



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Elaboración del proceso importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

AUTORA: Jenny Patricia Rueda Orozco

TUTOR: PhD. Jesús F. González Alonso

TUTOR TÉCNICO: MsC. Pierre Desfrancois

Año 2016.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

Fecha: Quito DM, 19 de, agosto del 2016.

Declaración de Autoría de Trabajo.

Yo, Jenny Patricia Rueda Orozco, estudiante de la Universidad Tecnológica Israel de la República del Ecuador, DECLARO en forma libre y voluntaria que presente la presente investigación que presenta como título de referencia Elaboración del proceso importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética así como los contenidos desarrollados son propios de la autoría del compareciente.

En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Y para su constancia se firma la presente; Declaración de autoría de trabajo en fecha antes señalada.

Jenny Patricia Rueda Orozco.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

Fecha: Quito DM, 19 de, agosto del 2015.

Certificación del Asesor Técnico.

Yo, MsC. Pierre Gilles Desfrancois, en calidad de asesor técnico del Proyecto Integrador de Carreras designado por el área del conocimiento Administración de Empresas, de la Universidad Tecnológica Israel de la República del Ecuador, CERTIFICO que el Tema del Proyecto Integrador de Carrera: Elaboración del proceso importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, de la estudiante: Jenny Patricia Rueda Orozco, cumple con los requisitos técnicos planteado en la investigación exigido por la misma que aprueba el mismo.

Es todo lo que puedo expresar en honor a la verdad, facultando al estudiante a ejecutar uso del presente proyecto integrador de carrera, así como se autoriza la presentación del mismo para defensa y evaluación por el tribunal respectivo.

MsC. Pierre Gilles Desfrancois.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

Fecha: Quito DM, 19 de, agosto del 2016.

Certificación del Tutor.

Yo, PhD. Jesús F. González Alonso, en calidad de tutor del Proyecto Integrador de Carreras designado por el área del conocimiento Administración de Empresas, de la Universidad Tecnológica Israel de la República del Ecuador, CERTIFICO que el Tema del Proyecto Integrador de Carrera: Elaboración del proceso importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, de la estudiante: Jenny Patricia Rueda Orozco, cumple con los requisitos metodológico planteado en la investigación exigido por la misma que aprueba el mismo.

Es todo lo que puedo expresar en honor a la verdad, facultando al estudiante a ejecutar uso del presente proyecto integrador de carrera, así como se autoriza la presentación del mismo para defensa y evaluación por el tribunal respectivo.

PhD: Jesús F. González Alonso.

DEDICATORIA.

A Julissa, Dylan y Fernanda, mis hijos, a ellos especialmente les dedico este trabajo de Graduación, por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su amor, quienes con su sola presencia y apoyo incondicional día a día hicieron posible culminar con éxito este desafío de mi vida.

A mis maestros quienes con su apoyo y aliento comprendieron siempre mi deseo de superación acorde con los valores morales inculcada por ellos, en busca de mejores días para mi familia.

Jenny

AGRADECIMIENTO.

Mi agradecimiento y retribución a la Universidad Tecnológica Israel, donde obtuve los conocimientos necesarios para realizarme como una buena profesional.

Al PhD. Jesús F. González Alonso, Tutor del Proyecto de Carrera, al MsC. Fausto Germán Pazmiño Muñoz, y MsC. Pierre Gilles Desfrancois, asesores técnicos de mi proyecto Integrador de Carreras designados por el área del conocimiento Administración de Empresas, de la Universidad Tecnológica Israel de Graduación, quienes supieron guiarme con éxito hasta la culminación de este trabajo, mi sincero agradecimiento.

Jenny Rueda Orozco

Contenido

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA. | iv |
| AGRADECIMIENTO. | v |
| RESUMEN. | viii |
| ABSTRACT. | ix |
| INTRODUCCIÓN. | 1 |
| PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA. | 6 |
| OBJETIVO GENERAL. | 8 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS. | 8 |
| I. CONCEPTUALIZACIÓN TEÓRICA - METODOLÓGICA. | 9 |
| 1.1. Análisis de importación. | 9 |
| 1.2. Organismos reguladores: | 10 |
| 1.3. Análisis de proceso | 13 |
| 1.4. Proceso Administrativo. | 14 |
| 1.5. Importancia de los Procesos Administrativos. | 15 |
| 1.6. Funciones del Proceso Administrativo | 15 |
| 1.7. ¿Qué es un Manual Administrativo? | 16 |
| 1.8. Análisis y diseño del Procedimientos | 18 |
| 1.9. Diseño de Procesos. | 21 |
| 1.10. Pasos para definir los procesos y/o procedimientos | 23 |
| 1.11. Características de un Proceso y/o Procedimiento. | 24 |
| 1.12. Diagrama de Procesos | 25 |
| 1.13. Características de los Flujogramas | 26 |
| II. METODOLOGÍA. | 31 |
| III. RESULTADOS. | 32 |
| 3.1. Diagnóstico de las actividades de importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética. | 32 |
| 3.2. Identificación de las actividades, tareas, responsables necesarias para desarrollar el proceso de importación en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética. | 60 |
| 3.3. Manual de Proceso de importaciones para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad. | 72 |
| IV. CONCLUSIONES. | 92 |

| | |
|---|------------|
| V. RECOMENDACIONES..... | 93 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 94 |
| ANEXOS..... | 97 |
| Gráfico No. 1: Mapa de Procesos..... | 97 |
| Gráfico No 2. Organigrama Estructural | 98 |
| Tabla No. 1: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-002-2015 | 99 |
| Tabla No. 2: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-003-2015 | 101 |
| Tabla No. 3: Resumen de Importación UN EFE – Proceso RE-CNELEFE-004-2015 – 2016..... | 103 |
| Tabla No. 4: Resumen de Importación período 2015 – 2016..... | 107 |
| Flujo de Proceso Importaciones..... | 109 |

RESUMEN.

La gestión por procesos ha sido en los últimos años uno de los principales puntales de la dirección de empresas a nivel gerencial y una de las herramientas que usan para facilitar la planificación y el despliegue de actividades a desarrollar. Por este motivo, este proyecto integrador de carreras se fundamenta en realizar un estudio de las actividades de importaciones, sus procesos, flujo gramas, y en base a este estudio elaborar un proceso de importaciones, el cual incluye la información clara y precisa para realizar el despacho de productos importados.

En la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad, se identificó que por tratarse de una unidad de reciente creación con un nuevo giro específico de negocio, como es la de importar, comprar, distribuir y comercializar cocinas de inducción, calentadores de agua y demás elementos necesarios para la implementación del Programa de Eficiencia Energética, carece de un proceso de importaciones, lo cual dificulta las tareas y actividades que realiza el área de importaciones, siendo necesario mejorar en varios aspectos la interrelación del proceso de importaciones con los procedimientos de las otras áreas de la unidad, con la finalidad de reflejar una gestión oportuna y de calidad.

Por lo tanto, este estudio servirá como herramienta tanto para la empresa como para la sociedad, logrando actualizar, perfeccionar, modernizar los conocimientos y optimizar los recursos de una forma efectiva. Es por ello que este trabajo tiende a ayudar con uno de los procedimientos en el extenso y vasto campo de Importación.

ABSTRACT.

Process management has been in recent years one of the mainstays of business directorate at the managerial level and one of the tools used to facilitate planning and deployment activities to develop. For this reason, this integrative racing project is based on perform a study of the import activities, processes, programs flow, and based on this study develop a process of imports, which includes clear and accurate information for the clearance of imported goods.

In the Business Unit Energy Efficiency of the National Electricity Corporation, was identified that because it is a newly created unit with a new specific line of business, as is the import, purchase, distribution and marketing of induction cookers, heaters of water and other necessary elements for the implementation of Energy Efficiency Program, lacks a import process, making it difficult tasks and activities of the area of imports, still need to improve in several respects the interrelationship of import process with procedures of other areas of the unit, in order to reflect a timely and quality management.

Therefore, this study will serve as a tool for both, the company and society, achieving upgrade, refining, upgrading knowledge and optimize resources effectively. That is why this work tends help with one of the procedures in the extensive and vast field of import.

INTRODUCCIÓN.

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable a través de proyectos emblemáticos orientados al mejoramiento de la Matriz Energética y a la Matriz Productiva del país, con políticas que impulsan el uso racional de la energía, promueve la utilización de equipos eléctricos eficientes en los diferentes sectores del país.

El “Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017”, en su Objetivo Nro. 3 Mejorar la calidad de vida de la población”, política 3.8 “Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente”, Estrategia 3.8.a “Garantizar el acceso libre, seguro e incluyente a espacios, infraestructura y equipamiento público y comunitario de manera sostenible”, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de acuerdo a lo establecido en el artículo 60 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas prioriza el Programa de Eficiencia Energética para el 2014.

Para nuestro ministerio y en especial nuestra unidad estratégica de negocios ubicada en el contexto el 22 de marzo de 2014, el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, a través del Enlace Ciudadano Nro. 366, dio a conocer el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad, en sustitución del gas licuado de petróleo en el sector residencial, esto debido a la necesidad de contar con una fuente de energía más barata y amigable con el ambiente, dado que Ecuador tiene una dependencia de una fuente energética fósil importada, que le ocasiona al Estado un gasto de 700 millones de dólares al año por subsidio.

Como parte de esta iniciativa que contribuye al cambio de la Matriz Energética se busca introducir aproximadamente tres millones de cocinas eléctricas de inducción en igual número de

hogares. Adicionalmente, se busca sustituir los calefones a gas por sistemas eléctricos eficientes de calentamiento de agua para uso sanitario (duchas y calefones o calentadores eléctricos).

Debido a la necesidad de dar una viabilidad oportuna y cumplir con el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad, se requiere la conformación de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética encargada de ejecutar las actividades relacionadas al Programa.

Mediante Resolución No. GG-RE-101-2015 el 05 de marzo del 2015 se crea La Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, como área administrativa y operativa de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad - (CNEL EP), en la cual se desarrollan actividades y servicios de manera descentralizada y desconcentrada, con sede en la ciudad de Quito.

Su misión es Implementar el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con electricidad, mediante la comercialización de cocinas eléctricas de inducción y otros elementos relacionados al Programa de Eficiencia Energética en el Ecuador, brindando un servicio de calidad, con logística adecuada y personal especializado; para al 2017 haber implementado el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con electricidad, contribuyendo a la sustitución del uso de gas licuado de petróleo en el sector residencial.

Desde el inicio de sus actividades la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, ha suscrito cuatro contratos con diferentes proveedores para la adquisición e importación de cocinas de inducción, los cuales dentro de las cláusulas contractuales se estableció la regla internacional costo, seguro y flete término que significa Puerto de destino convenido para la entrega de la mercancía. Lo cual ha conllevado que los trámites de nacionalización de cocinas de inducción se lo gestionen a través de la Unidad de Negocio, por lo tanto, aparece la necesidad de proponer la

elaboración de un proceso de importaciones para la ejecución de nacionalización de mercancías entregadas en puerto de Guayaquil.

La Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad – (CNEL EP), como corporación cuenta con una estructura definida y proceso para el desarrollo de sus actividades, sin embargo, la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, por tratarse de una unidad de reciente creación con un nuevo giro específico de negocio, como es la de importar, comprar, distribuir y comercializar cocinas de inducción, calentadores de agua y demás elementos necesarios para la implementación del Programa de Eficiencia Energética, carece de un proceso de importaciones, lo cual dificulta las tareas y actividades que realiza el área de importaciones, siendo necesario mejorar en varios aspectos la interrelación del proceso importaciones con los procedimientos establecidos por la Corporación y demás áreas de la Unidad de Negocio, esto con la finalidad de reflejar una gestión oportuna y de calidad.

Para evitar consecuencias negativas futuras con la estructura de procesos, tomando como área piloto el área de compras e importaciones y con el objetivo de propender a un desarrollo ordenado de las operaciones, a continuación se plantea el desarrollo de un trabajo de investigación para elaborar un proceso de importaciones para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética que puede ser aplicado a nivel de toda la Corporación en cual se inicia con un desarrollo de los aspectos generales fundamentados en la problemática que se pretende solucionar.

Considerando que en toda organización para lograr los objetivos planteados se requiere de un óptimo control, así como del desarrollo eficiente de las distintas tareas y actividades que se realizan, los procesos a establecer deben tener claridad, precisión y veracidad los cuales deben estar plasmados en un proceso que describa todas y cada una de las actividades, por lo tanto, el presente trabajo de investigación consiste en realizar un proceso de importaciones a través de un

estudio metodológico de los procesos que beneficien la gestión y organización de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.

El objetivo y el alcance que tiene la presente investigación se basa en principios teóricos especializados y en metodologías generales de investigación para realizar una revisión de las influencias tanto externas como internas y determinar la línea base de la Unidad de Negocio, es decir sus condiciones actuales con la evidencia de las deficiencias que se pretende solventar.

La estructura contempla el diagnóstico actual de la institución, de cómo se están desarrollando las importaciones, las deficiencias o necesidades operacionales del área de importaciones de la empresa y cumplido aquello se inicia con la identificación de las responsabilidades, actividades y tareas secuenciales para desarrollar el proceso. Posterior la elaboración del proceso importaciones lo cual comprende el bosquejo de todas y cada una de las tareas, actividades, procedimientos que conforman el proceso en sí, plasmados en cuadros matriciales y flujogramas.

Para el presente proyecto de titulación se empleará una metodología de investigación científica del tipo Inductiva y descriptiva (busca detallar todas las características importantes de un hecho y especificar las propiedades de determinada cosa), pues es necesario hacer una evaluación de términos, estableciendo enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, que desde la observación de las necesidades de la empresa, se desarrolle un proceso para la gestión de importaciones, que ayudará al control y asignación de recursos en la organización, provocando una disminución de la pérdida de recursos en la ejecución de los proyectos.

Dadas las condiciones de la investigación a realizar se ha podido determinar que el tipo de investigación pertinente es la documental, puesto que para aplicar cualquier tipo de innovación referente a la implantación de procesos, es necesario remitirse a documentos de respaldo, a la observación de leyes y reglamentos y sobre todo a la revisión de acciones similares ya realizadas

con anterioridad con el objetivo de establecer aspectos funcionales para lograr que los procesos diseñados sean eficientes y aporten decididamente a la calidad organizacional.

Desarrollando en el tema, la propuesta de elaborar el proceso importaciones, imperativamente necesita una revisión de la normativa y reglamentación propias de la organización, así como las que se aplican a la misma, por otro lado la investigación necesita un soporte de bibliografía en su mayoría electrónica a través de trabajos realizados con objetivos similares y que se pueden encontrar en la Internet.

Además, es menester manifestar que la investigación se apoya en una perspectiva de proyecto factible, es decir que se cuenta con un conocimiento previo de la organización y tras el análisis de lo que implica la adopción de la presente propuesta se ha determinado que es totalmente factible aplicarla en el departamento de compras e importaciones de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, y en un futuro considerar para que la organización pueda fortalecer su ámbito, generando la oportunidad de cualquier tipo de productos dentro del ámbito de las competencias que tiene la Corporación, así como a nivel gubernamental, pues al ser una unidad de recién constitución necesita establecer los procesos que le llevarán a ejecutar las tareas eficientemente para lograr los ideales de calidad, eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología.

La población objeto de análisis quienes son a su vez el universo de los informantes es el personal que labora en la Unidad de Negocio. Partiendo de que el propósito de la investigación es generar un proceso eficiente y eficaz para el área, el diseño del mismo será construido en base a las ideas o propuestas recabadas de la totalidad de funcionarios que laboran en los departamentos inmersos integración de la organización.

En base a lo expuesto, en la presente propuesta como la información será recabada de la totalidad de la población no es necesario aplicar formulas estadísticas para establecer un mínimo de informantes.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.

¿Cómo tramitar eficientemente las importaciones de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad?

El inicio de operaciones de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad EP está marcado por el hecho de la ausencia de una estructuración de procesos, que le lleva a ejecutar tareas y actividades que van surgiendo como fruto del accionar diario, sin una planificación, organización, dirección y control.

La Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, al ser una unidad de reciente creación ha tomado conciencia que se encuentra atravesando esta problemática y se pretende evitar consecuencias negativas futuras justamente con la estructuración de procesos, tomando como área piloto el área de compras e importaciones, con el objetivo de propender a un desarrollo ordenado desde los inicios de operaciones efectivas de la unidad de negocio.

La Gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en las mejores prácticas para el manejo de proyectos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre un requerimiento de un cliente para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

La elaboración del proceso de importaciones constituye una herramienta idónea para asegurar la correcta gestión específicamente del área de compras e importaciones, lo cual cobra una importancia relevante para lograr el objetivo de un crecimiento planificado, organizado, correctamente dirigido en pro de lograr la consecución de la misión y la visión planteadas para la unidad.

Si bien la elaboración del procesos y todo su contexto investigativo es un postulado que ya se ha aplicado en varias empresas es importante desarrollar esta propuesta tomando en cuenta que se

aplicará en una unidad de negocio, la cual en más de un aspecto tiene características particulares pues nace de la Corporación Nacional de Electricidad Empresa Pública, misma que actualmente en el país está apenas desarrollándose principalmente para ejecutar la adquisición e importación de cocinas de inducción para el estado.

La principal causa, de la falta de una estructuración definida de los procesos de la unidad, es además del hecho de la reciente aún creación de la empresa, justamente la falta de un estudio enfocado a determinar cómo se espera que la empresa crezca y la falta de establecimiento de departamentos operativos y responsabilidades, justificado todo esto, de cierta manera por el retraso en la consolidación de acuerdo políticos que viabilicen el financiamiento que a su vez permite definir el horizonte, el grado de inversión y lógicamente el alcance de las actividades que se van a cumplir.

La validez y confiabilidad de la información que se recopilará está garantizada pues provendrá de primera fuente directamente de las personas implicadas en el proceso, es decir serán los mismos funcionarios que van a ejecutar el trabajo los que a través de la información brindada nos permitirá determinar cuáles son las actividades que se deben diseñar y la efectividad que van a tener.

Mediante el uso de herramientas de investigación como las entrevistas y la observación directa se recabará información, para poder levantar el proceso objeto del presente estudio, en el transcurso del tiempo designado para el desarrollo de la investigación se irá interactuando en forma directa con la organización, tanto con la alta gerencia como con los colaboradores. Por lo tanto en todo momento el proyecto se desarrollará en forma práctica pues se aplicará la teoría y el conocimiento adquirido, a este caso particular, con las características y necesidades típicas de este tipo de empresa, observando su problemática, sus influencias, el medio en que se

desenvuelve, para de esta manera llegar a convertir a la propuesta en una herramienta de ayuda eficaz y plenamente aplicable.

Por lo tanto, este estudio servirá como herramienta tanto para nuevos integrantes del equipo del área de importaciones así como para el personal que no está involucrado en ella y quiera conocer de forma más amplia la rama de Importaciones logrando actualizar, perfeccionar, modernizar y optimizar los conocimientos de los Servidores Públicos de la empresa. Es por ello que este trabajo tiende a ayudar con uno de los procedimientos en el extenso y vasto campo de Importación, para con ello también aportar en el ámbito social y ser una fuente de empleo constante.

Finalmente, y para concluir este proyecto, se presentarán las conclusiones obtenidas una vez analizados los factores mencionados anteriormente, y de la misma manera se enlistarán las recomendaciones realizadas para obtener los mejores resultados de este proyecto.

OBJETIVO GENERAL.

Diseñar el proceso importaciones para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética que regule, controle y agilite el cumplimiento de estos procedimientos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diagnosticar como se están desarrollando las importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.
- Identificar el número de responsabilidades, actividades y tareas secuenciales necesarias para desarrollar un proceso.
- Elaborar el proceso de importaciones para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad.

I. CONCEPTUALIZACIÓN TEÓRICA - METODOLÓGICA.

1.1. Análisis de importación

María Mercedes Abad León y Francine Sandoval Valencia en su tesis de grado de estudio de factibilidad para la importación y comercialización de porcelanato italiano para la provincia de Pichincha, realizada en el 2011, mencionan algunos conceptos que los asumo para mi proyecto de investigación, los cuales detallo a continuación:

La importación es uno de los negocios que caracteriza al comercio internacional en la actualidad y se define como la compra transportación e introducción legal de cualquier bien e servicio desde otro país, para su intercambio venta o incremento de los servicios locales, es decir que los productos o servicios de importación son suministrados a consumidores locales por productos extranjeros, por lo tanto acojo esta descripción para desarrollar mi proyecto.

La importación implica un intercambio de bienes o servicios entre países, el cual permite la satisfacción de las necesidades, se encuentra regulada a nivel internacional y utiliza varios instrumentos para manipular el comercio, como es el arancel, las cuotas de exportación e importación, y los tributos a pagar.

Por lo tanto, puedo asumir que importar es el transporte internacional de mercancías, el cual tiene condiciones y términos que pueden determinarse entre proveedor y cliente, sin excluir los acuerdos, convenios y tratados firmados con otros países, que permite facilitar y/o abaratar costos.

Operadores de Comercio exterior: Incluyen a despachadores de Aduana, conductores de recinto aduaneros, transportistas, concesionarios de servicio postal, duchos, consignatarios, y en general cualquier persona natural y/o jurídica interviniente o beneficiaria, por si o por otro en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna

1.2. Organismos reguladores:

Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE): Organismo regulador de las funciones aduaneras del país, cuya misión es agilizar los servicios aduaneros en forma ágil y transparente para facilitar el comercio exterior.

COMEXI: Es un foro de concentración de políticas de comercio exterior e inversiones, Su misión es mantener un nexo constante entre el sector público y privado para establecer de forma conjunta los lineamientos de corto, mediano y largo plazo que impulsen las relaciones comerciales del país en el exterior.

Ministerio de Industrias y la Producción (MIPRO): Impulsa el desarrollo productivo del sector industrial, fomentando el mejoramiento de sus niveles de productividad y estándares de calidad; generando propuestas de políticas y estrategias, planes, programas; ejecutando instrumentos de apoyo y fortaleciendo las relaciones entre el sector público y privado.

Término de Comercio Internacional: Asumo los conceptos generales a utilizar en mi investigación indicados por el Economista Luis luna Osorio respecto de los términos generales que fueron aprobados por la Cámara de Comercio Internacional de Paris (CCI) y rigen para el comercio mundial, a pesar que la CCI es un ente privado, los cuales determinan las responsabilidades del exportador y el inicio de la responsabilidad del importador, los cuales expongo a continuación:

INCOTERMS: Conjunto de reglas internacionales, regido por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional

CIF (cost, insurance and freight) costo, seguro y flete, término que significa Puerto de destino convenido para la entrega de la mercancía. El vendedor realiza los trámites aduaneros y de exportación en el país de origen y contrata y paga el flete y seguro hasta el puerto de destino

convenido. Este seguro es de “cobertura mínima” y, en caso de pérdida o deterioro de la mercancía, es el comprador, como asegurado, quien reclamará directamente a la compañía aseguradora. Este término solo puede usarse para transporte marítimo, fluvial o lacustre y debe ir seguido del nombre del puerto de destino convenido; por ejemplo CIF Rotterdam. Es decir el vendedor debe pagar los costos, el seguro y el flete necesario para conducir las mercancías al puerto de destino convenido.

FOB (free on board) franco a bordo, término que significa Puerto de carga convenido para la entrega de la mercancía. El vendedor realiza los trámites aduaneros en el país de origen, y carga la mercancía en el buque contratado por el comprador en el puerto de embarque convenido. El vendedor asume las obligaciones aduaneras y de carga de la mercancía en el lugar de embarque. Su responsabilidad llega hasta haber sobre pasado la borda del buque. Se utiliza para negociaciones que involucran transporte marítimo, fluvial o lacustre. Este término debe ir acompañado por el nombre de la ciudad o lugar convenido para la entrega de la mercancía; por ejemplo, FOB Miami.

EXW (EX WORK) en la fábrica, término según el cual el vendedor se obliga a ubicar la mercancía a disposición del comprador en su propio establecimiento o en otro lugar convenido sin despacharla para la exportación, ni efectuar la carga en el vehículo receptor, concluyendo sus obligaciones comerciales en la puerta de la fábrica (es decir, fábrica, almacén, etc.)

CFR (cost and freight) costo y flete, término que significa Puerto de destino convenido para la entrega de la mercancía. El vendedor realiza los trámites aduaneros y de exportación en el país de origen, y asume el flete y costos necesarios para que la mercancía llegue al puerto de destino convenido sin incluir el pago de los seguros. El comprador asume el riesgo de pérdida o daño de la mercancía, así como cualquier otro gasto adicional ocurrido después de que la mercancía ha traspasado la borda del buque. Igualmente, corre por cuenta del comprador los gastos de descarga

en el puerto de destino. Este término debe ir seguido del nombre del puerto de destino escogido y solo puede usarse en transporte marítimo; por ejemplo CFR Miami.

Proceso de importación, el proceso de una importación es un tema complejo, ya que requiere la combinación de una serie de tramitaciones tanto en el ámbito nacional como internacional.

Para iniciar una importación, es necesario efectuar un estudio del mercado nacional, a fin de definir si comercialmente es competitivo el negocio de traer mercancías desde el extranjero en la eventualidad que los mismos productos sean fabricados a nivel nacional. A fin de llevar a término exitosamente la importación, es necesario evaluar los requerimientos técnicos y administrativos asociados al proceso de importación de las mercancías dependiendo de su naturaleza y uso final (certificaciones, análisis, declaraciones etc.).

El proceso de importación va desde el contacto con el vendedor del exterior, pasando por toda la logística aplicada según los casos para el arribo de la mercadería al país, el seguimiento correspondiente y la preparación de documentación y declaración aduanera para que ese proceso sea dinámico y fluido.

Documentos para importar: Los requisitos para iniciar un proceso de importación se detallan a continuación:

- Factura original del vendedor debidamente confeccionada con el detalle amplio del producto, precios, condición de venta, datos completos del destinatario.
- Juego de conocimientos de embarque (b/l), carta de porte terrestre (crt) o guía aérea según corresponda.
- Certificado de origen (si esto presupone una desgravación impositiva para los derechos aduaneros).
- Certificaciones de distintos organismos requeridos por nuestro país.

Agente Aduanero: Que, de conformidad con el artículo 228 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en lo que respecta a los “Derechos y deberes del agente de aduana” señala que: “Los agentes de aduana tienen derecho a que se les reconozca su calidad de tal a nivel nacional. El principal deber del agente de aduanas es cumplir este Código, sus reglamentos y las disposiciones dictadas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y asesorar en el cumplimiento de las mismas quienes contraten sus servicios. El otorgamiento de la licencia de los agentes de aduana, sus derechos, obligaciones y las regulaciones de su actividad, se determinarán en el Reglamento de este Código y las disposiciones que dicte el efecto el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador”.

1.3. Análisis de proceso

Conjunto de acciones y tareas que involucran a los miembros de la organización en la búsqueda de claridades respecto a su quehacer. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. Por lo tanto, asumo esta definición para mi investigación.

A mi entender un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento diseñados de acuerdo a la necesidad para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. Desde el punto de vista de una empresa, un proceso da cuenta de una serie de acciones que se toman en el aspecto productivo para que la eficiencia sea mayor. En efecto, las empresas buscan continuamente aumentar su rentabilidad produciendo más y bajando sus costos. Para ello diseñan sistemas de actuación que garantizan esta circunstancia luego de análisis pormenorizados.

ISO 9000 define proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, y como lo mencionan José Antonio Pérez y Fernández de Velasco en su libro titulado “Gestión por procesos”, la palabra proceso tiene una sencilla definición: “es la secuencia ordenada de actividades repetitivas o cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”. De la misma forma estipulan que las características básicas del término proceso son: “que interactúan y comparten algo para conformar un Sistema de Procesos, y por otro lado que se gestionan”.

Así es como José Ángel Maldonado explica en su libro, también llamado “Gestión por procesos”, que un proceso “es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna”. Recurriendo a Alvarado Velloso, quién primeramente dice que: “Se entiende por Proceso... el medio de discusión de dos litigantes ante una autoridad, según cierto procedimiento preestablecido por la ley”.

Por lo anteriormente expuesto asumo los conceptos para el desarrollo de mi investigación para el levantamiento del proceso de importaciones, además tomo los conceptos de la Guía Conceptual del Manual de Procesos"- Proyecto de fortalecimiento de las Micro-finanzas y Reformas Macro-Económicas, los mismos que expongo a continuación:

1.4. Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sistematizada a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Por último los procesos han de ser previsible, de modo que permita alcanzar un nivel de estabilidad que asegure que, si siguen consistentemente las actividades del proceso, se alcanzarán los resultados deseados.

Conjunto de acciones y tareas que involucran a los miembros de la organización en la búsqueda de claridades respecto a su quehacer.

1.5. Importancia de los Procesos Administrativos

“La importancia del proceso administrativo radica en que sigue siendo utilizado hoy en día por la mayoría de las empresas en el mundo, debido a la universalidad de sus términos y funciones las cuales cuentan con su propia importancia. Ayuda y permite a la empresa orientarse hacia el futuro y prevenir escenarios que se puedan desarrollar en un futuro, así como determinar la cantidad de recursos que la empresa necesitara para desarrollar sus planes y hacerle frente a las situaciones que se le puedan presentar”.

1.6. Funciones del Proceso Administrativo

“Las funciones del proceso administrativo permiten medir el desempeño global de una empresa; pues a través de la planificación, organización, dirección y control, se evalúan las actividades que se realizan en la organización, y constituyen los medios principales a través de los cuales el gerente ejerce su labor”.

Planificación: se definen las metas y los objetivos estratégicos previamente, a través de la colaboración de los miembros de la empresa, así como también se establecen la política de acción a seguir para desarrollar las actividades en función de los procedimientos, medios y métodos de desempeño.

Organización: se encarga de determinar las actividades que la empresa realizará, delegando las responsabilidades entre los distintos miembros que la componen. El trabajo, los recursos y la toma de decisiones son fundamentales para poder alcanzar las metas previstas.

Dirección: se encarga de dirigir y motivar a los trabajadores para que desarrollen las actividades programadas, resolviendo los conflictos que se presenten y estableciendo un ambiente adecuado para que los empleados realicen su mejor esfuerzo, lo cual conducirá al logro de los objetivos planteados.

Control: determina que las actividades se realizan conforme al plan establecido, por lo cual el control permite medir los estándares de desempeño organizacional y compararlos con el consumo de recursos, al señalar las discrepancias entre el estándar y el consumo real. De esta manera, la toma de decisiones es fundamental para corregir las posibles desviaciones que se presenten y lograr los objetivos propuestos.

1.7. ¿Qué es un Manual Administrativo?

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Entonces los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización, cuyos objetivos son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuarios y clientes.

Así mismo los manuales se clasifican en:

Por su contenido se clasifican en:

- De organización: dónde se especifican las diversas unidades orgánicas que componen la empresa.

- De procedimientos: acá se establecen los principales procedimientos que ocurren al interior de la empresa, por ejemplo, de contratación de personal, de compras, de pago de sueldos, etc.
- De políticas: se determinan las políticas que guiarán el accionar de la empresa.
- De Bienvenida: diseñado especialmente para los nuevos empleados, en este manual se detallan los antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, etc.

Por su ámbito:

- Generales: que contienen información de la totalidad de la organización.
- Específicos: que consignan información de un área o específica.

Elementos que integran el manual

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública Federal se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

1.8. Análisis y diseño del Procedimientos

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la dependencia o unidad administrativa; es importante que al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las

normas jurídico-administrativas establecidas al efecto. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los procedimientos.

1.- Delimitación del procedimiento

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?

¿Dónde se inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

2.- Recolección de la Información

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

3.- Análisis de la Información y Diseño del Procedimientos

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

4. - Análisis del Procedimiento

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

a) Eliminar

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

b) Combinar

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etc.

c) Cambiar

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden

simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

d) Mejorar

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

e) Mantener

Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

1.9. Diseño de Procesos

Los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, se pueden clasificar de la siguiente manera:

A. Procesos sustantivos o Primarios:

Son todos aquellos que conducen necesariamente al cumplimiento de los objetivos o finalidad de la organización, dando por resultado un producto que es recibido por un ciudadano o usuario externo, vinculan directamente al organismo con la sociedad.

- Finalidad: cumplimiento de los objetivos fundamentales de la organización.
- Destinatario: refiere al conjunto social que es referencia destino de la acción.
- Características: son procesos de alto impacto social, en virtud de cumplir con objetivos centrales o prioritarios.

B. Procesos de apoyo secundarios y / o administrativos

Su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos primarios se cumplan, apoyan las tareas sustantivas, son vitales para la operación de una organización, pero no agregan un valor al producto o servicio directamente. Están impulsados por las necesidades de los usuarios internos.

- Finalidad: Dar apoyo operativo para el cumplimiento de los objetivos de los procesos sustantivos.
- Destinatario: generalmente dirigidos a un usuario interno, pueden no ser visibles a los destinatarios finales o usuarios externos.
- Características: se desprenden del diseño y análisis de los procesos primarios, generalmente son los primeros en automatizarse.

C. Procesos de gestión

Son los referidos a la organización vista como un conjunto de procesos interrelacionados por un mismo objetivo o misión. A diferencia de los dos primeros, es importante destacar que raramente están relacionados con la operatividad diaria, se desarrollan a lo largo de largos periodos de tiempo, armonizan y regulan el accionar de los procesos anteriores.

- Finalidad: organizar y facilitar la conducción de la totalidad de los procesos de la organización.
- Destinatario: la propia organización y la coordinación de todos los procesos.
- Características: tiene incidencia en el desarrollo futuro de la organización.

1.10. Pasos para definir los procesos y/o procedimientos

A. Definir el Objetivo del Proceso

Definir el objetivo de cada Proceso de manera tal que sea consistente con los objetivos de la organización y que no se confundan con los objetivos de las áreas, aunque en algunos de los casos podría coincidir. En la mayoría de los casos los objetivos de los procesos son por lo general mucho más abarcativos que los objetivos de las funciones.

B. Lleva a cabo el relevamiento

Llevar a cabo el relevamiento del proceso, o mejor dicho, el relevamiento de la secuencia de actividades que conforman el proceso, es una de las tareas más importantes, ya que en base a ello se va obtener el resultado que luego será plasmado en las guías instructivas o manuales de procesos.

Una buena planificación del relevamiento permitirá obtener de entrada mayor cantidad de información posible para diagramar el proceso o procedimiento.

En todos los procesos, se registra una misma estructura básica que es importante tenerla en cuenta al momento de planificar el relevamiento, a saber:

- Etapa preparatoria; son las actividades que determinan la iniciación del proceso.

- Etapa de producción: proceso de transformación en los que los insumos son sometidos a la transformación que producirán el valor agregado.
- Etapa de resultados: el producto o servicio resultante de la transformación de los insumos.
- Etapa de la actividad de control: presente en cada una de las actividades descritas, a efectos de garantizar el valor agregado esperado y la calidad del producto o servicio a satisfacción del destinatario final.

C. Diagramar el Proceso:

Una vez relevada la información relacionada con los procesos, subprocesos o procedimientos e identificados sus productos por área sustantiva se procede a elaborar un diagrama del proceso, teniendo en cuenta todas las convenciones del mismo, para facilitar la comprensión y la labor de la racionalización, el diagrama de los procesos y procedimientos ayuda a tener una visión clara del proceso.

La representación gráfica del proceso o procedimiento es un instrumento que sirve de guía a la ejecución en forma ordenada y lógica de la secuencia del trabajo, el diagrama facilita el conocimiento del proceso que se describe a través de las actividades, los documentos producidos y las áreas administrativas y el personal intervinientes en el proceso, por ello, una herramienta para el análisis, diseño y mejoramiento y control de los procesos.

1.11. Características de un Proceso y/o Procedimiento

Proceso: un conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado que satisface una o varias necesidades, cuyo recurso es un factor o insumo importado por el proceso que hace posible su ejecución.

Características de un proceso

- Transforma las entradas en salidas mediante recursos que van agregando valor en su desarrollo.
- Cumple una función y es dinámico en el tiempo.
- Los procesos contienen un componente social que le conlleva a interactuar con otros procesos, el cual es análogo al comportamiento del ser humano.
- Los procesos deben su accionar a satisfacer necesidades de los distintos clientes (internos y externos).

Procedimiento: Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que se especifica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras.

Características de un procedimiento

- Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad.
- La secuencia de las tareas esta normada y alineada a la estructura de la organización.
- Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

1.12. Diagrama de Procesos

El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la representación gráfica de un tipo de esquema de información que representa actividades de trabajo paso a paso, ayuda a comprender el trabajo como un proceso y a identificar en qué parte del proceso está el problema.

Es muy importante comprender que cada paso en el proceso crea relaciones o dependencias entre unos y otros para lograr la realización del trabajo. Cada paso del proceso depende en uno o varios proveedores de materiales o servicios en algunos casos de información o recursos, los cuales deben ser: confiables, libres de defectos, oportunos y completos.

Es también muy importante que el diagrama de flujo sobre el que se haga el análisis de cualquier proceso se encuentre al día, ya que si no es así puede desvirtuar la identificación de problemas reales. Cada proceso es un sistema y debe ser tratado de tal manera con todas las partes del subsistema siempre se verá afectado el cómo actúa el sistema en su totalidad.

1.13. Características de los Flujogramas

Un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y un único punto de término.

Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar las ideas principales a ser incluidas en el diagrama de flujo. Deben estar presentes el autor o responsable del proceso, los autores o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, así como las terceras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

En definitiva el flujo-grama debe resumirse de la siguiente manera:

Sintética: La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumida en pocas hojas, de preferencia en una sola, los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto debes de ser prácticos.

Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.

De forma visible a un sistema o un proceso: Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales.

Cuadro No. 1: Simbología de flujo gramas

| SÍMBOLO | NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
|---|------------------------|--|
|  | <p>PROCESO</p> | <p>Cualquier operación, bien sea realizada manual, mecánicamente o por computador, con frecuencia, se utiliza también con el símbolo del proceso manual</p> |
|  | <p>CONECTOR</p> | <p>Salida hacia, o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo, se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo, los conectores de salida y de entrada contienen claves de letras o números.</p> |
|  | <p>DECISIÓN</p> | <p>Indica cursos de acción alternos como resultado de una decisión de si o no</p> |
|  | <p>DOCUMENTO</p> | <p>Cualquier documento (cheques, factura de compra o venta, etc.)</p> |
|  | <p>LÍNEAS DE FLUJO</p> | <p>Líneas que indican un flujo direccional de documentos. normalmente hacia abajo, o hacia la derecha a menos que</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | las flechas indiquen lo contrario |
|  | PROCESO MANUAL | Cualquier operación manual, como la preparación de una factura de venta o la conciliación de un extracto financiero |
|  | CONECTOR ENTRE DIFERENTE PÁGINA | Indica la fuente o el destino de renglones que ingresan o salen del diagrama de flujo |
|  | ENTRADA / SALIDA | Utilizando para ubicar un conector de otra página, para indicar información que ingresa o sale del diagrama de flujo. |
|  | LÍMITES | Para indicar el inicio y el fin de un diagrama. |

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Reglas para la creación de diagramas

- Los Diagramas de flujo deben escribirse de arriba hacia abajo, y/o, izquierda a derecha.
- Los símbolos de unen con líneas, las cuales tienen en la punta una flecha que indica la dirección que fluye la información procesos, se deben utilizar solamente líneas de flujo horizontal o verticales (nunca diagonales).
- Se debe evitar el cruce de líneas, para lo cual se quisiera separar el flujo del diagrama a un sitio distinto, se pudiera realizar utilizando conectores, se debe tener en cuenta que solo se van a utilizar conectores cuando sea estrictamente necesario.
- No deben quedar líneas de flujo sin conectar.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos pueden tener más de una línea de entrada, excepción del símbolo final.
- Todos símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo

II. METODOLOGÍA.

En este proyecto se aplicó la metodología de investigación científica del tipo Inductiva y descriptiva, estableciendo enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, que desde la observación de las necesidades de la institución, se desarrolle un proceso para la gestión de importaciones, que ayudará al control y asignación de recursos en la organización, provocando una disminución de la pérdida de recursos en la ejecución de los proyectos.

Para determinar el diagnóstico de las actividades de importación en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética se realizó la metodología de investigación de la entrevista, la cual fue aplicada a los Administrador de Contratos, al Especialista de Importaciones y al Administrador de la Unidad de Negocio, quienes conocen de primera mano las necesidades operacionales de las áreas.

Se analizó en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética que se suscribieron tres contratos para la importación de ciento cuarenta y cinco cuatrocientos noventa (145.490) cocinas de inducción, evidenciando que la trazabilidad expresada en el tiempo que dura el proceso de nacionalización de mercancías no es idónea.

III. RESULTADOS.

3.1. Diagnóstico de las actividades de importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.

La Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, UN EFE, empezó oficialmente sus operaciones el 05 de marzo del 2015, como una institución relacionada con la administración operativa de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, en la cual se desarrollan actividades relacionadas a la contratación de un millón de cocinas de inducción para el Programa de Cocción Eficiente, según delegación conferida a la CNEL EP por parte del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable – (MEER), fruto de inversión de la República del Ecuador.

Según Enlace Ciudadano Nro. 366 de la Presidencia de la República del Ecuador, se puede constatar que el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo en el Sector Residencial, que tiene por objeto sustituir el uso de gas licuado de petróleo en el sector residencial y que se encuentran en responsabilidad de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, es considerado Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional.

Debido a la necesidad de dar una viabilidad oportuna y cumplir con el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con Electricidad, se crea como una de sus estrategias los siguientes objetivos:

Importar, comprar, distribuir y comercializar las cocinas de inducción, calentadores de agua con electricidad y demás elementos necesarios para la implementación del Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional - PEC en todo el país.

Ejecutar, por delegación de la Gerencia General, los procesos de contratación de bienes, obras y servicios, incluidos los de consultoría, que sean necesarios para el cumplimiento del Programa del Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional - PEC en todo el país.

Coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas a la ejecución del Programa del Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional - PEC en todo el país, e informar a la Gerencia General y al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.

Garantizar el soporte local para el servicio post-venta a los clientes que hayan aplicado al Programa del Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional - PEC.

Implementar las acciones de corto, mediano y largo plazo de la gestión socio – ambiental en el proceso de retiro y chatarrización en los términos que establece la ley.

Apoyar al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable y otras instituciones relacionadas con el concepto de eficiencia energética, en el desarrollo de proyectos específicos sobre el tema.

Asimismo, como principal estrategia se estableció como Misión el Implementar el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con electricidad, mediante la comercialización de cocinas eléctricas de inducción y otros elementos relacionados al Proyecto Emblemáticos del Gobierno Nacional - PEC, brindando un servicio de calidad, con logística adecuada y personal especializado. Y como Visión Al 2017 haber implementado el Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con electricidad, contribuyendo a la sustitución del uso de gas licuado de petróleo - GLP en el sector residencial.

Para el desarrollo de sus actividades la Unidad de Negocio desagrega la cadena de valor en los siguientes procesos:

PROCESOS GOBERNANTES.

- Direccionamiento estratégico.

Acciones

- Identificar y priorizar Portafolio de Productos y Servicios.
- Desarrollar la estrategia.
- Desarrollar el plan de inversiones.
- Mercadeo.

Acciones

- Segmentación y selección del mercado.
- Análisis y evaluación del mercado.
- Formulación de Aplicación de las estrategias de mercado.

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.

- Compras e importaciones.

Acciones

- Relaciones con proveedores extranjeros.
- Gestión de la documentación de importación y bancarias.
- Control de operación de embarque, contratación de flete y seguro.
- Recepción, retiro y pago de mercaderías.

- Comercialización.

Acciones

- Brindar el servicio.
- Desarrollar gestión de servicio al cliente.
- Gestionar facturación en Unidades de Negocio y Empresas de Distribución de Electricidad.
- Gestionar el recaudo en Unidades de Negocio y Empresas de Distribución de Electricidad.
- Gestión Técnica.

Acciones

- Gestionar la administración técnica.
- Gestión de supervisión de soporte técnico (SLA).

PROCESOS HABILITANTES

- Gestión Jurídica.

Acciones

- Realizar asesoría y patrocinio judicial y administrativo.
- Asesoría en adquisiciones e importaciones.
- Gestión financiera y tributaria.

Acciones

- Administrar el presupuesto y proyecciones.

- Administrar el efectivo.
- Gestionar los recursos financieros.
- Gestionar cuentas por pagar.
- Gestionar costos.
- Administrar contabilidad.
- Asegurar el cumplimiento tributario.
- Evaluar el desempeño financiero.
- Gestionar los riesgos (seguros)

Acciones

- Administrar y tratar los riesgos (seguros)
- Administrar la continuidad de las operaciones
- Gestionar el control interno.
- Gestión de talento humano.

Acciones

- Gestionar las relaciones laborales.
- Gestionar el desarrollo del personal.
- Administrar la seguridad y salud en el trabajo.
- Gestionar bienes y servicios.

Acciones

- Contratar bienes servicios y obras.
- Administrar almacenes.
- Gestionar activos fijos y bienes de control.

- Gestionar logística de bienes.
- Realizar la gestión socio - ambiental.

Acciones

- Planear y programar la gestión socio – ambiental.
- Gestionar la regulación socio - ambiental.
- Ejecutar los programas de gestión socio – ambiental.
- Monitorear y evaluar la gestión socio – ambiental.
- Gestión de tecnología de la información.

Acciones

- Administrar la operación y la mejora continua de las tecnologías de información.

Se identifica que la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, fue concebida con una visión de gestión por proceso, por lo tanto, cuenta con procedimientos de las diferentes gestiones adoptados por la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP; sin embargo, al ser una Unidad con un nuevo giro de negocio adoptado por delegación del Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de agua con electricidad, carece de un proceso de importaciones, siendo así la importancia de la presente investigación. (Ver anexo Nro. 1).

De acuerdo a la estructura de la Unidad de Negocio EFE, se observar que la Dirección de Compras e importaciones se desagrega en dos áreas fundamentales: Compras e Importaciones; así mismo se identificó que el área de compras para el desarrollo de sus actividades cuenta con el Procedimiento de Contratación Pública de la Corporación Nacional de Electricidad de la Dirección de Adquisiciones Nro. 01 (PR-CNEL-CORP-DA-01) establecido por la corporación,

más no cuenta con una óptima interrelación con el área de importaciones por la falta de un proceso establecido para el desarrollo de los trámites de nacionalización de contenedores. (Ver anexo Nro. 2).

Importaciones ejecutadas en el periodo comprendido desde Febrero del 2015 hasta junio del 2016

Acorde al modelo de gestión para el desarrollo del canje de cocinas de gas, por kits de cocinas de inducción a los Beneficiarios de Bono del Desarrollo Humano y a la comercialización de cocinas de inducción; ha sido necesario suscribir cuatro contratos para la adquisición de cocinas de inducción, de los cuales se encuentran en ejecución tres. Considerando que la regla internacional de INCOTERMS adoptada en los contratos suscritos fue CIF “costo, seguro y flete”, la UN EFE ha realizado tres (3) importaciones que fueron ejecutadas en cuarenta y cinco (45) trámites de nacionalización de contenedores, de las cuales podemos apreciar lo siguiente:

Del proceso correspondiente a la contratación de Régimen Especial de Giro Especifico del Negocio de la Corporación Nacional de Electricidad de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética 002 del 2015 (RE-CNELEFE-002-2015) se realizaron dieciocho (18) trámites de nacionalización de contenedores.

Del proceso correspondiente a la contratación de Régimen Especial de Giro Especifico del Negocio de la Corporación Nacional de Electricidad de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética 003 del 2015 (RE-CNELEFE-003)-2015 se realizaron dos (2) trámites de nacionalización de contenedores.

Del proceso correspondiente a la contratación de Régimen Especial de Giro Especifico del Negocio de la Corporación Nacional de Electricidad de la Unidad de Negocio de Eficiencia

Energética 004 del 2015 (RE-CNELEFE-004)-2015 se realizaron veinte y cinco (25) trámites de nacionalización de contenedores.

Tiempos de Importaciones Ejecutadas

A continuación se presenta en forma de tablas los tiempos que la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética se ha tomado en nacionalizar sus mercancías en los procesos de contratación de Régimen Especial de Giro Especifico del Negocio: RE-CNELEFE-002-2015, RE-CNELEFE-003-2015 y RE-CNELEFE-004-2015 en el período comprendido entre el año 2015 y el año 2016.

Tabla No. 1: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-002-2015

| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|-----------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1 | RE2015040501 | 27/05/2015 | 19/06/2015 | 23 | 1.028 |
| 2 | RE2015040502 | 27/05/2015 | 31/07/2015 | 65 | 2.588 |
| 3 | RE2015040503 | 31/05/2015 | 11/09/2015 | 103 | 1.028 |
| 4 | RE2015040504 | 06/06/2015 | 20/07/2015 | 44 | 1.012 |
| 5 | RE2015040505 | 06/06/2015 | 17/07/2015 | 41 | 1.020 |
| 6 | RE2015040506 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 1.010 |
| 7 | RE2015040507 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 1.010 |
| 8 | RE2015040508 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 2.588 |
| 9 | RE2015040509 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.021 |
| 10 | RE2015040510 | 14/06/2015 | 11/09/2015 | 89 | 1.010 |
| 11 | RE2015040511 | 14/06/2015 | 11/09/2015 | 89 | 1.010 |

| | | | | | |
|----|--------------|------------|------------|-----|-------|
| 12 | RE2015040512 | 14/06/2015 | 05/02/2016 | 236 | 1.010 |
| 13 | RE2015040513 | 14/06/2015 | 11/05/2016 | 332 | 1.010 |
| 14 | RE2015040514 | 14/06/2015 | 07/11/2015 | 146 | 1.010 |
| 15 | RE2015040515 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.010 |
| 16 | RE2015040516 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.010 |
| 17 | RE2015040517 | 14/06/2015 | 07/11/2015 | 146 | 1.004 |
| 18 | RE2015040518 | 08/07/2015 | 06/11/2015 | 121 | 21 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

De acuerdo al gráfico, desde mayo a septiembre de 2015 la tendencia en los días para la nacionalización de cocinas de inducción se mantiene en una media de 75 días, sin embargo, en los meses desde mayo a noviembre de 2015 la media arroja un total de 141 días, mientras que en los meses desde junio 2015 a febrero de 2016 tenemos un resultado de 284 días, es decir triplicando la tendencia inicial.

Se puede concluir que el tiempo promedio de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería importada del proceso de contratación 002 desde mayo de 2015 a mayo de 2016 es de 120 días por cada trámite importado. Un indicador desfavorable el cual evidencia inconvenientes en la ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción. (Ver anexo Nro. 3).

Tabla No. 2: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-003-2015

| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|----|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| 1 | HOBGERQ150529 | 17/07/2015 | 10/09/2015 | 55 | 2.052 |

| | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|----|-------|
| 2 | HOBGERQ150530 | 07/08/2015 | 11/09/2015 | 35 | 8.148 |
|---|---------------|------------|------------|----|-------|

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Como se muestra en el gráfico, se puede concluir que en el periodo de julio a noviembre de 2015 para el proceso de contratación 003, el tiempo de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería arroja un promedio de 45 días por cada trámite importado. Indicador que refleja no ser el óptimo, sin embargo, el proceso 003 tuvo mayor fluidez en la ejecución de nacionalización de cocinas de inducción que el proceso 002. (Ver anexo Nro. 4).

Tabla No. 3: Resumen de Importación UN EFE – Proceso RE-CNELEFE-004-2015 - 2016

| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|----|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| 1 | HOBEMPF150715A | 30/08/2015 | 14/11/2015 | 76 | 14.079 |
| 2 | HOBEMPF150715B | 30/08/2015 | 13/11/2015 | 75 | 1.520 |
| 3 | HOBEMPF150715C | 30/08/2015 | 20/11/2015 | 82 | 3.040 |
| 4 | HOBEMPF150717 | 02/09/2015 | 05/10/2015 | 33 | 4.845 |
| | | | 19/10/2015 | | 7.440 |
| 5 | HOBEMPF150718 | 10/09/2015 | 13/11/2015 | 64 | 1.148 |
| | | | | | 52 |
| 6 | HOBGERF150708 | 20/08/2015 | 13/11/2015 | 85 | 3.876 |
| 7 | HOBEMPF150726 | 12/09/2015 | 25/02/2016 | 166 | 6.840 |
| 8 | HOBEMPF150727 | 20/09/2015 | 26/02/2016 | 159 | 9.690 |
| 9 | HOBEMPF150728 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 1.520 |

| | | | | | |
|----|----------------|------------|------------|-----|-------|
| 10 | HOBEMPF150730 | 12/09/2015 | 28/04/2016 | 229 | 5.814 |
| 11 | HOBEMPF150731 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 4.845 |
| 12 | HOBEMPF150807 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 4.560 |
| 13 | HOBEMPF150820A | 12/10/2015 | 17/05/2016 | 218 | 3.040 |
| 14 | HOBEMPF150820B | 12/10/2015 | 08/04/2016 | 179 | 4.560 |
| 15 | HOBEMPF150821 | 28/10/2015 | 29/04/2016 | 184 | 147 |
| | | | | | 440 |
| 16 | HOBEMPF150824 | 28/09/2015 | 13/05/2016 | 228 | 8.721 |
| 17 | HOBEMPF150828 | 28/10/2015 | 17/05/2016 | 202 | 6.783 |
| 18 | HOBEMPF150909 | 24/10/2015 | 28/04/2016 | 187 | 1.824 |
| 19 | HOBEMPF150919 | 31/10/2015 | 13/05/2016 | 195 | 3.040 |
| 20 | HOBEMPF150928 | 26/11/2015 | 17/05/2016 | 173 | 4.560 |
| 21 | HOBEMPF150929 | 26/11/2015 | 16/05/2016 | 172 | 4.845 |
| 22 | HOBEMPF150930 | 26/11/2015 | 19/05/2016 | 175 | 3.876 |
| 23 | HOBEMPF151015 | 21/11/2015 | 19/05/2016 | 180 | 795 |
| | | | | | 805 |
| 24 | HOBEMPF151019 | 26/12/2015 | 16/05/2016 | 142 | 969 |
| 25 | HOBEMPF150829 | 17/10/2015 | 28/04/2016 | 194 | 1.216 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Según los datos del gráfico, en el periodo comprendido entre septiembre de 2015 a mayo de 2016, la tendencia para la nacionalización de cocinas de inducción se mantiene en una media de 192 días. Sin embargo, en los meses comprendidos entre agosto de 2015 y noviembre de 2016 la media arroja resultado total de 76 días mientras que en los meses de septiembre y octubre de

2015 tenemos un resultado de 33 días, es decir el mejor tiempo de ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción.

Como conclusión podemos indicar que el total del tiempo de permanencia en el puerto y nacionalización de la mercadería importada del proceso de contratación 004, se obtiene como un resultado promedio de 163 días por cada trámite importado. Un indicador desfavorable el cual evidencia inconvenientes en la ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción. (Ver anexo Nro. 5).

Tabla No. 4: Resumen de Importación período 2015 - 2016

| Proceso | Tiempo (Días) | Cantidad (Cocinas) |
|---------------------|---------------|--------------------|
| RE-CNELEFE-002-2015 | 2.161 | 20.400 |
| RE-CNELEFE-003-2015 | 90 | 10200 |
| RE-CNELEFE-004-2015 | 4.064 | 114.890 |
| Total | 6.315 | 145.490 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Conforme se puede apreciar en la tabla resumen, en el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2016 se realizaron un total de 45 trámites de nacionalización de contenedores, datos que reflejan un resultado de tiempo promedio de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería importada desde febrero de 2015 hasta junio del 2016 un total de 140 días por cada trámite. (Ver anexo Nro. 6).

Por otro lado, se observó en los informes de los Administradores de contratos que los tiempos extensos de nacionalización de contenedores se debió a la documentación errónea entregada por

el exportador, así como también a la entrega de la misma en tiempos extensos, lo cual genera un incremento sustentable al tiempo de permanencia de la mercancía en el puerto, ya que según lo indicado por el Especialista de Importaciones de la Unidad de Negocio no deberían ser mayores a 20 días.

De acuerdo a la información proporcionada por la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética se puede indicar que como consecuencia del proceso de importación, los tiempos transcurridos en mismo se tornaron demasiado extensos para la obtención de las mercancías, convirtiéndose en el principal inconveniente y conllevando un retraso en la entrega del producto al cliente final.

Determinación de necesidades operacionales

Para la determinación de las necesidades operacionales se recurrió a la técnica de investigación denominada “entrevistas”, “Técnicas de verificación verbal: Indagación: Consiste en realizar una serie de preguntas sobre algún aspecto específico que se contempla dentro del examen, se utiliza esta técnica sobre todo cuando no existe nada documentado” .

De esta manera se realizaron entrevistas al Administrador de Contratos, al Especialista de Importaciones y al Administrador de la Unidad quienes conocen de primera mano las necesidades operacionales de las áreas. El detalle de las entrevistas se acota a continuación para al final, a manera de resumen exponer las necesidades operacionales determinadas.

Detalle de aplicación de entrevistas realizadas a los usuarios de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ref.: Entrevista Administrador de Contrato

Nombre del Entrevistado: Ing. Claudio Danilo Vélez Ortega

Cargo: Jefe Administración Técnica

Fecha: 17 de junio del 2016

Lugar: Oficina de la Unidad Quito - Ecuador

Objetivo de la entrevista: Conocer las causas de la problemática generada en el proceso de importación de contenedores

1. **¿Cree usted que la forma de ejecutar las tareas en el área importaciones es la idónea?**

No; se debe primeramente planificar considerando tipo de carga, puerto de embarque, destino, días libres, entrega de documentación habilitante, verificación en sitio de los bienes a importar, presupuestar valores para certificados INEN, etc.; contratar el agente aduanero idóneo; mantener coordinación adecuada con funcionarios internos y externos involucrados; determinar número de contenedores, etc.

2. **¿Existe apertura de las autoridades para establecer un proceso de importaciones en la Unidad que le permita alcanzar un óptimo nivel de eficiencia?**

Las autoridades deben aprobar los procesos de importaciones; se debe implementar procedimientos y procesos para importaciones; en los contratos se debe hacer constar otras cláusulas que permitan al administrador un mejor control en lo relacionado a importaciones, ya sea CIF, FOB, etc.

3. **¿Cuáles cree usted que son las actividades más críticas que debe ejecutar el área de importaciones?**

Cumplir con las tareas de las importaciones dentro del tiempo correspondiente a los días libres; Realizar la gestión para evitar los abandonos tácitos y definitivos; (mediante internet he revisado muchas importaciones realizadas en el país y lo principal es nacionalizar en el menor tiempo posible y al mínimo costo)

Determinar un cronograma donde conste tiempos y costos que involucrarían la nacionalización; y conocer rutas críticas y riesgos que en estos procesos siempre aparecen.

4. **¿Cuáles son las causas de la problemática generada en el proceso de importaciones?**

- Falta de planificación
- Falta de experiencia
- Rotación de personal
- Inexistencia de funciones
- Falta de procedimientos y procesos y su respectiva socialización

- El personal involucrado debía "vivir" en la aduana para agilizar los trámites
- 5. **¿Qué consecuencias ha generado la problemática generada en el proceso de importaciones?**
 - Costos elevados
 - Tiempos de nacionalización muy largos

Firma: Ing. Claudio Danilo Vélez Ortega

UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ref.: Entrevista Especialista de Importaciones

Nombre del Entrevistado: Ing. Gabriela Villacís Báez

Cargo: Especialista de Importaciones

Fecha: 17 de junio del 2016

Lugar: Oficina de la Unidad Quito - Ecuador

Objetivo de la entrevista: Conocer las causas de la problemática generada en el proceso de importación de contenedores

1. **¿Cree usted que la forma de ejecutar las tareas en el área importaciones es la idónea?**

No, en relación a que la recepción de la documentación habilitante por parte del proveedor posterior al arribo de la mercancía a Ecuador año 2015, no es el proceso regular en una importación cuando esta documentación debería remitirse inicialmente vía

mail previo al despacho para su oportuna revisión del Importador y posteriormente el envío de los documentos originales.

Sin embargo se debe mencionar que este es un factor externo al área de importaciones, y a pesar de ello Importaciones ha buscado alternativas para agilizar la desaduanización bajo la legislación nacional, internacional y leyes conexas.

2. ¿Existe apertura de las autoridades para establecer un proceso de importaciones en la Unidad que le permita alcanzar un óptimo nivel de eficiencia?

Se cuenta con la apertura por parte de la Dirección de Compras e Importaciones, sin embargo los plazos establecidos para cumplimiento de responsabilidades son rígidos en relación a la situación real de los proveedores, a pesar de las múltiples gestiones realizadas con los proveedores la obtención de esta información es un factor externo al importador.

3. ¿Cuáles cree usted que son las actividades más críticas que debe ejecutar el área de importaciones?

Desaduanizar las importaciones sin los insumos básicos como son:

No contar con la documentación habilitante, previo al arribo del producto importado.

No contar con la documentación de manera oportuna (previo al embarque) impide validar la documentación para la desaduanización, teniendo que solventar cualquier observación por las entidades competente, cuando el producto ya se encuentra en Ecuador, lo cual no es recomendable considerando las licencias son previas a la importación.

No contar con un agente de aduanas para la desaduanización, según establece el art. 64 del reglamento del COPCI, se requiere contar con el servicio de un Agente de Aduana para la emisión de las declaraciones de Aduana

No contar con disponibilidad de recursos para gestionar las licencias de importación. El no contar con disponibilidad de recursos económicos afecta a la obtención de licencias, considerando su pago no debe tardar los 4 días hábiles ya que de lo contrario la licencia queda sin efecto.

Re programación de despachos en la entrega del producto importado.

Legalizar los anticipos solicitados, sin la documentación habilitante real de proveedor (liquidaciones de demoraje definitivas)

4. ¿Cuáles son las causas de la problemática generada en el proceso de importaciones?

Se identifica como principal problemática la entrega tardía de documentos por parte del proveedor que afecta en la logística de importación como en sus costos.

No contar con los insumos básicos para desaduanizar (Agente de Aduanas, Disponibilidad de recursos para licencias de importación, y otros)

5. ¿Qué consecuencias ha generado la problemática generada en el proceso de importaciones?

Al no contar con la documentación habilitante para la desaduanización se reflejaría un sobre costo en el producto importado, ya que se incrementa el tiempo de permanencia del producto en el puerto.

Aun cuando se cuente con la documentación habilitante original si no cumple con los lineamientos de las instituciones de control, va a generar un retraso en la desaduanización hasta que se valide y cumpla los requerimientos establecidos por los entes de control.

Así también el no contar con recursos económicos retrasa la obtención de licencias de importación lo cual incrementará el tiempo de desaduanización.

El no contar con agente de aduanas es un factor que afecta el tiempo de desaduanización.

Importaciones también se ve afectado cuando los pagos se realizan en un plazo superior al habitual, ya que implica un incremento en costos y un re proceso al realizar un alcance al pago.

Por otro una reprogramación en los despachos genera un sobre costo por stand by.

Firma: Ing. Gabriela Villacís Báez

UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ref.: Entrevista Administrador de la Unidad de Negocio

Nombre del Entrevistado: Dr. Pablo Arturo Falconí Ayora

Cargo: Administrador de la Unidad de Negocio - EFE

Fecha: 16 de junio del 2016

Lugar: Oficina de la Unidad Quito - Ecuador

Objetivo de la entrevista: Conocer las causas de la problemática generada en el proceso de importación de contenedores

1. **¿Cree usted que la forma de ejecutar las tareas en el área importaciones es la idónea?**

No; es importante que se tengan procesos y procedimientos definidos y claros, contando con los respectivos manuales e instructivos, acorde a las leyes y reglamentación de aplicación a las importaciones

2. **¿Existe apertura de las autoridades para establecer un proceso de importaciones en la Unidad que le permita alcanzar un óptimo nivel de eficiencia?**

Iniciar con la presentación de documentos habilitantes para la nacionalización, que los mismos estén con errores o que no estén elaborados de acuerdo a las normas que se encuentren vigentes.

3. **¿Cuáles cree usted que son las actividades más críticas que debe ejecutar el área de importaciones?**

Iniciar con la presentación de documentos habilitantes para la nacionalización, que los mismos estén con errores o que no estén elaborados de acuerdo a las normas que se encuentren vigentes.

4. **¿Cuáles son las causas de la problemática generada en el proceso de importaciones?**

No contar con documentos habilitantes y correctos para efectuar las nacionalizaciones, ya que estos retrasan los trámites, llegando a generar valores a pagar por conceptos no contemplados en la importación.

5. **¿Qué consecuencias ha generado la problemática generada en el proceso de importaciones?**

La mayor problemática presentada es que no se pueda contar a tiempo con los productos importados, se generen costos por demoraje, almacenajes y pagos adicionales por licencias, los mismos que afectan al costo final de los productos importados.

Firma: Dr. Pablo Arturo Falconí Ayora

Cuadro No. 2: Resumen Entrevista Interna de Evaluación Determinación de necesidades operacionales

| Pregunta Nro. 1 | | | |
|---|---|---|---|
| ¿Cree usted que la forma de ejecutar las tareas en el área importaciones es la idónea? | | | |
| SI | | NO | ✓ |
| FORTALEZAS | | DEBILIDADES | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Procesos y procedimientos no definidos ni claros. - No presentación oportuna de requisitos para la nacionalización de contenedores. - Ausencia de manuales e instructivos de importaciones. | |
| Pregunta Nro. 2 | | | |
| ¿Existe apertura de las autoridades para establecer un proceso de importaciones en la Unidad que le permita alcanzar un óptimo nivel de eficiencia? | | | |
| SI | ✓ | NO | |

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| Apertura de aprobación por parte de las autoridades para la elaboración de un proceso de importaciones. | <ul style="list-style-type: none"> - No cumple marco legal. - Plazos rígidos para el cumplimiento de responsabilidades. - Desconocimiento del proceso de nacionalización. - Valores a pagar por conceptos no contemplados en la importación. - Recepción de la documentación correcta y de acuerdo a las normativas vigentes. |
| | - |
| <p>Pregunta Nro. 3</p> <p>¿Cuáles cree usted que son las actividades más críticas que debe ejecutar el área de importaciones?</p> | |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Levantar los abandonos tácitos y definitivos en las cargas - Tiempos extensos de nacionalización de cargas. - Falta de requisitos previo al arribo de las cargas. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Falta de recursos económicos para el pago de obligaciones - Re programación de despachos - Legalización de anticipos efectuados a navieras y depósitos temporales sin documentación habilitante. - Recepción de la documentación correcta y de acuerdo a las normativas vigentes. |
| <p>Pregunta Nro. 4</p> <p>¿Cuáles son las causas de la problemática generada en el proceso de importaciones?</p> | |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Falta de procedimientos. - Rotación de personal. - Falta de planificación. - Afectación en logística. - No contar con un agente de aduana interno. - Falta de documentos habilitantes y correctos para efectuar las nacionalizaciones. - Pagos de valores no contemplados |

| | |
|---|--|
| | en la importación. |
| Pregunta Nro. 5 | |
| ¿Qué consecuencias ha generado la problemática generada en el proceso de importaciones? | |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Costos elevados por demoraje, almacenaje y pagos adicionales por licencias - Tiempos extensos de nacionalización de contenedores. - Sobrecostos en el producto importado - Retrasos en la nacionalización de cargas - Falta de recursos económicos para valores no contemplados. - Incremento en tiempos de nacionalización. - Incremento de costos en transporte. - Reprogramación de despachos - Productos importados a destiempo. |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Análisis FODA

Resulta oportuno y necesario describir la situación actual de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el propósito de conocer de cerca la realidad interna y externa que marca las condiciones para la elaboración de un correcto proceso, fundamentado en los riesgos inherentes a la Unidad, a pesar de ser un elemento subjetivo que en la realidad de las empresas suele ser no relevante, he considerado en mi investigación, la metodología del FODA, para de manera concreta, definir las fortalezas en relación con las amenazas y las debilidades con las oportunidades que se detectan en la actualidad en la Unidad, a fin de tener un panorama mucho más completo de la realidad organizacional, a continuación se presenta el cuadro de estos elementos.

Cuadro No. 3: MATRIZ FODA

| | | |
|--|--|--|
| <p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p> | <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ascendente interés en participar en el mejoramiento de los procesos de la institución. - Recurso humano de vasta experiencia y con alto compromiso de servicio público. - Actitud positiva al cambio - Infraestructura adecuada para el funcionamiento de organización. | <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacitación oportuna al personal sobre, el manejo de los procesos de importación. - Desconocimiento de la base legal para la aplicación de las diferentes importaciones. - Limitada información a los usuarios sobre la correcta aplicabilidad de los nuevos procesos de importación. |
| <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento y mejoramiento de los procesos de desarrollo local y a nivel de distrito. - Adelanto científico en materia de agilizar los procesos. - Incremento del presupuesto para la | <p>Estrategias: FO (maxi-maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer al usuario que la Unidad por medio de su personal de ventanillas tendrá un buen direccionamiento al momento de realizar sus trámites. - Difundir a la ciudadanía que los nuevos procesos son para mejorar la atención a los usuarios que acuden a la Unidad | <p>Estrategias: DO (mini-maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los procesos internos que permitan dar una buena atención al cliente externo. - Robustecer la gestión pública de agilidad y transparencia de recursos. - Impulsar la incorporación de personal capacitado, para la atención oportuna a los |

| | | |
|---|--|--|
| <p>capacitación constante del personal de ventanilla universales y de atención al cliente, y reconocimiento de horas extras.</p> | <p>de Negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalece el presupuesto para que se pague las horas suplementarias. | <p>usuarios.</p> |
| <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proximidad de las elecciones de las nuevas autoridades, puede haber un cambio de direccionamiento en estos procesos que se implementaron. - Situación política | <p>Estrategias: FA (maxi-mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explotar el conocimiento y la experiencia del personal que labora en la Unidad impartiendo con el nuevo personal sobre la buena aplicación de los procesos de importación. - Aprovechar, redistribuir el espacio que se encuentra desocupado con la creación de un punto para el agente aduanero. | <p>Estrategias: DA (mini-mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal involucrado en el manejo del nuevo proceso, además de motivar y estimular al mismo en el desempeño de sus actividades. - Difusión ágil y oportuna por los medios de comunicación sobre el manejo de los nuevo procesos. |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

ANÁLISIS DE RESULTADOS ALCANZADOS

De las encuestas aplicadas, como resultado podemos concluir que la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, en el área de Importaciones se requiere elaborar un proceso de importaciones, mismo que en su conjunto abarcaría todas las actividades y tareas que tiene a cargo el área de estudio y que guardan la misma lógica de los objetivos previamente establecidos para la investigación planteada.

Resumen del diagnóstico de la actividad de importaciones en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

La presente investigación se realizó con los diferentes usuarios que se interrelacionan con en el proceso de importaciones de la Unidad de Negocio, de la cual se resumen lo siguiente:

Según el marco legal de la validación de espectros es necesario definir un proceso de importaciones de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.

Al mismo tiempo participaron tres áreas donde se determinó que no se hace una logística adecuada y que además el producto que llega no se puede reclamar.

3.2. Identificación de las actividades, tareas, responsables necesarias para desarrollar el proceso de importación en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.

En esta parte de nuestro proyecto integrador de carrera se ha realizado la descripción exacta y secuencial de las actividades y operaciones que contiene el proceso efectuando para lograr ejecutar la nacionalización de mercancías importadas, y son:

Cuadro No. 4: Actividades del Proceso de Importaciones

| PASOS | UNIDAD | PROCESO | PRODUCTO |
|--------------|----------------------------|---|--|
| 1 | Administrador de Contrato | Emite informe detallado de estado de ejecución de contrato y solicita se inicie el proceso de importación (nacionalización de los bienes adquiridos) | Memorando, Informe y copia de contrato |
| 2 | Administrador de la UN EFE | Autoriza a que se ejecute el proceso de importación de acuerdo a la petición del Administrador del Contrato y dispone a la Dirección de Compras e Importaciones la elaboración de la misma. | Memorando |
| 3 | Dirección de Compras e | Solicita al proveedor copias o formatos de los documentos de acompañamiento como | Copias certificadas |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|
| | Importaciones | Factura comercial, lista de empaque, documento de carga y certificado de conformidad. | |
| 4 | Dirección de Compras e Importaciones | Revisa la documentación recibida y en el caso de no cumplir se solicita al proveedor que realice las respectivas correcciones en la que le indica que el tiempo máximo de corrección de los documentos será de 5 días hábiles. | Elaboración de oficio al proveedor con copia al Administrador de la Unidad y al Administrador del Contrato |
| 5 | Dirección de Compras e Importaciones | En el caso de que la documentación cumpla con la normativa vigente y leyes conexas se emite el respectivo informe de satisfacción documental | Oficio al proveedor con copia al Administrador de la Unidad y al Administrador del contrato |
| 6 | Dirección de Compras e Importaciones | Mediante oficio de satisfacción documental se solicitara la emisión de los documentos originales que contengan sellos de la compañía, y firma de responsabilidad en los documentos que los requiera en un lapso no mayor a cinco días hábiles | Facturas, lista de empaque, documentos de transporte y certificado de conformidad |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| | | | original. |
| 7 | Dirección de Compras e Importaciones | Mediante oficio solicita al MIPRO (Ministerio de Industrias y Productividad), la autorización de ampliación de cupo de importación | Oficio suscrito por la Dirección de Compras e Importaciones, con copia al Administrador de la Unidad y con copia del Administrador del Contrato |
| 8 | Administrador de UN EFE | Autoriza el envío de la documentación al MIPRO | Sumilla al presente oficio. |
| 9 | Dirección de Compras e Importaciones | Una vez autorizado el documento por parte del Administrado de la Unidad, ingresamos el documento al MIPRO para su contestación | Numero de entrega de recepción del documento en el MIPRO |
| 10 | Dirección de Compras e Importaciones | Se dará el respectivo seguimiento hasta la obtención del cupo referido en el MIPRO | Correo de confirmación de ampliación de CUPO |
| 11 | Dirección de Compras e | Una vez recibo el respectivo correo electrónico se elaborara el ROP (Registro de | Documento electrónico |

| | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|
| | Importaciones | Operado de Productos reglamentados) | emitido por el MIRPO |
| 12 | Dirección de Compras e Importaciones | Se registrara mediante la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana) la información requerida para la obtención del documento de control previo emitido por el INEN (Servicio de Normalización Ecuatoriano) | Número de Entrega electrónico del registro de la información |
| 13 | Dirección de Compras e Importaciones | Se registrara mediante la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana) la información requerida para la obtención del documento de control previo emitido por el SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública) | Número de Entrega electrónico del registro de la información |
| 14 | Dirección de Compras e Importaciones | En el proceso de aceptación de los documentos de control previo tanto para el INEN como para el SERCOP se deberá subsanar de manera inmediata las peticiones de corrección a través de la VUE | Número de Entrega electrónico del registro de la Información |
| 15 | INEN | Una vez aceptada la información y no existe problema alguno emite el número de certificación y transmite la misma al SENA E | Respuesta electrónica a través del portal del Ecuapass |
| 16 | SERCOP | Una vez aceptada la información y no existe problema alguno emite el número de | Respuesta electrónica a |

| | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|
| | | certificación y transmite la misma al SENA E | través del portal del Ecuapass |
| 17 | Dirección de Compras e Importaciones | Notifica al agente de aduanas la emisión de las licencias de importación y a su vez envía la información requerida para la transmisión de la DAI | Oficio al agente de aduanas, con copia al Administrador de UN EFE, con copia al Administrador del Contrato |
| 18 | Dirección de Compras e Importaciones | Entrega al agente la documentación original para la transmisión de la DAI (Declaración Aduanera de Importación) al SENA E (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) | Oficio dirigido al agente de aduanas, con copia al Administrador de la UN EFE, y copia al Administrador del Contrato |
| 19 | Agente de Aduanas | Previo a la transmisión de la DAI realiza la verificación documental y certificación de partida arancelaria. | Verificación Documental |
| 20 | Agente de Aduanas | Transmite la DAI a y través del ECUAPASS | Número electrónico emitido por |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| | | | ECUAPASS |
| 21 | Agente de Aduanas | Verifica el proceso de la transmisión, certifica canal de aforo, realiza las correcciones a la DAI (de ser el caso) y certifica el cierre del trámite en el ECUAPASS y valida la salida autorizada del trámite | Número de Entrega Electrónico por ECUAPASS |
| 22 | Agente de Aduanas | Notifica a la Dirección de Compras e Importaciones que el trámite cuenta con salida autorizada | Correo electrónico a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 23 | Dirección de Compras e Importaciones | Notifica al Administrador de UN EFE, y al Administrador del Contrato el estado actual del trámite | Correo Electrónico. |
| 24 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicita al agente de aduanas la certificación de pagos pendientes a la Empresa de Transporte y al Depósito Temporal de almacenaje de las Cargas | Correo electrónico con copia al Administrador de la UN EFE y Administrador del Contrato |
| 25 | Agente de Aduanas | Entrega a la Dirección de Compras e Importaciones el valor estimado (de ser el caso) o la(s) Factura(s) a Cancelar en | Correo electrónico a la Dirección de Compras e |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| | | relación al almacenaje de la Carga en los depósitos temporal y el valor estimado (de ser el caso) o la(s) Factura(s) a las empresas de transporte por razón de gastos locales, demorajes, retiros de documentos, certificación de documentos de carga, y cartas de autorización de salida. | Importaciones |
| 26 | Dirección de Compras e Importaciones | Entrega al Administrador del Contrato sustentos de pago y solicita se sirva emitir mediante QUIPUX el respectivo pago al Departamento financiero | Documento generado por QUIPUX, con copia al Administrador de la UN EFE, y a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 27 | Departamento Financiero | Notifica al Administrador del Contrato y a la empresa quien recibe el pago de los valores pendientes | Correo Electrónico para Administrador del Contrato a la empresa, con copia al Administrador de |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|--|
| | | | la UN EFE, copia a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 28 | Dirección de Compras e Importaciones | Informa al agente de aduanas que se emitió y se acredita el pago pendiente y solicite los documentos originales de los mismos | Correo electrónico, con copia al Administrado de UN EFE, y Administrador de Contrato |
| 29 | Agente de Aduanas | Una vez que certifica la acreditación en las cuentas tanto de la Naviera como del Depósito temporal solicita documentos originales de respaldo de la mismas y demás documentos que autoricen la salida de los contenedores de los recintos aduaneros autorizados | Correo electrónico a la dirección de compras e importaciones |
| 30 | Dirección de Compras e Importaciones | Coordina con el Operador Logístico Correos del Ecuador CDE-EP, la disponibilidad de camiones y choferes para el retiros de los contenedores en puerto | Correo electrónico a CDE con copia al Administrador del Contrato con copia |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|--|
| | | | Administrador de UN EFE |
| 31 | Operador Logístico | Certifica a Dirección de Compras e Importaciones la disponibilidad de unidades de carga y la información completa de los conductores de las unidades (Nombre del Chofer, Cédula de Ciudadanía, Placas del Vehículo) cabe recalcar que las unidades de carga deben estar registrador en el Deposito Temporal para el despacho de los contenedores | Correo electrónico a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 32 | Dirección de Compras e Importaciones | Notifica al Agente de aduanas la información de los choferes y camiones para solicitar los pase puertas para el retiro de los contenedores | Correo electrónico al Agente de Aduanas con copia de CDE-EP |
| 33 | Agente de Aduanas | Entrega pases puertas a CDE-EP con fecha y hora para el retiro de los contenedores | Documentos físicos entregados en Depósito Temporal |
| 34 | Agente de Aduanas | Notificara a la Dirección de Compras e Importaciones la entrega de los documentos a CDE-EP y coordinara la hora de presencia en las bodegas de CDE-EP para la recepción de | Correo electrónico Dirección de Compras e Importaciones |

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|--|
| | | los contenedores | |
| 35 | Dirección de Compras e Importaciones | Notificara el día y la hora de arribo de los contenedores a las bodegas de CDE-EP, para coordinar la presencia del Administrador del Contrato en el proceso de descarga de la misma. | Correo Electrónico para Administrador del Contrato con copia Administrador de UN EFE |
| 36 | Dirección de Compras e Importaciones | Se elabora el informe de culminación del proceso de importación del objeto de contratación | QUIPUX para el Administrador del Contrato con copia al Administrador de la UN EFE. |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

A continuación se detalla las responsabilidades y actividades de los diferentes actores inherentes dentro del proceso de importación.

Administrador de la Unidad de Negocio: Encargado de aprobar y autorizar la nacionalización de contenedores y mercancías.

Administrador de Contrato: Encargado de solicitar la nacionalización de mercancías, así como también de gestionar la recepción y verificar que la mercancía este acorde a las necesidades de la institución.

Agente de Aduanas: Encargado de gestionar la documentación para la nacionalización de mercancías, trámites aduaneros, tributarios y bancarios; asimismo realiza la transmisión de importaciones ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA E.

Dirección de Compras e Importaciones: Encargado de gestionar las importaciones de mercancías y elementos necesarios para su nacionalización.

Departamento Financiero: Encargado de gestionar los pago inherentes a la nacionalización de mercaderías.

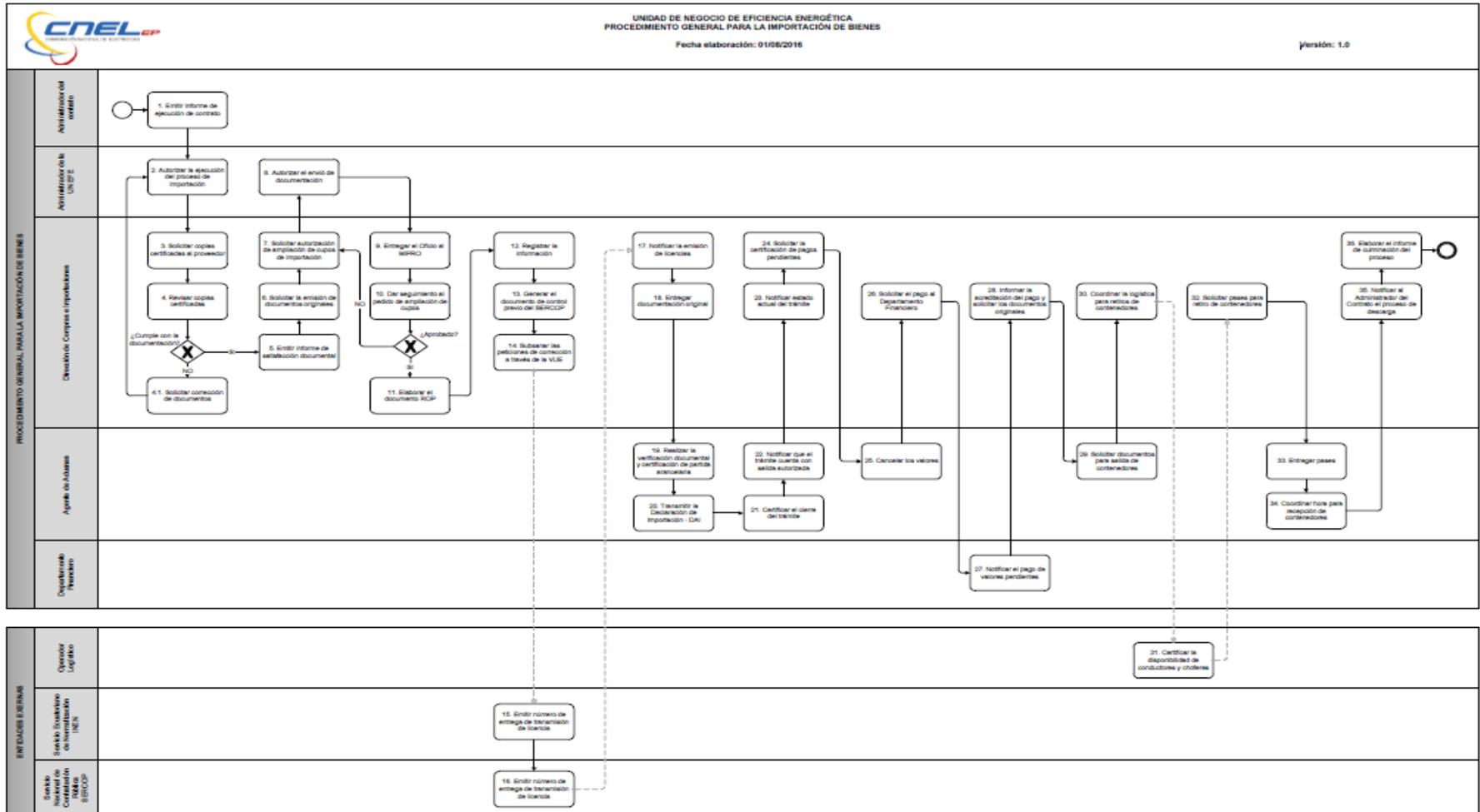
Operador Logístico: Encargado de controlar la operación de embarque, almacenaje y la contratación de fletes y seguros para las mercancías;

Servicio Ecuatoriano de Normalización – INEN: Encargado de emitir licencias de conformidad (documento de control previo) de producto importado

Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP: Encargado de emitir licencia (documento de control previo) de importación.

De acuerdo a la identificación de las actividades, tareas, responsables necesarias para desarrollar el proceso de importación en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética, se establece el siguiente flujo de proceso.

Cuadro No. 5: Flujo de Proceso Importaciones. (Ver anexo Nro. 7)



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

3.3. Manual de Proceso de importaciones para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética de la Corporación Nacional de Electricidad.

**PROCESO IMPORTACIONES UNIDAD DE NEGOCIO
DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**

| | | |
|--|--|------------------------|
| | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFE-DCI-IMP-001 |
| | | VERSION: 0 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | FECHA: 19 -Agosto-2016 |

| Datos Generales del Documento | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--------------------|--|
| ELABORACIÓN | | ACTUALIZACIÓN | | ELIMINACIÓN | |
| Nombre del Documento: | | Procedimiento General para la Importación de Bienes | | | |
| Código: | | PR-UNEFE-DCI-IMO-001 | | | |
| Versión: | | 0 | | | |
| Proceso / Subproceso: | | Dirección de Compras e Importaciones / Importaciones | | | |
| Observación: | | | | | |

| | Nombre y Apellido | Cargo | Firma |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------|-------|
| Elaborado por: | Jenny Rueda Orozco | Directora de Compras e Importaciones | |
| Aprobado por: | Pablo Arturo Falconí Ayora | ADMINISTRADOR CNEL EP – UN EFE | |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFE-DCI-IMP-001 |
| | | VERSION: 0 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | FECHA: 19 -Agosto-2016 |

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos que regulen el despacho de mercancías y las actuaciones que deben adelantar la Aduana, importaciones, exportadores y auxiliares de agente aduanero bajo los regímenes de importación

ALCANCE

El presente procedimiento, pretende dar a conocer las funciones y responsabilidades básicas de cada unidad que interviene en un proceso de importación.

MARCO LEGAL

- Código Orgánico de Comercio e Inversiones (COPCI)
- Reglamento al Código Orgánico de Comercio e Inversiones (RCOPCI).
- Resoluciones emitidas por el SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública)
- Resoluciones emitidas por el INEN (Servicio Ecuatoriano De Normalización)
- Resoluciones emitidas por el MIPRO (Ministerio de Industrias y productividad)
- Resoluciones emitidas por el SENA E (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador)
- Resoluciones emitidas por el SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriano)
- Normas de Control Interno emitidas CNEL-EP. (Corporación Nacional de Electricidad)
- Leyes, reglamentos y normas aplicables para el efecto

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFÉ-DCI-IMP-001 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | VERSION: 0 FECHA: 19 -Agosto-2016 |

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACEPTACIÓN DE LA DECLARACIÓN: Acto mediante el cual la Autoridad Aduanera registra una Declaración Aduanera de Importación (DAI) para darle el trámite previsto en la legislación aduanera.

ADUANA: Los servicios administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la percepción de los tributos a la importación y a la exportación, que están encargados también de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos, entre otros, a la importación, al tránsito y a la exportación de mercancías.

AGENTE ADUANERO: El agente aduanero es el auxiliar autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros, en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural.

ARRIBO: Llegada de vehículos y unidades de transporte a un puerto aduanero. Obliga a presentarlos para ejercer el control aduanero de recepción.

AUTORIDAD ADUANERA: Autoridad competente que, de acuerdo con la legislación nacional, es responsable de la administración de las leyes y regulaciones aduaneras, de la recaudación de los derechos e impuestos originados en las operaciones de comercio exterior y de la aplicación de otras disposiciones relativas, entre otros temas, a la importación, exportación, tránsito y almacenaje de mercancías.

AVISO DE LLEGADA: Informe que el transportista transmite a la Autoridad Aduanera, antes de la llegada del medio de transporte, indicando la fecha y hora en que arribará al territorio aduanero nacional.

DERECHOS DE ADUANA: Son todos los derechos o impuestos de cualquier clase que se fijen o exijan directa o indirectamente por la importación o exportación de mercancías o en relación con dicha importación o exportación.

DEPÓSITO ADUANERO: El almacenamiento temporal de mercancías bajo control de la Autoridad Aduanera en locales o en lugares cercados o no, habilitados al efecto, en espera de que se presente la declaración de mercancías correspondiente.

DESPACHO: Conjunto de actos y formalidades que regulan la entrada y salida de mercancías al y desde el territorio nacional, realizado por las autoridades aduaneras, importadores, exportadores, propietarios, consignatarios, auxiliares de aduana, de acuerdo a regímenes aduaneros establecidos conforme a la legislación aduanera.

FACTURA COMERCIAL: Documento expedido por el vendedor, en el cual se relacionan las mercancías a exportar o importar con los precios unitarios y totales y demás anotaciones requeridas por el comercio exterior.

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFE-DCI-IMP-001 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | FECHA: 19 -Agosto-2016 |

IMPORTACIÓN DEFINITIVA: Es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero.

SISTEMA INFORMÁTICO DE LA ADUANA - SENA E: Herramienta para el control y automatización de los procedimientos aduaneros, diseñada, desarrollada, aplicada y controlada por la Autoridad Aduanera. Corresponde al ECUAPASS

VENTANILLA ÚNICA ECUATORIANA (VUE): Herramienta que permite a todas las partes involucradas en la operación de comercio exterior de una mercancía, a través del uso de medios electrónicos, obtener vistos buenos, permisos, licencias, autorizaciones y trámites que deben cumplir las importaciones o exportaciones.

RESPONSABILIDADES

DEL ÁREA DE IMPORTACIONES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO: Cumplir la aplicación y ejecución del presente procedimiento en los procesos de importación así como en la Ventana única de Proveedores - VUE.

POLITICAS

Los expedientes de importación se archivan por orden cronológico en la Dirección de Compras e Importaciones durante el año natural y posteriormente en el archivo general de gestión por 5 años.

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFEE-DCI-IMP-001 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | VERSION: 0 FECHA: 19 -Agosto-2016 |

Asimismo, el Agente aduanero deberá conservar dentro de sus archivos todos los expedientes de importación que en su defecto realice a favor de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética por años y de conformidad a la normalita para el efecto.

PROCEDIMIENTO PREVIO

El Departamento de Importación previo al inicio de la importación deberá solicitar una copia del proceso de contratación para la verificación de los procesos, plazos, formas de pago y tipos despachos de la mercancía.

El Departamento de Importación verificará si existen procesos anteriores para determinar tiempos de despacho, documentación entregada, y si no existen pagos o recuperaciones económicas pendientes.

El Departamento de Importación supervisará todo el proceso de nacionalización y despacho la misma en conjunto con el administrador del contrato.

El administrador del contrato deberá tomar en cuenta que los plazos de ejecución deben estar dentro de los tiempos establecidos y a su vez determinar que no existen ningún otro costo adicional asumir por el hecho de la importación arribada.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFE-DCI-IMP-001 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | VERSION: 0 FECHA: 19 -Agosto-2016 |

El Departamento de Importación deberá recibir con un mes de anticipación los prototipos de los documentos y en conjunto con su agente verificara la correcta elaboración de las facturas comerciales, listas de empaque, documentos de transporte; una vez verificados se enviará mediante correo electrónico la notificación de aceptación de documentos y la petición de elaboración de los documentos definitivos.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| PASOS | UNIDAD | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | PRODUCTO |
|--------------|----------------------------|---|--|--|
| 1 | Administrador de Contrato | Emitir informe de ejecución de contrato | Emitir informe detallado de estado de ejecución de contrato y solicitar al Administrador de la Unidad se inicie el proceso de importación (nacionalización de los bienes adquiridos) | Memorando, Informe y copia de contrato |
| 2 | Administrador de la UN EFE | Autorizar la ejecución del | Mediante sumilla inserta el Administrador de la Unidad | Memorando |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|---------------------|
| | | proceso de contratación | autoriza la ejecución del proceso de importación de acuerdo a la petición del Administrador del Contrato y disponer a la Dirección de Compras e Importaciones la elaboración de la misma. | |
| 3 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar copias certificadas al proveedor | Solicitar por correo electrónico al proveedor copias o formatos de los documentos de acompañamiento como Factura comercial, lista de empaque, documento de carga y certificado de conformidad. | Copias certificadas |
| 4 | Dirección de Compras e Importaciones | Revisar copias certificadas | Revisar la documentación recibida y en el caso de no cumplir solicitar al proveedor mediante Oficio realice las respectivas correcciones en la que se indica el tiempo máximo de corrección de los documentos de 5 días hábiles. El documento debe ser enviado | Oficio al proveedor |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| | | | con copia al Administrador de la Unidad y al Administrador del Contrato. | |
| 5 | Dirección de Compras e Importaciones | Emitir informe de satisfacción documental | En caso de que la documentación cumpla con la normativa vigente y leyes conexas emitir mediante Oficio el informe de satisfacción documental con copia al Administrador de la Unidad y al Administrador del contrato. | Oficio al proveedor |
| 6 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar la emisión de documentos originales | Mediante Oficio de satisfacción documental solicitar la emisión de documentos originales que contengan sellos de la compañía y firma de responsabilidad en los documentos que los requiera en un lapso no mayor a cinco días hábiles. | Facturas, lista de empaque, documentos de transporte y certificado de conformidad original. |
| 7 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar autorización de ampliación de | Mediante Oficio solicitar al MIPRO (Ministerio de Industrias y Productividad), la | Oficio al MIPRO |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|--|
| | | cupos de importación | autorización de ampliación de cupo de importación por la Dirección de Compras e Importaciones, con copia al Administrador de la Unidad y Administrador del Contrato. | |
| 8 | Administrador de UN EFE | Autorizar el envío de documentación | El Administrador de la Unidad autoriza el envío de la documentación al MIPRO | Sumilla al presente oficio. |
| 9 | Dirección de Compras e Importaciones | Entrega de Oficio al MIPRO | Una vez autorizado el documento por parte del Administrado de la Unidad, ingresamos el documento al MIPRO para su contestación. | Numero de entrega de recepción del documento en el MIPRO |
| 10 | Dirección de Compras e Importaciones | Dar seguimiento al pedido de ampliación de cupo | El analista encargado dará el respectivo seguimiento hasta la obtención del cupo referido en el MIPRO. | Correo de confirmación de ampliación de CUPO |
| 11 | Dirección de Compras e | Elaborar el ROP | Una vez recibo el respectivo correo electrónico se elaborara | Documento electrónico |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|--|
| | Importaciones | | el ROP (Registro de Operado de Productos reglamentados) | emitido por el MIRPO |
| 12 | Dirección de Compras e Importaciones | Registrar la información | Se registrara mediante la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana) la información requerida para la obtención del documento de control previo emitido por el INEN (Servicio de Normalización Ecuatoriano) | Número de Entrega electrónico del registro de la información |
| 13 | Dirección de Compras e Importaciones | Generar el documento de control previo del SERCOP | Se registrara mediante la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana) la información requerida para la obtención del documento de control previo emitido por el SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública) | Número de Entrega electrónico del registro de la información |
| 14 | Dirección de Compras e Importaciones | Subsanar las peticiones de corrección a través de la VUE | En el proceso de aceptación de los documentos de control previo tanto para el INEN como para el SERCOP se deberá subsanar de manera inmediata las peticiones de corrección a través de la VUE | Número de Entrega electrónico del registro de la Información |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| 15 | INEN | Emitir número de certificación | El INEN revisa la información y en caso de no existir problemas, emite el número de certificación y transmite la misma al SENAE. | Respuesta electrónica a través del portal del Ecuapass |
| 16 | SERCOP | Emitir número de certificación | El SERCOP revisa la información y en caso de no existir problemas, emite el número de certificación y transmite la misma al SENAE. | Respuesta electrónica a través del portal del Ecuapass |
| 17 | Dirección de Compras e Importaciones | Notificar la emisión de licencias | Notificar mediante Oficio al agente de aduanas la emisión de licencias de importación con copia al Administrador de UN EFE y al Administrador del Contrato; a su vez envía la información requerida para la transmisión de la DAI. | Oficio al agente de aduanas, |
| 18 | Dirección de Compras e Importaciones | Entregar documentación original | El agente entrega la documentación original para la transmisión de la DAI (Declaración Aduanera de Importación) al SENAE | Oficio dirigido al agente de aduanas, |

| | | | | |
|----|-------------------|---|---|--|
| | | | (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) mediante Oficio con copia al Administrador de la UN EFE y al Administrador del Contrato. | |
| 19 | Agente de Aduanas | Realizar la verificación documental y certificación de partida arancelaria. | El agente previo a la transmisión de la DAI realiza la verificación documental y certificación de partida arancelaria. En la VUE | Verificación Documental |
| 20 | Agente de Aduanas | Transmitir DAI | Transmite la DAI a y través del ECUAPASS | Número electrónico emitido por ECUAPASS |
| 21 | Agente de Aduanas | Certificar el cierre del tramite | Verificar el proceso de la transmisión, certificar el canal de aforo y realizar las correcciones a la DAI (de ser el caso); certificar el cierre del trámite en el ECUAPASS y validar la salida autorizada del trámite. | Número de Entrega Electrónico por ECUAPASS |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|--|
| 22 | Agente de Aduanas | Notificar que el tramite cuenta con salida autorizada | Notificar a la Dirección de Compras e Importaciones que el trámite cuenta con salida autorizada. | Correo electrónico a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 23 | Dirección de Compras e Importaciones | Notificar estado actual del tramite | Notifica al Administrador de UN EFE y al Administrador del Contrato el estado actual del trámite. | Correo Electrónico. |
| 24 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar la certificación de pagos pendientes | Solicitar al agente de aduanas la certificación de pagos pendientes a la Empresa de Transporte y al Depósito Temporal de almacenaje de las Cargas con copia al Administrador de la UN EFE y Administrador del Contrato. | Correo electrónico |
| 25 | Agente de Aduanas | Cancelar los valores | De ser el caso entregar a la Dirección de Compras e Importaciones el valor estimado o la(s) Factura(s) a cancelar en | Correo electrónico a la Dirección de Compras |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | relación al almacenaje de la Carga en los depósitos temporal y el valor estimado o la(s) Factura(s) a las empresas de transporte por razón de gastos locales, demorajes, retiros de documentos, certificación de documentos de carga, y cartas de autorización de salida. | e Importaciones |
| 26 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar el pago al Departamento Financiero | Entregar al Administrador del Contrato el sustento de pago y solicitar el envío mediante QUIPUX del pago al Departamento financiero con copia al Administrador de la UN EFE y a la Dirección de Compras e Importaciones. | Memorando de pago |
| 27 | Departamento Financiero | Notificar el pago de valores pendientes | Notificar al Administrador del Contrato y a la empresa quien recibe el pago de los valores pendientes con copia al Administrador de la UN EFE y a la Dirección de Compras e | Correo Electrónico para Administrador del Contrato a la |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|--|
| | | | Importaciones. | empresa, |
| 28 | Dirección de Compras e Importaciones | Informar la acreditación del pago y solicitar los documentos originales | Informar al agente de aduanas que se emitió y se acreditó el pago pendiente y solicitar los documentos originales con copia al Administrado de UN EFE y Administrador de Contrato. | Correo electrónico, |
| 29 | Agente de Aduanas | Solicitar documentos para salida de contenedores | Una vez que certifica la acreditación en las cuentas tanto de la Naviera como del Depósito temporal solicita documentos originales de respaldo y demás documentos que autoricen la salida de los contenedores de los recintos aduaneros autorizados. | Correo electrónico a la dirección de compras e importaciones |
| 30 | Dirección de Compras e Importaciones | Coordinar la logística para retiros de contenedores | Coordinar con el Operador Logístico de Correos del Ecuador CDE-EP la disponibilidad de camiones y choferes para el retiro de los contenedores en puerto con | Correo electrónico a CDE |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|--|
| | | | copia al Administrador del Contrato y Administrador de UN EFE. | |
| 31 | Correos del Ecuador | Certificar la disponibilidad de conductores y choferes. | Certificar a Dirección de Compras e Importaciones la disponibilidad de unidades de carga y la información completa de los conductores de las unidades (Nombre del Chofer, Cédula de Ciudadanía, Placas del Vehículo) cabe recalcar que las unidades de carga deben estar registrado en los Depósitos Temporal para el despacho de los contenedores. | Correo electrónico a la Dirección de Compras e Importaciones |
| 32 | Dirección de Compras e Importaciones | Solicitar pases para retiro de contenedores | Notificar al Agente de Aduanas la información de los choferes y camiones para solicitar los pases de puertas para el retiro de los contenedores con copia de CDE-EP. | Correo electrónico al Agente de Aduanas |
| 33 | Agente de Aduanas | Entregar pases | Entregar pases puertas a CDE-EP con fecha y hora para el | Documentos físicos |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | | retiro de los contenedores | entregados en Depósito Temporal |
| 34 | Agente de Aduanas | Coordinar hora para recepción de contenedores | Notificar a la Dirección de Compras e Importaciones la entrega de los documentos a CDE-EP y coordinara la hora de presencia en las bodegas de CDE-EP para la recepción de los contenedores. | Correo electrónico Dirección de Compras e Importacion es |
| 35 | Dirección de Compras e Importaciones | Notificar al Administrador del Contrato el proceso de descarga. | Notificar el día y la hora de arribo de los contenedores a las bodegas de CDE-EP, para coordinar la presencia del Administrador del Contrato en el proceso de descarga de la misma con copia Administrador de UN EFE. | Correo Electrónico para Administrad or del Contrato |
| 36 | Dirección de Compras e Importaciones | Elaborar el informe de culminación del proceso | Elaborar el informe de culminación del proceso de importación del objeto de contratación y enviar mediante Memorando al Administrador | Memorando de culminación del proceso. |

| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| | | | del Contrato con copia al Administrador de la UN EFE. | |
| Fin del proceso. | | | | |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA IMPORTACION DE BIENES | PR-UNEFE-DCI-IMP-001 |
| | UNIDAD DE NEGOCIO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | VERSION: 0 FECHA: 19 -Agosto-2016 |

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Tiempo promedio de ejecución del proceso de importación
- Tiempo promedio de obtención de licencias previas INEN Y SERCOP

REGISTROS

Los registros de este procedimiento corresponden los modelos de información que están establecidos en el sistema informático (Ventanilla Única Ecuatoriana - VUE) por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA, la cual permite realizar los trámites aduanales y por el Ecuador para solicitar el servicio de inspección de cargas de importación. Los registros son los siguientes:

- Licencias SERCOP
- Licencias INEN
- Transmisión Aduanera
- Aforos físicos y documentales

ANEXOS

- Diagrama de flujo del proceso importaciones.

IV. CONCLUSIONES.

- ✓ La investigación determinó que en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética es necesario la implementación de un proceso de importaciones que permita el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ El diagnóstico desarrollado en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética se evidencia la necesidad de establecer un proceso de importaciones para organizar las actividades, ser eficiente, determinar las rutas críticas y que no contaba con un personal formado y especializado.
- ✓ Se propone el desarrollo de las actividades y responsabilidades para la implantación del proceso importación acompañando con un proceso de entrenamiento, de tal forma que el personal tenga la preparación idónea para reducir el nivel de errores e ineficacia.
- ✓ Implementar el Manual de proceso que se describe en el presente trabajo de investigación para la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

V. RECOMENDACIONES.

- ✓ Aplicar el proceso para cumplir los objetivos trazados por la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.
- ✓ Evaluar periódicamente los resultados obtenidos en la implementación en la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética.
- ✓ Realizar una constante capacitación para potencializar la capacidad de los funcionarios en la ejecución de los procesos de importación.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Abad, León, M. y Sando, F. (2011). *Estudio de factibilidad para la importación y comercialización de porcelanato italiano para la provincia de pichincha* (Tesis de Grado). Universidad Internacional del Ecuador Facultad de Administración y Ciencia, Ecuador.
2. Alvarado, A.(2012). *Garantismo Procesal*. Argentina. La Ley .
3. Desconocido. (2015-2016). *Definición ABC*. Recuperado de:
<http://www.definicionabc.com/general/instructivo.php> / Ecuador / 2001-2016.
4. Desconocido. (2015). *Instructivo para la Elaboración de los Manuales de Procedimientos y Funciones*. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/aheruhelsing/instructivo-para-la-elaboracion-de-los-manuales-de-procedimientos-y-funciones> / Ecuador / 2015.
5. Gestipolis. (2016). *Procesos Administrativos*. Recuperado de:
<http://www.gestipolis.com/que-es-proceso-administrativo/> / Ecuador / 2016.
6. Huamán P. Vidal L. Ríos y Ramos F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa (2a. ed.)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Español .
7. Luna, L. (2007). *Economía Internacional del Siglo XXI Primera Edición*. Imprenta Tinta Fresca. Ecuador.
8. Luna, L. (2014). *Lectura sobre Macroeconomía Desarrollo y Comercio Internacional*. Colegio de Economistas de Quito. Ecuador.
9. Maldonado, Á. (2011). *Gestión por Procesos, Conceptos básicos Capítulo I / B – EUMED*. Español.

10. Mantilla, G. (2014). *Código de la Comunidad Andina*. Corporación de Estudios y Publicaciones. Ecuador.
11. Pérez, J. (2013). *Gestión por Procesos*. ESIC. Español.
12. Pérez, M. (2015). *Seis Sigma: guía didáctica para Pymes*. Universidad de Ibagué.
13. Portal de Comercio Exterior. (2015). Recuperado de:
http://www.portalcomercioexterior.cl/como_importar/Ecuador/2015.
14. Real Academia de la Lengua (2014). Recuperado de:
<http://definicion.de/proceso/> / Asociación de Academias de la Lengua Española
15. Registro oficial 351. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Asamblea Nacional. Ecuador.
16. Registro oficial 449. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional. Ecuador.
17. Registro oficial 557. (2002). *Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos (Ley No. 2002-67)*. Asamblea Nacional. Ecuador.
18. Registro oficial 735. (2002). *Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico. Firmas electrónicas y mensajes de datos*. Asamblea Nacional. Ecuador.
19. Registro oficial 452. (2011). *Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del libro v del Código orgánico de la producción, Comercio e Inversiones*. Asamblea Nacional. Ecuador.
20. Registro oficial 490. (2015). *Refórmese el Decreto Ejecutivo No. 758, que contiene el Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Asamblea Nacional. Ecuador.
21. Resolución Nro. SENAE-DGN-2012-0140-RE. (2012). *Tarifario que regula los honorarios mínimos para los agentes de aduana*. Aduana de Ecuador SENAE. Ecuador.

22. Resolución Nro. SENAE-DGN-2012-0489-RE. (2013). *Disposiciones para la custodia, manejo y conservación de la documentación que generan los diferentes OCE*. Aduana de Ecuador SENAE. Ecuador.
23. Resolución Nro. SENAE-DGN-2012-0403-RE. (2014). *Reforma a la resolución No. DNG-0409 del Reglamento que regula la actividad de los Agentes de Aduana*. Aduana de Ecuador SENAE. Ecuador.
24. Resolución No DGN-2011-040-RE. (2011). *Reglamento que regula la actividad de los Agentes de Aduana*. Servicio Nacional de Aduana. Ecuador.
25. Resolución No GG-RE-101-2015. (2015). *Creación de la Unidad de Negocio de Eficiencia Energética*. CNEL EP. Ecuador.
26. Taccone L. (2014). *Blog de Procesos y Procedimientos – Definiciones y diferencias*. Ecuador.

ANEXOS.

Anexo No. 1

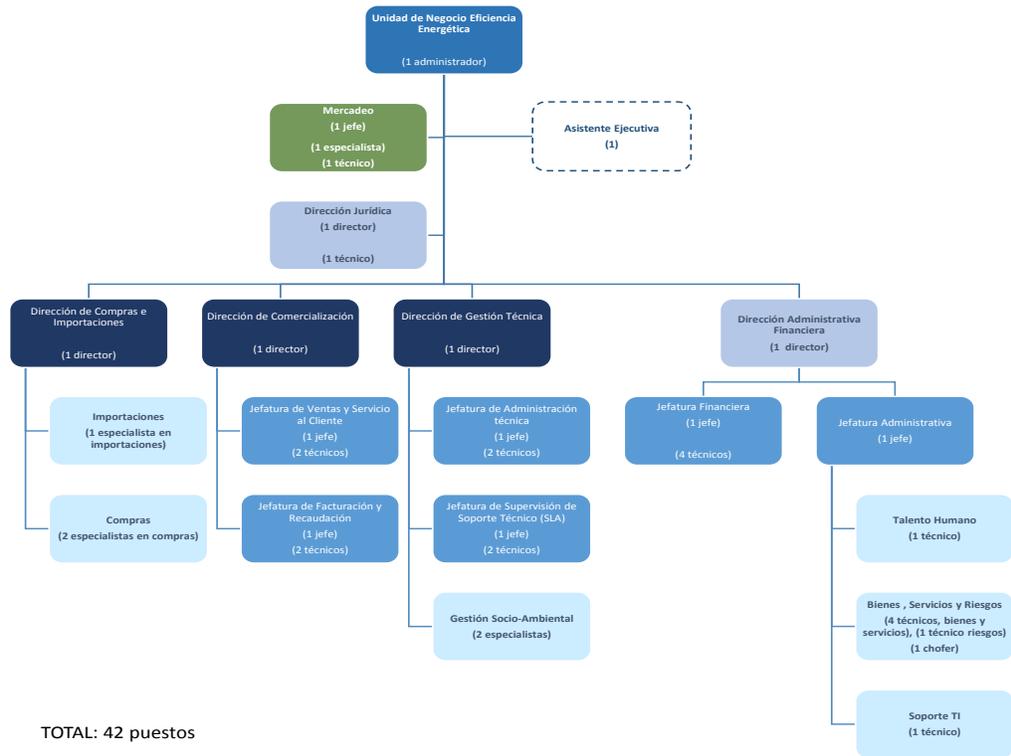
Gráfico No. 1: Mapa de Procesos



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Anexo No. 2

Gráfico No 2. Organigrama Estructural



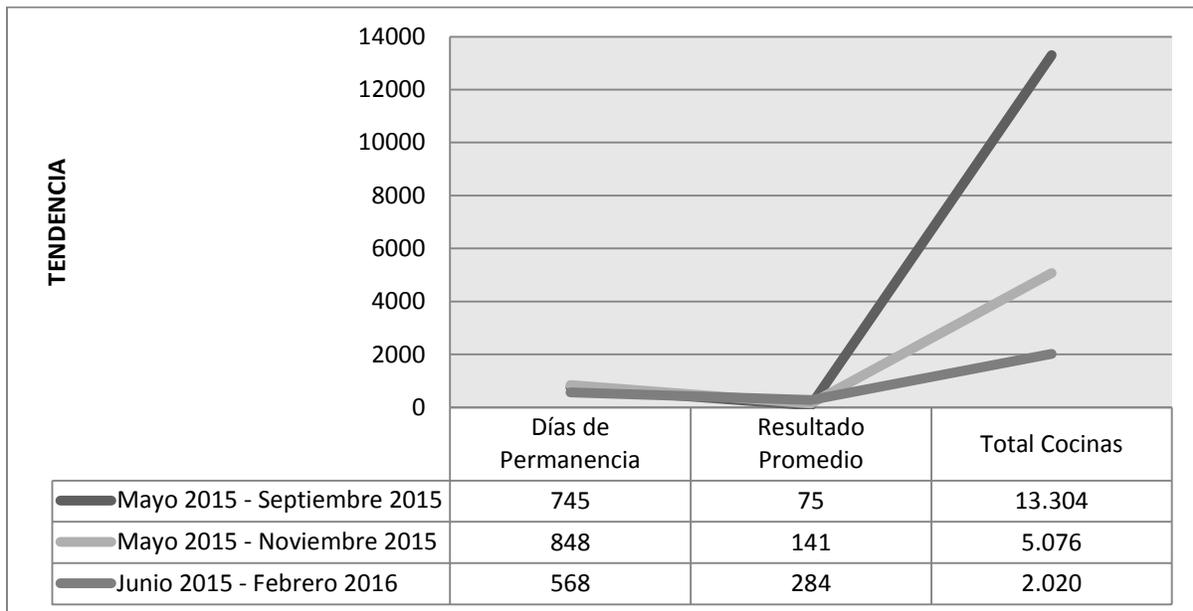
Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Anexo No. 3

Tabla No. 1: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-002-2015

| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|-----------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1 | RE2015040501 | 27/05/2015 | 19/06/2015 | 23 | 1.028 |
| 2 | RE2015040502 | 27/05/2015 | 31/07/2015 | 65 | 2.588 |
| 3 | RE2015040503 | 31/05/2015 | 11/09/2015 | 103 | 1.028 |
| 4 | RE2015040504 | 06/06/2015 | 20/07/2015 | 44 | 1.012 |
| 5 | RE2015040505 | 06/06/2015 | 17/07/2015 | 41 | 1.020 |
| 6 | RE2015040506 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 1.010 |
| 7 | RE2015040507 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 1.010 |
| 8 | RE2015040508 | 06/06/2015 | 11/09/2015 | 97 | 2.588 |
| 9 | RE2015040509 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.021 |
| 10 | RE2015040510 | 14/06/2015 | 11/09/2015 | 89 | 1.010 |
| 11 | RE2015040511 | 14/06/2015 | 11/09/2015 | 89 | 1.010 |
| 12 | RE2015040512 | 14/06/2015 | 05/02/2016 | 236 | 1.010 |
| 13 | RE2015040513 | 14/06/2015 | 11/05/2016 | 332 | 1.010 |
| 14 | RE2015040514 | 14/06/2015 | 07/11/2015 | 146 | 1.010 |
| 15 | RE2015040515 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.010 |
| 16 | RE2015040516 | 14/06/2015 | 06/11/2015 | 145 | 1.010 |
| 17 | RE2015040517 | 14/06/2015 | 07/11/2015 | 146 | 1.004 |
| 18 | RE2015040518 | 08/07/2015 | 06/11/2015 | 121 | 21 |

Gráfico No. 3: Tiempo de Nacionalización



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al gráfico, desde mayo a septiembre de 2015 la tendencia en los días para la nacionalización de cocinas de inducción se mantiene en una media de 75 días, sin embargo, en los meses desde mayo a noviembre de 2015 la media arroja un total de 141 días, mientras que en los meses desde junio 2015 a febrero de 2016 tenemos un resultado de 284 días, es decir triplicando la tendencia inicial.

Se puede concluir que el tiempo promedio de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería importada del proceso de contratación 002 desde mayo de 2015 a mayo de 2016 es de 120 días por cada trámite importado. Un indicador desfavorable el cual evidencia inconvenientes en la ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción.

Anexo No. 4

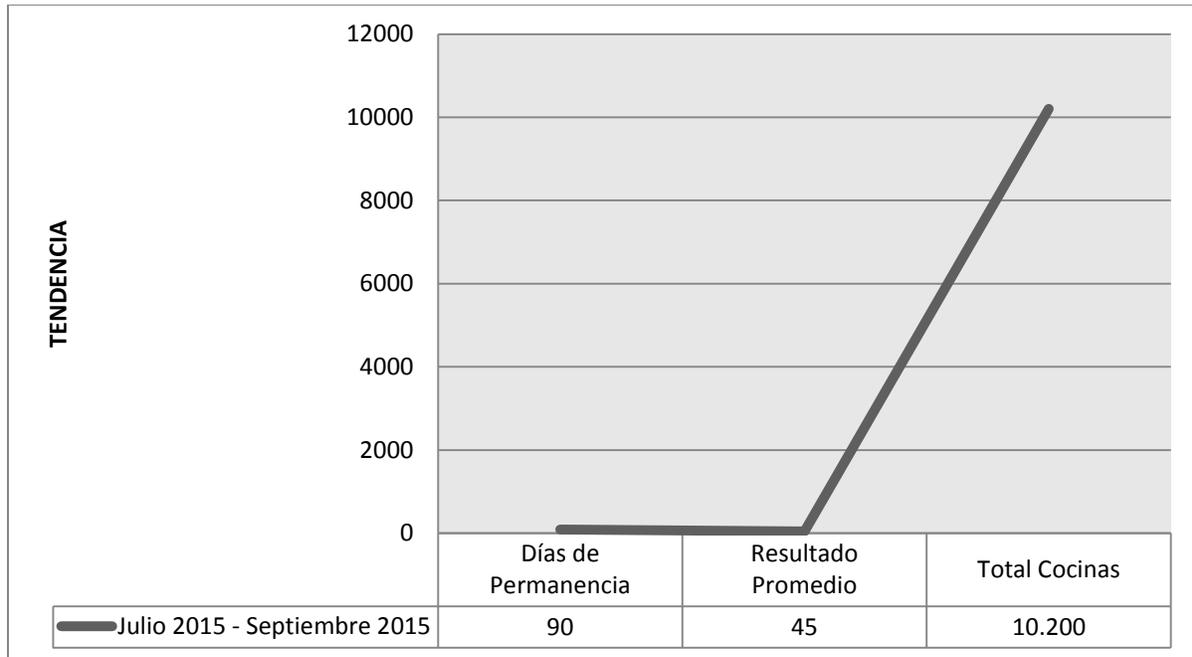
Tabla No. 2: Resumen de Importación – Proceso RE-CNELEFE-003-2015

| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|----|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| 1 | HOBGERQ150529 | 17/07/2015 | 10/09/2015 | 55 | 2.052 |
| 2 | HOBGERQ150530 | 07/08/2015 | 11/09/2015 | 35 | 8.148 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Gráfico No. 4: Tiempo de Nacionalización



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Como se muestra en el gráfico, se puede concluir que en el periodo de julio a noviembre de 2015 para el proceso de contratación 003, el tiempo de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería arroja un promedio de 45 días por cada trámite importado. Indicador que refleja no ser el óptimo, sin embargo, el proceso 003 tuvo mayor fluidez en la ejecución de nacionalización de cocinas de inducción que el proceso 002.

Anexo No. 5

Tabla No. 3: Resumen de Importación UN EFE – Proceso RE-CNELEFE-004-2015 – 2016

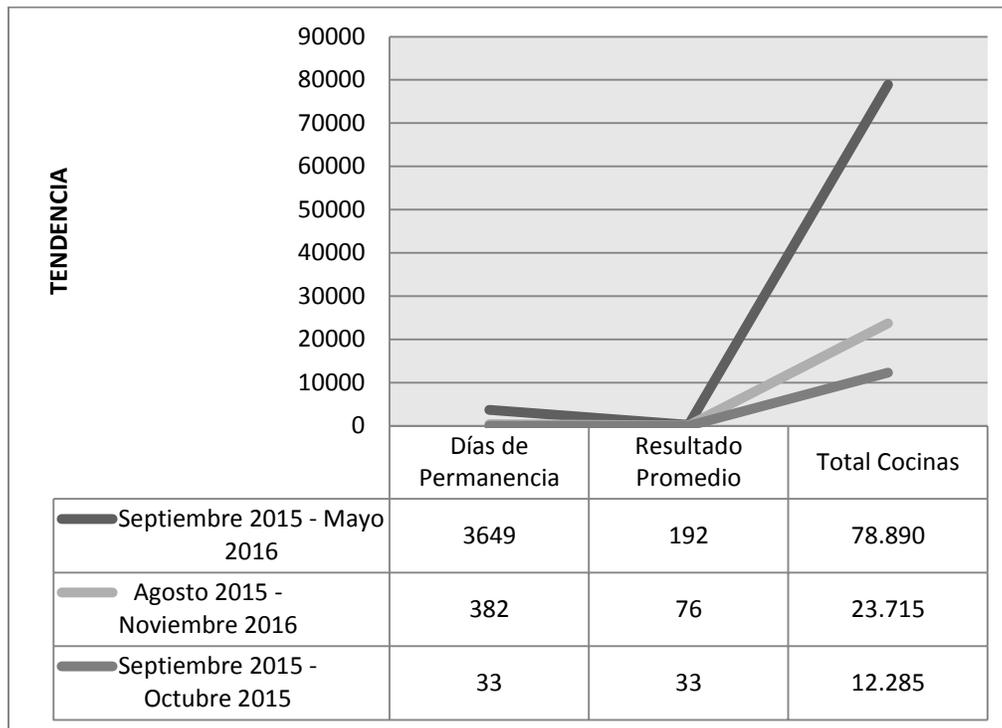
| N° | Factura Comercial | Arribo Guayaquil | Salida Autorizada | Tiempo de Permanencia | Cantidad Cocinas |
|-----------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1 | HOBEMPF150715A | 30/08/2015 | 14/11/2015 | 76 | 14.079 |
| 2 | HOBEMPF150715B | 30/08/2015 | 13/11/2015 | 75 | 1.520 |
| 3 | HOBEMPF150715C | 30/08/2015 | 20/11/2015 | 82 | 3.040 |
| 4 | HOBEMPF150717 | 02/09/2015 | 05/10/2015 | 33 | 4.845 |
| | | | 19/10/2015 | | 7.440 |
| 5 | HOBEMPF150718 | 10/09/2015 | 13/11/2015 | 64 | 1.148 |
| | | | | | 52 |
| 6 | HOBGERF150708 | 20/08/2015 | 13/11/2015 | 85 | 3.876 |
| 7 | HOBEMPF150726 | 12/09/2015 | 25/02/2016 | 166 | 6.840 |
| 8 | HOBEMPF150727 | 20/09/2015 | 26/02/2016 | 159 | 9.690 |
| 9 | HOBEMPF150728 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 1.520 |
| 10 | HOBEMPF150730 | 12/09/2015 | 28/04/2016 | 229 | 5.814 |
| 11 | HOBEMPF150731 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 4.845 |
| 12 | HOBEMPF150807 | 20/09/2015 | 29/04/2016 | 222 | 4.560 |
| 13 | HOBEMPF150820A | 12/10/2015 | 17/05/2016 | 218 | 3.040 |
| 14 | HOBEMPF150820B | 12/10/2015 | 08/04/2016 | 179 | 4.560 |
| 15 | HOBEMPF150821 | 28/10/2015 | 29/04/2016 | 184 | 147 |
| | | | | | 440 |

| | | | | | |
|----|---------------|------------|------------|-----|-------|
| 16 | HOBEMPF150824 | 28/09/2015 | 13/05/2016 | 228 | 8.721 |
| 17 | HOBEMPF150828 | 28/10/2015 | 17/05/2016 | 202 | 6.783 |
| 18 | HOBEMPF150909 | 24/10/2015 | 28/04/2016 | 187 | 1.824 |
| 19 | HOBEMPF150919 | 31/10/2015 | 13/05/2016 | 195 | 3.040 |
| 20 | HOBEMPF150928 | 26/11/2015 | 17/05/2016 | 173 | 4.560 |
| 21 | HOBEMPF150929 | 26/11/2015 | 16/05/2016 | 172 | 4.845 |
| 22 | HOBEMPF150930 | 26/11/2015 | 19/05/2016 | 175 | 3.876 |
| 23 | HOBEMPF151015 | 21/11/2015 | 19/05/2016 | 180 | 795 |
| | | | | | 805 |
| 24 | HOBEMPF151019 | 26/12/2015 | 16/05/2016 | 142 | 969 |
| 25 | HOBEMPF150829 | 17/10/2015 | 28/04/2016 | 194 | 1.216 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Gráfico No. 5: Tiempo de Nacionalización



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética
Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según los datos del gráfico, en el periodo comprendido entre septiembre de 2015 a mayo de 2016, la tendencia para la nacionalización de cocinas de inducción se mantiene en una media de 192 días. Sin embargo, en los meses comprendidos entre agosto de 2015 y noviembre de 2016 la media arroja resultado total de 76 días mientras que en los meses de septiembre y octubre de 2015 tenemos un resultado de 33 días, es decir el mejor tiempo de ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción.

Como conclusión podemos indicar que el total del tiempo de permanencia en el puerto y nacionalización de la mercadería importada del proceso de contratación 004, se obtiene como un

resultado promedio de 163 días por cada trámite importado. Un indicador desfavorable el cual evidencia inconvenientes en la ejecución del proceso de nacionalización de cocinas de inducción

Anexo No. 6

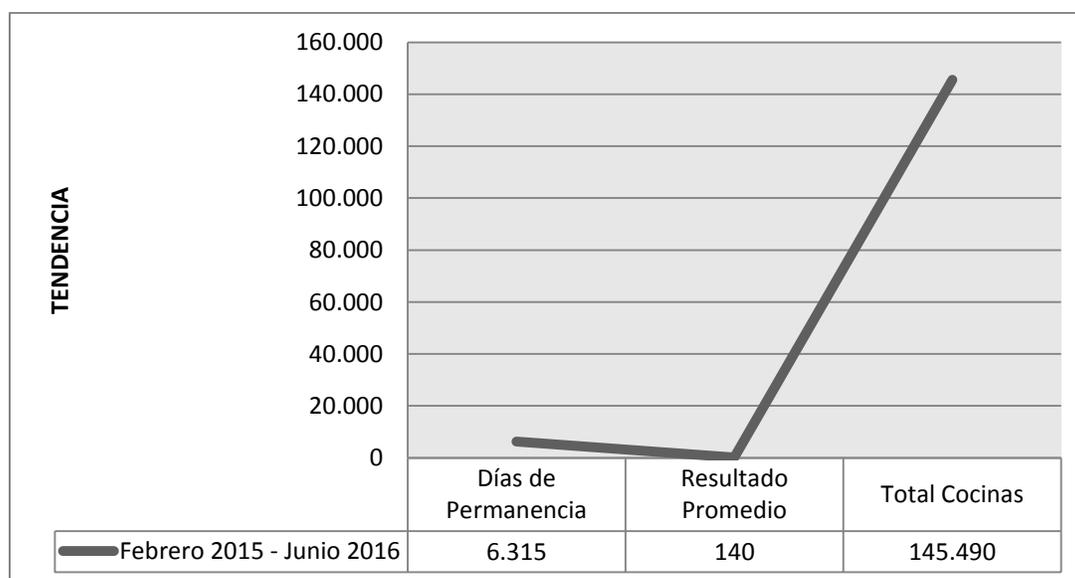
Tabla No. 4: Resumen de Importación período 2015 – 2016

| Proceso | Tiempo (Días) | Cantidad (Cocinas) |
|---------------------|---------------|--------------------|
| RE-CNELEFE-002-2015 | 2.161 | 20.400 |
| RE-CNELEFE-003-2015 | 90 | 10200 |
| RE-CNELEFE-004-2015 | 4.064 | 114.890 |
| Total | 6.315 | 145.490 |

Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

Gráfico No. 6: Tiempo de Nacionalización



Fuente: Unidad de Negocio de Eficiencia Energética

Elaborado por: Jenny Patricia Rueda Orozco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Conforme se puede apreciar en la tabla resumen, en el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2016 se realizaron un total de 45 trámites de nacionalización de contenedores, datos que reflejan un resultado de tiempo promedio de permanencia en puerto y nacionalización de la mercadería importada desde febrero de 2015 hasta junio del 2016 un total de 140 días por cada trámite.

Anexo No. 7

Flujo de Proceso Importaciones.