en los procedimientos de despacho y custodia de la mercancía, para garantizar un apoyo más sólido y una implementación exitosa del programa.

Para abordar estas discrepancias y promover una mayor aceptación y compromiso con la acreditación como Operador Confiable, Services Freight Shipment podría implementar estrategias de comunicación interna más efectivas, que destaquen los beneficios tangibles y a largo plazo del programa para todos los niveles de la organización. Además, sería fundamental ofrecer capacitaciones específicas sobre los requisitos y ventajas del programa OEA para el personal operativo, y establecer mecanismos claros de retroalimentación para abordar sus inquietudes y sugerencias. Al alinear las percepciones y expectativas de ambos grupos de

empleados, la empresa puede avanzar de manera más sólida hacia la obtención de la acreditación como Operador Confiable y maximizar sus beneficios en términos de eficiencia operativa y competitividad en el mercado internacional.

CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

Las empresas certificadas como Operador Confiable (OEA) reportan una alta satisfacción con el programa. Los beneficios más destacados incluyen una reducción significativa en los tiempos de despacho aduanero y una disminución en los costos operativos. Estos resultados confirman que el programa OEA cumple con sus objetivos principales de facilitar el comercio y mejorar la eficiencia operativa de las empresas participantes.

La discrepancia entre las percepciones del personal gerencial y operativo de Services Freight Shipment resalta una brecha en la comunicación interna. Es evidente que existe una falta de comprensión completa sobre los beneficios y requisitos del programa OEA, lo que podría obstaculizar la adopción efectiva del mismo.

Las opiniones del personal operativo destacan la necesidad de capacitación adicional sobre las ventajas de la acreditación como Operador Confiable y mejoras en los procedimientos operativos, especialmente en lo relacionado con el despacho y la custodia de la mercancía. Estas áreas deben abordarse para garantizar una implementación exitosa del programa.

A pesar del escepticismo inicial del personal operativo, existe un potencial considerable para que Services Freight Shipment obtenga la acreditación como Operador Confiable. Con una comunicación interna más efectiva y la implementación de mejoras operativas, la empresa puede aprovechar al máximo los beneficios del programa y mejorar su competitividad en el mercado internacional.

Considerando las percepciones divergentes entre el personal gerencial y operativo de Services Freight Shipment, así como las oportunidades identificadas para mejorar la comunicación interna y los procedimientos operativos, la iniciativa de obtener la acreditación como Operador Confiable representa una oportunidad estratégica para la empresa. A pesar del escepticismo inicial del personal operativo, existe un consenso sobre la importancia de avanzar hacia la acreditación, lo que sugiere un potencial significativo para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado internacional.

B. Recomendaciones y Propuestas

1. Establecer Canales de Comunicación Claros y Transparentes: La empresa debe informar al personal sobre los beneficios y requisitos del programa OEA a través de reuniones informativas, materiales de capacitación y sesiones de preguntas y respuestas para abordar cualquier inquietud. Esta recomendación puede implementarse inmediatamente y completarse en un plazo de 3 meses.
2. Implementar Programas de Capacitación Específicos: Se deben crear programas de capacitación centrados en los beneficios y procedimientos del programa OEA, así como en las mejores prácticas operativas relacionadas con el despacho y la custodia de la mercancía, dirigidos especialmente al personal operativo. Este proceso puede comenzar paralelamente a la primera recomendación y completarse en un plazo de 6 meses.
3. Establecer Mecanismos Formales de Retroalimentación: Services Freight Shipment debería recopilar las opiniones y sugerencias del personal respecto a la acreditación como Operador Confiable. Esto permitirá abordar las preocupaciones y mejorar continuamente el proceso de implementación del programa. Este mecanismo debe estar en

funcionamiento dentro de los primeros 3 meses y ser una práctica continua.

4. Desarrollo de un Mapa de Ruta Crítica: Para garantizar que Services Freight Shipment obtenga la acreditación como Operador Confiable, se debe desarrollar un mapa de ruta crítica detallado. Este mapa debe incluir todas las etapas esenciales del proceso, comenzando con una autoevaluación inicial que toma un mes y es responsabilidad del equipo de Cumplimiento y Calidad. Luego, se dedicará dos meses a la revisión y recopilación completa de la documentación, seguida de tres meses de capacitación específica para el personal. Simultáneamente, se implementarán mejoras operativas durante cuatro meses. El desarrollo y validación del mapa de ruta crítica, que tomará un mes, permitirá una presentación sólida de la solicitud de certificación, la cual se completará en otro mes. La evaluación por parte de la DGA, que durará tres meses, se seguirá con la implementación de cualquier retroalimentación recibida en dos meses adicionales. Finalmente, se formalizará la obtención de la certificación en un mes. Este proceso secuencial y coordinado, estimado en un total de 12 meses, garantizará una preparación exhaustiva y una ejecución eficiente, maximizando las posibilidades de éxito en la certificación. (ver anexo 2)

5. Elementos para Considerar en el Cumplimiento de Requisitos: Para cumplir con los requisitos del programa OEA, se deben considerar los siguientes elementos:

- Evaluación Inicial: Realizar una autoevaluación detallada utilizando la guía proporcionada, asegurando que todos los aspectos críticos se revisen exhaustivamente.
- Documentación Completa: Asegurar que toda la documentación requerida esté en orden y cumpla con los estándares establecidos por la DGA.

- Capacitación del Personal: Garantizar que todo el personal esté adecuadamente capacitado en los procedimientos y beneficios del programa OEA.
- Implementación de Mejores Prácticas: Adoptar las mejores prácticas en el manejo y custodia de la mercancía para cumplir con los estándares internacionales de seguridad y eficiencia.

La implementación de estas recomendaciones de manera secuencial y paralela, con un plazo de ejecución total de 12 meses, permitirá a Services Freight Shipment avanzar de manera sólida y efectiva hacia la obtención de la acreditación como Operador Confiable, mejorando su eficiencia operativa, seguridad y competitividad en el mercado internacional.

C. Socialización de los resultados

Dentro del proceso de comunicación del documento final de los resultados, al representante legal se le entregará un informe del estado actual de la empresa SERVICES FREIGHT SHIPMENT, el cual contendrá las evidencias documentales, formularios y autodiagnóstico del cumplimiento de los requisitos para la ejecución del proceso de acreditación del Programa del Operador Confiable de la Dirección General de Aduanas. De igual manera esta guía servirá a otros agentes del comercio internacional comprender el proceso y beneficios de la acreditación.

FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

ACEVEDO, E. E. (2011). “LA GESTIÓN DE LAS CADENAS LOGÍSTICAS EN EL SALVADOR BAJO LA PERSPECTIVA DE LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES”. UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, 11.

AL. (05 de 05 de 2023). LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,. Obtenido de [eregulations.org: https://elsalvador.eregulations.org/media/Ley%20de%20Servicios%20Internacionales.PDF](https://elsalvador.eregulations.org/media/Ley%20de%20Servicios%20Internacionales.PDF)

AlfredoGuerra-Borge. (06 de 05 de 2023). POLITICA COMERCIAL NORTEAMERICANA: LA INICIATIVA DE LA CUENCA DEL CARIBE. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5075676.pdf>

CEPAL. (06 de 05 de 2023). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-presento-al-gobierno-salvador-plan-desarrollo-integral-centroamerica-mexico>

CEPAL. (15 de 05 de 2023). Obtenido de Cooperación entre los países latinoamericanos en materia aduanera y de facilitación del tránsito internacional de mercancías, <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/19601>

CEPAL. (06 de 05 de 2023). ASISTENCIA ECONOMICA. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11754>

DGA. (22 de 05 de 2023). Obtenido de Programa Operador Confiable en El Salvador, <https://sitio.aduana.gob.sv/programa-operador-confiable-en-el-salvador/>

DGA. (22 de 05 de 2023). Obtenido de Manual de Operador Confiable, <https://consortiumlegal.com/2023/01/18/direccion-general-de-aduanas-da-a-conocer-manual-del-programa-del-operador-confiable-de-el-salvador-oea-sv/>

DGA. (12 de 06 de 2023). MANUAL DEL PROGRAMA DEL OPERADOR ECÓNOMICO. Obtenido de <https://transparencia.mh.gob.sv/downloads/pdf/700-DGA-OO-2017-122.pdf>

globalnegotiator. (06 de 05 de 2023). globalnegotiator. Obtenido de globalnegotiator: <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/operador-logistico/>

Kerlinger, F. N. (2002). Investigación del comportamiento. México : McGraw-Hill.

OMA. (15 de 04 de 2023). Marco de normas SAFE. Obtenido de <https://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/~media/C6CDF626AFB348FCA2AC59B796B79833.ashx>

OMC. (15 de 05 de 2023). La OMC y la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Obtenido de https://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/wto_wco_s.htm

UJMD. (05 de 05 de 2023). INTRODUCCIÓN A LA LOGÍSTICA. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADWD0000527/Capitulo%201.pdf>

ANEXOS

OPERADOR CONFIABLE

Anexo 1: GUIA DE AUTOEVALUACIÓN

NOMBRE DE LA SOCIEDAD:	NRC
NOMBRE CONTACTO(S) DESIGNADO POR LA EMPRESA:	DIRECCIÓN
TEL.	ACTIVIDAD ECONÓMICA
FAX:	PRODUCTOS COMERCIALIZADOS
CORREO ELECTRÓNICO:	MARCAS COMERCIALIZADAS
AÑOS DE OPERAR	CLIENTES
NIT	N° EMPLEADOS CONTRATADOS
	N° EMPLEADOS SUBCONTRATADOS

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES ADUANERAS

1. ¿Mantiene vigente autorizaciones, permisos y licencias que exigen las autoridades competentes para la ejecución de sus operaciones comerciales?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
2. ¿Solicita a su proveedor fichas técnicas de las mercancías importadas?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
3. ¿Posee procedimientos para asegurar que toda las mercancías que van a salir del recinto aduanero cumplan con todas las obligaciones aduaneras requeridas con la información completa y precisa?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
4. ¿Cuenta con procedimientos o lineamientos para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 115 del RECAUCA?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
5. ¿Cuenta con un registro estadístico de operaciones aduaneras, cantidades y valores de importación y exportación de cada uno de los clientes?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

GESTIÓN DE EXPEDIENTES COMERCIALES

1. ¿Posee registros contables actualizados, precisos y completos referentes a sus operaciones de comercio internacional?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

2. ¿Lleva la contabilidad de formal?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
3. ¿Los registros contables son realizados por personal de la empresa?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
4. ¿Cuenta con procedimientos documentados para el control de los registros comerciales?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
5. ¿Utiliza un Sistema de costos?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
6. ¿Realiza auditoria de inventarios de forma periódica?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

VIABILIDAD FINANCIERA

1. ¿Tiene una situación financiera con la capacidad de mantener y mejorar las medidas destinadas garantizar la seguridad de la cadena de suministro?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
2. ¿Dispone de auditorías financieras independientes, de los últimos 3 ejercicios fiscales?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

CONSULTA, COOPERACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿Existe en la empresa, personal encargado de informar a la Aduana sobre aspectos relevantes que sucedan con el manejo de la carga, que puedan causar un incumplimiento a la legislación vigente?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
2. En el caso de recibir carga sospechosa ¿Cuenta con un procedimiento de resguardo de la mercancía, a la espera de la decisión de la autoridad competente?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

1. ¿Tiene la empresa un programa de educación, formación en materia de aduana y seguridad de la cadena logística, tanto para el personal de la empresa como para los socios comerciales, con la finalidad de evitar riesgos asociados al manejo de la carga?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
2. ¿se realizan capacitaciones de forma frecuente a todo el personal?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐
3. ¿Cuenta con registros y expedientes capacitaciones que cada empleado recibe en materia aduanera y/o de seguridad de la cadena logística?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, ACCESO Y CONFIDENCIALIDAD

1. ¿Cuenta con procedimientos adecuados para resguardar de forma íntegra toda la información utilizada para el despacho de las mercancías?
CUMPLE ☐ NO CUMPLE ☐

2. ¿Se aseguran que la información comercial sensible, confidencial o delicada, será utilizada sólo con el propósito que ha sido solicitada por el interesado y la protege del acceso no autorizado?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

SEGURIDAD DE LA CARGA

1. ¿Cuenta con un manual sobre políticas de seguridad con procedimientos a seguir para conservar la integridad de la carga mientras esté bajo su custodia?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

2. ¿Cuenta con un procedimiento en el que se establezcan las medidas para controlar la recepción de mercancías?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

3. ¿Se verifica que los procedimientos establecidos de control y seguridad sean aplicados correctamente por el personal, mientras la carga esté bajo su custodia?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

4. ¿Cuenta con un procedimiento que regule el manejo físico de mercancías sujetas a tratamiento especial, coordinando con el proveedor que se designen medios adecuados para el transporte?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

5. ¿Cuenta con un sistema electrónico o manual que permita controlar y ubicar la carga?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

SEGURIDAD DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

1. ¿Posee registros de sus operaciones de envío y recepción de mercancías destinadas al comercio exterior, identificando los medios de transporte y la empresa transportista utilizados?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

2. ¿Cuenta con plazos y rutas en el cual se condicione a los conductores de los medios de transporte a cumplirlas?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

3. ¿Realiza eventualmente controles de los tiempos de entregas, retrasos y sus causas, desde el inicio hasta el final de la ruta establecida?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

4. ¿Verifica que su transportista al subcontratar, exija que los medios de transporte cumplan con medidas de seguridad para garantizar la cadena logística?

CUMPLE

☐

NO CUMPLE

☐

