



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ESTUDIO DE CASO PARA ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA  
APLICACIÓN DEL MODELO ECUA-PASS EN LAS PYMES, CASO  
IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS**

**FIERRO RECALDE ESTEFANÍA GABRIELA**

**DIRECTORA**

**ING. PAOLA PÉREZ.**

**Enero 2015**

**QUITO-ECUADOR**

Yo, Estefanía Gabriela Fierro Recalde, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

---

Srta. Estefanía Gabriela Fierro Recalde

Yo, Ing. Paola Pérez, certifico que conozco a la autora del presente trabajo siendo ella responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

---

Firma del Director de la Tesis

Ing. Paola Pérez

## RESUMEN

La necesidad al cambio del Sistema Interactivo de Comercio Exterior –SICE-, nace a partir de un estudio realizado por el Estado ecuatoriano, en el cual se determina la falta de modernización de las operaciones de comercio exterior frente al mundo. Por la alta rivalidad de un mundo globalizado, Ecuador decidió establecer un nuevo sistema informático, ECUA-PASS. Un sistema prometedor para el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. En octubre del 2012, el nuevo sistema informático fue implantado y demostró que los beneficios son superiores a los problemas iniciales, expresados por parte de sus usuarios.

Este nuevo sistema ECUA-PASS está conformado por 10 módulos, que permitirán realizar cualquier trámite aduanero de manera eficiente; estos son:

- Portal de comercio exterior y Ventanilla Única Ecuatoriana: Se realizan las declaraciones, licencias, registros, permisos y otros documentos complementarios.
- Procesos de Importación y exportación.
- Control posterior: Maneja el post control de la nacionalización de mercadería.
- Gestión de litigios Aduanero: se gestiona todos los procesos administrativos que los operadores de comercio exterior interpongan ante la Aduana.
- Data Warehouse: almacena todos los datos y es administrada directamente por la Aduana.
- Devolución Condicionada de tributos.
- Sistema de Alerta Temprana: monitorea el funcionamiento del sistema ECUA-PASS, evitando fallas en los procesos.
- Gestión de Riesgos: maneja los perfiladores de riesgo del ECUA-PASS.
- Gestión del conocimiento: Conformado por manuales de procedimiento implementados en el sistema ECUA-PASS.
- Sistema de manejo de pistas de auditoría: Seguimientos de procesos aduaneros.

Los operadores de comercio exterior, usuarios directos de este sistema, señalan que con el transcurso del tiempo las cosas han ido mejorando. La nueva metodología implantada en las diferentes empresas como importadores, navieras, agentes de carga, agentes afianzados de aduana, hace al sistema más compatible en el campo al que se implementó. Es por esta razón que el siguiente trabajo de investigación se plantea un estudio de factibilidad del nuevo sistema ECUA-PASS, dentro de las pequeñas y medianas empresas tomando como estudio de caso a dos empresas que operan dentro del campo aduanero. En esta tesis se analizan las ventajas y desventajas del sistema y su implementación desde la perspectiva de sus usuarios.

## ABSTRACT

The necessity to change the interactive system of foreign trade - SICE-, born from a study carried out by the Ecuadorian State, which determines the lack of modernization of operations of foreign trade in the world. Because of the high rivalry of a globalized world, Ecuador decided to establish a new computer system, ECUA-PASS, a promising system for Ecuadorian national custom service. In October 2012, the new computer system was implemented and demonstrated that the benefits outweigh the initial problems, expressed by their users.

ECUA-PASS system is comprised of 10 modules, which enable to carry out any customs formalities, these are:

- Portal Foreign trade: This module performs declarations, licenses, registrations, permits and other supporting documents.
- Import and Export processes.
- Subsequent Control: This module manages the post control nationalization of merchandise
- Management of Customs litigation: This module administered all the processes that foreign trade operators file with Customs.
- Data Warehouse: stores all data and is directly administered by Customs
- Conditional Refund of taxes.
- Early Warning System: This module monitors the operation of ECUA-PASS system, preventing process failures.
- Risk Management: This module manages risk profilers in ECUA-PASS system.
- Knowledge management: This module is formed of procedure manuals implemented in the ECUA-PASS system.
- Operating System Audit: This module follows all customs processes.

Operators of foreign trade and direct users of this system point out that with the course of time the things have been improving. The new methodology implemented in different companies such as importers, carriers, freight forwarders, agents entrenched of customs, makes the system more compatible in the field that was implemented. It is for this reason that the following research work arises a feasibility study of the new system ECUA-PASS within the small and medium size companies, taking as a case study of two companies that operate in the customs field. This thesis examines the advantages and disadvantages of the system and its implementation from the perspective of its users.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Quiero agradecer a Dios por guiarme en cada paso de mi vida.*

*A mis padres, por haberme dado las herramientas para  
culminar esta gran etapa, por ser mis grandes pilares  
que me han ayudado a levantarme en cada caída.*

*A mis profesores, por su sabiduría y enseñanza.*

*A mis amigos por hacer de esta trayectoria  
una experiencia divertida y única*

*A Lourdes Endara, que sin ella, esto no hubiera sido posible.  
¡Gracias!*

## **DEDICATORIA**

*Indudablemente esta investigación está dedicada a mis padres.*

*A mi madre, por ser mi soporte incondicional,  
mi mejor amiga.*

*A mi padre, por ser un luchador intachable,  
por creer en mí.*

*A mis hermanas, ¡Grandes amigas!  
Mi cordura, Mi locura, Mi inocencia.*

*A mis angelitos que me han llenado de fuerzas,  
Y alegría para seguir adelante.*

*A mi novio, Ramiro Montaña por ser mi apoyo,  
mi compañero, mi gran amigo.  
Gracias amor por acompañarme en esta experiencia  
tan maravillosa.*

# ***ESTUDIO DE CASO PARA ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL MODELO ECUA-PASS EN LAS PYMES***

## ***CASO IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS***

### **ÍNDICE**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                                   | 11 |
| CAPÍTULO I.....                                                     | 13 |
| PLAN DE INVESTIGACIÓN .....                                         | 13 |
| 1.1 Selección y definición del tema de investigación.....           | 13 |
| 1.2 Planteamiento, formulación y sistematización del problema ..... | 13 |
| 1.2.1 Planteamiento del problema.....                               | 13 |
| 1.2.2 Formulación del problema .....                                | 16 |
| 1.2.3 Sistematización del problema.....                             | 16 |
| 1.3 Objetivos de la investigación.....                              | 16 |
| 1.3.1 Objetivo General .....                                        | 16 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....                                    | 17 |
| 1.4 Justificación de la investigación .....                         | 17 |
| 1.4.1 Justificación Teórica .....                                   | 17 |
| 1.4.2 Justificación Metodológica .....                              | 18 |
| 1.4.3 Justificación Práctica.....                                   | 18 |
| 1.5 Marco Referencial.....                                          | 19 |
| 1.5.1 Marco Teórico .....                                           | 19 |
| 1.5.2 Marco Conceptual .....                                        | 28 |
| 1.6 Hipótesis .....                                                 | 29 |
| 1.7 Metodología de Investigación.....                               | 29 |
| 1.7.1 Tipo de Estudio .....                                         | 29 |
| 1.7.2 Fuentes .....                                                 | 30 |
| Capítulo II.....                                                    | 31 |
| INVESTIGACIÓN DE CAMPO A NIVEL SECTORIAL.....                       | 31 |
| 2.1 Antecedentes y Población.....                                   | 31 |
| 2.2 Conformación de la Muestra.....                                 | 31 |

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Ficha de encuesta .....                                                               | 32 |
| 2.4 Resultados .....                                                                      | 34 |
| 2.4.1 Problemas en implementación del sistema.....                                        | 34 |
| 2.4.2 Problemas en el uso del sistema .....                                               | 37 |
| 2.4.3 Problemas en uso de ventanilla única .....                                          | 39 |
| 2.4.4 Diferencias entre antiguo y nuevo sistemas .....                                    | 41 |
| 2.4.5 Firma Electrónica vs Firma Física .....                                             | 43 |
| 2.4.6 Respuesta a necesidades del usuario .....                                           | 45 |
| 2.4.7 Capacitación a nuevos usuarios.....                                                 | 46 |
| 2.4.8 Cambios requeridos desde la experiencia de usuarios .....                           | 47 |
| 2.4.9 Valoración de las herramientas para trámites arancelarios .....                     | 49 |
| 2.4.10 Competitividad del Sistema ECUA-PASS frente a los sistemas<br>internacionales..... | 50 |
| 2.5 Conclusiones de la investigación de campo. Análisis del Modelo ECUA-PASS              | 52 |
| 2.5.1 Gestión Administrativa .....                                                        | 52 |
| 2.5.2 Gestión Económica .....                                                             | 53 |
| 2.5.3 Gestión Arancelaria.....                                                            | 53 |
| 2.5.4 Gestión Empresarial .....                                                           | 54 |
| 2.5.5 Competitividad .....                                                                | 54 |
| CAPÍTULO III .....                                                                        | 55 |
| ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS EMPRESAS .....                                                | 55 |
| IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS .....                                                         | 55 |
| 3.1 Análisis Externo.....                                                                 | 55 |
| 3.1.1 Macro Ambiente: Análisis PEST .....                                                 | 55 |
| 3.1.1.1 Análisis fuerzas políticas, gubernamentales y legales .....                       | 55 |
| 3.1.1.2 Análisis de Fuerza Económica.....                                                 | 57 |
| 3.1.1.3 Análisis de Fuerzas Sociales, Culturales, Demográficas y Ambientales .....        | 60 |
| 3.1.1.4 Análisis de Fuerza Tecnológica .....                                              | 62 |
| 3.1.2 Micro Ambiente: Cinco Fuerzas de Porter.....                                        | 65 |
| 3.1.2.1 IMAFEX .....                                                                      | 65 |
| 3.1.2.2 GEX IMPORT EXPRESS .....                                                          | 68 |
| 3.2 Análisis Interno.....                                                                 | 71 |
| 3.2.1 Situación Actual de las Empresas .....                                              | 71 |
| 3.2.1.1 IMAFEX .....                                                                      | 71 |
| 3.2.1.2 GEX IMPORT EXPRESS .....                                                          | 73 |
| 3.2.2 Características y Estructura Organizacional .....                                   | 74 |
| 3.2.2.1 IMAFEX .....                                                                      | 74 |
| 3.2.2.2 GEX IMPORT EXPRESS .....                                                          | 78 |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2.3 FODA de las empresas .....                                      | 82  |
| 3.2.3.1 Factores Internos .....                                       | 82  |
| 3.2.3.1.1 IMAFEX .....                                                | 82  |
| 3.2.3.1.2 GEX IMPORT EXPRESS .....                                    | 82  |
| 3.2.3.2 Factores Externos .....                                       | 83  |
| 3.2.3.2.1 IMAFEX .....                                                | 83  |
| 3.2.3.2.2 GEX IMPORT EXPRESS .....                                    | 83  |
| CAPÍTULO IV .....                                                     | 87  |
| CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ECUA-PASS .....                           | 87  |
| 4.1 Política nacional sobre servicios aduaneros .....                 | 87  |
| 4.2 Caracterización del Sistema Aduanero Ecuatoriano SENAE .....      | 89  |
| 4.2.1 Estructura Organizacional de SENAE .....                        | 90  |
| 4.2.2 Estabilidad Política y Económica del Mercado Aduanero .....     | 91  |
| 4.3 Sistemas Informáticos del Sistema Aduanero Ecuatoriano .....      | 93  |
| 4.3.1 Antiguo Sistema: Sistema Interactivo de Comercio Exterior ..... | 93  |
| 4.3.2 Actual sistema: ECUA-PASS .....                                 | 94  |
| 4.3.2.1 Antecedentes .....                                            | 94  |
| 4.3.2.2 Historia .....                                                | 95  |
| 4.3.2.3 Características .....                                         | 102 |
| 4.3.2.4 Requerimientos del sistema ECUA-PASS .....                    | 107 |
| 4.3.2.5 Estructura sistemática .....                                  | 107 |
| 4.3.2.6 Beneficios .....                                              | 113 |
| 4.4 Implementación del sistema ECUA-PASS en pequeñas empresas .....   | 113 |
| CAPÍTULO V .....                                                      | 115 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                                  | 115 |
| 5.1 Conclusiones .....                                                | 115 |
| 5.2 Recomendaciones .....                                             | 117 |
| Bibliografía .....                                                    | 119 |
| ANEXOS .....                                                          | 122 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Gráfico 1: Ubicación oficinas SENAE .....                             | 14  |
| Gráfico 2: Fuerzas externas que inciden en el Macro entorno .....     | 22  |
| Gráfico 3: Fuerzas del modelo competitivo .....                       | 25  |
| Gráfico 4: Análisis FODA .....                                        | 27  |
| Gráfico 5: Problemas en implementación ECUA-PASS.....                 | 35  |
| Gráfico 6: Problemas al usar ECUA-PASS.....                           | 37  |
| Gráfico 7: Problemas del usuario en ECUA-PASS.....                    | 38  |
| Gráfico 8: Problemas en uso de Ventanilla Única.....                  | 40  |
| Gráfico 9: Principal diferencias entre SICE y ECUA-PASS .....         | 42  |
| Gráfico 10: Firma electrónica vs. Firma física .....                  | 44  |
| Gráfico 11: Responde ECUA-PASS a necesidades del usuario.....         | 45  |
| Gráfico 12: Capacitación recibida .....                               | 46  |
| Gráfico 13: Cambios requeridos.....                                   | 48  |
| Gráfico 14: Tramites Arancelarios .....                               | 49  |
| Gráfico 15: Competitividad de Sistema.....                            | 50  |
| Gráfico 16: Contribución a la competitividad aduanera .....           | 51  |
| Gráfico 17: Limitaciones del sistema .....                            | 52  |
| Gráfico 18: Brújula de Control.....                                   | 76  |
| Gráfico 19: Estructura organizacional IMAFEX.....                     | 77  |
| Gráfico 20: Estructura organizacional GEX IMPORT.....                 | 80  |
| Gráfico 21: Actores del Sistema Aduanero Ecuatoriano.....             | 90  |
| Gráfico 22: Estructura Organizacional de SENAE .....                  | 91  |
| Gráfico 23: Evolución del Sistema UNIPASS .....                       | 98  |
| Gráfico 24: Página Web de ECUAPASS .....                              | 108 |
| Gráfico 25: Proceso de Intercambio de Información/Documentación ..... | 112 |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Variación en Balanza Comercial de Ecuador 2010-2013 .....           | 58 |
| Tabla 2: Variación en Balanza Comercial Ecuador Enero-Febrero 2013-2014..... | 59 |
| Tabla 3: Uso de Internet .....                                               | 63 |
| Tabla 4: Frecuencia de Uso de Internet .....                                 | 63 |
| Tabla 5: Último reporte Quipux (Marzo 2014) .....                            | 65 |

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 1: Cronograma general de actividades (Sistema ECUA-PASS).....        | 123 |
| Anexo 2: Convenio entre Ecuador y Corea .....                              | 127 |
| Anexo 3: Acuerdo complementario entre Ecuador y Corea .....                | 129 |
| Anexo 4: Guía para entrevistas a directivos funcionarios de empresas ..... | 136 |
| Anexo 5: Entrevista - Empresa IMAFEX .....                                 | 137 |
| Anexo 6: Entrevista - Empresa GEX IMPORT EXPRESS .....                     | 139 |

# ***ESTUDIO DE CASO PARA ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL MODELO ECUA-PASS EN LAS PYMES***

## ***CASO IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS***

### ***Introducción***

El presente documento ha sido elaborado como trabajo de tesis previo a la obtención del título de Ingeniera en Negocios Internacionales, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Internacional del Ecuador. El trabajo consiste en un estudio de caso, para analizar la factibilidad de la aplicación del modelo Ecua-Pass en las Pymes; para ello se seleccionó a dos empresas que brindan servicios de comercio exterior: IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS. Dentro del campo de los negocios internacionales, los servicios aduaneros revisten primordial importancia. Su eficiencia o ineficiencia determinará la posibilidad de que los negocios internacionales contribuyan al desarrollo de un país o, por el contrario, a que estos no puedan realizarse apropiadamente.

El estudio permite analizar la capacidad que tienen las pequeñas y medianas empresas que ofertan servicios de comercio exterior en el país, para emplear el sistema Ecua-Pass, implementado en el año 2012 por el Sistema Nacional de Aduanas – SENAE. Este sistema reemplazó al antiguo denominado SICE; consiste en una plataforma informática que debe ser empleada para realizar todos los procesos de intercambio comercial con el extranjero.

Con este trabajo se espera, además de poner en práctica los conocimientos teóricos y metodológicos adquiridos a lo largo de la carrera, aportar al mejoramiento de los servicios que requieren todos los actores del comercio exterior. Particularmente, se espera poder hacer recomendaciones que contribuyan a que SENAE realice una permanente actualización de sus sistemas informáticos de soporte para los servicios de comercio exterior.

El trabajo está dividido en cinco capítulos. En el primero se presenta el Plan de Investigación que condujo la elaboración de la tesis, lo cual servirá para establecer los parámetros teóricos y metodológicos empleados.

El segundo capítulo está destinado a evaluar los puntos críticos para la implantación del sistema ECUA-PASS, a partir de los resultados de una encuesta aplicada a agentes de aduanas y de entrevistas a funcionarios de las empresas IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS.

El tercer capítulo recoge el análisis situacional –interno y externo– de las dos empresas que fueron seleccionadas para este estudio: IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS. Se trata de dos empresas de pequeña escala que han debido implementar el nuevo sistema ECUA-PASS en el último año.

El cuarto capítulo expone las características técnicas y funcionales del Sistema ECUA-PASS, haciendo también una referencia al sistema anterior, SICE.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan a manera de conclusiones y recomendaciones las alternativas para la implantación del sistema ECUA-PASS en las pequeñas y medianas empresas de prestación de servicios aduaneros.

# CAPÍTULO I

## PLAN DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Selección y definición del tema de investigación

*Título del proyecto:* Estudio de caso para análisis de factibilidad de la aplicación del modelo ECUA-PASS en las pymes caso IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS

### 1.2 Planteamiento, formulación y sistematización del problema

#### 1.2.1 Planteamiento del problema

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional de la Aduana del Ecuador, esta “*es una entidad estatal, autónoma y moderna, orientada al servicio.*” (SENAE) La Aduana del Ecuador es un elemento importante para la vida nacional ya que su trabajo es regular las operaciones de comercio exterior, para facilitar y controlar el tráfico de mercancías, para lo que debe contar con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico.

El objetivo principal de la Aduana de Ecuador, es impulsar el Buen Vivir de la sociedad, promoviendo una competencia justa entre los sectores económicos. Como toda Aduana, la de Ecuador es una entidad responsable de registrar el tráfico internacional de la mercancía que se importa y se exporta desde un país concreto, cobrando los respectivos impuestos que establezca el país. En el caso ecuatoriano, esta entidad fue creada para, por un lado, recaudar esta tributación y, por otro lado, regular el ingreso de mercancías cuya naturaleza pudiese afectar la producción, la salud o la paz de la nación. En determinados países la aduana también tiene el poder de regular el tráfico de personas, droga o realizar además el control de capitales.

Esta entidad nacional está situada en puntos estratégicos del país, como se aprecia en el siguiente gráfico:

## GRÁFICO 1

### UBICACIÓN DE OFICINAS SENAE



Fuente: SENAE, Página Web Institucional  
Elaboración: Estefanía Fierro

La persona encargada de hacer los trámites de aduanas es el agente de aduana.

El agente de aduana es la persona natural o jurídica, debidamente autorizada por las respectivas autoridades aduaneras, que actúa ante los organismos competentes (aduanas, ministerios y demás entes privados o públicos) en nombre y por cuenta de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un poder autenticado y permanente, en los trámites de una operación de importación, exportación o tránsito. Según la legislación se constituye como un auxiliar de la administración aduanera. (SENAE).

La Aduana del Ecuador mantuvo por mucho tiempo métodos conservadores y obsoletos que no se adecuaban a las necesidades actuales de los usuarios de sus servicios; es por eso que resolvió mejorar de una manera rápida y eficiente todos sus procedimientos, promoviendo un nuevo sistema para facilitar los trámites dentro de la misma y ayudar a los agentes afianzados a acortar tiempos y efectivizar su trabajo.

Como parte de este proceso de modernización y mejoramiento, la Aduana del Ecuador está implementando ECUA-PASS; este es el nuevo sistema informático aduanero ecuatoriano que permitirá a los operadores de comercio exterior facilitar todas sus operaciones, reduciendo el tiempo asociado al cumplimiento de formalidades aduaneras.

El Sistema ECUA-PASS será la nueva herramienta en la que todos los operadores de comercio exterior soportarán sus transacciones. Existirá transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras, minimizará el uso de papel, simultáneamente asegurará el control aduanero y facilitará el comercio, y establecerá la Ventanilla Única de Comercio Exterior. (El Norte, 2012)

Es por eso que se resolvió abordar en esta tesis los efectos de los cambios en la Aduana del Ecuador y, particularmente, de la implantación del nuevo sistema ECUA-PASS en las pequeñas empresas que brindan servicios aduaneros, a través del estudio de caso de IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS; estas dos empresas han tenido gran trayectoria en su trabajo de servicios aduaneros.

IMAFEX es una empresa que, hace más de 20 años, está dedicada a ofrecer servicios aduaneros al sector importador y exportador del país. Esta empresa fue fundada en el año de 1984, con el fin de facilitar y ayudar a pequeños comerciantes a exportar sus productos a nivel mundial e importar diferentes productos para el mercado ecuatoriano.

IMAFEX es un intermediario que ayuda a los mercados extranjeros y nacionales a solucionar problemas fuera de su área, ofreciendo asesoramiento y realizando todos los trámites esenciales para una mejor exportación e importación. Ha sido una empresa que ha brindado servicios aduaneros a diferentes campos del mercado como: empresas automovilísticas, de telefonía celular, de medicinas, comerciantes, industrias y personas residentes en el exterior para la importación de bienes de consumo o menajes de casa.

Su oficina principal está ubicada en Quito, Ecuador. Además cuenta con relaciones con otros intermediarios aduaneros en diferentes partes del país, para una mejor eficiencia de la empresa, para poder ofrecer sus servicios con mejor tiempo y mayor calidad.

GEX IMPORT EXPRESS es una empresa que brinda sus servicios de manera integrada y personalizada en el área de comercio exterior ayudando a muchos empresarios a facilitar los seguimientos de trámites relacionados con procesos aduaneros. Es una firma

que ha ido creciendo a través de los años con personal altamente calificado y profesional.

GEX IMPORT EXPRESS tiene 15 años en el mercado ecuatoriano, tiempo en el cual ha logrado satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, siendo rápidos y eficaces, y sobre todo responsables de cada trámite aduanero en su poder.

Su oficina principal está ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador. Tiene la ventaja de estar en contacto con otras agencias de aduana en diferentes puntos del Ecuador, efectivizando su trabajo en menor tiempo y mayor calidad.

### **1.2.2 Formulación del problema**

¿Es factible que pequeñas empresas de servicios aduaneros puedan implementar eficientemente el nuevo sistema ECUA-PASS?

### **1.2.3 Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de las medianas y pequeñas empresas de servicios aduaneros?
- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de las pequeñas y medianas empresas de servicios aduaneros para la implantación del sistema ECUA-PASS?
- ¿Existe algún impedimento para la implantación del nuevo sistema ECUA-PASS en las pequeñas empresas?
- ¿Es suficiente la infraestructura, el talento humano, modelos de gestión dentro de las pymes para implementar el nuevo sistema ECUA-PASS?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar un estudio de caso para valorar la factibilidad de la aplicación del nuevo sistema ECUA-PASS en las pequeñas empresas de servicios aduaneros, aportando al

funcionamiento eficiente del sector de pequeñas empresas de la ciudad de Quito durante el año 2013-2014

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar las fortalezas y debilidades de las pequeñas empresas de servicios aduaneros.
- Determinar las características del nuevo Sistema ECUA-PASS
- Evaluar las condiciones exigidas para la implantación del nuevo sistema ECUA-PASS frente a las condiciones operativas actuales de las empresas IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS.
- Analizar los puntos críticos para la implantación del nuevo sistema ECUA-PASS en las empresas IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS
- Plantear alternativas para la implantación correcta del nuevo sistema ECUA-PASS en las PYMES.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

Desde la perspectiva académica, esta tesis ayudará a poner en práctica los conocimientos desarrollados durante la formación universitaria y profundizar en las razones por las cuales al utilizar un nuevo sistema, una empresa de servicios aduaneros enfrenta una problemática y así poder comprender de mejor manera el sistema ECUA-PASS.

Se debe también tomar en cuenta que esta investigación ayudará a comprender y aplicar las pautas necesarias para tener una buena administración en una empresa futura e implementar las estrategias necesarias y soluciones precisas, para tratar de no cometer los mismos errores al cambiar o implementar un nuevo sistema. Así, este trabajo se constituirá en un espacio para aplicarlos conocimientos adquiridos a una situación real.

### **1.4.2 Justificación Metodológica**

La metodología que se empleará en esta investigación es el estudio de caso, para lo cual se ha seleccionado dos empresas de servicios aduaneros. Esta metodología permite profundizar el conocimiento de la realidad a estudiar; en este caso, se analizarán los sistemas de gestión de cada una de las empresas seleccionadas y el empleo que están haciendo del sistema ECUA PASS, para identificar los aspectos positivos y negativos de este proceso. A partir de los resultados que se obtengan se presentarán recomendaciones para orientar la implementación de dicho sistema en las empresas de servicios aduaneros del país.

### **1.4.3 Justificación Práctica**

Es importante realizar esta tesis y aportar al mejor rendimiento de IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS, ya que estas empresas ofrecen trabajo a un grupo de personas quienes reciben un salario honorable y digno; en caso de que estas empresas no pudieran seguir operando, estas personas pasarían probablemente al desempleo. Contribuir al mejoramiento de IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS ayudará también a crecer profesionalmente a su personal y contar con nuevas experiencias en el campo de servicios aduaneros.

Se debe tener en cuenta que esta investigación también ayudará a mejorar los servicios aduaneros dentro de las PYMES, logrando un mejoramiento continuo en la calidad de gestión en cada empresa y para que puedan contribuir al crecimiento de este sector de la economía del país.

El nuevo sistema ECUA-PASS ha tenido varios efectos negativos en las pequeñas y medianas empresas, que aún no se han podido solucionar; el nuevo sistema ha causado problemas en el trámite de los servicios de comercio exterior. Es por eso que con esta tesis se ayudará a mejorar los servicios que ofrecen cada una de estas empresas, usando de mejor manera el nuevo servicio ECUA-PASS.

Desde la perspectiva social, IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS son un ejemplo de las PYMES que han tenido inconvenientes al usar el nuevo sistema de la aduana. Esta

investigación servirá para que muchas otras empresas de la misma índole, analicen este ejemplo y observen con mayor claridad las causas y problemáticas de implementar un nuevo sistema.

## **1.5 Marco Referencial**

### **1.5.1 Marco Teórico**

En esta investigación se analizará un amplio campo de resultados, que ayudará a determinar la implementación del nuevo sistema aduanero, ECUA-PASS en pequeñas empresas.

Para proceder con este estudio se debe tener claro varios asuntos: ¿Qué es un estudio de factibilidad? ¿Para qué sirve un estudio de factibilidad? En primer lugar, se debe considerar que la:

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: Técnico; Económico; de Mercado y Operativo. (ANGELFIRE, 2012)

El estudio de factibilidad, también llamado estudio de viabilidad, sirve para la recopilación de datos importantes o relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y para que, en base a estos resultados, se pueda tomar la mejor decisión posible respecto a si es factible llevar a cabo un proyecto en sus diferentes fases: estudio, desarrollo e implementación del mismo. Un proyecto debe presentar ventajas para la organización que desea emprender en él (ya se trate de un proyecto de servicios, productivo, de infraestructura, por ejemplo); a la vez, la organización debe tener claro conocimiento de los riesgos y amenazas, para poder mitigarlas. Por eso es que un estudio de factibilidad o viabilidad busca comprender las condiciones reales para la prestación de un servicio o la provisión de un producto y así tomar la decisión acerca de una inversión o la implementación de un negocio. Un estudio de factibilidad es el auxiliar de una organización para que pueda lograr sus objetivos y alcanzar sus metas con los recursos de la misma.

Un estudio de factibilidad integra al menos cuatro componentes: análisis de la factibilidad técnica, de la económica, de mercado y de la operativa. Cada una de ellas analiza y aporta a la mejora de las siguientes áreas:

| Factibilidad Técnica                                                                                                                   | Factibilidad Económica                                                                                                                | Factibilidad Operativa                                                                               | Factibilidad de Mercado                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del sistema actual</li> <li>• Disponibilidad que satisfaga las necesidades.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo del estudio y tiempo personal</li> <li>• Costo del desarrollo / adquisicion</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación garantizada</li> <li>• Uso garantizado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del mercado.</li> <li>• Justifica inicio del programa.</li> </ul> |

A continuación se presenta cada uno de los componentes que se analiza cuando se realiza un estudio de factibilidad.

*Factibilidad Técnica:* Es el análisis de todos los recursos, herramientas, conocimientos, habilidades y experiencias necesarios para poder llevar a cabo las actividades que se requiere en un proyecto. Se debe tener en cuenta que estos elementos deben ser tangibles y medibles, considerando que todos los recursos sean actuales dentro de las empresas.

*Factibilidad Económica:* Es el análisis de todos los recursos económicos y financieros que se van a requerir para llevar a cabo las actividades y procesos dentro de un proyecto. Se debe tener en cuenta que el análisis del factor económico muy importante, ya que dentro de una empresa es vital contar con estos recursos, ya que con ellos se solventan todos los demás recursos y se adquieren otros nuevos.

*Factibilidad Operativa:* Es el análisis de todos los procesos que actúan dentro de algún tipo de actividad; estos dependen de los recursos humanos que participen durante toda la operación. En el análisis de factibilidad operativa, se debe identificar todas las actividades y procedimientos que serán útiles para lograr los objetivos y de esta manera poder evaluar y determinar todo lo que se debe considerar para la adecuada marcha del proyecto.

*Factibilidad Mercado:* Factibilidad de mercado o también llamado estudio de mercado, es el análisis que relaciona a los consumidores con el mercado, a través de la información recaudada con la finalidad de identificar las oportunidades y amenazas del entorno, para la comprensión del mismo. Este estudio ayuda a disminuir el riesgo del implemento del servicio o producto dentro de un mercado ya que permite conocer mejor los antecedentes. Justifica el inicio de un programa de bienes o servicios en un tiempo determinado.

Adicionalmente, en la actualidad se considera necesario hacer también un estudio de Factibilidad Ambiental que es un análisis del impacto ambiental que puede crear el programa. Hoy en día existe una gran preocupación por los efectos que puede generar al medio ambiente los grandes y pequeños proyectos, estos se presentan dependiendo de la ubicación del programa.

Para realizar un estudio de factibilidad se debe tener en cuenta seis pasos importantes:

- a) Escoger un servicio o un producto para implementar o vender.
- b) Hacer un estudio de empresas a las que se va a investigar.
- c) Determinar cómo opera el negocio y los sistemas dentro del mismo.
- d) Calcular la inversión y costo de la implementación o del negocio.
- e) Ver los beneficios y las problemáticas de la implantación de un nuevo sistema.
- f) Calcular la rentabilidad y llegar a la toma de decisiones.

En el presente estudio, dado que se trata de la implementación de un sistema diseñado por el Estado y por lo tanto de carácter gratuito, se analizará solamente los costos adicionales que las empresas deberían asumir; no se requiere un estudio financiero.

### ***Análisis PEST***

Otro método que se utilizará en esta investigación es el análisis PEST, que permite examinar el macro entorno del mercado. Se trata de una herramienta que estudia las condiciones o fuerzas no controlables por parte de una organización. Su aplicación ayudará a establecer las oportunidades y las amenazas que enfrenta la misma. Las

fuerzas externas que se analizan están clasificadas de la manera que se expone en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 2**  
**FUERZAS EXTERNAS QUE INCIDEN EN EL MACRO ENTORNO**



Fuente: David, 2008  
Elaboración: Estefanía Fierro

A continuación se presenta la explicación de estas fuerzas externas, de acuerdo a lo planteado por Fred R. David (David, 2008).

*a) Fuerzas políticas, gubernamentales y legales:*

Muchas organizaciones tienen que lidiar con cambios gubernamentales, políticos y legales dentro del país para poder establecer sus objetivos en el ámbito nacional o internacional. Esta fuerza es muy importante ya que se encarga de regular, liberalizar o

subvencionar las actividades de una organización. Representa amenazas y oportunidades para las grandes, medianas y pequeñas empresas.

En este campo se pueden determinar diferentes variables, como:

- Protección al consumidor
- Regulaciones o liberaciones gubernamentales
- Aranceles especiales
- Cambios de leyes fiscales
- Leyes de protección ambiental
- Regulaciones en torno a importaciones exportaciones
- Leyes locales, estatales y federales especiales
- Tamaño de presupuestos gubernamentales
- Ubicación y severidad de las actividades terroristas
- Condiciones políticas en otros países, etc.

*b) Fuerzas económicas:*

La dirección económica de una organización que se mueve dentro del mercado, es un punto muy relevante, ya que este tiene un gran impacto para definir las estrategias de la misma. La calidad, la disponibilidad, la eficacia de un buen servicio o producto para el cliente es algo indispensable, ya que el precio no es un inconveniente.

En este campo se pueden determinar diferentes variables, como:

- Disponibilidad de crédito
- Nivel de ingreso disponible
- Tasa de interés
- Factores de importación/exportación
- Cambios en la demanda en diferentes categorías de bienes y servicios
- Exportación de mano de obra y capital
- Patrones de consumo
- Diferencias de ingreso por región y grupo de consumidores

- Políticas monetarias
- Fluctuación de precios, etc.

c) *Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales:*

Durante muchos años ha habido grandes cambios que han dado un punto de vista diferente a nuestra manera de vivir, y esto ha afectado directamente al comportamiento del ser humano. El impacto de las fuerzas sociales es trascendental dentro de una organización, ya que la determinación y conocimiento de las actitudes, valores y características demográficas de los clientes ayuda al manejo de la misma. Esta fuerza repercute en todos los clientes, productos, servicios y mercados existentes. En algún punto, estos elementos, pueden llegar a convertirse en fuerzas políticas y legales.

En este campo se pueden determinar diferentes variables, como:

- Estilos de vida
- Número de mujeres y minorías
- Índices de inmigración y emigración
- Actitud hacia los extranjeros
- Actitud hacia la calidad de los productos
- Numero de graduados de bachillerato y universidad
- Nivel promedio de educación
- Actitud hacia la autoridad
- Reciclaje
- Control de contaminación
- Actitud hacia el servicio al cliente
- Regulación por parte del gobierno, etc.
- 

d) *Fuerzas tecnológicas*

La tecnología ha revolucionado a las operaciones empresariales dentro de diferentes campos de trabajo; esto ha provocado grandes cambios positivos dentro de las organizaciones. El internet ha sido un gran motor económico ya que ha cambiado la

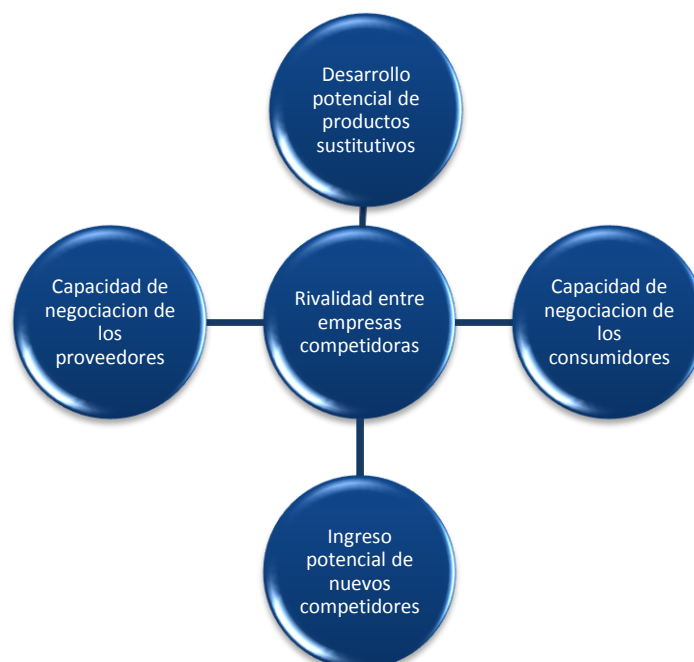
naturaleza de la comunicación y los intercambios comerciales alrededor del mundo. Los avances tecnológicos afectan considerablemente los productos, servicios, mercados, proveedores, distribuidores, competidores, clientes, procesos de fabricación, prácticas de marketing y posición competitiva de las organizaciones (David, 2008). En este campo se pueden determinar diferentes variables, como:

- Demanda en la organización
- Desempeño tecnológico
- Diseño del producto

### ***Modelo Competitivo o Cinco Fuerzas de Michael Porter***

Dentro este trabajo también se va a realizar el análisis empleando el Modelo Competitivo, planteado por Michael Porter (David, 2008), para estudiar el micro entorno de las pequeñas empresas a investigar. Este análisis ayudará a ver resultados, es decir si la empresa logra un beneficio aceptable dentro del mercado.

**GRÁFICO 3**  
**FUERZAS DEL MODELO COMPETITIVO**



Fuente: David, 2008  
Elaboración: Estefanía Fierro

A continuación se explica en qué consiste cada una de estas fuerzas, de acuerdo a lo que establece Porter. (David, 2008)

a) *Rivalidad entre empresas competidoras*

Es la fuerza más importante dentro del análisis de Porter, ya que mide la ventaja competitiva que tiene la organización dentro del mercado (empresas rivales). Estas ventajas varían dependiendo del movimiento de las estrategias de la competencia.

b) *Ingreso potencial de nuevos competidores*

Esta fuerza investiga las nuevas empresas que han ingresado en el mercado.

c) *Desarrollo potencial de productos sustitutivos*

Esta fuerza ayuda a conocer productos sustitutos en nuestro mercado.

d) *Capacidad de negociación de los proveedores*

Esta fuerza mide la negociación de los proveedores, ya que cuando existe un gran número de proveedores, el mercado se intensifica, mejorando sus precios, plazos de entrega, forma de pago, calidad, etc.

e) *Capacidad de negociación de los consumidores*

Esta fuerza ayuda a medir la capacidad de negociación de los clientes; dado que la competencia es muy intensa, la capacidad de los clientes puede representar la inestabilidad de muchas empresas, ya que las empresas estarán en constante cambio, y los clientes buscarán su beneficio.

### **Análisis FODA**

Otro método que se utiliza en esta investigación es el análisis FODA, que permite comprender y valorar el contexto interno de la organización, así como su contexto externo. La sigla FODA corresponde a los cuatro elementos que se analizan: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La aplicación de un análisis FODA permitirá

obtener un diagnóstico preciso de la situación interna y externa de la organización estudiada, para la obtención de resultados que orienten la toma de decisiones.

#### GRÁFICO 4

#### ANÁLISIS FODA



Fuente: (Cateora, 2010)

Elaboración: Estefanía Fierro

A continuación se explica en qué consiste el análisis de cada elemento del FODA.

*Fortalezas:* Son las capacidades en las que la empresa se destaca, ya que tiene un valor agregado frente a su competencia. Estas también se definen como algunos recursos que pueden ser manejables dentro de la empresa.

*Debilidades:* Son factores propios de la empresa que provocan una posición desfavorable ante la competencia, ya que no permiten su desarrollo adecuado, sea porque la organización carece de ciertos recursos o porque no cuenta con las habilidades necesarias para obtener los resultados esperados.

*Oportunidades:* Son factores positivos del entorno en el que se maneja la empresa y, por ello, le permiten conseguir ventajas competitivas.

*Amenazas:* son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

### 1.5.2 Marco Conceptual

En este acápite se presentarán las definiciones de los conceptos claves del trabajo de grado, iniciando por la identificación de las entidades involucradas en el tema.

*Servicio Nacional de Aduana del Ecuador- SENAE:* Es la entidad nacional que controla y regula los procedimientos del comercio exterior en el país.

*Corporación Aduanera Ecuatoriana - CAE:* Denominación anterior a 2012 de la entidad aduanera del país.

*Operadores de comercio exterior - OCE:* Todos los actores que intervienen en los procesos de intercambio comercial internacional.

*Sistema Interactivo de Comercio Exterior- SICE:* Es un software que fue creado para la gestión empresarial de los operadores de comercio exterior, por la Corporación Aduanera Ecuatoriana. Se usó desde 2003 hasta 2012 (Todo comercio exterior, 2012).

*ECUA-PASS:* Es el nuevo sistema informático aduanero ecuatoriano, que permitirá a los operadores de comercio exterior facilitar todas sus operaciones, reduciendo tiempo asociados al cumplimiento de formalidades aduaneras. (Todo comercio exterior, 2012)

*Estructura Organizacional:* Es el marco en el cual se desenvuelve la empresa; cada tarea es repartida para sus departamentos, estas tareas son divididas, agrupadas y controladas, para poder alcanzar los objetivos.

*Macroeconomía:* “Rama de la teoría económica que estudia las actividades económicas en grandes grupos, expresándose mediante magnitudes económicas agregadas, como el PIB, renta nacional, consumo nacional, etc., así como las relaciones existentes entre las distintas magnitudes. (EXPORTA, 2013, pág. 236)

*Microeconomía:* La microeconomía es la disciplina que se encarga de estudiar el comportamiento económico de las pequeñas unidades de decisión, entendiendo a éstas como empresas, hogares e individuos. El objetivo fundamental de la microeconomía se

centra en el análisis del comportamiento de estas unidades y su interacción con los mercados: consumidores, inversionistas, trabajadores. (Quality News Network, 2013)

*FODA*: Es el análisis de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de una organización; contribuye a tomar mejores decisiones.

## **1.6 Hipótesis**

La correcta implantación del sistema ECUA-PASS en pequeñas y medianas empresas, depende de la capacidad de las mismas de adaptar sus modelos de gestión a las condiciones exigidas por el nuevo sistema aduanero.

## **1.7 Metodología de Investigación**

### **1.7.1 Tipo de Estudio**

En este estudio de factibilidad se utiliza el método deductivo; el método de la deducción lleva del razonamiento general al particular, el cual ayudará a entender más a fondo la situación de las empresas que van a ser estudiadas.

De entre los métodos empíricos se utiliza el “Estudio de Caso”, el mismo que permite comprender a partir de un caso particular, la realidad de las pequeñas empresas que han implementado ECUA-PASS. Para realizar el estudio de caso se realizaron entrevistas a profundidad a los gerentes y funcionarios de las dos empresas seleccionadas. Las entrevistas han permitido conocer a profundidad la estructura organizacional de las dos empresas estudiadas.

Si bien el estudio de caso fue el eje de la investigación, se resolvió aplicar también un conjunto de encuestas a agentes de aduanas para tener una imagen más amplia de los posibles problemas o ventajas del sistema ECUA-PASS, por parte de los usuarios del mismo.

Este será un estudio básicamente de primer y segundo nivel ya que se tendrá que explorar y describir lo que está sucediendo en las dos empresas de servicios aduaneros;

será un acercamiento diagnóstico que permita –en el futuro- hacer estudios más profundos de la aplicación del nuevo sistema en el ámbito aduanero.

### **1.7.2 Fuentes**

El tipo de fuentes utilizadas para este estudio son:

Primarias:

- a) Entrevistas a directivos y personal de cada empresa acerca del conocimiento que tienen del sistema ECUA-PASS, cuál es su opinión acerca del mismo, en qué fase de la implantación del nuevo sistema se encuentra su empresa y que dificultades están teniendo, etc.
- b) Encuestas a usuarios (agentes de aduana) para conocer problemas o ventajas que ofrece el sistema.

Secundarias:

- a) Lectura y análisis de revistas y periódicos sobre el tema de la implantación del sistema.
- c) Estudios e investigaciones de documentos que analicen el estado de las empresas y del funcionamiento del sistema.
- d) Revisión de la página oficial del sistema ECUA-PASS para conocer cuál es el objetivo principal del mismo, qué pretenden con el servicio, supuestos para que el sistema funcione de manera correcta.

## **CAPÍTULO II**

### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO A NIVEL SECTORIAL**

#### **2.1 Antecedentes y Población**

El método seleccionado para analizar la factibilidad de la implantación del sistema ECUA-PASS fue el estudio de caso. Sin embargo, se consideró adecuado ampliar el estudio y considerar otras opiniones de usuarios de este sistema; esas opiniones sirven como diagnóstico para el estudio de caso.

Para esto se resolvió aplicar una encuesta a 50 usuarios del sistema, pertenecientes a otras empresas que ofertan servicios de comercio exterior. En Ecuador existen actualmente –año 2014- 301 agentes de aduanas acreditados frente a la SENAE.

Como encargados de realizar todos los trámites requeridos por la SENAE para negocios internacionales, los agentes de aduanas son los principales usuarios del sistema ECUA-PASS. Son ellos quienes deben manejar el sistema para garantizar que su servicio se brinde de manera adecuada; por lo mismo, son los primeros en identificar un problema en el sistema o en sentir las dificultades que su implantación pudiera acarrear.

Como se dijo en la introducción, se consideró importante complementar este estudio con información de primera mano con los criterios de estos usuarios, para obtener una visión más integral sobre lo que ha significado implantar el nuevo sistema de gestión aduanera.

#### **2.2 Conformación de la Muestra**

Para la conformación de la muestra, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- a) En todo el país actúan 301 agentes de aduanas; sin embargo, ellos pueden hacer gestiones en cualquiera de los distritos aduaneros. El lugar de residencia no restringe su accionar profesional.

- b) La encuesta no se aplicó con el objetivo de llegar a unos resultados generalizables, sino como un sondeo general que permitiera contrastar el estudio de caso con esta información, dando un valor agregado a este estudio de caso.
- c) Debido a que se trata solamente de información complementaria, ya que el análisis de factibilidad se basa en un estudio de caso, no se consideró realizar una distribución definida de la muestra, por lo que la encuesta se aplicó a 50 agentes de aduanas que brindan sus servicios en el distrito Quito.

### 2.3 Ficha de encuesta

A continuación se presenta el cuestionario de encuesta que se aplicó. Esta encuesta estuvo orientada a identificar las opiniones respecto al nuevo sistema en comparación al sistema anterior y a detectar problemas que pudieran haber percibido en sus primeros años de uso.

#### **ENCUESTA PARA EVALUACIÓN DE ECUA-PASS** **(Elaborada por Estefanía Fierro)**

**Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**Función del encuestado:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

1. Cuál es la principal diferencia entre el SICE Y ECUAPASS
  - a. Optimización tiempo
  - b. Menores costos
  - c. Uso de papel (cero papeles)
  - d. Otras \_\_\_\_\_
2. Tuvo problemas al implementar el sistema:
  - a. Tecnológicos
  - b. Económicos (costos derivados de la implementación)

- c. Dificultad en el manejo del sistema
  - d. Restricciones en plataforma (Solo admite Java 7.0)
  - e. Otros \_\_\_\_\_
3. Tuvo problemas cuando empezó a emplear ECUAPASS. Si su respuesta es afirmativa, qué tipo de problemas.
- SI... NO...
- a. Errores de digitación
  - b. No comprensión del procedimiento del sistema
  - c. Mal funcionamiento del sistema informático
  - d. Lentitud en el sistema informático
  - e. Otro \_\_\_\_\_
4. La firma electrónica es ( ) que la firma física.
- a. Más segura
  - b. Menos segura
  - c. Igual de segura
5. Qué problemas ha tenido con la “ventanilla única”:
- a. Tiempo en trámites
  - b. Costos
  - c. Acción de entidades públicas
  - d. Otros \_\_\_\_\_
6. Recibió capacitación para manejar ECUA-PASS
- a. Por parte de la empresa
  - b. Por parte del SENA
  - c. Mixta
  - d. No ha recibido
7. Opciones que ofrece ECUA-PASS, responden a las necesidades del usuario.
- a. SI                      b. NO
8. Qué elemento, herramienta o aplicación incluiría en ECUA-PASS para optimizar este sistema (servicio que podría ser brindado)
- a. \_\_\_\_\_
  - b. \_\_\_\_\_

9. Las herramientas relacionadas con trámites arancelarios (declaraciones, consultas de aranceles, información de requisitos) de ECUA-PASS son:
- a. Buenas \_\_\_\_ b. Regulares \_\_\_\_ c. Malas \_\_\_\_
10. ¿ECUA-PASS contribuye a mejorar la competitividad de los servicios aduaneros en Ecuador frente a los servicios en el extranjero?
- a. Si \_\_\_\_ b. No \_\_\_\_
- Explique por qué: \_\_\_\_\_

## **2.4 Resultados**

El sistema ECUA-PASS tiene más de un año funcionando en el país. Los operadores de comercio exterior (OCEs), han tenido que implantar obligatoriamente este sistema, para lo cual han debido realizar adaptaciones y adecuaciones tanto en los recursos tecnológicos que emplean, cuanto en las capacidades de las personas directamente involucradas en los procesos derivados del comercio exterior. Estos cambios han generado ciertos inconvenientes y problemas por lo que se han emitido críticas por parte de los usuarios, aunque no se niega que ECUA-PASS tenga también beneficios y mejoras respecto del antiguo sistema.

A partir de la información recolectada mediante la encuesta se ha podido establecer las ventajas y desventajas que el sistema ha traído con su implementación. Los resultados de este análisis se presentan a continuación, en primer lugar se exponen los resultados de la encuesta y, luego la información que corresponde a las opiniones de los funcionarios de IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS que también fueron entrevistados sobre los mismos temas.<sup>1</sup>

### **2.4.1 Problemas en implementación del sistema**

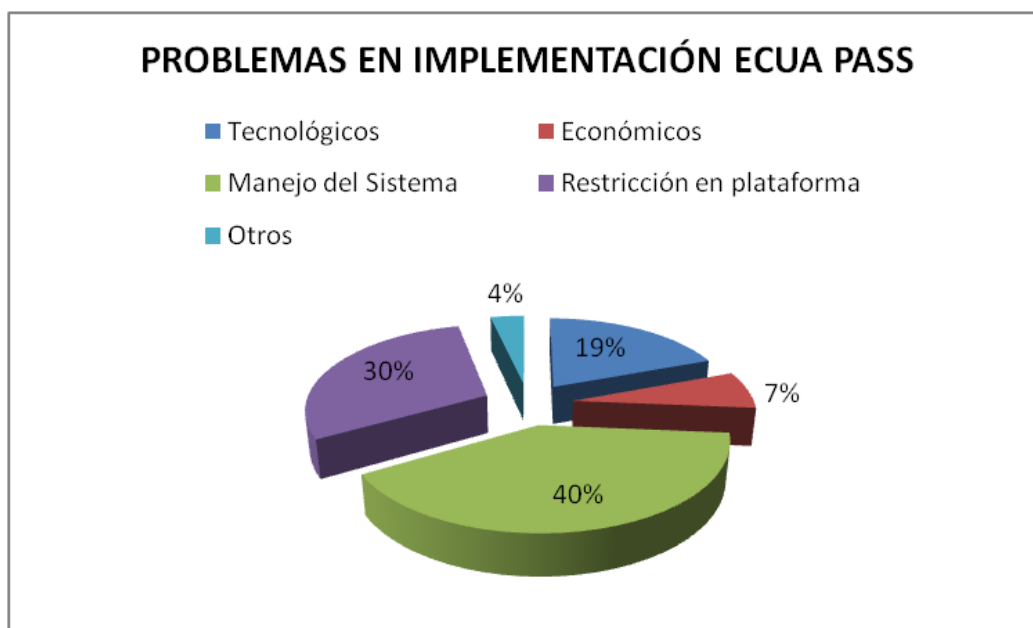
El sistema ECUA-PASS funciona desde finales del año 2012; desde el punto de vista de sus usuarios, su implementación provocó algunos problemas, que se han clasificado de

---

<sup>1</sup> En el Anexo 4 se presenta la guía de entrevistas que se aplicó.

acuerdo a tipo de dificultad presentada. Los resultados se expresan en el gráfico siguiente:

**GRÁFICO 5**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

De acuerdo a la opinión de los encuestados, el mayor problema es la dificultad en el manejo del sistema ECUA-PASS, con el 40% de las respuestas por parte de los usuarios. A importadores y exportadores que son principiantes en este mercado y no han recibido capacitación alguna, se les dificulta entender la modalidad del sistema. La falta de capacitación del sistema ha hecho que los usuarios no lo utilicen de manera adecuada cometiendo grandes errores que implican tiempo y recursos para los Operadores.

Otro gran problema señalado por parte de los usuarios, es la restricción en la plataforma informática que tiene el sistema. ECUA-PASS es un sistema que trabaja en una plataforma informática y lenguaje de programación Java 7.0. El 30% de los usuarios consultados señaló que con la actualización de la plataforma Java, en las computadoras que ellos emplean, el sistema no funciona correctamente o se produjeron restricciones en su apertura. Entre otros aspectos se indicó que: “Esto nos trae algunas desventajas ya

que nos limita a trabajar en una computadora que mantenga las especificaciones anteriormente mencionadas para el sistema, operando desde un mismo lugar.” (Fierro, 2014)

Con un 19%, se señala que el otro problema del sistema es la tecnología, ya que muchos usuarios tienen un bajo manejo tecnológico o destrezas informáticas. La edad no ha sido un problema para funcionarios que tienen más de 30 años trabajando en el mercado cuando se trata de cosas sencillas como mandar un mail, sin embargo, el sistema ECUA-PASS confundió a muchos usuarios lo cual trajo problemas en la enseñanza del mismo y, por lo tanto en el uso de toda su capacidad.

Otros problemas similares a lo dicho anteriormente se presentan con el 4%, ya que el sistema no funciona completamente de la forma adecuada ya que este se cuelga, las respuestas son tardías, no hay la aprobación rápida de pedidos y las plataformas aún no son compatibles con el sistema ECUA-PASS.

Por el contrario, la economía no es un problema desde la perspectiva de los consultados. Esto se debe a que la implementación de este sistema no requiere egresos económicos pues se trata de un programa gratuito; todas las personas que tengan una computadora con acceso a internet y con los requerimientos establecidos podrán utilizarlo.

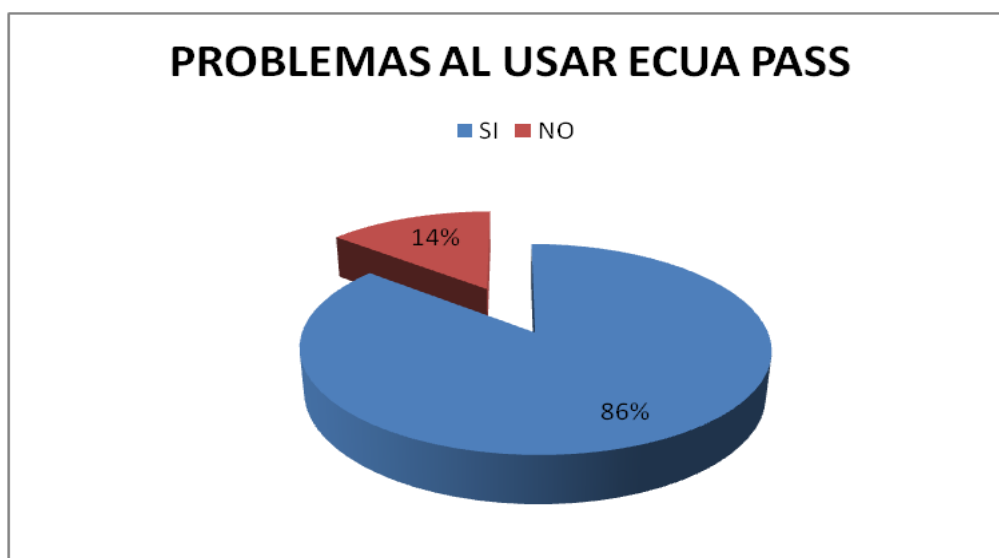
IMAFEX es una pequeña empresa que ha luchado con algunos de los problemas anteriormente dichos. La principal dificultad ha sido la de utilizar la plataforma informática requerida por el sistema todo el tiempo, ya que otros programas empleados dentro de la empresa funcionan mejor con las actualizaciones de Java. Es por eso que hoy en día, solamente dos computadoras funcionan de manera dedicada para el uso del sistema ECUA-PASS. Los otros equipos informáticos están destinados a abastecer las demás necesidades de la empresa.

GEX IMPORT EXPRESS, por su parte, es una empresa que ha sabido acoplarse de mejor manera al sistema ECUA-PASS, aunque también tuvo algunos problemas, también derivados de la utilización de la plataforma informática Java 7.0 y la dificultad del manejo del sistema. Esto fue al principio de la implementación; la práctica ha hecho que esta empresa de un mejor uso al sistema según sus funcionarios.

## 2.4.2 Problemas en el uso del sistema

Las pequeñas empresas han tenido algunas complicaciones en el manejo del sistema ECUA-PASS, las mismas que han causado retrasos, multas y malentendidos en las operaciones de comercio exterior que realizan. Como se expresa en el siguiente gráfico, el 86% de los encuestados manifestó haber tenido problemas en el uso de ECUA-PASS

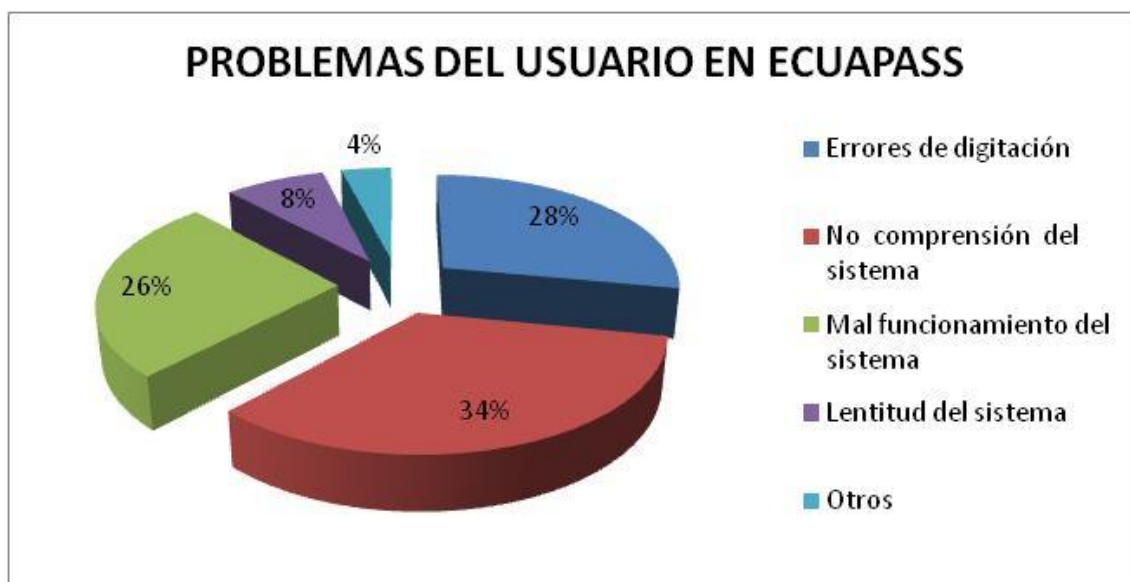
**GRÁFICO 6**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

El mal funcionamiento del sistema acarreó algunos problemas a los usuarios dentro de sus operaciones. A juicio de los encuestados, estos problemas fueron especialmente cuatro, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 7



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

El principal problema identificado, con un 34%, es la falta de comprensión del sistema; esto se debe al poco entendimiento de cada módulo del sistema. Existe un módulo de soporte al usuario, donde algunos rubros no están en funcionamiento para poder comprender mejor el mismo. Esto no permite la aclaración de alguna duda que se les presente a los usuarios. Al tratarse de un sistema nuevo, un módulo de ayuda operativo y ágil hubiera resuelto la mayor parte de los problemas de manera casi inmediata. Por lo tanto, este problema se deriva del mal funcionamiento del sistema.

Otro de los problemas al usar el sistema fue la digitación con errores, con un 28%; ya que muchos usuarios no llenaban correctamente los campos de las declaraciones, por la falta de conocimiento en la utilización del sistema; esto se dio especialmente en el primer año del uso del sistema.

La encuesta revela que el 26% de los usuarios ha tenido el mismo problema: errores en el funcionamiento. La caída y el cierre del sistema, mantuvo a muchos usuarios durante

horas tratando de revisar o declarar un trámite de importación y exportación. Esto ha generado una pérdida de calidad en la prestación de los servicios a sus clientes.

La lentitud del sistema es señalada por un 8%; es el cuarto problema destacado por los usuarios. Esto obedece a dos razones: por una parte a la capacidad de los servidores donde está alojado ECUAPASS y, por otra, a la capacidad del servicio de internet que emplee el usuario. El hecho de ser un sistema totalmente en línea, las demoras en la transmisión de datos, incrementa el tiempo de los trámites o retrasan el despacho de las mercaderías, con las consiguientes molestias para los clientes.

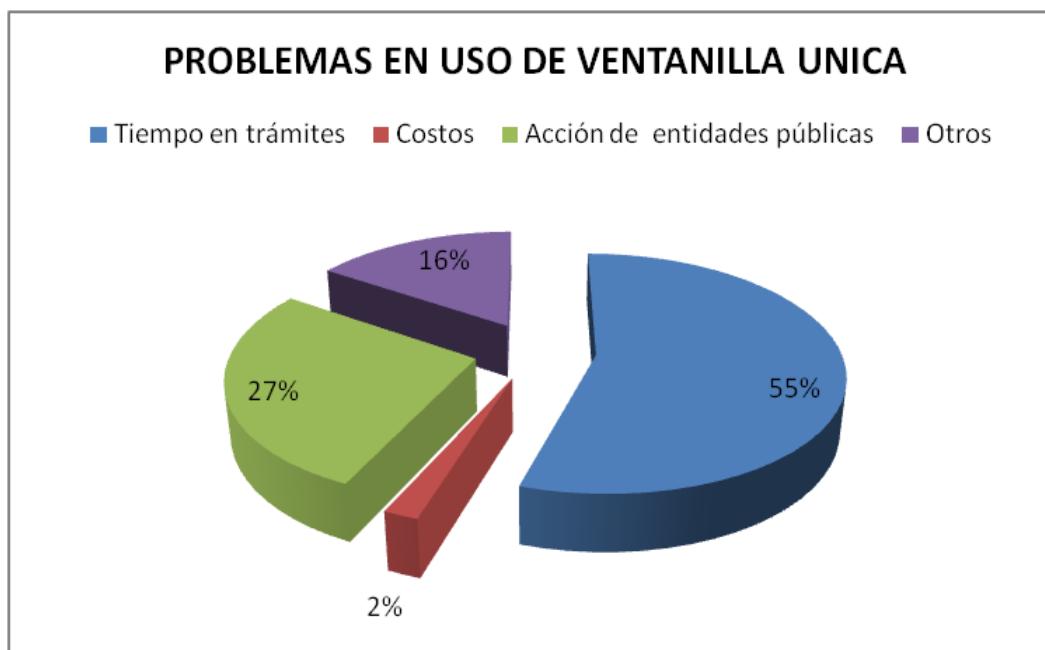
La implementación del nuevo sistema trajo muchos inconvenientes en las empresas; y GEX IMPORT EXPRESS, no se quedó afuera. Esta empresa tuvo que lidiar con uno de los problemas más comunes, la falta de comprensión del sistema trajo grandes errores en las operaciones de importación y exportación. Esto acarreó otros problemas dentro de la empresa, como la digitación errónea en los trámites declarados en el sistema.

IMAFEX reveló que si tuvo algunos problemas al usar el sistema; muchos de esos inconvenientes se dieron por la falta de comprensión del sistema. La empresa pagó algunas multas y tuvo varios malentendidos con sus clientes. Al ser consultados sobre este problema, se señaló que algunos funcionarios de la empresa no recibieron la capacitación necesaria para la administración del sistema.

### **2.4.3 Problemas en uso de ventanilla única**

La ventanilla única también trajo varias complicaciones en su uso, siendo que esta es la herramienta promocionada como la más importante del sistema. En el siguiente gráfico se aprecia los resultados obtenidos en la encuesta a usuarios, respecto a este tema.

**GRÁFICO 8**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

Considerando la información del gráfico anterior, uno de los problemas más frecuentes, con un 55%, es el tiempo en los trámites para los usuarios. La expectativa sobre la Ventanilla Única siempre ha sido muy alta entre los usuarios de los servicios aduaneros debido a que la gestión de distintos trámites ante varias entidades públicas, era uno de los hechos que mayores dificultades ha traído a las actividades de comercio exterior. Pese a ello, la Ventanilla Única de ECUAPASS aún presenta demoras y dificultades; como lo expresan los encuestados, no ha habido una mejora al tramitar una importación bajo el nuevo sistema.

Al conversar con los encuestados muchos de ellos no estaban enterados adecuadamente de la manera de administrar esta alianza de las entidades públicas para que todos sus requisitos se puedan resolver desde la Ventanilla Única, ni los requisitos para los permisos requeridos para las operaciones.

La acción de entidades públicas es señalada por el 27%; esto también ha sido un problema en la ventanilla única. Esto perjudicó especialmente en primeras instancias la emisión de permisos requeridos para los trámites aduaneros; con el tiempo este problema se ha superado.

El 16% de los encuestados señaló que el problema que han tenido con este servicio es la dificultad en el manejo. Se puede asumir que, como en los temas tratados anteriormente, esto se debe a una inadecuada capacitación a los usuarios por parte de SENAE y al diseño de las aplicaciones, que resultan poco amigables.

El costo representa un problema solo para el 2% de los usuarios. Como se mencionó antes, esto obedece a que el sistema es gratuito. Desde la percepción de los usuarios no se considera, sin embargo, los costos derivados de demoras o errores del sistema.

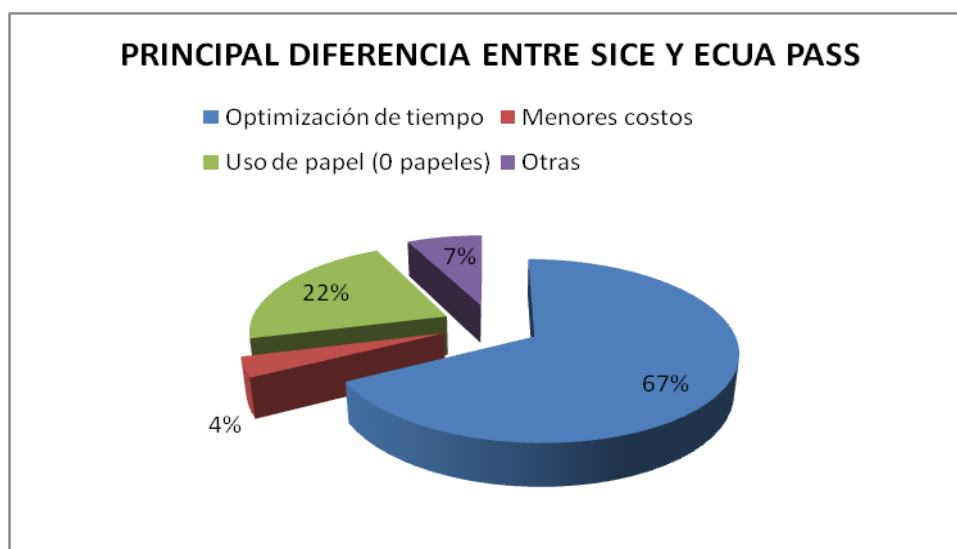
GEX IMPORT EXPRESS ha trabajado varias operaciones con la Ventanilla Única Ecuatoriana para la emisión de permisos de importación o certificados de reconocimiento. Han tenido algunas dificultades, como la tardía respuesta de entidades públicas o información errónea de requisitos.

IMAFEX ha manejado pocas operaciones utilizando la Ventanilla Única Ecuatoriana; sin embargo, su funcionario señala que “mantener una relación con las entidades públicas es complejo presencialmente, ahora será aún más complejo, ya que solo se establecerá interrelaciones para operaciones específicas.” (Fierro, 2014)

#### **2.4.4 Diferencias entre antiguo y nuevo sistemas**

Los usuarios que manejan el sistema ECUA-PASS identificaron varias diferencias con el antiguo sistema SICE, como se aprecia en el gráfico siguiente.

**GRÁFICO 9**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

Como muestra el grafico, el 67% afirmó que la optimización del tiempo es la principal diferencia. Las operaciones realizadas anteriormente en la SENAE tomaban largo tiempo, ya que los operadores tenían el deber de acercarse a las ventanillas, para realizar algunos reclamos, rectificaciones, etc. Ahorrar tiempo ayuda a mejorar las relaciones con sus clientes, y mejora los tiempos de entrega en la mercadería al mismo.

El uso de papel era uno de los mayores problemas en las oficinas de los operadores. Los trámites completos debían ser embodegados físicamente, para las inspecciones de la SENAE; sacar y mantener copias de los trámites eran un gran costo y gasto innecesario de papel. Con un 22% en optimización de papel en las oficinas, diferencia al SICE del actual sistema.

La diferencia de costos obtuvo un porcentaje del 4%, como diferencia entre los dos sistemas. Esto abarca al costo que existe en los procesos de las operaciones a realizar. No existe una gran diferencia con el antiguo sistema, ya que los valores de los trámites mantienen el mismo valor.

El sistema ECUA-PASS tiene muchos errores, solo cambio de nombre, etc., fueron los comentarios del 7% de los usuarios al diferenciar los dos sistemas.

IMAFEX recalca que encuentra muchas diferencias entre el sistema antiguo y el actual, no solamente la optimización del tiempo, sino también la seguridad que brinda la Ventanilla Única, la forma de declarar los trámites aduaneros, rapidez en emisión de liquidaciones. El sistema mantiene muchas ventajas como desventajas, pero asegura que el sistema es efectivo y es competitivo a nivel mundial.

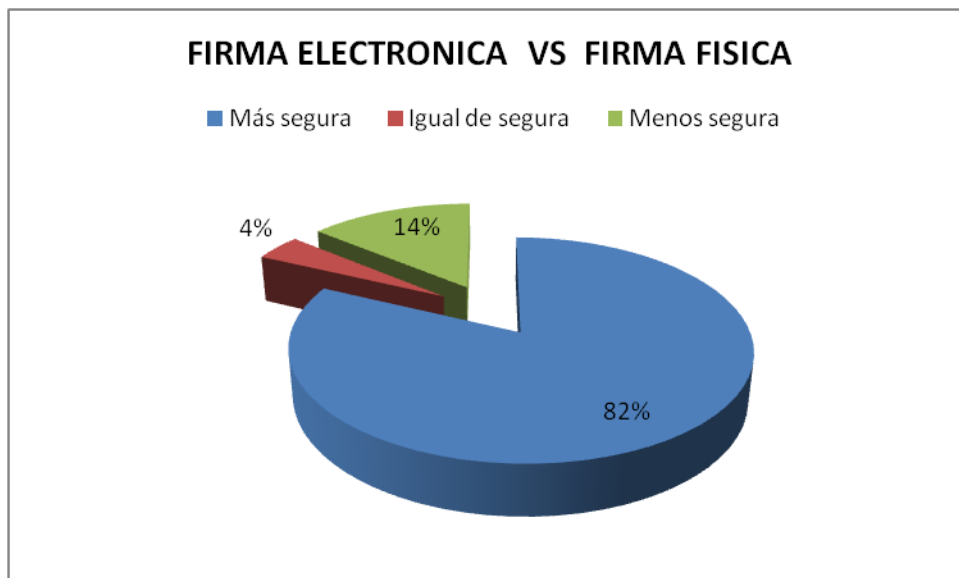
GEX IMPORT EXPRESS cree que la implementación de este nuevo sistema es un avance para el comercio exterior del país, ya que tiene mayor facilidad de operar con instituciones públicas y clientes. El miedo al cambio hace que el usuario se acostumbre a los procesos de manera más lenta, pero con la práctica los usuarios podrán utilizarla de mejor manera, al igual que con el antiguo sistema.

#### **2.4.5 Firma Electrónica vs Firma Física**

Es importante considerar que nuevas tecnologías y metodologías han sido implementadas de la mano del sistema ECUA-PASS, y la firma electrónica ha sido una de ellas. La firma electrónica es una herramienta necesaria para dar seguridad a los usuarios al momento de realizar los trámites de comercio exterior, para evitar problemas de adulteración y otros delitos. Es importante la capacitación a los usuarios de este método, para el correcto manejo del mismo. Implica, además, que el usuario ya no requiere imprimir y firmar físicamente un documento para que este tenga valor, lo cual acarrea demoras en los trámites.

Respecto a la seguridad de esta herramienta, los encuestados expresaron los resultados que se presentan en el siguiente gráfico

**GRÁFICO 10**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

El 82% de los encuestados considera que la firma electrónica promete más seguridad en las operaciones de comercio exterior que la firma física; al contrario el 14% de los encuestados cree que es menos segura la firma electrónica. Solamente el 4%, de los encuestados afirma que las dos modalidades tienen la misma seguridad para realizar los trámites.

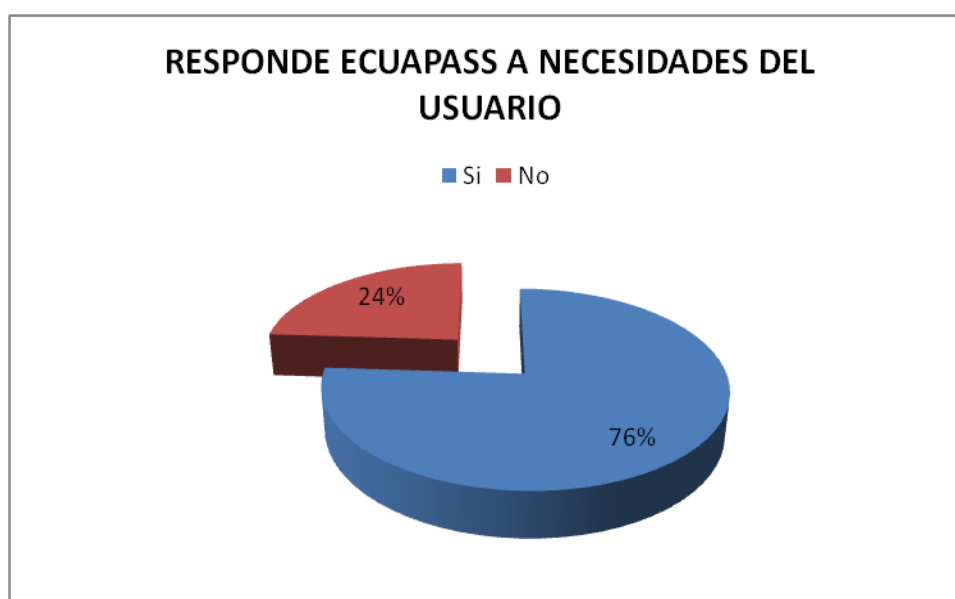
Para IMAFEX la firma electrónica ha sido un requisito necesario, para continuar con las operaciones diarias en su empresa de servicios de aduanas. Esto ha traído mayor seguridad a la empresa, ya que han tenido mayor confidencialidad con sus clientes. El correcto uso de la firma, hace más seguro este método, ya que solo personas que disponen de la clave podrán ingresar a realizar los trámites aduaneros de manera confiable, sin tener duda o perjurio de la empresa.

GEX IMPORT EXPRESS es una empresa que mantiene su firma electrónica como importadores. En las diferentes experiencias que les ha tocado vivir GEX IMPORT, se siente más seguro de trabajar con agentes de aduana que trabaja para realizar las operaciones de importación.

#### 2.4.6 Respuesta a necesidades del usuario

El sistema ECUA-PASS, de acuerdo con sus desarrolladores y con SENAE fue creado tomando en cuenta las necesidades de los usuarios. Por ello, es importante conocer si los usuarios del sistema valoran o no esta característica.

**GRÁFICO 11**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

Como se presenta en el grafico superior, el 76% de los encuestados afirmaron que el menú que tiene el sistema es completo y diverso. Esto ayuda a las diferentes opciones que tienen que usar para realizar los trámites de importación y exportación. La capacitación es la clave para que los usuarios puedan utilizar mejor el sistema, y así lograr el cien por ciento del mismo. El 24% de los encuestados tiene una opinión diferente y consideran que el sistema no responde a las necesidades del usuario. Ya que existen para los usuarios existen necesidades que deberían ser incluidas dentro de esta plataforma, para la mayor facilidad del mismo.

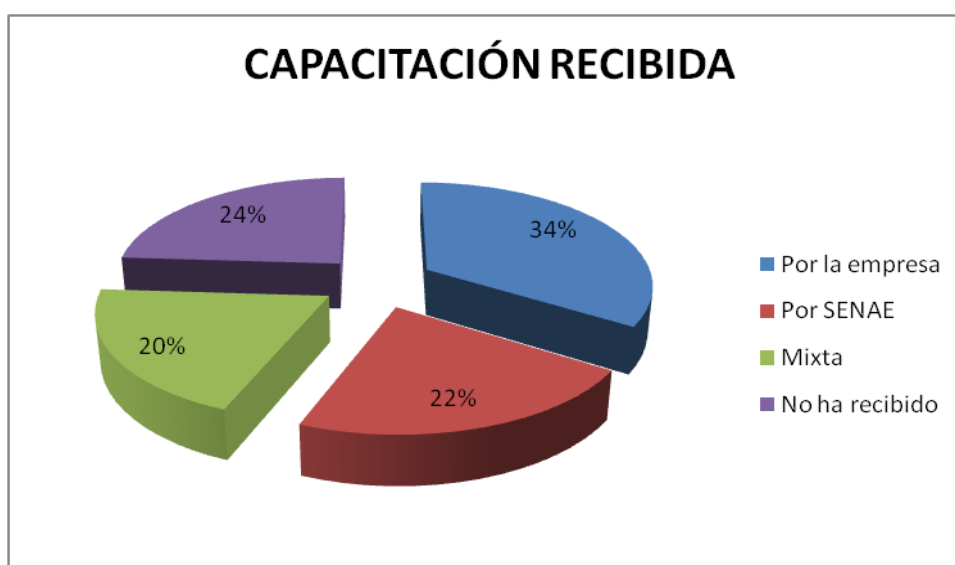
Las empresas IMAFEX y GEX IMPORT están de acuerdo con que el sistema ECUA-PASS necesita algunos cambios. Los procesos son tediosos, ya que se necesita llenar los

diversos campos necesarios con la información correcta. Al momento de cometer un error o exista una falla en el sistema, los usuarios tendrán que comenzar desde el inicio. Estos pequeños detalles hacen que el usuario vea la necesidad de autoguardado de las declaraciones, clientes, etc.

#### 2.4.7 Capacitación a nuevos usuarios

La capacitación a los usuarios resulta un requisito fundamental para el correcto desempeño del nuevo sistema, por lo que SENAE expresó su compromiso de capacitar a todos los usuarios en este nuevo sistema. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados.

**GRÁFICO 12**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

Como se puede observar en el gráfico, el 34% de los encuestados, señala que las capacitaciones recibidas han sido impartidas por parte de la empresa en la que trabajan; 22% de los encuestados ha recibido capacitación por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador con relación al sistema informático ECUA-PASS. Por otro lado 24% de los encuestados no han recibido ningún tipo de capacitación del sistema, y el

20% de los mismos ha recibido una capacitación mixta por parte de su empresa y la SENAE.

De acuerdo con estos resultados, el 58% por ciento de los encuestados no han recibido capacitación por el Instituto de la SENAE, lo cual deja en duda el compromiso hecho para asumir esta responsabilidad integralmente.

IMAFEX no recibió capacitación alguna sobre el actual sistema ECUA-PASS, los funcionarios de la empresa han aprendido a través de las experiencias diarias que les ha tocado vivir. Muchos colegas cercanos les ayudan con el aprendizaje del sistema. Por otro lado la empresa asegura que hoy en día se dictan pocas capacitaciones para los usuarios, y muchas veces no se enteran de las mismas.

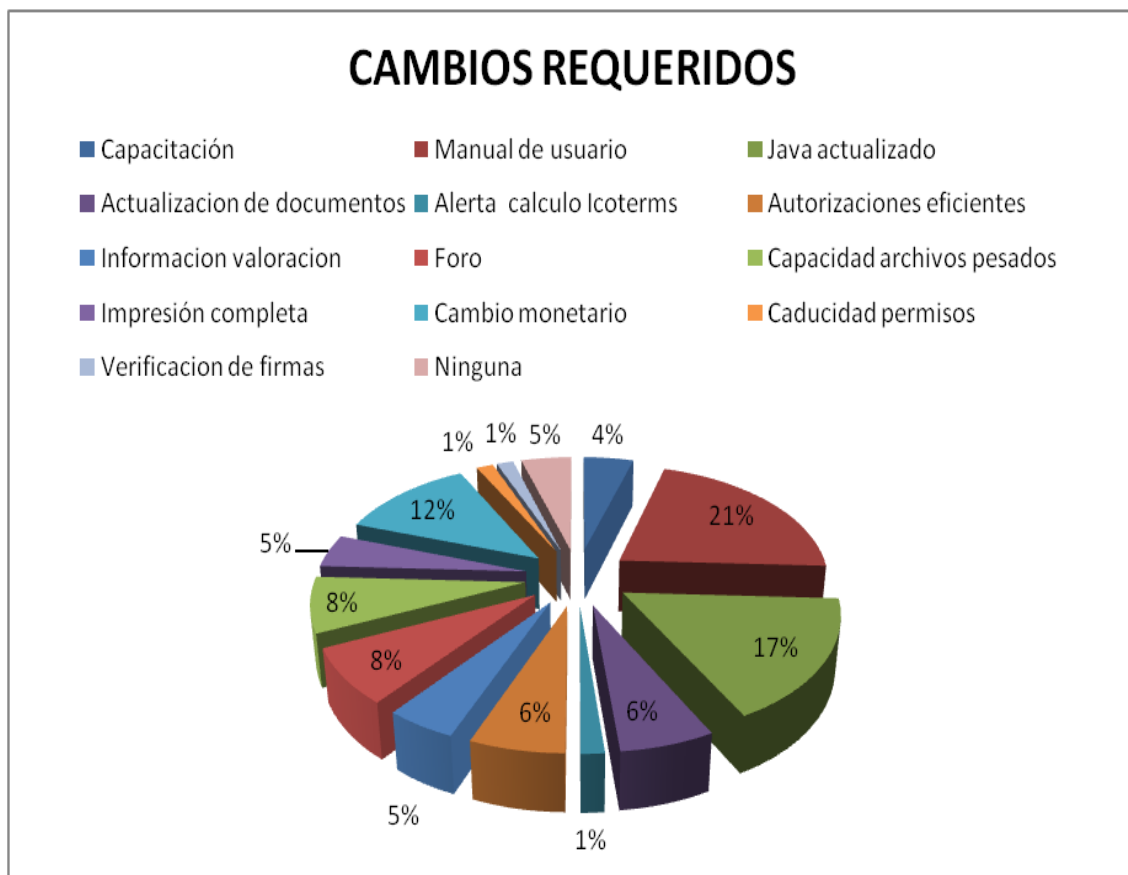
GEX IMPORT EXPRESS tomó una de las alternativas que muchas empresas han hecho dentro del mercado, la cual es contratar un digitador para que se encargue del sistema, para cualquier trámite de comercio exterior.

#### **2.4.8 Cambios requeridos desde la experiencia de usuarios**

A más de interrogar sobre los problemas y diferencias percibidas acerca del sistema ECUAPASS, la encuesta también abordó los cambios que deberían implementarse en el mismo para su óptimo desempeño.

Como se puede analizar en la gráfica siguiente, estos son algunos cambios y necesidades que los usuarios del sistema ECUA-PASS han determinado como los elementos que incluían en el sistema.

GRÁFICO 13



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

El 21% de los encuestados señala que se requiere un Manual del Usuario, ágil y didáctico para poder superar los inconvenientes que se presentan ante una nueva herramientas. Se plantea que la capacitación sobre la operación y uso del sistema esté incluida como una aplicación en línea o descargable.

Las restricciones de la plataforma informática aplicada en este sistema han traído problemas para los usuarios, 17% de los encuestados considera que es necesario actualizar la plataforma (Java) para que el sistema opere de mejor manera.

El 12% plantea que se debe contar con una herramienta que permita realizar el cambio monetario sin necesidad de salir del sistema. Con el 8% aparecen dos cambios en las aplicaciones y herramientas posibles: aumentar la capacidad para subir archivos pesados

y la creación de un foro que permita dialogar en línea con los funcionarios, especialmente para absolver dudas o solucionar problemas de manejo del sistema.

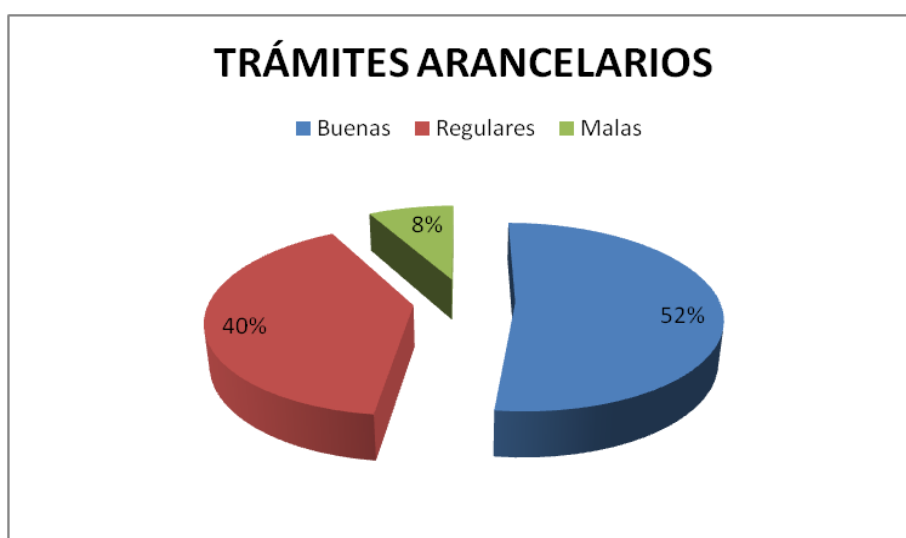
Un 5% de los encuestados identificó que debido a los problemas del software, se debería arreglar esta opción para poder entregar su documentación de manera completa, ya que los archivos de liquidación, DAU, permisos de exportación, no se suben de manera completa. Otro porcentaje del 5% informó que el sistema debería tener una alerta para el cálculo de incoterms para mayor agilidad en sus trámites.

Entre las aplicaciones adicionales que se plantea debe tener el sistema están: Listado de archivos, clientes y declaraciones; estatus del perfil de empresas; monitoreo de inquietudes y soluciones; correo; ventana de alerta para errores en exportaciones, información a la valoración; capacidad para poder subir al sistema archivos pesados, etc.

Solamente el 5% de los encuestados sostienen que el sistema ECUA-PASS no necesita ningún cambio.

#### 2.4.9 Valoración de las herramientas para trámites arancelarios

GRÁFICO 14

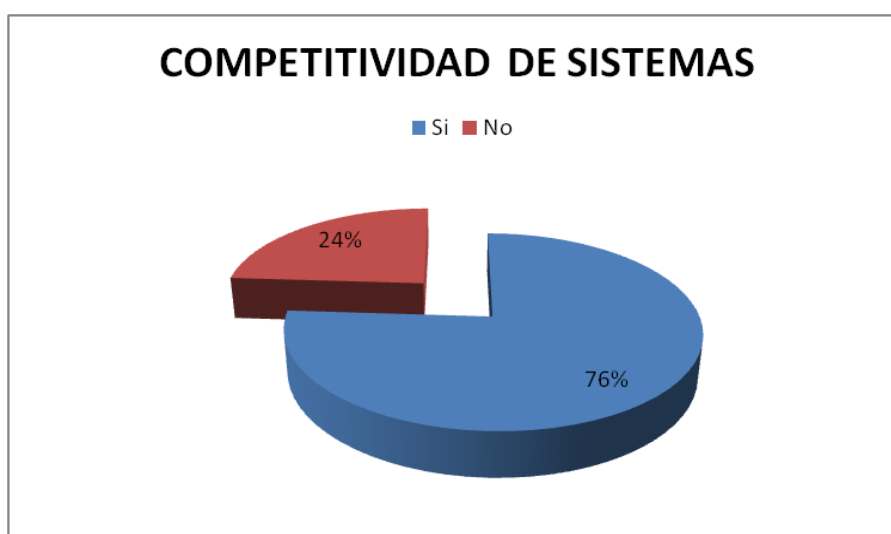


Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

#### 2.4.10 Competitividad del Sistema ECUA-PASS frente a los sistemas internacionales

Respecto a la competitividad que aportan el sistema ECUA-PASS frente a los sistemas que se emplean en otros países, el 76% sostuvo que este sistema si aporta a la competitividad, el 24% sostuvo lo contrario.

GRÁFICO 15



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

Los usuarios que sostuvieron que ECUA-PASS si aporta a la competitividad empresarial extranjera, expusieron los criterios por los cuales consideran que esto ocurre. La razón que obtuvo el mayor porcentaje de respuestas fue la agilidad del mismo a los trámites aduaneros, a pesar de los inconvenientes que se expusieron antes.

**GRÁFICO 16**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

El 72 % de los usuarios dijo que el sistema ECUA –PASS es una sistema ágil, que ayuda a que la aduana ecuatoriana sea actualmente una de las mejores a nivel mundial. El 10%, opina que es un sistema globalizado ya que este sistema se aplica en diferentes países del mundo, incluyendo a su creador Corea. Los encuestados expresaron opiniones positivas respecto al sistema, tales como que Ecuador utiliza tecnología de punta, tiene mayor seguridad y control, hace a nuestro sistema un sistema competitivo a nivel mundial.

Por otro lado 24% de los encuestados expresó que el sistema ECUA-PASS no está en un nivel competitivo. A continuación se presenta lo que expusieron los encuestados respecto a las limitaciones del sistema:

**GRÁFICO 17**



Fuente: Investigación Propia  
Elaboración: Estefanía Fierro

La principal limitación identificada por los encuestados es la ineficiencia del sistema ECUA-PASS, por los problemas en las aplicaciones. Señalan que esto no permite estar a nivel de otros países. El 9% opina que los problemas políticos, son los que no permiten que Ecuador sea un país competitivo.

## **2.5 Conclusiones de la investigación de campo. Análisis del Modelo ECUA-PASS**

### **2.5.1 Gestión Administrativa**

El nuevo sistema produjo un cambio en la parte administrativa de las empresas y agentes de aduanas, que debieron ajustar sus procedimientos a las condiciones establecidas en ECUA-PASS. Entre las principales adecuaciones que han debido realizar son los ajustes tecnológicos en los sistemas de cómputo para que soporten el sistema y su plataforma. Al tener que realizar todos los procesos en línea, las empresas tuvieron que capacitar a sus operadores o, en el caso de operadores independientes, debieron capacitarse por sí mismos, ya que la oferta de SENAE en este campo resultó insuficiente. A más de estos cambios, los prestadores de servicios de comercio exterior no han tenido que realizar adecuaciones mayores en cuanto a su estructura

administrativa (como podría ser tener que crear nuevos departamento); a lo sumo han requerido integrar personal de digitación para acelerar la gestión a través del sistema.

### **2.5.2 Gestión Económica**

El cambio del nuevo sistema fue gratuito a nivel nacional, esto no trajo problemas dentro de las empresas, aunque muchas de ellas invirtieron en nuevas computadores con capacidad de soportar un buen funcionamiento del sistema. A esto se puede sumar los costos derivados de la capacitación al personal y los que podrían surgir por demoras en los trámites hasta dominar el funcionamiento del sistema.

### **2.5.3 Gestión Arancelaria**

Existen algunos métodos para consultar los aranceles de productos de importación dentro de nuestro país:

- Libros emitidos por PUDELECO EDITORES S.A, que mantiene un alto costo.
- La página de la SENAE, [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec), ventana de servicios para OCEs – consulta de aranceles.
- Página del nuevo sistema ECUA-PASS.

Para consolidadoras de carga, transporte, agentes de aduana e importadores estas tres opciones son óptimas; por otro lado personas que deseen acceder a consultar, estas tres opciones no son muy accesibles; lo pueden hacer a través del internet donde la información puede estar errada.

Dentro del nuevo sistema ECUA-PASS la consulta de aranceles es acertada y la información siempre está actualizada. Se debe tomar en cuenta que la información arancelaria es parecida a nivel mundial. Por lo tanto, el sistema ha generado una mejora en la calidad de la gestión arancelaria de los prestadores de servicios aduaneros.

#### **2.5.4 Gestión Empresarial**

Las empresas han tenido un duro proceso de cambio, ya que muchos resbalones se cometieron al implementar el nuevo sistema ECUA-PASS, como la falta de capacitación por parte de las instituciones responsables. Esto provocó pérdidas de tiempo y dinero para las empresas. Tras dos años de aprendizaje con el nuevo sistema se siguen cometiendo errores, no existe un seguimiento de la utilización del sistema y la actualización necesaria para la mejoría del mismo. Para las pequeñas y medianas empresas y para los agentes de aduana ha sido como un nuevo comienzo, ya que les ha tocado a muchos aprender a utilizar una computadora.

#### **2.5.5 Competitividad**

El mundo se encuentra en un constante cambio, esto se basa al crecimiento que cada país realiza. El comercio y la negociación es la base de un país, acompañado de grandes instituciones que son factores importantes, para poder estar a un nivel de competitividad alto. La Aduana es una institución que ayuda a mantener el equilibrio del comercio dentro de un país, por la cual necesita tecnología de punta, seguridad, eficiencia, agilidad para lograr buenos resultados. La Aduana del Ecuador implementó un nuevo sistema, conectándose a las necesidades de nuestro país, teniendo en cuenta que Ecuador no ha sido el único que adoptó este nuevo sistema, países como Corea su creador, México, Vietnam, Tanzania, también lo hicieron. Países como Colombia mantienen el sistema antiguo utilizado por Ecuador, el Sistema Interactivo De Comercio Exterior (SICE). Ecuador cuenta ahora con un sistema actualizado, que permite competir con el mundo, teniendo un comercio más ágil y seguro.

# **CAPÍTULO III**

## **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS EMPRESAS**

### **IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS**

#### **3.1 Análisis Externo**

##### **3.1.1 Macro Ambiente: Análisis PEST**

###### **3.1.1.1 Análisis fuerzas políticas, gubernamentales y legales**

En el Ecuador han ocurrido muchos cambios y en diversos ámbitos desde que el actual Presidente, economista Rafael Correa Delgado fue electo por primera vez para el período 2007-2011. Entre esos cambios están los ocurridos en el sistema aduanero ecuatoriano. En el primer año de gobierno (2007), se evaluó a todo el sistema de comercio exterior en el Ecuador; esto llevó a realizar algunos cambios dentro de él.

La evaluación ayudó a encontrar dificultades dentro de los procedimientos del sistema, como por ejemplo el excesivo tiempo para la obtención de licencias de importación y exportación con entidades públicas, los altos costos en los procesos aduaneros, tiempo de despacho, etc.

La reforma de la legislación aduanera fue uno de los principales cambios hechos a partir del estudio; la reforma ayudó a introducir importantes cambios dentro de la materia aduanera. Dentro de estos cambios se emitió el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión-COPCI. Todos estos cambios, legales y operativos, han ayudado a reducir el tiempo y costos en trámites de comercio exterior.

La nueva legislación aduanera introdujo también varios cambios importantes en materia de facilitación de comercio exterior, entre los cuales se puede mencionar:

- a) Acceso a la información
- b) No exigibilidad de agentes de aduana para las gestiones
- c) Simplificación de trámites

- d) Despacho con pago garantizado
- e) Operadores Económicos Autorizados
- f) Consultas previas sobre calificación aduanera
- g) Aplicación de buenas prácticas internacionales
- h) Garantía de procesos administrativos de reclamos
- i) Definición clara de los tipos de controles aduaneros (anterior, concurrente y posterior) (Medina, 2011)

Se debe tener en cuenta que todos los cambios realizados en los procesos aduaneros, se realizaron de la mano de la implantación del sistema informático ECUA-PASS, como base tecnológica para la creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, establecida por el Presidente Correa, mediante Decreto Ejecutivo No. 285 el 18 de marzo de 2010, como parte de la política de comercio exterior.

En el año 2007 se proclamó el Plan Nacional del Buen Vivir, en el que se estableció como gran objetivo establecer un sistema económico social, solidario y sostenible, declarando como política del Estado ecuatoriano la promoción de condiciones adecuadas para el comercio interno e internacional, tomando en cuenta las interrelaciones entre la producción y las condiciones de vida. El Estado ecuatoriano también proclamó como política la utilización de software libre en los sistemas y equipamientos informáticos, en las entidades de la administración pública central.

Desde el 3 de diciembre del 2013, Ecuador maneja unas 3000 normativas de calidad para garantizar los derechos del consumidor y, por otro lado, reducir las importaciones de varios productos que se pueden elaborar dentro del país. El Instituto de Normalización-INEN- debe crear unas 8000 normas adicionales, para respaldar la reducción de importaciones dentro del país. (INEN, 2013)

En la misma fecha, se declaró que todos los importadores deben obtener el Certificado de Reconocimiento INEN para algunos productos. Son 312 Sub-partidas arancelarias que están dentro de esta certificación, entre las que se encuentran: textiles, cosméticos, juguetes, verduras, lácteos, ollas, electrodomésticos.

El Ministro de Industrias, Ramiro González, justificó la medida de imponer normas a los productos de consumo pues esto reduce importaciones, lo que apoya a la industria local cuya capacidad instalada se usa apenas en un 60%. Según el funcionario, con la

sustitución de importaciones, en el futuro vendrán otras normas de calidad orientadas a cuidar al consumidor, sin que se haya prohibido importar nada. (Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica, 2014)

La emisión de la nueva normativa, provocó consternación en el mercado de comercio exterior, ya que genera un proceso complejo que tomará tiempo y requerirá más inversiones por parte de los importadores. Esta certificación involucra a entidades internacionales debido a que el país no dispone de laboratorios para acreditar toda la información necesaria.

Gabriela Uquillas, asesora aduanera comentó esta disposición, sumada a otras como los rotulados de productos, que podrían constituir obstáculos al comercio exterior y no impulsar la mejora de la calidad de los bienes para los consumidores. Para la Cámara de Comercio de Guayaquil, los costos para el sector importador se elevarán a partir de esta medida ya que la certificación se exige por lote y por envío, “acarreando tramitología innecesaria”. (El Comercio, 2014)

Por parte del sector oficial, y pese a las opiniones de los comerciantes e importadores, el Ministro de Industrias afirmó: “Ha sido un éxito el tema, sobre todo por el apoyo del sector privado porque ellos han tenido una gran colaboración con el INEN para lograr equilibrar la balanza comercial.” (Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica, 2014)

### **3.1.1.2 Análisis de Fuerza Económica**

#### *Balanza comercial*

El Banco Central del Ecuador, en la publicación de la balanza comercial del año 2013, afirmó que el país tuvo un déficit de la misma; esto significa que el país importa más de lo que exporta.

Como se muestra en el cuadro siguiente, la balanza comercial cerró con -1,059.9 millones de dólares de déficit comercial; en comparación, el año 2012 la balanza comercial cerró positivamente con 20.9 millones a favor.

**TABLA 1**  
**VARIACIÓN EN BALANZA COMERCIAL DE ECUADOR**  
**2010 A 2013**

**BALANZA COMERCIAL \***

*Toneladas métricas en miles y valor USD FOB en millones*

|                                      | Ene - Oct 2010 |                  | Ene - Oct 2011 |                  | Ene - Oct 2012 |                  | Ene - Oct 2013 |                  | Variación     |             |
|--------------------------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|---------------|-------------|
|                                      | TM             | USD FOB          | TM             | USD FOB          | TM             | USD FOB          | TM             | USD FOB          | TM            | USD FOB     |
| <b>Exportaciones totales</b>         | <b>22,108</b>  | <b>14,274.26</b> | <b>22,986</b>  | <b>18,478.22</b> | <b>23,375</b>  | <b>19,951.69</b> | <b>24,264</b>  | <b>20,752.45</b> | <b>3.803%</b> | <b>4.0%</b> |
| <i>Petroleras **</i>                 | 112,446        | 7,817.4          | 114,662        | 10,775.3         | 119,526        | 11,797.8         | 122,779        | 11,883.3         | 2.7%          | 0.7%        |
| <i>No petroleras</i>                 | 6,463          | 6,456.8          | 7,054          | 7,702.9          | 6,751          | 8,153.9          | 7,156          | 8,869.1          | 6.0%          | 8.8%        |
| <b>Importaciones totales</b>         | <b>11,162</b>  | <b>15,793.9</b>  | <b>11,811</b>  | <b>18,763.0</b>  | <b>11,743</b>  | <b>19,930.8</b>  | <b>13,406</b>  | <b>21,812.3</b>  | <b>14.2%</b>  | <b>9.4%</b> |
| <i>Bienes de consumo</i>             | 879            | 3,353.7          | 973            | 3,892.5          | 919            | 4,037.0          | 827            | 4,160.2          | -9.9%         | 3.0%        |
| <i>Materias primas</i>               | 5,207          | 4,838.9          | 6,118          | 5,931.7          | 6,043          | 6,013.0          | 6,962          | 6,681.4          | 15.2%         | 11.1%       |
| <i>Bienes de capital</i>             | 403            | 4,087.9          | 423            | 4,703.7          | 460            | 5,380.4          | 486            | 5,754.5          | 5.8%          | 7.0%        |
| <i>Combustibles y Lubricantes</i>    | 4,663          | 3,303.6          | 4,292          | 4,161.3          | 4,318          | 4,448.0          | 5,125          | 5,123.3          | 18.7%         | 15.2%       |
| <i>Diversos</i>                      | 10.1           | 63.7             | 4.0            | 31.4             | 3.8            | 36.5             | 5.5            | 51.4             | 43.0%         | 40.8%       |
| <i>Ajustes ***</i>                   |                | 146.0            |                | 42.3             |                | 15.9             |                | 41.7             |               |             |
| <b>Balanza Comercial - Total</b>     |                | <b>-1,519.6</b>  |                | <b>-284.8</b>    |                | <b>20.9</b>      |                | <b>-1,059.9</b>  |               |             |
| <i>Bal. Comercial - Petrolera</i>    |                | 4,513.8          |                | 6,614.0          |                | 7,349.8          |                | 6,760.1          |               | -8.0%       |
| <i>Bal. Comercial - No petrolera</i> |                | -6,033.5         |                | -6,898.7         |                | -7,328.9         |                | -7,820.0         |               | -6.7%       |

Fuente: Banco Central del Ecuador – Enero 2014  
Elaboración: Estefanía Fierro

Por el déficit que mantuvo Ecuador en el año 2013, se incrementaron regulaciones para equilibrar la balanza comercial. Estas medidas imponen nuevas normas a los productos que se consume en Ecuador, incluyendo la vigencia de la resolución 116, que establece que los importadores deben presentar un certificado de reconocimiento para más de 312 partidas.

Esto ayudó a que las exportaciones crezcan en 250 millones de dólares desde enero del 2014 hasta la fecha actual. En algunos sectores se siente la reducción de importaciones, como el sector de belleza; la importación de cosméticos se redujo en 52 millones de dólares, las del sector metalmecánico en 100 millones de dólares. (Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica, 2014)

En el siguiente cuadro se aprecia que con las nuevas medidas impuestas a las importaciones, la balanza comercial ha tenido un cambio positivo. Se ha logrado un

superávit de 81.2 millones de dólares, mejorando con un 143.7% la balanza en comparación del año 2013.

**TABLA 2**  
**VARIACIÓN BALANZA COMERCIAL ECUADOR**  
**ENERO – FEBRERO 2013 –2014**

**BALANZA COMERCIAL (1)**  
*Toneladas métricas en miles y valor USD FOB en millones*

|                                                           | Ene - Feb 2011 |                 | Ene - Feb 2012 |                 | Ene - Feb 2013 |                 | Ene - Feb 2014 |                 | Variación<br>2014 / 2013 |               |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|--------------------------|---------------|
|                                                           | Valor          |                 | Valor          |                 | Valor          |                 | Valor          |                 | Valor                    |               |
|                                                           | TM             | USD FOB         | TM             | USD FOB         | TM             | USD FOB         | TM             | USD FOB         | TM                       | USD FOB       |
| <b>Exportaciones totales</b>                              | <b>4,585</b>   | <b>3,312.02</b> | <b>5,007</b>   | <b>4,147.03</b> | <b>4,665</b>   | <b>4,020.56</b> | <b>4,788</b>   | <b>4,183.25</b> | <b>2.6%</b>              | <b>4.0%</b>   |
| <i>Petroleras (2)</i>                                     | 3,184          | 1,868.8         | 3,610          | 2,609.3         | 3,211          | 2,297.7         | 3,279          | 2,223.6         | 2.1%                     | -3.2%         |
| <i>No petroleras</i>                                      | 1,401          | 1,443.2         | 1,397          | 1,537.8         | 1,454          | 1,722.9         | 1,509          | 1,959.7         | 3.8%                     | 13.7%         |
| <b>Importaciones totales</b>                              | <b>2,152</b>   | <b>3,177.4</b>  | <b>2,319</b>   | <b>3,811.1</b>  | <b>2,534</b>   | <b>4,206.6</b>  | <b>2,674</b>   | <b>4,102.0</b>  | <b>5.5%</b>              | <b>-2.5%</b>  |
| <i>Bienes de consumo</i>                                  | 157            | 611.8           | 168            | 755.8           | 135            | 750.2           | 161            | 701.5           | 19.6%                    | -6.5%         |
| <i>Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos (3)</i> | n.d.           | 19.8            | n.d.           | 26.1            | 0.7            | 32.4            | 0.8            | 38.2            | 5.6%                     | 18.0%         |
| <i>Materias primas</i>                                    | 1,143          | 1,024.7         | 1,287          | 1,209.8         | 1,375          | 1,302.0         | 1,292          | 1,180.3         | -6.1%                    | -9.3%         |
| <i>Bienes de capital</i>                                  | 84             | 838.7           | 89             | 1,050.7         | 100            | 1,121.9         | 94             | 1,077.7         | -6.6%                    | -3.9%         |
| <i>Combustibles y Lubricantes</i>                         | 766            | 649.8           | 774            | 760.3           | 922            | 972.5           | 1,126          | 1,097.2         | 22.1%                    | 12.8%         |
| <i>Diversos</i>                                           | 1.1            | 6.3             | 0.9            | 8.5             | 0.9            | 7.4             | 1.1            | 7.2             | 19.8%                    | -2.7%         |
| <i>Ajustes (4)</i>                                        |                | 26.3            |                | -               |                | 20.2            |                | -               |                          | -100.0%       |
| <b>Balanza Comercial - Total</b>                          |                | <b>134.7</b>    |                | <b>335.9</b>    |                | <b>-186.0</b>   |                | <b>81.2</b>     |                          | <b>143.7%</b> |
| <i>Bal. Comercial - Petrolera</i>                         |                | 1,219.0         |                | 1,849.0         |                | 1,325.2         |                | 1,126.4         |                          | -15.0%        |
| <i>Bal. Comercial - No petrolera</i>                      |                | -1,084.4        |                | -1,513.1        |                | -1,511.2        |                | -1,045.2        |                          | 30.8%         |

Fuente: Banco Central del Ecuador - Balanza Comercial 2014  
Elaboración: Estefanía Fierro

En el último período de gobierno, en Ecuador, se han realizado grandes inversiones en varios sectores (vivienda, vialidad, por ejemplo) y el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador no ha quedado fuera de este proceso. La Ventanilla Única Ecuatoriana y el sistema ECUA-PASS fueron los elementos base del gran proyecto de modernización de esta institución.

Ecuador invirtió 15.8 millones de dólares en la Ventanilla Única Ecuatoriana y 21 millones de dólares en el sistema informático ECUA-PASS. El objetivo de esta inversión es el ahorro de tiempo y dinero para el país. Se aproximó a un ahorro de 12 millones de dólares anuales con el proyecto de la VUE.

Es importante recalcar que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA – recaudó en el año 2013 -por tributos al comercio exterior- 3.608 millones de dólares, lo que significa 158 millones de dólares más que el año 2012. Un aumento del 4.5%. En enero del 2014 el valor CIF en productos no petroleros llegó a 1.611.35 millones, 185.95 millones menos que en enero del 2013, con una recaudación de 1.797.30 millones de dólares. (El Universo, 2014)

Las nuevas regulaciones que se establecieron en Ecuador para la importación, trajeron una baja en el trabajo de los agentes de aduana; en los primeros meses del año, este mercado se vio afectado con una reducción de entre el 10% al 15% frente al año anterior. El sector importador y de comercio siente el impacto de las medidas, ya que muchos de los productos están escasos y muchos han salido del mercado. Las ventas han bajado en un 60% y los productos han tenido un alza en sus precios de por lo menos un 10%. Muchos vendedores no han abastecido sus tiendas por miedo a que sus productos no salgan de la aduana a tiempo y esto represente un aumento a sus costos. (El Comercio, 2014)

#### **3.1.1.3 Análisis de Fuerzas Sociales, Culturales, Demográficas y Ambientales**

Ecuador “cero papeles”, es un proceso que se orienta hacia una cultura de trámites virtuales para ahorrar tiempo y dinero a toda la ciudadanía y al país; pero lo más importante es que busca proteger el ecosistema. El programa ha tenido buena acogida dentro y fuera del país, ya que instituciones públicas y consulados participan en este proceso con buenos resultados.

Se puede recalcar algunos beneficios de este proceso, como la reducción de requisitos para los trámites dentro de las instituciones públicas, el que estos ahora son trámites virtuales, facilidad en pagos electrónicos, reducción de copias físicas, información sistematizada de diversos organismos, etc.



El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, es una de las entidades públicas que ha implementado sistemas para enmarcarse dentro de este proceso. El 22 de Octubre del 2013 el sistema ECUA-PASS cumplió un año de producción dentro del mercado de comercio exterior. Esto convirtió a la SENAE en una aduana moderna e informatizada, con sistemas inteligentes. Ha logrado agilizar los trámites virtuales de comercio exterior. Se han logrado varios resultados dentro de esta institución:

- Reducción en el uso de 25.000 millones de hojas de papel.
- Aumento del 3% al 48% en el uso de los pagos electrónicos de los derechos de aduana e impuestos.
- Se han registrado más de 235.000 declaraciones aduaneras.
- Tiempo estimado de nacionalización es de 5.74 días.
- En el primer año, 2.914 trámites fueron despachados. (El Ciudadano, 2014)

El Servicio Nacional de Aduana se ha comprometido a mantener a los operadores de comercio exterior y agentes de aduana actualizados sobre las regulaciones dentro de la SENAE y demás instituciones públicas relacionadas con el sector de comercio exterior. Esto lo hace mediante boletines que son publicados mediante su página web,

([www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)), capacitaciones brindadas a los usuarios y manuales de procesos, como lo demuestran los siguientes datos:

- Realizó más de 287 capacitaciones del país, en diferentes distritos del mismo, acerca del Sistema ECUA-PASS y sus funciones
- Ha publicado 115 boletines, informando las últimas noticias de los sucesos de comercio exterior dentro del año 2014
- Capacitaciones acerca de nuevas regulaciones en el país, ejemplo: Normativa vigente de INEN y su aplicación en las importaciones. (SENAE, 2014)

#### **3.1.1.4 Análisis de Fuerza Tecnológica**

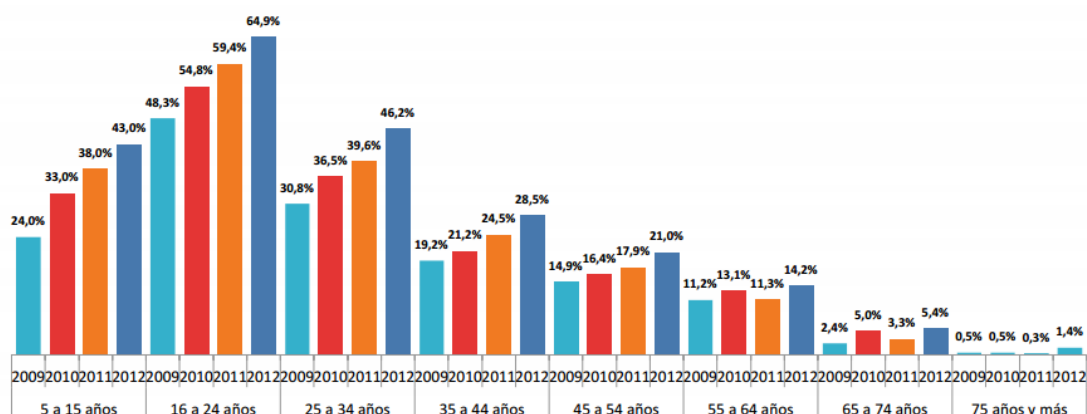
Ecuador ha crecido de manera significativa en el campo tecnológico. Hace varios años los métodos y procedimientos de las entidades públicas eran más conservadores y muy engorrosos. Ahora, el internet es una herramienta de vida para muchos ecuatorianos y aún gente de pocos recursos económicos puede acceder a esta tecnología a bajo costo.

En el 2006 Ecuador constaba con una cobertura de 6.15% de internet; en el 2012 el Ecuador logró un 42.25% de cobertura. El incremento de los puertos de banda ancha fue de 15.000 a 120.000. En el mismo año se contó con una conectividad de 85 GB/s, 47 veces mayor que en el 2006, que solo contaba con 1.8GB/S. (Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica, 2014)

El último estudio de tecnología realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos -INEC- en el 2012, tuvo como resultado que el 13.9% de las personas en Ecuador tienen una computadora portátil dentro de su casa, esto es 4.11% más que en el año 2011. (INEC, 2014)

La población con mayor uso de internet es el grupo que se encuentra entre los 16 y 24 años con el 64% seguido de los 25 a 35 años con el 62%. (INEC, 2014)

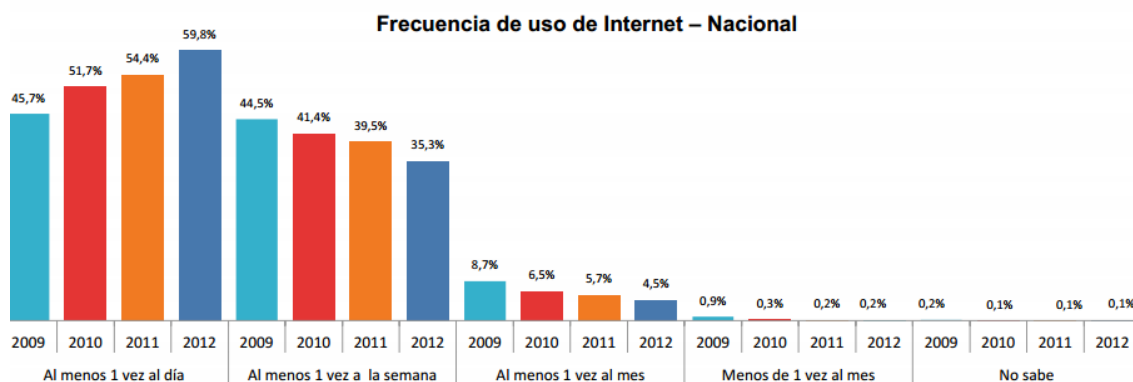
**TABLA 3**  
**USO DE INTERNET**  
**PORCENTAJE DE PERSONAS QUE EN LOS ULTIMOS 12 MESES HAN USADO INTERNET-**  
**POR GRUPOS DE EDAD**



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total  
 Elaboración: Estefanía Fierro

El 59% de las personas que usa Internet lo hace una vez al día; quienes lo utilizan al menos una vez por semana corresponden al 35.3%.

**TABLA 4**  
**FRECUENCIA DE USO DE INTERNET**



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDUR – Nacional Total  
 Elaboración: Estefanía Fierro

Ecuador ha realizado varios cambios tecnológicos a lo largo del tiempo; dentro de estos cambios el sistema tecnológico de comercio no ha quedado atrás; durante estos últimos ocho años se ha dado un gran salto tecnológico, para el sector de comercio exterior.

En septiembre del 2010, el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad firmó un convenio con el Servicio Nacional de Aduanas de Corea del Sur-KSC- para trabajar en el proyecto de la Ventanilla Única Ecuatoriana.

Ahora la Ventanilla Única Ecuatoriana es una herramienta electrónica de uso generalizado, en la que todos los operadores de comercio exterior y aduana, pueden realizar los trámites y obtener los documentos necesarios para realizar operaciones de importación y exportación, trabajando vía internet con la mayoría de entidades públicas relacionadas al comercio exterior.

La implementación de la plataforma informática ECUA-PASS para todos los procesos de comercio exterior también ha sido un avance en este campo, ya que ahora estos toman menos tiempo y tienen menor costo.

QUIPUX es otra herramienta tecnológica creada por la Presidencia de la República, que está a disposición de todas las entidades públicas para poder comunicarse entre usuarios registrados. QUIPUX, gestiona la documentación digital y/o impresa; dicha documentación puede ser interna, es decir aquella que se remite y se recibe en los departamentos de la misma organización. Así mismo, QUIPUX controla la documentación externa, es decir la que es emitida entre entidades y la enviada por la ciudadanía a una entidad pública. (Universidad de Cuenca, 2012) Las cifras que se presentan en el siguiente cuadro, reflejan el cambio tecnológico que se ha dado en las entidades públicas, que ahora realizan buena parte de sus procesos a través del sistema informático QUIPUX. (Gobierno Electrónico, 2014)

**TABLA 5**  
**ÚLTIMO REPORTE QUIPUX**  
**(MARZO 2014)**

| Institución  |                                                                            | Usuarios      | Usuarios con firma | Docs. Generados | Docs. firmados | Docs. Recibidos |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 1.           | Ministerio de Salud Pública                                                | 34175         | 211                | 5675440         | 827660         | 126745          |
| 2.           | Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca                  | 5885          | 129                | 3482639         | 373780         | 425245          |
| 3.           | Ministerio de Inclusión Económica y Social                                 | 7541          | 125                | 3108380         | 435545         | 355323          |
| 4.           | Ministerio del Ambiente                                                    | 2460          | 69                 | 2358425         | 567417         | 368108          |
| 5.           | Ministerio de Transporte y Obras Públicas                                  | 2563          | 63                 | 1819952         | 526271         | 145285          |
| 6.           | Servicio Nacional de Aduana del Ecuador                                    | 1689          | 191                | 1306853         | 512201         | 266015          |
| 7.           | Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana                     | 2021          | 152                | 1221284         | 391260         | 175991          |
| 8.           | Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad | 3183          | 23                 | 1192355         | 155660         | 58984           |
| 9.           | Ministerio de Relaciones Laborales                                         | 1317          | 35                 | 955128          | 144381         | 504812          |
| 10.          | Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda                                 | 1074          | 42                 | 904885          | 254086         | 109422          |
|              | Otras 290 instituciones                                                    | 66763         | 2703               | 14727436        | 3546314        | 2910996         |
| <b>TOTAL</b> |                                                                            | <b>128671</b> | <b>3743</b>        | <b>36752777</b> | <b>7734575</b> | <b>5446926</b>  |

\* Se excluyen las Instituciones que han dejado de existir desde que opera el sistema

Fuente: Gobierno Electrónico

Elaboración: Estefanía Fierro

### 3.1.2 Micro Ambiente: Cinco Fuerzas de Porter

A continuación se realizará el análisis del micro ambiente de las empresas que son parte del estudio de caso, IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS.

#### 3.1.2.1 IMAFEX

##### a) Rivalidad entre empresas competidoras

IMAFEX es una empresa que mantiene una rivalidad constante dentro del mercado aduanero. En el país existen 301 agentes de aduana que abarcan todo el mercado importador y exportador del país. Es un mercado competitivo ya que no existen

segmentos claramente establecidos para cada oferente y en el cual las organizaciones no están posicionadas en el mercado a largo plazo. Además, no se mantienen establecidos sus precios, existiendo solo referentes de los mínimos pero no de los máximos a cobrar por los servicios.

IMAFEX ofrece varios servicios; el exportar productos hace que sea una ventaja para esta empresa ya que muchas de sus competidoras no ofertan este servicio por temor, ya que se considera a las exportaciones como operaciones riesgosas, por el envío de mercadería ilegal.

#### **b) Ingreso potencial de nuevos competidores**

En este sector existen, pese a ser muy competitivo, algunas barreras que ponen freno a esta situación:

- **Fidelidad:** La fidelidad que mantiene IMAFEX con sus clientes es muy alta ya que con el nuevo sistema con el que opera la empresa, mantiene contentos a sus clientes. Han sido muy pocos los clientes que han dejado de recurrir a la empresa.
- **Curva de aprendizaje:** Es un mercado muy dinámico, por lo que se necesita estar en constante aprendizaje ya que frecuentemente se dan nuevas medidas, procesos, etc. La curva de aprendizaje que mantiene la empresa IMAFEX es buena ya que trabaja con personal joven y capacita a su personal cada vez que el mercado tiene algún cambio.
- **Requerimiento de capital:** la inversión que necesita una empresa en este mercado es muy alta, ya que los términos de contrato dependen del cliente, y la empresa asume pagos y gastos, como liquidación, bodegaje, transporte, etc.
- **Políticas gubernamentales:** En Ecuador se establecieron varias medidas que provocaron cambios en el mercado de comercio exterior. Esto, a su vez, ha provocado la inestabilidad en el sector.

- Costos de cambio: La SENAE estableció un precio mínimo para los trámites de importación y exportación. Pero cada agente de aduana mantiene sus precios dentro de los límites establecidos para no dañar el mercado.

### **c) Desarrollo potencial de productos sustitutivos**

El cliente, al no sentirse satisfecho con el servicio prestado por la empresa, puede buscar cualquier sustitutivo.

- Servicios: Todo agente de aduana que preste los mismos servicios es un sustitutivo, ya que el cliente no siente el mismo nivel de diferenciación del servicio prestado.
- Costo: El costo no varía entre una empresa y otra. En este mercado los precios son muy parecidos en los servicios prestados, es por ello que el cliente no ve la diferencia.

### **d) Capacidad de negociación de los proveedores**

IMAFEX mantiene diversos proveedores que son seleccionados en función de las necesidades establecidas para un mejor servicio al cliente.

Estos proveedores son:

- Agentes y Auxiliares de Aduana: IMAFEX trabaja en los diferentes puertos del país, es por eso que tiene bajo su mando cuatro auxiliares para abastecer el mercado en puntos estratégicos como Guayaquil y Manta.
- Transporte Marítimo: IMAFEX mantiene convenios con algunas navieras y consolidadoras dentro y fuera del país. Estas empresas mantienen filiales alrededor del mundo, lo que hace más eficiente el trabajo de IMAFEX.
- Transporte Terrestre: IMAFEX es una empresa que mantiene su propio transporte, pero debido a que existe gran demanda en ciertas épocas del año trabaja con diferentes empresas a nivel nacional, para movilizar mercadería dentro del país, a pedido de sus clientes.

- Transporte Aéreo: existen algunas empresas que se dedican al transporte aéreo; con estas empresas IMAFEX trabaja poco, ya que no existe una demanda alta para este mercado.
- Seguros: IMAFEX trabaja con un bróker local a pedido del cliente, si requiere asegurar o no su mercadería.

La colaboración de cada uno de los proveedores hace que la empresa IMAFEX abastezca las demandas de sus clientes y todas las operaciones sean efectivas y eficaces. El volumen de la carga es importante para un mejor contrato, ya que al ser este mayor se garantiza todos los convenios que se requieren para el tránsito de los bienes o mercancías.

#### **e) Capacidad de negociación de los consumidores**

Los clientes de IMAFEX son personas jurídicas y personas naturales que realizan trámites de comercio exterior. Estos clientes requieren el servicio de un Agente Afianzado de Aduanas que conozca acerca de las normas, requerimientos de los productos que van a ser importados o exportados. Este es el papel que juega la empresa, ayudando a los clientes a escoger la mejor opción para invertir en sus negocios o empresas.

### **3.1.2.2 GEX IMPORT EXPRESS**

#### **a) Rivalidad entre empresas competidoras**

GEX IMPORT EXPRESS se maneja en un segmento muy competitivo dentro del mercado. Existen varias pymes que se dedican a las operaciones de comercio exterior dentro del país, ofreciendo los mismos servicios. El segmento en el que se encuentra esta empresa, está establecido por los clientes, ya que el costo de las operaciones varían dependiendo a la cantidad y el volumen de la mercadería a importar, y el contrato comercial establecido de la empresa y el cliente.

GEX IMPORT ofrece una variedad de servicios; la efectividad y eficiencia de esta empresa hace que pueda mantenerse estable en el mercado y, sobretodo, mantener su cartera de clientes.

#### **b) Ingreso potencial de nuevos competidores**

A continuación se analizará algunas barreras que se mantienen presentes para los nuevos competidores:

- Diferenciación de servicio. Los clientes diferencian a GEX IMPORT EXPRESS, y esta empresa ha posicionado sus servicios creando algunas dificultades a sus rivales para entrar en el mismo mercado. La preferencia de sus clientes hacia esta empresa, es por los servicios completos que ofrece de manera efectiva haciendo retroceder a sus los competidores.
- Inversión de capital. Los recursos económicos de inversión que mantiene la empresa GEX IMPORT hacen más rentable la acogida de grandes clientes en el mercado importador.
- Fidelidad: Confían en el manejo de sus cargas ya que tiene experiencia en el mercado, dando un grado de fidelidad alta hacia la empresa.
- Curva de aprendizaje: El constante cambio de regulaciones y procedimientos dentro del mercado de comercio exterior, ha hecho que los clientes tengan permanentemente dudas sobre ellos; es por eso que GEX IMPORT EXPRESS orienta y encamina a sus clientes y les ayuda a superar todas sus preocupaciones. Es una empresa que está capacitando a sus empleados todo el tiempo, con un excelente manejo del nuevo sistema ECUA-PASS.
- Políticas gubernamentales: En los últimos años, en Ecuador se establecieron varios cambios en el mercado de comercio exterior. Esto ha provocado la inestabilidad en el sector. Por lo cual los clientes prefieren trabajar con empresas que están en el mercado varios años y están capacitados en el tema.

### **c) Desarrollo potencial de productos sustitutivos**

Dentro del mercado en el que opera esta empresa, cualquiera que ofrezca los mismos servicios deberá orientarse hacia un producto sustituto. Estos pueden ser competitivos si cumplen con algunos o varios de los siguientes elementos:

- Servicio. Empresas que prestan los mismos servicios hacen un mercado más competitivo; los clientes establecen las condiciones y buscan quien se acerque más a sus necesidades.
- Costo. Los costos establecidos dentro del mercado varían dependiendo al cliente y el volumen de operaciones de importación.
- Consolidadoras de carga. Empresas que se dedican a transportar la mercadería desde varias partes del mundo. Estas empresas ofrecen un producto sustituto ya que los clientes pueden buscar servicios separados para abaratar costos.
- Agentes de aduana. Las empresas que mantienen su propio agente de aduana se convierten en un sustituto ya que muchos de ellos ofrecen los mismos servicios pero abarcan una gama más amplia de las necesidades de los clientes.

La empresa está desarrollando estos nuevos productos sustitutos para ofrecer a sus clientes.

### **d) Capacidad de negociación de los proveedores**

GEX IMPORT EXPRESS es una empresa que trabaja con diferentes proveedores, para poder cumplir con la demanda de los clientes. Esta empresa necesita abastecerse de diferentes servicios como:

- Agentes de Aduana: EX IMPORT sostiene el servicio de dos agentes afianzados de aduana, que realizan las declaraciones y des-aduanización de la mercadería. Uno de sus proveedores en este campo es la empresa IMAFEX.

- Consolidadoras de carga. Esta empresa trabaja con diferentes consolidadoras de carga. Lo que realizan estas empresas es traer la mercadería desde varios puntos alrededor del mundo a menor costo, debido a los grandes volúmenes que manejan. GEX IMPORT requiere de sus servicios de transporte que pueden ser por vía aérea, marítima o terrestre.
- Navieras. GEX IMPORT brinda el servicio de traer mercadería desde cualquier parte del mundo, tiene contacto con diferentes navieras dentro y fuera del país, y ayuda a cotizar opciones variadas para el cliente.
- Transporte terrestre. Ayuda al cliente a trasladar su mercadería desde los diferentes puertos, dentro del país.
- Seguros. A necesidad de los clientes, asegurar la mercadería es un requisito que algunos de ellos requieren. GEX IMPORT se relaciona con diferentes aseguradores, lo cual ayuda a sentirse cómodos a sus clientes que pueden escoger la mejor alternativa.

#### **e) Capacidad de negociación de los consumidores**

GEX IMPORT ofrece sus servicios a personas naturales y jurídicas, que se dediquen a importar y exportar productos de diferentes puntos del mundo, y que necesitan contar con servicios de gestión de todo el proceso de las operaciones de importación y exportación.

### **3.2 Análisis Interno**

#### **3.2.1 Situación Actual de las Empresas**

##### **3.2.1.1 IMAFEX**

IMAFEX es una empresa que hace más de 30 años realiza operaciones en todos los distritos aduaneros del país, ofreciendo sus servicios al sector importador y exportador. Esta empresa fue fundada en el año de 1984, con el fin de facilitar y ayudar a pequeños

comerciantes a exportar sus productos a nivel mundial e importar diferentes productos para el mercado ecuatoriano.

Su oficina principal está ubicada en Quito, Ecuador. Además mantiene relaciones con otros intermediarios aduaneros en diferentes partes del país, para una mejor efectividad de la empresa, brindando sus servicios en menor tiempo y con mayor calidad.

IMAFEX es un intermediario que ayuda a los mercados extranjeros y nacionales a solucionar problemas fuera de su área, ofreciendo asesoramiento y realizando todos los trámites esenciales para una mejor exportación e importación.

IMAFEX ha sido una empresa que ha trabajado con diferentes sectores del mercado tales como empresas automovilísticas, telefonía celular, farmacéuticas, comerciantes, industrias y también realiza trámites de importación de bienes de consumo directo y de menajes de casa.

Esta empresa cuenta con un capital de 20.000 dólares americanos, en el cual está incluida su infraestructura.

A pesar de la calidad humana de sus funcionarios y empleados que aportan para el desarrollo de la empresa, y para que pueda surgir ante un mercado competitivo, desde hace varios años IMAFEX se ha visto envuelta en un proceso de declive. Esta empresa ha estado luchando con varios sucesos que atentan contra el crecimiento de la misma; entre ellos está la falta de una gerencia estable que realice una adecuada administración, lo cual ha causado la reducción de utilidades y dificultades para enfrentar la cada vez mayor competencia en el mercado aduanero.

Se ha observado que, en los últimos años, la disposición de servicio de IMAFEX ha disminuido de manera notable; sus clientes han preferido a la competencia por la falta de dedicación a los usuarios de sus servicios. Se debe tener en cuenta que la calidad del servicio que una empresa brinde a sus clientes en el área de negocios aduaneros es vital para el funcionamiento de la misma

IMAFEX ha tratado de restablecer su posición dentro del mercado aduanero; es así que hace un año contrató nuevo personal capacitado para que administre la empresa correctamente.

### **3.2.1.2 GEX IMPORT EXPRESS**

GEX IMPORT EXPRESS es una empresa especializada en comercio exterior que tiene 15 años de experiencia en el mercado de importación y exportación en la capital del Ecuador. Tiene a cargo un grupo de profesionales que les ha permitido crear una trayectoria de estabilidad y confianza a través del tiempo.

Canalizan trámites de importación, regímenes aduaneros, elaboración y aprobación de documentos previo al embarque (documentación exigida por el Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura, Ministerio de la Producción, CONSEP, Registro Sanitario, etc.), trámites de exportación (salida de mercadería, reembarque, re-exportaciones, exportaciones temporales), regímenes aduaneros, elaboración y aprobación de documentos previo al embarque, menaje de casa, zona franca, servicio legal en cualquier caso ya sea persona natural o jurídica.

Es una empresa que ha trabajado en diferentes sectores comerciales, industriales, públicos, privados y Diplomáticos. Realizando su trabajo acorde con los procesos de modernización de la aduana del Ecuador y otras entidades.

Cuenta con una sucursal y un gran grupo de apoyo en la ciudad de Guayaquil, esto ha permitido extender el mercado de la empresa, acoplándose a la demanda de las grandes empresas. El mayor de sus objetivos es “Brindar soluciones reales en el menor tiempo posible, trabajando, identificando sus problemas con la información actualizada y un servicio esmerado de la más alta calidad.” (GEX IMPORT EXPRESS, 2013)

#### ***Misión:***

Satisfacer las necesidades logísticas y operacionales de las empresas en el área de comercio exterior, brindando un servicio total de manera profesional y

eficiente, basados en bases de la modernización sobre terreno firme y presentamos ante nuestros clientes, beneficios reales para todos los que confían en nuestra empresa. (GEX IMPORT EXPRESS, 2013)

#### *Visión y estrategias:*

Líderes de comercio exterior y seguridad aduanera, para la cual hemos desarrollado las siguientes estrategias:

- Tener sistemas informáticos y tecnologías de punta
- Ejecutivos y personal ante la SENAE
- Innovar constantemente nuestros servicios
- Motivar y promover el desarrollo profesional de nuestro personal.
- Mantener actualizados los permisos operacionales de nuestro personal.
- Capacitar constantemente a nuestro personal en temas técnicos y de calidad.

GEX IMPORT es una empresa que ya ha posicionado su nombre en el mercado, teniendo una gran cartera de clientes, que a través de todos los cambios que han trascurrido, ha llegado a ser una empresa competitiva en el mismo. (GEX IMPORT EXPRESS, 2013)

### **3.2.2 Características y Estructura Organizacional**

#### **3.2.2.1 IMAFEX**

##### *Características:*

IMAFEX es una empresa fundada por el Agente Fedatario Nacional de Aduanas, Alberto Fierro, quien mantiene su credencial otorgada por la autoridad aduanera de Ecuador desde su primera incursión en la prestación de este servicio. Se trata de una persona capacitada, que se encuentra al tanto de todas las nuevas disposiciones y regímenes dictados por la Aduana de Ecuador.

IMAFEX es una pequeña empresa que tiene a su cargo cuatro profesionales de excelente educación académica, líderes en resolución de conflictos e innovadores en procesos de aduana. Además, estos son encargados de cada área dentro de la empresa, como recursos humanos, departamento operativo y financiero.

Es una empresa que realiza actividades económicas referentes al comercio exterior y como agentes de aduana, dedicados a distribuir servicios de buena calidad y con eficacia, satisfaciendo las necesidades dentro de su mercado demandante. Se ha caracterizado por ser una empresa con alta persistencia y evolución frente a las situaciones que suceden en el entorno, en el medio político, económico, social.

Es una pequeña organización que ayuda al crecimiento y al desarrollo económico y social de Ecuador, promoviendo fuentes de empleo.

La competencia dentro del mercado como agentes fedatarios de aduana ha sido sin duda uno de los obstáculos más concurrentes; y esta pequeña empresa ha sobrevivido gracias a su innovación, coordinación e integración dentro de su ámbito.

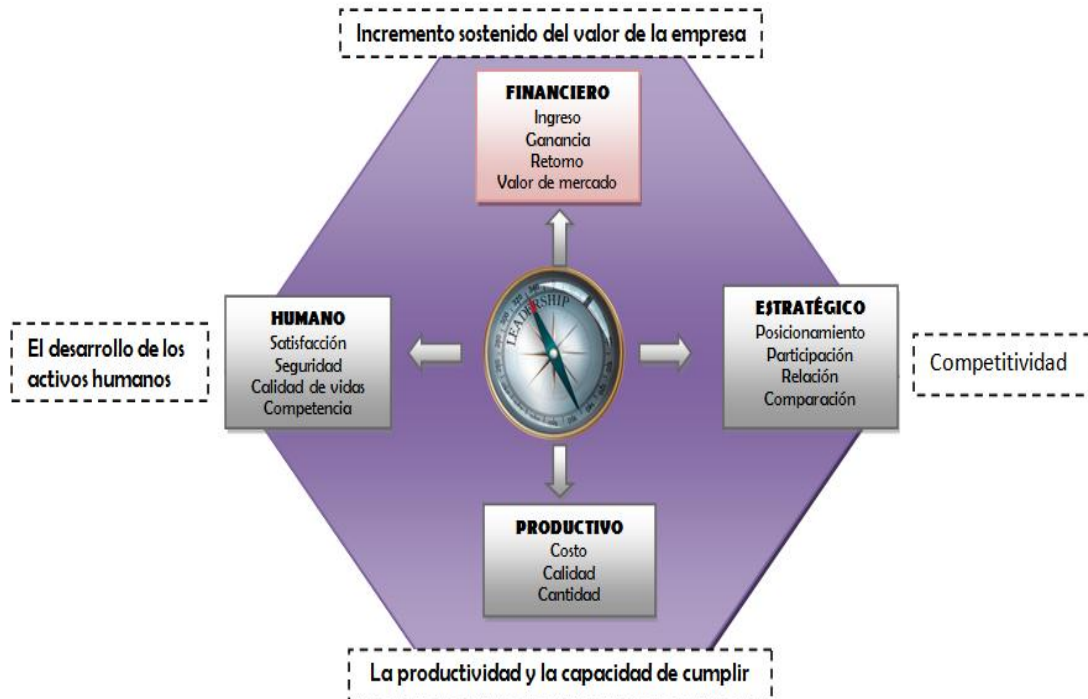
Alberto Fierro, agente fedatario de aduanas y gerente general de IMAFEX comentó: “El mercado aduanero es un mercado bastante complicado, pero nada imposible, la práctica hace al maestro, y dentro de los 20 años que he trabajado aquí, me he topado con situaciones complicadas que muchas veces me han llevado a pérdida, es un mercado muy dinámico y a la vez hasta divertido.” (Fierro, 2014)

También comentó que en su empresa aplica mucho el concepto de la brújula de valor (Ventocilla, 2013), ya que “cada organización agrega el valor para poder aprender y estar de acuerdo al cambio y así dar una mayor valor a su empresa.” (Fierro, 2014)

Este concepto implica que se debe mantener una articulación equitativa entre cuatro valores: humano, productivo, estratégico y financiero, como lo explica Ventocilla, Presidente de DKV Asociados, en el siguiente diagrama.

GRÁFICO 18

BRÚJULA DE CONTROL



Fuente: (Ventocilla, 2013)  
Elaboración: Estefanía Fierro

*Estructura Organizacional:*

Esta es una empresa que mantiene una estructura organizacional basada en criterios funcionales, ya que agrupa a sus trabajadores en actividades similares. Su estructura es la siguiente:

**GRÁFICO 19**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMAFEX**



Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Estefanía Fierro

*Funciones del personal:*

*a. Gerente general:*

Es el agente fedatario de aduana autorizado a llevar su credencial y firma electrónica para cualquier tipo de trámite dentro de la Aduana del Ecuador. Es la persona responsable en manejar los costos y la toma de decisiones dentro de la empresa. Además de ser un gran líder y un excelente compañero de trabajo.

*b. Auxiliar de aduana:*

Es la persona autorizada para hacer las mismas cosas que el agente fedatario de aduana, siendo la mano derecha en cualquier trámite realizado en la empresa. Es un funcionario importante dentro de la empresa.

*c. Departamento Operativo y Logístico:*

Este departamento operativo y de logística está encargado de la relación y la demanda del cliente. Desempeña funciones como elaboración de ofertas y cotizaciones, el cálculo de los costos y presupuestos para cada cliente, desarrollo de la documentación necesaria para que el agente de aduana haga la nacionalización de la mercadería, ayuda

a la obtención de requerimientos y autorizaciones de organismos oficiales (MIPRO, INEN, etc.) en caso de que lo requiera, liquidación de impuestos y declaraciones, seguimiento de procesos de importación y exportación, organización de registros u archivos físicos y digitales. Este departamento también está encargado de gestión de transporte, cálculo de presupuestos y actualización de tarifas.

*d. Departamento de Recursos Humanos:*

Este departamento comprende algunas actividades como la selección del personal, capacitación al personal de las nuevas tendencias en el mercado para el mejoramiento y la actualización de los conocimientos del personal en materia de importación, exportación y aduana, actualización de base de datos y sistemas de información, control del desempeño laboral de los empleados, está encargada de actualización de credencial de agente fedatario y auxiliar de aduana, la formalización de los contratos, gestión de nóminas y seguro social, trabaja en conjunto con el departamento operativo y logístico ya que ayuda con la relación con los clientes.

*e. Departamento de Cobranzas:*

La persona encargada de este departamento emite las facturas, realiza cobros a clientes, retenciones y pagos a proveedores. Trabaja en conjunto con el departamento de contabilidad. Realiza informes económicos periódicos que son analizados por los demás departamentos para garantizar la correcta marcha de la empresa.

*f. Contabilidad:*

Es la persona profesionalmente capacitada para llevar la contabilidad de la empresa, analizando y procesando toda la información financiera mensual y anual de la empresa. Esta persona trabaja conjuntamente con el departamento de finanzas. Es el encargado también de las declaraciones al servicio de rentas internas y otras entidades.

### **3.2.2.2 GEX IMPORT EXPRESS**

### *Características:*

GEX IMPORT es una empresa con gran experiencia en el mercado de comercio exterior, rama de aduana, transporte y seguros, manteniendo gran confiabilidad con sus clientes, este se debe a los servicios ofrecidos de manera rápida y eficaz.

Esta empresa fue fundada por el Ing. Edwin Oswaldo Gómez, hace 15 años. En la entrevista comentó “la globalización es el instrumento del futuro, es por eso que decidí emprender con esta pequeña empresa hace tiempo atrás, junto a mi esposa. Hoy en día puedo ver los frutos por lo que trabaje tanto.” (Gómez, 2014)

Brinda un servicio personalizado de asesoría dependiendo de la demanda de cada cliente. Se caracteriza por la agilidad y efectividad en sus servicios; el ahorro de tiempo es su mayor beneficio, ya que ofrece una gran habilidad de respuestas ante cualquier emergencia; tiene una gran apertura a los diferentes establecimientos, por su larga trayectoria y dado a su conocimiento en el mercado.

Su estabilidad en el mercado, ha resultado favorable para esta empresa ya que le ha ayudado a estar al ritmo de la modernización y de cualquier cambio en los procedimientos aduaneros y de comercio exterior. Su persistencia ha hecho que sus clientes trabajen con ellos de manera segura y transparente.

Su gerente general señala que: “En una empresa de comercio exterior es muy importante la responsabilidad, y esta empresa no ha tenido conflicto con eso, es una empresa que trabaja con corazón y se apersona de cada trámite y procedimiento que llega a ellos.” (Gómez, 2014)

Es una empresa que destaca por el trabajo en equipo, ya que todos sus funcionarios actúan en conjunto para atender cualquier procedimiento de comercio exterior y aduana; se puede afirmar que tiene una buena comunicación empresarial, aspecto al que prestan mucha atención ya que con la falla de este podrían ocurrir graves errores que tomarían tiempo para rectificarlos a más de grandes sumas de dinero y, con ello, el cliente saldría perjudicado. Esta pequeña empresa ha creado fuentes de trabajo, capacitando a sus empleados en sus áreas de trabajo y ayudándoles a crecer profesionalmente.

*Estructura organizacional:*

Esta empresa mantiene una estructura dirigida por la Gerencia General; cuenta con dos departamentos: Comercio Exterior y Operaciones y Recursos Humanos. Cada uno de ellos tiene funciones específicas que se describirán a continuación.

**GRÁFICO 20**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GEX IMPORT**



Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Estefanía Fierro

*Funciones del personal:*

*a. Gerente General:*

Es la persona encargada de liderar la empresa de manera correcta. Tiene 15 años de experiencia dentro de este mercado, y está capacitado para tomar decisiones de alto riesgo. Tiene a cargo un gran equipo de trabajo, manteniendo satisfactoriamente a sus clientes.

*b. Departamento de Exterior y Operaciones:*

Es la persona encargada de realizar todos los procesos de importación o exportación que demandan los clientes y corrobora que todos los documentos estén completos para los mismos. Estar al margen de lo que pasa con las cargas arribadas en la aduana, y asistir a los aforos dentro de los procesos de nacionalización de la carga.

- *Auxiliar de operaciones:*

Es la mano derecha del jefe de departamento, ya que ayuda a realizar todas sus funciones y cumplir metas establecidas.

- *Digitador:*

Es la persona encargada y especializada en digitar todos los trámites en el nuevo sistema ECUA-PASS. Es la persona encargada de la firma electrónica de la empresa, así como las declaraciones de importación o exportación de trámites aduaneros, liquidaciones, y toda información que sea remitida a la SENA. Es un miembro importante dentro de la empresa, aportando un mejor desempeño en la empresa.

*c. Departamento de Recursos Humanos:*

Es la persona que busca el adecuado personal para la empresa, haciendo de esta una empresa de alta calidad, mantiene la cartera de clientes y está en contacto con los mismos la mayoría de tiempo, colabora en la atención al cliente y de mantenerlos informados acerca del estado de su importación o exportación. Mantiene la actualización de la base de datos de la empresa.

- *Asistente de Recursos humanos*

Trabaja en conjunto con la empresa, esta se encarga de mantener la imagen corporativa de la misma. Esta encargada en la capacitación del personal de la empresa, ayudando a cada miembro asistir a capacitaciones y estar así actualizadas a la demanda del mercado de comercio exterior.

- *Contador:*

Es la persona que maneja las finanzas dentro de la empresa, esta reporta mensualmente informes a la gerencia, de la situación actual de la empresa.

### **3.2.3 FODA de las empresas**

#### **3.2.3.1 Factores Internos**

##### **3.2.3.1.1 IMAFEX**

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                           | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especialistas en trámites aduaneros dentro del mercado.                                                     | Tercerizar al digitalizar los trámites aduaneros en el nuevo sistema ECUAPASS.                                       |
| Mantiene su propio agente federal en aduanas.                                                               |                                                                                                                      |
| Nuevo personal capacitado y con experiencia dentro del mercado.                                             | Deficiencia en administración de la empresa, perdiendo cartera de clientes, en años anteriores.                      |
| Diversidad de servicios aduaneros y de comercio exterior, manteniendo la competitividad dentro del mercado. |                                                                                                                      |
| Reposicionamiento frente a sus clientes en el mercado aduanero.                                             | Errores en procedimientos informáticos del nuevo sistema genera multas o retrasos en servicios que brinda la empresa |
| Servicio de transporte propio dentro del país                                                               |                                                                                                                      |
| Costos menores por servicios ofrecidos.                                                                     | Dependencia de instituciones públicas y privadas para obtener requisitos exigidos por Aduana                         |
| Buenas relaciones dentro del mercado, tanto con funcionarios como con clientes.                             |                                                                                                                      |

##### **3.2.3.1.2 GEX IMPORT EXPRESS**

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                          | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo integral y completo de ECUAPASS por parte del personal                                                              | Dependencia de instituciones públicas y privadas para obtener requisitos exigidos por Aduana                         |
| Manejo adecuado de regímenes especiales, que incrementa su competitividad                                                  | No contar con un Agente de Aduanas propios obliga a depender del contrato a terceros                                 |
| Servicios especializados en importación de textiles y calzados                                                             |                                                                                                                      |
| Oferta de servicios diversificada (régimen especial, zona franca, importaciones, exportaciones, procesos temporales, etc.) |                                                                                                                      |
| Calidad y eficiencia en el servicio, permite mantener una cartera estable y un buen historial ante sus clientes            | Errores en procedimientos informáticos del nuevo sistema genera multas o retrasos en servicios que brinda la empresa |
| Ser pioneros en el negocio aduanero otorga credibilidad y confiabilidad ante otras empresas                                |                                                                                                                      |

### **3.2.3.2 Factores Externos**

#### **3.2.3.2.1 IMAFEX**

| <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                            | <b>AMENAZAS</b>                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incremento de nuevas regulaciones hacia las importación y exportaciones, que ayuda a la captación de clientes.  | Ineficiencia de algunas entidades que deben otorgar requisitos para los trámites aduaneros |
| Captación de clientes por medio del boca a boca de muchos clientes.                                             | Tiempo de gestión superior a la demanda de los clientes                                    |
| Incremento de exportaciones de productos ecuatorianos, incrementará cartera de clientes de servicios aduaneros. | Regulación en la aduana para las nuevas credenciales a los agentes federales.              |

#### **3.2.3.2.2 GEX IMPORT EXPRESS**

| <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                   | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buenas relaciones empresariales y de negocios que permite incrementar la cartera de clientes                                           | Ineficiencia de algunas entidades que deben otorgar requisitos para los trámites de comercio exterior.                        |
| Por nuevas regulaciones aduaneras (por ejemplo: certificados de conformidad), más empresas requerirán servicios para comercio exterior | Tiempo de gestión es superior a lo que demandan los clientes                                                                  |
| Incremento de exportaciones de productos ecuatorianos, incrementará cartera de clientes de servicios de comercio exterior              | Importación y exportación de materias primas, genera ciertos inconvenientes con clientes por demora en trámites aduaneros     |
|                                                                                                                                        | Costos de bodegaje o multas cobrados por aduanas se trasladan a clientes y estos no aceptan con agrado los costos adicionales |

En este capítulo se ha realizado una caracterización de las dos empresas que fueron consideradas para el estudio de caso de la implantación del sistema ECUA-PASS. Se ha descrito su historia, su estructura organizacional y las funciones de cada uno de sus departamentos o áreas de trabajo.

A más de ello, se ha realizado un análisis FODA a partir de la reflexión de sus funcionarios y de la información proporcionada por ellos. Este análisis permite concluir que las principales fortalezas de las dos empresas se refieren a su posicionamiento en el mercado de servicios aduaneros gracias a la calidad y eficiencia de los mismos. Esto ha implicado, en algunos casos superar problema de gestión y administración, hasta lograr un reposicionamiento en el mercado. Por otra parte, se constata que las principales debilidades tienen que ver con la capacitación del personal o con la mejora en la calidad de gestión.

A continuación, se presentan las tablas que permiten apreciar cómo las fortalezas identificadas pueden contribuir a mitigar o manejar las amenazas que se presentan en el entorno externo. Como se desprende de esta información, la credibilidad ganada por la diversificación de sus servicios, costos adecuados y tiempos menores, son la fuerza que

permitirá a estas dos pequeñas empresas enfrentar las deficiencias en las acciones del sistema público de aduanas.

### **FORTALEZAS PARA ENFRENTAR AMENAZAS**

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                               | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especialistas en trámites aduaneros dentro del mercado.                                                         | Ineficiencia de algunas entidades que deben otorgar requisitos para los trámites aduaneros                                    |
| Mantiene su propio agente federal en aduanas.                                                                   |                                                                                                                               |
| Nuevo personal capacitado y con experiencia dentro del mercado.                                                 | Tiempo de gestión superior a la demanda de los clientes                                                                       |
| Manejo integral y completo de ECUAPASS por parte del personal                                                   |                                                                                                                               |
| Servicio de transporte propio dentro del país                                                                   | Costos de bodegaje o multas cobrados por aduanas se trasladan a clientes y estos no aceptan con agrado los costos adicionales |
| Costos menores por servicios ofrecidos.                                                                         |                                                                                                                               |
| Buenas relaciones dentro del mercado, tanto con funcionarios como con clientes.                                 | Regulación en la aduana para las nuevas credenciales a los agentes federales.                                                 |
| Diversidad de servicios aduaneros y de comercio exterior, manteniendo la competitividad dentro del mercado.     |                                                                                                                               |
| Manejo adecuado de regímenes especiales, que incrementa su competitividad                                       | Importación y exportación de materias primas, genera ciertos inconvenientes con clientes por demora en trámites aduaneros     |
| Servicios especializados en importación de textiles y calzados                                                  |                                                                                                                               |
| Calidad y eficiencia en el servicio, permite mantener una cartera estable y un buen historial ante sus clientes |                                                                                                                               |
| Ser pioneros en el negocio aduanero otorga credibilidad y confiabilidad ante otras empresas                     |                                                                                                                               |

De igual manera, se ha procedido a contrastar las oportunidades que presenta el entorno con las debilidades internas de las dos empresas. Esto permite afirmar que la implantación de ECUA-PASS puede convertirse en una opción de crecimiento profesional para los empleados y funcionarios de las dos empresas, que contribuya a

que estas brinden mejores servicios a sus clientes. Así mismo, ante la posibilidad de incrementar sus carteras de clientes, será factible que estas pequeñas empresas ya no tengan que tercerizar algunos de los procedimientos, sino que puedan incrementar su personal de planta y así, ganar en calidad y eficiencia.

### **OPORTUNIDADES PARA SUPERAR DEBILIDADES**

| <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                   | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incremento de nuevas regulaciones hacia las importación y exportaciones, que ayuda a la captación de clientes.                         | Tercerizar al digitalizar los trámites aduaneros en el nuevo sistema ECUAPASS.                                       |
| Captación de clientes por medio del boca a boca de muchos clientes.                                                                    | No contar con un Agente de Aduanas propios obliga a depender del contrato a terceros                                 |
| Incremento de exportaciones de productos ecuatorianos, incrementará cartera de clientes de servicios aduaneros.                        | Deficiencia en administración de la empresa, perdiendo cartera de clientes, en años anteriores.                      |
| Buenas relaciones empresariales y de negocios que permite incrementar la cartera de clientes                                           | Errores en procedimientos informáticos del nuevo sistema genera multas o retrasos en servicios que brinda la empresa |
| Por nuevas regulaciones aduaneras (por ejemplo: certificados de conformidad), más empresas requerirán servicios para comercio exterior | Dependencia de instituciones públicas y privadas para obtener requisitos exigidos por Aduana                         |
| Incremento de exportaciones de productos ecuatorianos, incrementará cartera de clientes de servicios de comercio exterior              |                                                                                                                      |

## **CAPÍTULO IV**

### **CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ECUA-PASS**

#### **4.1 Política nacional sobre servicios aduaneros**

De acuerdo a la información difundida por SENA E en su página Web institucional (SENAE, 2014), Ecuador ha contado con un sistema aduanero desde que se constituyó como Estado; en la Primera Asamblea Constituyente, el 14 de agosto de 1830, se estableció la normativa que debía regir el nuevo que hacer aduanero. Este primer marco normativo se adaptó a lo largo del siglo XIX hasta que, en el año 1902, se emitió la primera Ley Orgánica de Aduanas y apenas seis años más tarde se organizó la Aduana de Guayaquil, con el objetivo de agilizar el servicio aduanero y responder a la demanda de la dinámica comercial de esta ciudad. En los siguientes años se crearon los servicios aduaneros de Galápagos, El Oro, Tulcán, Esmeraldas, Tungurahua.

Ecuador ha mantenido a lo largo de su historia una política aduanera orientada por los principios de legalidad y equidad. Así lo demuestra la suscripción del Convenio sobre la Represión del Contrabando, firmado en la ciudad de Buenos Aires, en el año de 1936, el cual sigue vigente hasta la actualidad.

En el país, el comercio exterior (exportaciones e importaciones) de bienes es viabilizado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. En cuanto a las exportaciones, el petróleo y el banano son los productos que ocupan el primer lugar. Estados Unidos siguen siendo su principal mercado de exportación y su proveedor más importante, aunque cada vez en menor medida. “La UE es el principal mercado de exportación de productos no petrolíferos del Ecuador. La participación de otros países americanos (por ejemplo, Chile, Panamá, Colombia), la UE y otros países emergentes (como China) en las exportaciones del Ecuador aumentó (...) América sigue siendo el mayor proveedor del Ecuador, principalmente los Estados Unidos, aunque su participación en las importaciones totales de mercancías se redujo considerablemente. Mientras que la participación de China en las importaciones totales aumentó del 6,5 por ciento en 2005

al 7,8 por ciento en 2010, (...) las participaciones de Colombia y el Brasil disminuyeron de forma significativa.” (SICE, 2012).

De acuerdo a SENAE, para responder a la demanda de servicios aduaneros, se han establecido tres ejes estratégicos que interactúan transversalmente: “La Facilitación del Comercio Exterior y el Control efectivo van de la mano como funciones intrínsecas de una aduana del Siglo XXI, los dos objetivos terminan de definirse con el tercer pilar fundamental en el éxito de la función aduanera: Una Modernización Institucional continua. Los resultados durante los últimos años se evidencian en la creciente recaudación aduanera, y la reducción de los tiempos de nacionalización. (SENAE, 2013)

De estos ejes se derivan los objetivos estratégicos de SENAE:

- a) Incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de comercio exterior con el enfoque de ingreso y salida de mercancías, medios de transportes y personas.
- b) Incrementar el cumplimiento de las formalidades aduaneras por parte de los operadores del comercio exterior
- c) Incrementar la eficiencia operacional
- d) Incrementar el desarrollo del talento humano
- e) Incrementar la eficiencia en el uso del presupuesto. (SENAE, 2013)

Para responder a los desafíos de la planificación estratégica institucional, SENAE contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo –BID-, organismo que realizó el estudio “Apoyo a la Implementación del Marco Normativo para un comercio ágil y Seguro.” (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO - SENAE). Uno de los resultados de este análisis fue la propuesta de cambio del sistema informático aduanero: Sistema Interactivo de Comercio Exterior –SICE-, vigente desde el año 2003, del cual se hará una rápida caracterización más adelante. El nuevo sistema que emplea SENAE es ECUA-PASS, una herramienta informática mucho más eficiente y dinámica que será motivo de análisis de esta tesis.

## **4.2 Caracterización del Sistema Aduanero Ecuatoriano**

### **SENAE**

El Sistema Aduanero Ecuatoriano está compuesto por una serie de actores e instancias que están inmersos en las actividades de comercio exterior. Por un lado, se encuentran los actores de la economía que realizan actividades de importación o exportación de bienes y servicios, denominados “Operadores Económicos Autorizados”, los mismos que pueden ser personas naturales o empresas.

Por otro lado, están los prestadores de servicios (verificadores, agentes de carga, agentes afianzados, transportadores, bancos, compañías de seguros), que permiten que estas actividades se realicen con agilidad y legalidad; y por último, están los organismos de regulación y control estatal (Superintendencia de Bancos, de Compañías, Aduanas del Ecuador, Banco Central, Ministerios), que velan por la legalidad de estas operaciones.

Dado que todos estos actores generan y requieren información oportuna y confiable, Aduana del Ecuador ha empleado desde el 2003, sistemas informatizados que se adaptan a las necesidades y evolución del comercio exterior.

## GRÁFICO 21

### ACTORES DEL SISTEMA ADUANERO ECUATORIANO



Fuente: Material Capacitación Agentes SICE, (Julio- Agosto 2008)  
Elaboración: Estefanía Fierro

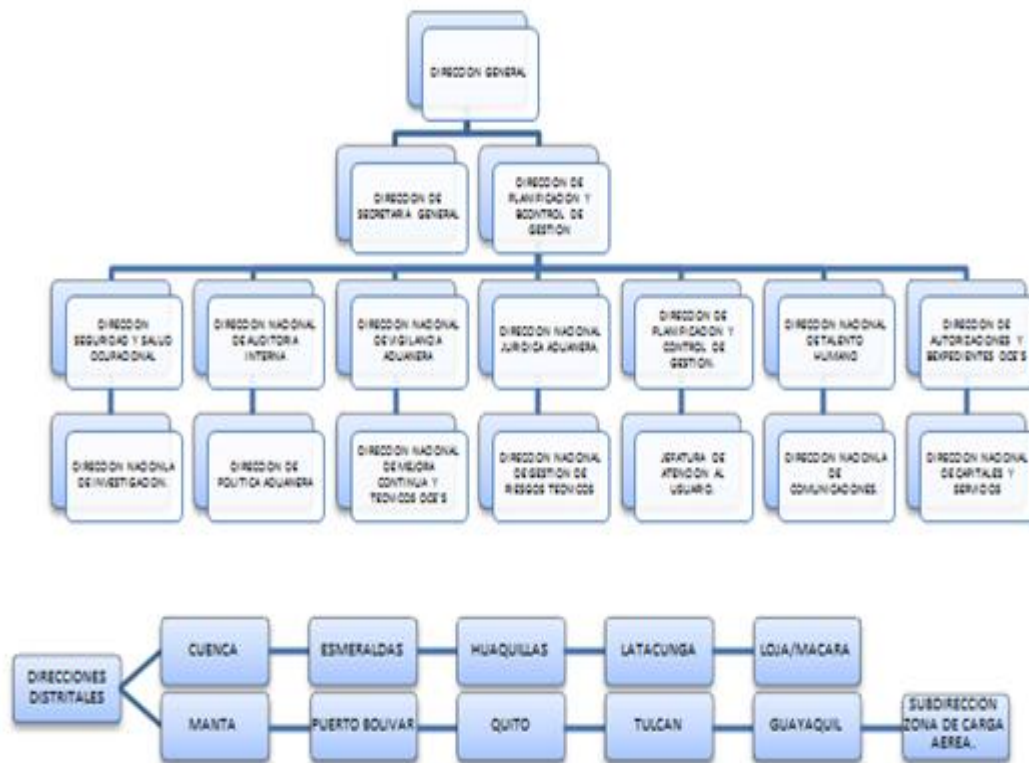
#### 4.2.1 Estructura Organizacional de SENAE

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador está constituido por una Dirección Nacional, diez Direcciones Distritales y una Sub-jefatura de Carga Aérea en la ciudad de Guayaquil.

En el siguiente gráfico se aprecia la estructura organizacional que tiene actualmente la entidad.

GRÁFICO 22

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SENAE



Fuente: SENAE  
Elaboración: Estefanía Fierro

## 4.2.2 Estabilidad Política y Económica del Mercado Aduanero

Desde el año 2007, con el gobierno del economista Rafael Correa, la Aduana del Ecuador ha vivido un proceso de transformación profundo que busca la modernización de la entidad para contribuir a fortalecer el sector del comercio internacional del país.

El SENAE requiere de una cultura de competitividad, que garantice lealtad, transparencia, eficiencia en el servicio a los usuarios externos e internos, contribuyendo activamente al desarrollo del Estado Ecuatoriano. (SENAE, 2014)

De acuerdo con la información oficial, presentada en la página web de esta entidad: en el 2007 comenzó un proceso de transformación que “ha tomado en cuenta desde la proclamación de la nueva filosofía institucional que se constituye en su direccionamiento estratégico, hasta la estabilización normativa con la aplicación del COPCI, sin dejar a un lado los procesos internos de mejora institucional, principalmente lo relacionado al desarrollo del personal y su re-potenciación. La modernización institucional aduanera va más allá del cambio en la infraestructura, es un cambio de perspectiva, de visión orientada al servicio y a la transparencia tanto de sus funcionarios como de todos sus procesos.” (SENAE, 2013)

La modernización del SENAE, puede agruparse en tres grandes dimensiones: reforma legal y normativa para responder a las necesidades y desafíos del comercio exterior en un mundo globalizado; mejoramiento continuo y optimización de los procedimientos de control y administración aduanera lo cual incluye la adecuación de la infraestructura física, de los sistemas informáticos y de las estrategias de gestión; y, finalmente, mejoramiento, actualización y capacitación a los actores del comercio exterior, lo cual incluye tanto a funcionarios del SENAE como a los otros actores públicos y privados que intervienen en los procesos de comercio exterior. Respecto de esta última transformación, es importante recalcar los cambios en la cultura institucional, para generar mayor transparencia y legalidad en sus gestiones.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador se encuentra fortaleciendo su cultura institucional, cuyo eje radica en la persona, buscando así un desarrollo integral de sus servidores y funcionarios. El Código de Ética y Valores impulsa líneas de comportamiento de los servidores y funcionarios del SENAE en un marco de transparencia, que permite dar una orientación en la labor cotidiana de los servidores y funcionarios, logrando así un desarrollo a nivel personal e institucional. (SENAE, 2014)

Como señala SENAE, este proceso de modernización ha dado ya resultados tangibles.

Uno de los principales objetivos de la Aduana de Ecuador es incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de comercio exterior de ingreso y salida de mercancías, medios de transportes y personas, para lo cual el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador se ha enfocado en disminuir los Tiempos en el Proceso de Nacionalización. (...) Los resultados positivos alcanzados por la institución en cuanto a la recaudación de tributos del comercio exterior van acompañados

de la eficiencia operacional en la atención a los trámites aduaneros. (...) los tiempos de nacionalización de mercancías muestran una disminución a partir del 2007. (...) En el año 2006 un importador demoraba en promedio 12.40 días en des-aduanizar su carga; en Junio de 2013, el promedio de tiempo de des-aduanización fue de 6.46 días. Esto corresponde al tiempo total transcurrido desde la llegada del medio de transporte hasta la salida de las mercancías del depósito. (SENAE, 2014)

## **4.3 Sistemas Informáticos del Sistema Aduanero Ecuatoriano**

### **4.3.1 Antiguo Sistema: Sistema Interactivo de Comercio Exterior**

El primer sistema informático para las operaciones de comercio exterior fue el Sistema Interactivo de Comercio Exterior, (SICE), implementado en el año 2003, durante la vigencia de la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE) que posteriormente fue reemplazada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE).

Este Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE), fue un proyecto desarrollado por la CAE con el objetivo de automatizar la entrega de información por parte de los operadores de comercio exterior; el sistema incluía varios módulos para el manejo y consolidación de información generada por los operadores así como por la propia institución. El sistema implementado permitía manejar la información en línea mediante transmisión electrónica. El software también posibilitaba generar reportes de utilidad para los operadores, que permitían mejorar el control de sus inventarios.

Este sistema informático fue diseñado como una herramienta de gestión empresarial para ser usado por los Operadores de Comercio Exterior (económicos y agentes afianzados); de acuerdo a la información difundida por la CAE, durante los años de vigencia del SICE, más de 15.000 operadores externos hicieron uso de este sistema que alcanzó 4.000 operaciones diarias en el lapso de casi 10 años. (Corporación Aduanera Ecuatoriana, 2008)

Los problemas que presentaba este sistema, son analizados por un equipo de SENAE, el cual señala que la causa de ellos era que el sistema no podía integrar varios módulos en una misma plataforma tecnológica por lo que, pese a la automatización de algunos

pasos, otros tenían que hacerse de manera física. Por ejemplo, las correcciones a manifiestos de carga o declaraciones aduaneras, las solicitudes e informes finales de las operaciones aduaneras.

En otros casos, como el registro de llegada de las mercaderías, debía hacerse acudiendo al sitio (puerto de llegada) para verificar la información, lo cual restaba eficiencia a los procesos. Los operadores de comercio exterior, por su parte, debían presentar la documentación física en las ventanillas de la entidad para el despacho de sus mercaderías. (Villavicencio, 2012)

#### **4.3.2 Actual sistema: ECUA-PASS**

##### **4.3.2.1 Antecedentes**

El sistema ECUA-PASS fue implementado el 21 de octubre del 2012, pensando en el futuro de los Operadores de Comercio Exterior, ya que con este nuevo sistema se reducirán notablemente los tiempos en las operaciones cumpliendo con puntualidad todas las formalidades del mercado. “ECUA-PASS es el sistema aduanero ecuatoriano que permitirá a los Operadores de Comercio Exterior poder realizar todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación.” (Todo Comercio Exterior, 2013)

ECUA-PASS, el nuevo sistema, ayudará a mejorar la competitividad de los operadores económicos ecuatorianos a nivel mundial al lograr la eficacia del tiempo de las operaciones en relación con otros países. Estar en igualdad de condiciones con las aduanas de otros países, es un punto clave a favor del comercio del país.

El nuevo sistema cuenta con las mismas funciones que el anterior sistema utilizado (SICE), pero tiene mejoras en sus aplicaciones que van al ritmo de los avances tecnológicos y los nuevos métodos de gestión empresarial, posibilitando un mejor resultado para todos los involucrados en el comercio exterior, al optimizar los procesos de importación y exportación.

#### 4.3.2.2 Historia

Ecuador se vio en la necesidad de un cambio en el año 2009, ya que el antiguo sistema SICE no respondía apropiadamente a las necesidades del mercado y de los operadores de comercio exterior. Es entonces cuando Ecuador estableció un gran proceso de renovación. El Servicio Aduanero analizó lo logrado por Corea del Sur, un país que ha revolucionado el mercado aduanero con su sistema organizacional y tecnológico de primera, manteniéndose por muchos años como el mejor sistema informático del mundo. Desde el año 2010, el servicio aduanero coreano asesoró a Ecuador en la implementación de un nuevo sistema para el país.

El actual presidente de Ecuador, Rafael Correa, dio el asentimiento el 22 de febrero de año 2010 para realizar el convenio con Corea del Sur. El convenio tiene como nombre “Marco de Cooperación para el establecimiento del sistema de Despacho Electrónico de Aduana en la República del Ecuador”; mediante este convenio la Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE, actualmente SENAE, y el Servicio de Aduanas de Corea del Sur-KCS- acordaron desarrollar conjuntamente el diseño del nuevo sistema ECUA-PASS. Una vez suscrita esta alianza entre Corea del Sur y Ecuador, el 15 de diciembre del 2010, el estado ecuatoriano firmó un contrato con KCingle Cupia, entidad establecida por KCS.

Según Do Yeol Kim, presidente de Cupia, esta “es una organización sin fines de lucro establecida en agosto del 2006 con el propósito de operar, desarrollar el sistema UNI-PASS y entregar el sistema UNI-PASS a aduanas extranjeras.” (UNIPASS, 2010). Esta entidad es la creadora y encargada del mantenimiento, administración y manejo del sistema aduanero de Corea, UNI-PASS, conservando todos los programas, nuevas instalaciones y la atención al cliente del mismo. Está capacitada para proporcionar consultorías en la administración y automatización aduanera. Maneja diferentes servicios como:

- Estudios de factibilidad: Realiza estudio de efectividad del proyecto calculando los recursos y el tiempo.
- Desarrollo aduanero y sistema de distribución.

- Control y supervisión de los sistemas internacionales: Mantienen los sistemas implementados en otros países con un buen funcionamiento con la calidad en sus operaciones.
- Consultoría BPR/ISP: “Constituye regulaciones y pasos desarrollados del despacho de aduanas y propone un plan estratégico orientado a la información (ISP) junto al proyecto a realizar.” (UNIPASS, 2010).
- PMO: (Project Management Office), es el servicio de mantenimiento administrativo para un negocio computarizado en servicios aduaneros.
- Auditorías: Es una inspección que realiza la organización de acuerdo a la demanda del cliente. Tiene diferentes etapas: análisis, plan, desarrollo y pruebas.

Cupia, se especializa en exportar el modelo de su sistema UNI-PASS, formando un sistema total de operaciones conectando a la realidad del país en donde será realizada la implementación del sistema informativo.

Ecuador no ha sido el único que ha adaptado el sistema UNI-PASS; muchos países también lo han visto como un sistema funcional. Existen casos de benchmarking en países de los cinco continentes:

- Asia: Laos, Nepal, Tailandia, Vietnam, Indonesia
- Latinoamérica: Guatemala, Costa Rica, México
- África: Kenia, Tanzania
- Europa: Eslovenia

Cupia ha realizado proyectos en diferentes partes del mundo con gran éxito; en el 2007 trabajó con República Dominicana, Guatemala, Mongolia, Nepal y Kenia. En el 2008 agregó a Laos y Tanzania a su cartera de clientes. En el 2009 realizó un servicio de consultoría sobre el sistema de examen aduanero en Costa Rica. En el 2010 instaló de manera exitosa el sistema ECUA-PASS y la ventanilla única en Ecuador. En el 2011 implementó un sistema aduanero automatizado en Nepal y Tanzania y en el 2012 realizó un estudio de factibilidad para la modernización aduanera en El Salvador y acompañó planes maestros de modernización para los sistemas aduaneros de Myanmar, Camboya y Tanzania.

En el caso ecuatoriano, el contrato con Cupia se inició el 22 de diciembre del 2010 y tuvo un plazo de 27 meses para la implementación del nuevo sistema en el país. Alrededor de 150 técnicos coreanos y ecuatorianos comenzaron el plan piloto para este proyecto. El 22 de diciembre del 2011 se puso a prueba el portal de comercio exterior y la Ventanilla Única Ecuatoriana; alrededor de un año después, en febrero del 2012 se implantaron los módulos de carga y despacho (operaciones de importación y exportación), y devolución condicionada de tributos. El desarrollo de esta herramienta se realizó, como en otros países, a partir del sistema UNI-PASS sistema aduanero que opera en Corea. Este sistema realiza todas las operaciones de despacho, carga y recolección de impuestos de manera automática. Es un sistema con alta adaptabilidad a los ambientes internacionales, tecnológicos, informáticos y aduaneros. Este sistema fue desarrollado en 1974, como un sistema de estadística que ha ido mejorando de manera significativa a través de los años.

UNI-PASS tiene como significado:

- Uni: Unificado, universal y único
- Pass: Servicio Rápido

En el gráfico siguiente se aprecia la evolución de los servicios aduaneros de Corea del Sur así como del sistema UNI-PASS; en él se observa las aplicaciones y subsistemas que se han ido incorporando a este software hasta la actualidad.

**GRÁFICO 23**  
**EVOLUCIÓN DEL SISTEMA UNI-PASS**



Fuente: Presentación UNI-PASS (REDIEX, 2010)  
Elaboración: Estefanía Fierro

La implantación de este sistema en Corea ha traído buenos resultados, como la optimización de tiempo en la nacionalización de las mercaderías. Corea tenía un tiempo estimado de 2 días para la importación y 1 día para la exportación, esto se ha reducido notablemente con el sistema UNI-PASS, hoy en día la importación dura 1.5 horas y la exportación 1.5 minutos. Gracias a esta evolución, la Organización Mundial de Aduanas- OMA- premió cinco años consecutivos a Corea del Sur con el primer lugar al mejor sistema aduanero del mundo.

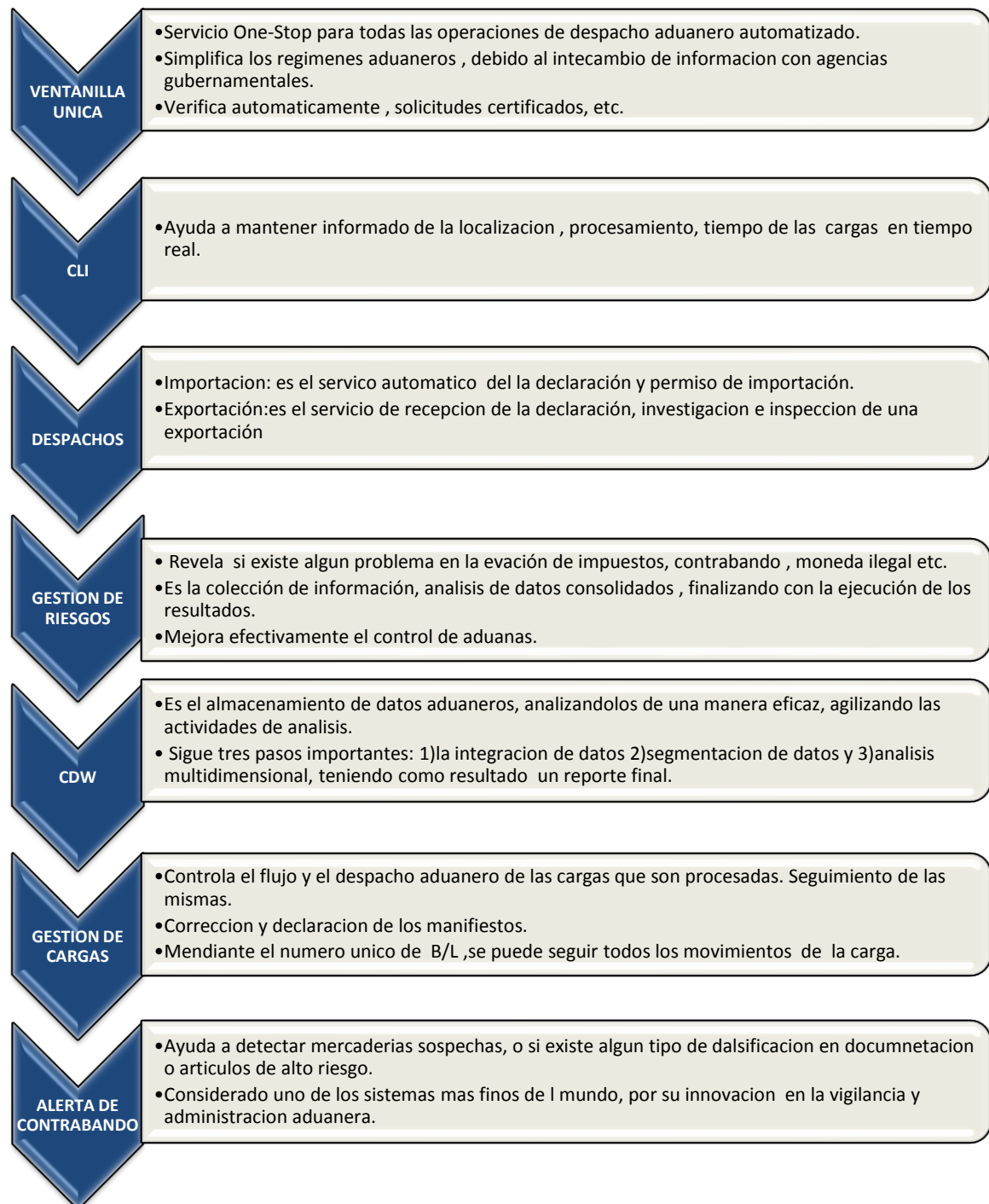
El sistema UNI-PASS brinda el servicio One-Stop, a todos los procedimientos que se realizan en la aduana.



One-Stop, es un servicio que facilita las operaciones en el sistema aduanero al optimizar el tiempo para realizar las operaciones sin que el agente visite la aduana; el sistema presenta de manera inmediata los resultados de las operaciones de declaración dentro de la aduana, sin tener preferencia de la fecha y el lugar. También está en óptimas condiciones para realizar los pagos de impuestos, reembolsos e impresión de recibos, todo esto desde una misma plataforma.

Para una mejor comprensión de las capacidades técnicas de este sistema que sirvió de base para el desarrollo de ECUA-PASS, a continuación se explica la estructura y servicios que ofrece.

## ESTRUCTURA DEL SISTEMA UNI-PASS





#### 4.3.2.3 Características

El nuevo sistema ECUA-PASS, se ha implementado en el Ecuador desde octubre del año 2012. El costo de este gran proyecto fue de aproximadamente 21 millones de dólares. El 15 de octubre era la fecha en la que estaba planeada la implementación del nuevo sistema, pero por problemas en las operaciones, fue el 21 de octubre donde se habilitó la primera fase del ECUA-PASS, la certificación de origen a las exportaciones y el 22 de octubre se aplicó la segunda fase de este sistema informático, para las importaciones. (SENAE, 2013)

Hasta el momento es considerado por sus usuarios como un sistema confiable, amigable y eficiente. Anteriormente, empleando el antiguo sistema SICE tomaba 7 días a 7.5 días promedio el despacho de la mercadería que entraba al país; con el nuevo sistema ECUA-PASS, el tiempo estimado será de tres días. Con la ventanilla única ecuatoriana y la firma electrónica, ECUA-PASS es un sistema seguro. Ecuador al mantener este sistema se convertirá en un ejemplo para las aduanas de otros países.

##### *Objetivos del sistema ECUA-PASS*

De acuerdo con SENAE los objetivos del nuevo sistema son:

- Transparencia y eficacia de las operaciones aduaneras
- Minimizar el uso del papel.
- Simultáneamente, asegurar el control aduanero y facilitar el comercio.
- Establecer el sistema de operaciones aduaneras basado en el modelo del sistema de despacho electrónico coreano (UNI-PASS)
- Establecer la Ventanilla Única de Comercio Exterior. (SENAE, 2014)

##### *Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE)*

La VUE es una herramienta electrónica para todos los operadores de comercio exterior y agentes de aduana. Es una plataforma que integra 30 entidades públicas que están involucradas en los procesos de comercio exterior y aduaneras. Esta es administrada por

la SENAE, a través del portal de comercio exterior. Estos fueron implementados el 26 de Enero del 2012.

“Nació mediante el decreto 285 cuyo objetivo principal es integrar, optimizar y sistematizar los procesos y servicios de las instituciones del estado relacionadas con el comercio exterior, asegurando el cumplimiento y el control eficiente de las operaciones, brindándole al usuario final (importadores /exportadores) un mejor y más rápido servicio al facilitarle realizar todos los trámites previos a una exportación, exportación a través del único portal.” (Comercio Exterior, 2012).

Esta herramienta tiene muchos beneficios ya que al ser el único punto de acceso virtual de todos los operadores, ayudará a optimizar el tiempo y los costos de todas las operaciones de comercio exterior y aduaneras. El tener a varias entidades dentro de la misma plataforma facilitará la transmisión de certificados y autorizaciones de las mismas. Tendrá más apertura a la información de las diferentes entidades y de los procesos a seguir en las operaciones.

La VUE fortalece todas las transacciones de todas las operaciones tanto privadas como públicas ya que con la firma digital y electrónica, se lo puede hacer de manera segura y confiable. La Ventanilla Única Ecuatoriana cumple con las 3C: cualquier momento, cualquier lugar y cualquier dispositivo.

Están integradas 30 instituciones en la plataforma de VUE; estas son:

- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC)
- Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (CCFFAA)
- Dirección General de Aviación Civil (DGAC)
- Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS)
- Subsecretaría de Control y Aplicaciones Nucleares (MEER-SCAN)
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)
- Organismo de Acreditación Ecuatoriana (OAE)

- Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP)
- Ministerio de Salud Pública (MSP)
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
- Ministerio de Ambiente (MAE)
- Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA)
- Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOP)
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración (MRECI)
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Superintendencia de Compañías

#### *Certificación y Firma electrónica:*

La humanidad vive actualmente en un mundo globalizado, donde la tecnología ha sido una herramienta para dar seguridad a los operadores en las diferentes áreas, sean públicas o privadas. Las herramientas informáticas facilitan todas las operaciones, optimizando el tiempo de las mismas; entre ellas se encuentran la certificación y la firma electrónica. Entre otras posibilidades, estas ayudan a verificar a las personas naturales o jurídicas que está enviando o declarando cualquier operación, dando así la seguridad de que estas no fueron alteradas o falsificadas como sucedía en el antiguo sistema.

La firma electrónica: “Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que pueden ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos” (Banco Central del Ecuador, 2012). Estos datos reposan en un dispositivo electrónico denominado Token.

La firma electrónica puede ser utilizada en diferentes documentos como, facturas electrónicas, contratos electrónicos, correos electrónicos, trámites legales y tributarios y documentos que se necesiten la autenticación de la persona. Una vez que el Token haya caducado, las firmas electrónicas no tendrán validez. Esta tiene el mismo valor

jurídico que una firma manuscrita, y será juzgada y admitida como prueba de cualquier documento en cualquier juicio.

Los certificados digitales o electrónicos son un título que garantiza estar registrados como importadores o exportadores, agentes de aduana, etc. Se definen como: “un documento digital mediante el cual la autoridad de certificación asegura la vinculación entre la identidad del usuario, su clave pública, y privada” (Banco Central del Ecuador, 2012).

Todo OCES está obligado a tener un certificado digital que les permita firmar electrónicamente, esta es igual a la firma manuscrita que mantiene la autenticidad de cada persona. Las personas que se han registrado podrán entrar al sistema sin ningún problema, confirmando su clave, garantizando su autenticidad.

CONATEL y SENATEL, son las entidades que están autorizadas a certificar, dentro del país, las firmas electrónicas. Las firmas emitidas por otras entidades no tendrán validez en estos procesos. Estos certificados están autorizados por dos instituciones, el Banco Central del Ecuador y Security Data.

### *Token*

Es un dispositivo criptográfico almacenado en una Unidad de Almacenamiento Portátil (USB por sus siglas en inglés), que lleva la identidad digital del usuario, este dispositivo tiene la capacidad de almacenar los certificados digitales y firmas electrónicas. Genera autenticación para los clientes con la mejor seguridad. Este dispositivo electrónico tiene gran seguridad, consta de un pass-word, clave personal para poder ingresar al dispositivo, biopass, es un lector biométrico de seguridad y muchos de ellos identifican las huellas dactilares, con un escaneo lineal y secuencial del mismo. Estos fueron diseñados al igual que una memoria portátil, dispositivos pequeños con fácil movilidad.

Para poder estar registrados al servicio de la Ventanilla Única Ecuatoriana y al servicio de ECUA-PASS, todos los operadores deberán obtener su firma electrónica y Token.



### *Banco Central del Ecuador*

Es la entidad pública autorizada a la certificación de información por CONATEL desde el 8 de octubre de 2008, por la resolución 481-20-CONATEL-2008 y acto administrativo suscrito el 6 de noviembre de 2008.

Tiene como función emitir “Certificados digitales de firma electrónica y otros servicios relacionados con la certificación electrónica para el Sector Público, Personas Jurídicas y Personas Naturales; garantizando la seguridad jurídica y tecnológica en entornos electrónicos cumpliendo el marco legal, las normas y estándares nacionales e internacionales de certificación electrónica.” (Banco Central del Ecuador, 2012)

Existen diferentes tipos de certificados para la demanda de los operadores estos son para personas naturales, jurídicas y funcionarios públicos.

#### *Security Data:*

Es una empresa autorizada por CONATEL, según la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, para autorizar la certificación de las firmas electrónicas.

De la misma manera que el Banco Central, Security Data emite diferentes tipos de certificados para atender la variedad de la demanda del mercado; estos son para personas naturales, jurídicas, funcionarios públicos, de servidor seguro (SSL), corporativos de representante legal, y corporativos de miembro de la empresa.

#### **4.3.2.4 Requerimientos del sistema ECUA-PASS**

Para la implantación del nuevo sistema es necesario que los agentes aduaneros y de comercio exterior cuenten con los siguientes requerimientos tecnológicos:

| DESCRIPCION                             | ESPECIFICACION                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certificado Electrónico</b>          | Token, firma electrónica de persona natural o jurídica.                                                                                                                                                   |
| <b>Computador</b>                       | CPU: Superior a 1GHz de Pentium                                                                                                                                                                           |
| <b>Monitor</b>                          | Resolución mínima de 1024 x 768                                                                                                                                                                           |
| <b>Web browser</b>                      | Explorer 6.0 o superior, Mozilla, Safari, Opera, Google Chrome.                                                                                                                                           |
| <b>Red de comunicación</b>              | Ambiente de comunicación superior a ADSL (superior a 2Mbps)                                                                                                                                               |
| <b>Java Run Time Environment (JRE):</b> | JRE versión 6, sólo es soportado hasta el update 43.<br>La SENA recomienda, JRE versión 6 update 35<br>JRE versión 7, sólo es soportado hasta el update 17.<br>La SENA recomienda JRE versión 7 update 15 |

#### **4.3.2.5 Estructura sistemática**

ECUA-PASS maneja una plataforma informática manteniendo diferentes opciones para el usuario. Es un portal muy parecido al UNI-PASS.

A diferencia de lo que ocurría con el SICE, ECUA-PASS maneja diferentes módulos dentro de la plataforma, estos son: Despacho de Carga (Importaciones y Exportaciones),

Control Posterior, Gestión de Litigios Aduaneros, Data WareHouse, Devolución Condicionada de Tributos (Draw Back), Sistema de Alerta Temprana, Gestión de riesgos (incluye la Gestión Avanzada), Gestión del conocimiento, Sistema de Manejo de pistas de Auditoria y Portal de Comercio Exterior y Ventanilla Única.

Uno de los aspectos importantes es la administración por usuario ya permite que los operadores de comercio exterior creen su usuario dentro del sistema y su clave del mismo, teniendo la opción de un acceso también a su equipo de trabajo; esto servirá para el control de todas las actividades dentro del nuevo sistema ECUA-PASS.

## GRAFICO 24

### PÁGINA WEB DE ECUAPASS



Fuente: ECUA-PASS-[www.ecuapass.aduana.gob.ec](http://www.ecuapass.aduana.gob.ec)

Elaboración: Estefanía Fierro

## **1 Trámites operativos:**

### 1.1 Elaboración de e-Doc. operativo

#### 1.1.1 Documentos electrónicos

#### 1.1.2 Formulario de solicitud categoría

### 1.2 Integración de estados del trámite.

### 1.5 Envío y recepción de e-doc.

#### 1.5.1 Estado del archivo temporal

#### 1.5.2 Estado de envío.

#### 1.5.3 Estado de recepción

#### 1.5.4 Estado de errores en transmisión.

#### 1.5.5 Estadística de envío y recepción

### 1.6 e-documentos

### 1.7 Directorio de Funcionarios Operativos

### 1.8 Integración de estados del Trámite

### 1.9 Función conveniente para AA

## **2 Servicio de Información:**

### 2.1 Información de soporte para la declaración

#### 2.1.1 Consulta de arancel

#### 2.1.2 Consulta de tributos fijos

#### 2.1.3 Consulta de Tributos variables de Mercancías

#### 2.1.4 Consultad e porcentaje de liberación y preferencias

#### 2.1.5 Consultad e las mercancías con restricción

#### 2.1.6 Consulta de detalles de CUPOS

#### 2.1.7 Consulta de franja de precio

#### 2.1.8 Consulta de correlación de nomenclatura ARIAN con otras nomenclaturas.

#### 2.1.9 Consulta de nomenclaturas de mercancías.

### 2.2 Rendimiento de la empresa

2.3 Seguimiento de carga

2.4 Empresas registradas

2.4.1 Puntos de vista de RUC

2.5 Estadísticas

2.6 Catálogos

2.7 Consulta de verificación de Certificado de Origen

2.8 Nota de crédito

2.8.1 Publicación de nota de crédito

2.8.2 Consulta de los contenidos de la cuenta de nota de crédito

2.8.3 Consulta del estado actual de la emisión de notas de crédito

2.8.4 Consulta de movimientos de notas de crédito

2.8.5 Aplicación/uso de nota de crédito

2.8.6 Consulta de vigencia de nota de crédito

2.8.7 Consulta de endosos realizados

2.8.8 Consulta de endosos Recibidos.

2.10 Devolución condicionada

2.10.1 Consulta de la generación del coeficiente de DC

2.10.2 Consulta de modificación/anulaciones en la generación del coeficiente DC.

2.10.3 Consulta del DAS de Devolución Condicionada

2.10.4 Consulta de CCL procesado

2.10.5 Consulta de modificaciones/anulaciones de CCL procesado

2.10.6 Consulta de CCL no procesados

2.10.7 Consulta de modificaciones /anulaciones de CCL procesados.

2.11 Servicio de información

2.14 Control posterior

2.14.1 Estado de transmisión de e-docs. de control posterior

### **3 Soporte al cliente**

3.1 Guía de uso

3.2 Solicitud de uso

- 3.3 Preguntas y respuestas
- 3.4 Preguntas frecuentes
- 3.5 Avisos
- 3.6 Repositorio de archivos
- 3.7 Repositorio de multimedia archivos
- 3.8 Sugerencias
- 3.9 Búsqueda de contenido
- 3.10 Encuestas
- 3.11 Confirmación de mi pagina
  - 3.11.1 Mi pagina
  - 3.11.2 Configurar mi pagina
  - 3.11.3 Configuración mi menú.

#### **4 Ventanilla única**

- 4.1 Elaboración de solicitud
- 4.2 Proceso de solicitud
  - 4.2.1 Pago e
    - 4.2.1.1 Detalles de procesamientos de Pago-e
  - 4.2.2 Admin de Empresas
    - 4.2.2.1 Admin Empresa Solicitante.
    - 4.2.2.2 Transferencia de información de la solicitud
  - 4.2.3 Funciones de conveniencia
    - 4.2.3.1 Actualidad de procesamiento de solicitud (usuario)
    - 4.2.3.2 Personalización de la configuración de Correo-e
    - 4.2.3.3 Listado de almacenamiento Temporal
    - 4.2.3.4 Listado de documentos previo.
  - 4.2.4 Listado de documentos
- 4.3 Soporte al usuario
  - 4.3.1 Aviso
  - 4.3.2 Repositorio
  - 4.3.3 Preguntas frecuentes
  - 4.3.4 Listado de Lineamientos de Desarrollo
  - 4.3.5 Consulta de catálogos

### *Estructura del sistema de intercambio de E-docs. (EDES)*

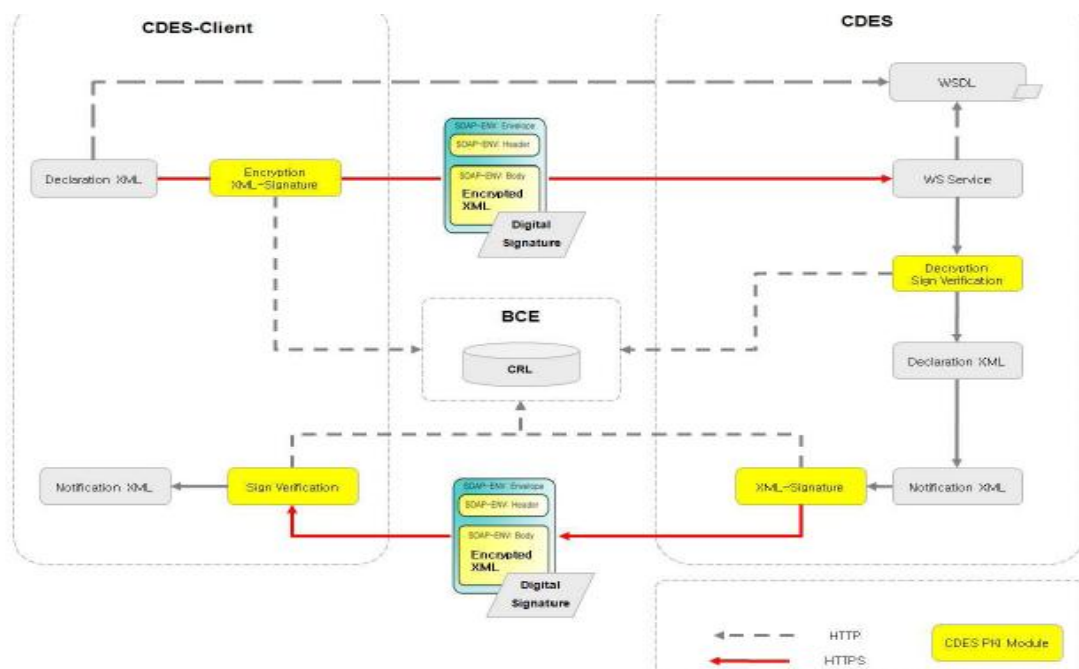
El sistema de intercambio de e-docs es un módulo sistemático de interconexión entre Operadores de Comercio Exterior (CDES-cliente) y CDES del sistema ECUA-PASS; tiene como fin el intercambiar e-docs, como declaraciones, notificaciones, etc.

La Aduana del Ecuador explica que este sistema funciona sobre la base de las siguientes aplicaciones (SENAE, 2014):

- Sistema de intercambio de e-docs-CDES- recibe todo e-docs de los operadores de comercio exterior y envía todos los documentos de la SENAE.
- CDES y CDES-Cliente envía y recibe e-docs mediante un web service.
- Se utiliza los certificados digitales del Banco Central del Ecuador (BCE) o Security Data para el cifrado y firma electrónica de e-docs.

### **GRÁFICO 25**

#### **PROCESO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN**



Fuente: SENAE (SENAE, 2014)  
Elaboración: Estefanía Fierro

#### **4.3.2.6 Beneficios**

SENAE señala que los principales beneficios que se obtendrán con la implementación de ECUAPASS se alinean con los procesos de transformación y modernización institucional. Estos beneficios son los siguientes:

- Con el nuevo sistema se reducirá de una manera significativa los tiempos en las operaciones de comercio exterior.
- Los trámites que se realicen en el nuevo sistema, lo podrán hacer desde cualquier computadora, a cualquier momento del día, ya que este sistema opera 24 horas los 7 días de la semana.
- La plataforma de la ventanilla única, ayudará a mejorar las relaciones de los OCES y las entidades gubernamentales.
- Todas las operaciones de comercio exterior están dentro de una misma plataforma informática.
- Se fortalecerán los aforos automáticos.
- La firma electrónica dará mayor confianza y seguridad al realizar las operaciones aduaneras.
- Se podrá consultar la etapa del trámite registrado a través del servicio de tracking.
- Ayudará a la conservación del medio ambiente, con el plan “cero papeles”.
- Mayor control en las todas las operaciones de importación y exportación, transporte que ingrese al país con mercadería y personas.

#### **4.4 Implementación del sistema ECUA-PASS en pequeñas empresas**

El Sistema ECUA-PASS, en sus inicios, generó grandes expectativas de un futuro prometedor dentro del Sistema Nacional de Aduana del Ecuador y estas no fueron desacertadas; en el transcurso de su ejecución este sistema ha ayudado al desarrollo de las PYMES.

De los beneficios planteados por la SENAE, se puede enfatizar que la reducción del tiempo de una operación ha sido efectiva y se ha constituido en una de las ventajas más poderosas dentro del mercado de las importaciones y exportaciones. Por el tiempo mínimo que se requiere al digitalizar un trámite, se puede realizar mayor cantidad de operaciones; resultando un mayor ingreso para la empresa y permitiendo el desarrollo y/o competitividad en el sector del comercio exterior. “El ECUA-PASS permitió reducir el tiempo de despacho de la mercadería, de 15 a 6 días.” (Cárdenas, 2013)

Al momento de digitalizar un trámite se lo puede efectuar desde cualquier computadora siempre y cuando se instale el software JAVA 7.0, sin restricción de horarios pues el sistema opera 24 horas los 7 días de la semana.

De igual manera la firma electrónica ha proporcionado un nivel de mayor confianza y seguridad al realizar las operaciones, logrando información en línea para una inspección previa, agilizando el proceso arribada la mercadería.

Al evaluar la primera etapa de implementación de ECUAPASS en el país, el Director de SENAE consideró que “El Sistema Digital de comercio exterior reduciría en costos unos 15 millones de dólares anuales, por la disminución de tiempos, personal, eliminación de papeles y demás temas logísticos.” (Cárdenas, 2013)

Sin embargo, la continua modernización del Sistema Aduanero del Ecuador ECUA-PASS, no comprendió únicamente el cambio de la estructura manual a la electrónica. Para varias compañías, la implementación del nuevo sistema adoptado por la Aduana del Ecuador desniveló el manejo del esquema de importaciones/exportaciones, al igual que generó el aumento de recursos humanos y económicos de las empresas. Gabriela Uquillas sostiene que: “La modernización tiene un costo, y la implementación del ECUA-PASS ha tenido un valor alto e innegable para el sector importador.” (El Comercio, 2014)

Pese a los beneficios en tiempo, seguridad, costos y flujo de información, el nuevo sistema también ha tenido diversos inconvenientes, que han sido señalados por las asociaciones y gremios del país y por los usuarios de ECUAPASS, como se expuso en el capítulo II.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

A continuación se presentan las conclusiones que se desprenden del análisis hecho en los capítulos precedentes.

- ❖ Mejorar el sistema de comercio exterior en el país era indispensable, es por eso que Ecuador implementó el nuevo sistema ECUA-PASS, basado en el sistema Coreano UNI-PASS, en el cual la tecnología, la optimización y el control son las bases fundamentales para completar las actividades de comercio exterior y mejorarlas de manera significativa.
- ❖ El sistema ha traído nuevas metodologías y tecnologías a las operaciones aduaneras y de comercio exterior, ayudando con nuevos accesos al progreso de las empresas.
- ❖ La implementación del sistema ECUA-PASS ha generado un gran proceso de aprendizaje para personas que se manejan en este campo; el avance que ha tenido nuestro país, significa estar en constante cambio y prepararse para competir con otros país, teniendo como meta ser una aduana eficaz y eficiente.
- ❖ La firma y certificado electrónicos, la Ventanilla Única Ecuatoriana, QUIPUX, etc., han venido de la mano con el sistema ECUA-PASS trayendo mejoras en la administración de procesos aduaneros.
- ❖ La transición del antiguo al nuevo sistema presenta ventajas y desventajas para los operadores de comercio exterior. Se han producido problemas en la implementación por restricciones en la plataforma y uso del sistema; por el mal funcionamiento del mismo. Su implantación dentro de las empresas fue un tema de discusión, pensando que el sistema no funcionaba correctamente en Ecuador.

Sin embargo, a medida que los usuarios se familiarizan con este nuevo sistema y que el mismo va superando sus fallas, se evidencia que este sí responde a las necesidades de sus usuarios que son los operadores de comercio exterior.

- ❖ Una de las grandes ventajas que trajo consigo el sistema, a diferencia del antiguo SICE, fue la optimización de tiempo. Disminuir los tiempos de nacionalización de mercaderías, declaraciones inmediatas, ayudó a fortalecer y mejorar los servicios ofrecidos por empresas de comercio exterior.
- ❖ Como resultado de la investigación se puede apreciar que las pequeñas empresas IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS, han tenido una difícil travesía al comienzo de la implementación del sistema ECUA-PASS. La capacitación y la práctica han hecho que estas empresas después de un año tengan más seguridad en realizar las operaciones en el sistema, lo que demuestra que es factible que pequeñas y medianas empresas se incorporen a procesos de cambio tecnológico.
- ❖ El estudio de caso ha demostrado que las dos empresas analizadas tenían condiciones favorables y desfavorables para la implementación de ECUAPASS; sin embargo, sus fortalezas así como las fuerzas que operan en sus ambientes macro y micro, han contribuido a que las mismas puedan asumir este desafío, realizando pequeñas adecuaciones en sus dinámicas de gestión.
- ❖ En los dos casos, la implementación de ECUA-PASS resultó factible porque este hecho fue asumido como un mecanismo para mejorar la calidad de la prestación de servicios a sus clientes. Elementos que contribuyeron a que este cambio fuera factible son: los pocos costos asociados a su implementación, los beneficios en el mediano y largo plazo del nuevo sistema y la predisposición de los usuarios a emplear el sistema y a sortear los errores y dificultades iniciales.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Para que la implementación del nuevo sistema ECUA-PASS sea factible, se considera necesario realizar algunas adecuaciones o actividades complementarias, que se exponen a continuación:

- ❖ Para el buen manejo del sistema ECUA-PASS es importante tener en cuenta que las personas naturales o jurídicas deben contar con un proceso permanente de capacitación, que les ayude a desempeñar cada vez de mejor manera las operaciones aduaneras.
- ❖ Tener un buen conocimiento del sistema ayuda a entender mejor las herramientas, utilizándolas eficientemente, entendiendo mejor como realizar las operaciones aduaneras. Esta es una responsabilidad que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador –SENAE- debe asumir con seriedad para que el sistema pueda ser empleado con todo su potencial.
- ❖ La campaña de cero papeles dentro de la implementación de este sistema, ayuda a mantener el medio ambiente y cuidar nuestro país. Es necesario que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador –SENAE- empiece a aplicar esta medida de manera drástica, ya que tener documentos físicos como respaldos hace que la campaña “cero papeles” sea poco validable.
- ❖ El estar bien informado de las noticias, boletines, oficios que la SENAE publica en su página web [www.aduanadelecuador.gob.ec](http://www.aduanadelecuador.gob.ec), genera que los usuarios estén alerta de cualquier cambio dentro del sistema y operaciones aduaneras. Se debe aprovechar estas características del sitio para que ECUA-PASS sea un sistema mucho más eficiente cada día.

- ❖ Trabajar con una empresa confiable con buena una trayectoria, evitará tener complicaciones al momento de realizar trámites de importación y exportación. Las dos empresas estudiadas, han demostrado que las PYMES están en capacidad de incorporar adecuadamente los cambios tecnológicos a su gestión y así mejorar la calidad de sus servicios a sus clientes

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica. (2014). *Actualidad*. Obtenido de [www.andes.info.ec/es/actualidad](http://www.andes.info.ec/es/actualidad)
- Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica. (12 de marzo de 2014). *Ecuador sustituyó importaciones por 250 millones*. Obtenido de [www.andes.info.ec/es/noticias](http://www.andes.info.ec/es/noticias)
- Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Sudamérica. (15 de enero de 2014). *Nuevas exportaciones - Sustitución de importaciones en Ecuador*. Obtenido de [www.andes.info.ec/es/noticias](http://www.andes.info.ec/es/noticias)
- ANGELFIRE. (25 de Noviembre de 2012). *Determinación de la factibilidad*. Obtenido de [www.angelfire.com](http://www.angelfire.com)
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.eci.bce.ec/preguntas-frecuentes>
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO - SENAE. (s.f.). NN. NN.
- Cárdenas, X. (2013). *Informe del Director del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador*. Quito: SENAE.
- Cateora, P. (2010). *Marketing Internacional*. México: Mc Graw Hill.
- Comercio Exterior. (2012). *Ventanilla única de comercio exterior*. Obtenido de <http://comercioexterior.com.ec/qs/content>
- Corporación Aduanera Ecuatoriana. (2008). Obtenido de [www.cae.gpv.ec](http://www.cae.gpv.ec) (caché)
- David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Prentice Hall.
- El Ciudadano. (5 de Marzo de 2014). *ECUAPASS PERMITE REDUCIR MAS DEL 25% DEL TIEMPO DE DESPACHO*. Obtenido de <http://elciudadano-gob.ec>
- El Comercio. (3 de febrero de 2014). *Preocupación por nuevas medidas para comercio exterior*. Obtenido de [www.elcomercio.com.ec/negocios](http://www.elcomercio.com.ec/negocios)
- El Norte. (1 de Diciembre de 2012). *Implementan nuevo sistema aduanero*. *El Norte*.
- El Universo. (31 de Enero de 2014). *En el 2013 SENAE alcanzó \$3.608 millones de dólares en recaudación*. Obtenido de [www.eluniverso.com/tema](http://www.eluniverso.com/tema)

- EXPORTA. (2013). *Diccionario de Comercio Exterior*. Obtenido de [www.comercio-exterior.es](http://www.comercio-exterior.es)
- Fierro, A. P. (28 de Enero de 2014). Análisis situacional IMAFEX. (E. Fierro, Entrevistador)
- GEX IMPORT EXPRESS. (2013). *GEX IMPORT*. Obtenido de [www.geximport.com](http://www.geximport.com)
- Gobierno Electrónico. (17 de Marzo de 2014). *Reporte Usuarios QUIPUX*. Obtenido de [www.gobiernoelectronico.gob.ec/index](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/index)
- Gómez, E. (10 de Febrero de 2014). Análisis Situacional GEX Import. (E. Fierro, Entrevistador)
- INEC. (2014). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo ENEMDUR*. Obtenido de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)
- INEN. (28 de diciembre de 2013). *Normalización Normas Técnicas*. Obtenido de [www.normalización.gob.ec](http://www.normalización.gob.ec)
- Laudon, K. L. (2008). *Sistemas de Información Gerencial, Administración de la Empresa Digital*. México: Pearson.
- Medina, J. R. (2011). *Informe del Director Distrital de Aduana*. Guayaquil: SENAE.
- Quality News Network. (2013). *Coyuntura económica 2009 2011*. Obtenido de [www.coyunturaeconomica.com](http://www.coyunturaeconomica.com)
- REDIEX. (2010). *TIC Sheraton Cupia - Presentación UNIPASS*. Obtenido de [www.rediex.gov.py/beta](http://www.rediex.gov.py/beta)
- Salgado, H. (2010). *Introducción al Derecho*. Quito: V&M Gráficas.
- SENAE. (2013). *Informe de Gestión 2012*. Obtenido de [www.aduana.gob.ec/files](http://www.aduana.gob.ec/files)
- SENAE. (2013). *Informe de Gestión, 2013*. Quito: SENAE.
- SENAE. (2014). *Boletín N. 99*. Quito: SENAE.
- SENAE. (2014). *ECUAPASS PREGUNTAS FRECUENTES*. Obtenido de [www.aduna.gob.ec/archivos/Ecuapass](http://www.aduna.gob.ec/archivos/Ecuapass)
- SENAE. (3 de enero de 2014). *Página web institucional*. Obtenido de [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)
- SENAE. (s.f.). *SENAE*. Recuperado el 2012, de <http://www.aduana.gob.ec>
- SICE. (2012). *Indicadores económicos de Ecuador*. Quito.

- Sundardas, A. (2005). *Marketing Financiero. Nuevas estrategias para el siglo XXI*. Barcelona, España: McGraw Hill / Interamericana de España.
- Todo comercio exterior. (1 de Noviembre de 2012). *Comunidad de Comercio Exterior*.  
Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec>
- Todo Comercio Exterior. (2013). *Comunidad Todo Comercio Exterior Ecuapass*.  
Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/el-ecuapass>
- UNIPASS. (2010). *UNIPASS*. Obtenido de <http://www.unipass.org.kr/spn>
- Universidad de Cuenca. (2012). *QUIPUX Manual del Usuario N.2*. Obtenido de <http://doc.ucuenca.edu.ec>
- Van, J. (2002). *Administración Aduanera*. México : Pearson.
- Ventocilla, E. (10 de julio de 2013). *La brújula del valor*. Obtenido de CESA, Boletín 002: [www.cesa.edu.co](http://www.cesa.edu.co)
- Villavicencio, L. y. (2012). *Disminución de tiempos y costos en el proceso de carga y despacho aduanero*. Obtenido de [www.senae.gob.ec](http://www.senae.gob.ec)

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES (SISTEMA ECUA-PASS)

| Cronograma General de Actividades                                              |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          | <i>Declaraciones de Devolución Condicionada de Tributos</i>             | 08:00 - 16:30                                                           | 08:00 - 16:30 (solo Courier)                                                                                                                              |
| 8<br><i>Labores en horario normal</i>                                          | 9<br><i>Labores en horario normal</i>                                 | 10<br><i>Labores en horario normal</i>                                                                                                                                                                                           | 11<br><i>Labores en horario normal</i>                                                                                                                                                                                   | 12<br><i>Labores en horario normal</i>                                  | 13                                                                      | 14                                                                                                                                                        |
| 15<br><i>Labores en horario normal</i>                                         | 16<br><i>Hasta las 01:00 Transmisión de declaraciones anticipadas</i> | 17<br><i>Hasta 08:00 Recepción de manifestos terrestres, marítimos y fluviales.</i><br><br><i>Hasta las 14:00 Transmisión de Declaraciones Aduaneras</i><br><br><i>Hasta las 20.00 Entrega física de Declaraciones Aduaneras</i> | 18<br><i>Hasta 08:00 Recepción de manifestos aéreos.</i><br><br><i>Hasta las 14:00 Entrega física de Declaraciones Aduaneras</i><br><br><i>Recepción de Ordenes de Embarque y manifestos de exportación, todo el día</i> | 19<br><i>Cierre del Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE)</i> | 20<br><i>Cierre del Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE)</i> | 21<br><i>Apertura del Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE)</i><br><br><i>Implementación de sistema informático ECUAPASS para exportaciones</i> |
| 22<br><i>Implementación de sistema informático ECUAPASS para importaciones</i> | 23                                                                    | 24                                                                                                                                                                                                                               | 25                                                                                                                                                                                                                       | 26                                                                      | 27<br><i>Labores en horario extendido 08:00 - 16:30</i>                 | 28<br><i>Labores en horario extendido 08:00 - 16:30</i>                                                                                                   |

## Detalle de Actividades

| FECHA      | TEMA                            | ACCION A SEGUIR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octubre 18 | Recepción de manifiestos aéreos | <p>Hasta las 08:00, se permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de manifiestos de importación aéreos</li> <li>Recepción del medio de transporte (DRM) para los distritos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quito</li> <li>• Guayaquil</li> <li>• Latacunga</li> </ul> </li> <li>Transmisión de Documentos de transporte (importación) para las aerolíneas, consolidadoras y Courier.</li> </ul> <p>Hasta las 14:00, se receptorá las declaraciones aduaneras relacionadas a manifiestos de importación aéreos, por ventanilla.</p> <p><b>Puntos a considerar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El depósito temporal laborará normalmente</li> <li>Los manifiestos que hayan sido transmitidos en el sistema SICE y tengan registro de DRM, deberán culminar el despacho aduanero en el mismo sistema.</li> <li>Hasta el 18 de Octubre se permitirá en el SICE, la transmisión de envíos tardíos y correcciones para los documentos de transporte que previamente tengan registrado el DRM.</li> </ul> |
| Octubre 19 | Cierre del sistema SICE         | A partir del 19 de octubre del 2012, 00:00:01 am, se deshabilitará el sistema informático SICE, por lo que todas las ordenes de embarque vigentes deberán ser utilizadas hasta el domingo Octubre 21/2012, 23:59:59.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|              |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octubre 8-22 | Devolución Condicionada de Tributos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de información de las Declaraciones de Importación utilizadas en las Declaraciones de Devolución Condicionada de Tributos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Octubre 17   | Recepción de manifiestos marítimos y fluviales | <p>Hasta las 08:00, se permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de manifiestos de importación marítimo y fluvial.</li> <li>Recepción del medio de transporte (DRM) para los distritos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Esmeraldas</li> <li>➢ Manta</li> <li>➢ Guayaquil-Salinas</li> <li>➢ Puerto Bolívar</li> </ul> </li> <li>Transmisión de Documentos de transporte (importación) para las navieras, agentes de carga internacional y consolidadoras.</li> </ul> <p>Hasta las 14:00, se aceptará la transmisión de las declaraciones aduaneras de importación relacionadas con manifiestos de importación marítimo y fluvial.</p> <p>Hasta las 20:00, se receptorá las declaraciones aduaneras de importación relacionadas con manifiestos de importación marítimo y fluvial, por ventanilla.</p> <p><b>Puntos a considerar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El depósito temporal laborará normalmente</li> <li>Los manifiestos que hayan sido transmitidos en el sistema SICE y tengan registro de DRM, deberán culminar el despacho aduanero en el mismo sistema.</li> </ul> |

## Detalle de Actividades

| FECHA      | TEMA                                                          | ACCION A SEGUIR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octubre 17 | Solicitudes de Autorización y regímenes aduaneros             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las declaraciones de regímenes aduaneros que no puedan ser transmitidas y recibidas en el SICE hasta el 17 de octubre del 2012, deberán ser registradas en el sistema ECUAPASS. Para lo cual las empresas de transporte y consolidadoras, deberán transmitir los documentos de transporte en el ECUAPASS.</li> <li>Se excluyen de esta acción los regímenes que compense o regularice declaraciones de regímenes especiales vigentes en el SICE, los cuales deberán culminar en el SICE hasta su habilitación.</li> <li>El depósito temporal laborará normalmente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Octubre 18 | Recepción de Ordenes de Embarque y manifiestos de exportación | <p>Hasta este día en horario laborable, se permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Transmisión de ordenes de embarque</li> <li>➢ Ingreso a Zona Primaria (exportaciones)</li> <li>➢ Registro de manifiestos de exportación</li> <li>➢ Registro de salida del medio de transporte (DSM)</li> <li>➢ Transmisión de Documentos de transporte (exportación) para las navieras, agentes de carga internacional, aerolíneas, agentes de carga de exportaciones, consolidadoras y transportistas terrestres.</li> </ul> <p><b>Puntos a considerar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El depósito temporal laborará normalmente</li> <li>Las ordenes de embarque que hayan sido transmitidas en el sistema SICE y tengan ingreso a Zona Primaria, deberán culminar su operación y regularización en el mismo sistema.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| Octubre 18 | Recepción de manifiestos aéreos                               | <p>Hasta las 08:00, se permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de manifiestos de importación aéreos</li> <li>Recepción del medio de transporte (DRM) para los distritos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quito</li> <li>• Guayaquil</li> <li>• Latacunga</li> </ul> </li> <li>Transmisión de Documentos de transporte (importación) para las aerolíneas, consolidadoras y Courier.</li> </ul> <p>Hasta las 14:00, se recepcará las declaraciones aduaneras relacionadas a manifiestos de importación aéreos, por ventanilla.</p> <p><b>Puntos a considerar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El depósito temporal laborará normalmente</li> <li>Los manifiestos que hayan sido transmitidos en el sistema SICE y tengan registro de DRM, deberán culminar el despacho aduanero en el mismo sistema.</li> <li>Hasta el 18 de Octubre se permitirá en el SICE, la transmisión de envíos tardíos y correcciones para los documentos de transporte que previamente tengan registrado el DRM.</li> </ul> |
| Octubre 19 | Cierre del sistema SICE                                       | A partir del 19 de octubre del 2012, 00:00:01 am, se deshabilitará el sistema informático SICE, por lo que todas las ordenes de embarque vigentes deberán ser utilizadas hasta el domingo Octubre 21/2012, 23:59:59.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|            |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octubre 22 | Apertura total del ECUAPASS | <p>A partir de esta fecha, el ECUAPASS estará habilitado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transmisión de Declaraciones Aduaneras de Régimen Especial.</li> <li>▪ Recepción de todas las operaciones de comercio exterior de exportación e importación.</li> <li>▪ Regularización de información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manifiestos sin registro de DRM en el SICE, deberán retomar su trámite desde el inicio en el ECUAPASS, (OCEs: deberán realizar los registros y transmisiones pertinentes en el nuevo sistema ECUAPASS).</li> <li>2. Ordenes de embarque que no tengan ingreso a Zona Primaria, deberán retomar su trámite desde el inicio en el ECUAPASS, (OCEs: deberán realizar los registros y transmisiones pertinentes en el nuevo sistema ECUAPASS).</li> </ol> </li> </ul> <p>A partir de esta fecha, el SICE estará habilitado por <u>un tiempo limitado</u> para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manifiestos que hayan sido transmitidos en el sistema SICE y tengan registro de DRM, que deberán culminar el despacho aduanero en el mismo sistema.</li> <li>2. Ordenes de embarque que hayan sido transmitidas en el sistema SICE y tengan ingreso a Zona Primaria, que deberán culminar el despacho aduanero en el mismo sistema.</li> <li>3. Reflejar las operaciones de comercio exterior ejecutadas mediante procedimientos manuales</li> <li>4. Aceptar las declaraciones de compensación para las declaraciones al régimen aduanero numeradas en el SICE.</li> <li>5. Aceptar operaciones en el sistema SICE para culminar tramites o declaraciones aduaneras que no pudieron ser cerradas antes del 22 de Octubre.</li> </ol> |
|------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| FECHA              | TEMA                          | ACCION A SEGUIR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octubre 19,20 y 21 | Procedimientos Manuales       | <p>Para las siguientes operaciones se aplicarán los procedimientos manuales conforme lo disponga la Autoridad aduanera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ingreso de Mercancías al depósito temporal</li> <li>•Salida de contenedores vacíos del deposito temporal</li> <li>•Traslado de Mercancías de Zona de Distribución al depósito temporal</li> <li>•Desaduanamiento Directo</li> <li>•Sala de arribo internacional (cobro de tributos)</li> <li>•Recepción y salida del medio de transporte</li> <li>•Descarga del medio de transporte</li> <li>•Reembarque</li> <li>•Reestiba</li> <li>•Transbordo</li> <li>•Material de uso emergente</li> <li>•Declaración Juramentada de Turismo</li> </ul> <p>Courier/Correos del Ecuador: los días 18, 19 y 20 de octubre se realizarán procedimientos manuales para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho de paquetes categoría A</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Octubre 21         | Apertura parcial del ECUAPASS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de operaciones en el ECUAPASS, solo para la numeración de la DAE.</li> </ul> <p><b>Puntos a considerar:</b><br/>Los manifiestos de importación por vía aérea, a los cuales se haya aplicado procedimientos manuales deberán regularizar su información este día en el SICE. Aquellos que no lo regularicen este día, deberán retomar su trámite desde el inicio en el ECUAPASS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El SENAE dispondrá la anulación de ordenes de embarque para aquellas que no tengan ingreso a Zona Primaria hasta el domingo 21/10/2012, por lo que el usuario deberá retomar su trámite desde el inicio en el ECUAPASS (registros y transmisiones de las declaraciones aduaneras de exportación).</li> </ul> <p><b>Mercancías perecibles:</b><br/>Para aquellas órdenes de embarque aprobadas en el SICE con una vigencia del mismo mes, se cambiará automáticamente la fecha de fin de vigencia al 21 de octubre de 2012. El OCE deberá numerar una nueva Declaración Aduanera de Exportación (DAE) en el ECUAPASS.</p> <p>Si la nueva DAE es aprobada el día 21, la misma tendrá una vigencia desde el 22 de Octubre hasta el 30 de Noviembre del 2012. Para aquellas Declaraciones Aduaneras de Exportación que se numeren fuera de las fechas indicadas tendrá una vigencia desde la fecha de numeración (posterior al 22/10/2012) hasta el 31 de Octubre del 2012.</p> |

## **ANEXO 2**

### **CONVENIO ENTRE ECUADOR Y COREA**

#### **CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR Y EL SERVICIO DE ADUANAS DE COREA DE LA REPÚBLICA DE COREA PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE DESPACHO ELECTRONICO DE ADUANAS EN LA REPÚBLICA DE ECUADOR**

Entre nosotros, Mario Santiago Pinto Salazar, Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana de la República de Ecuador en adelante denominado “CAE” y YongsukHur comisionado del Servicio de Aduanas de Corea de la República de Corea en adelante denominado “KCS”, colectivamente referidos como las “PARTES”, acordamos a suscribir este CONVENIO MARCO DE COOPERACION, conformes a los antecedentes y a las cláusulas que a continuación se exponen:

#### **ANTECEDENTES**

La CAE ha propuesto que la KCS modernice su sistema informático actual cuyos fines son los siguientes:

- Transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras
- Minimizar el uso de papel;
- Simultáneamente asegurar el control aduanero y facilitar el comercio;
- Establecer el sistema de operaciones aduaneras basado en el modelo del sistema de despacho electrónico coreano (UNI-PASS); y,
- Establecer la ventanilla única.

La KCS es la administración aduanera central de la República de Corea, que desarrollado el sistema de despacho electrónico (UNI-PASS).

La KCS ha compartido mundialmente las mejores prácticas, ha obtenido reconocimiento internacional, y se ha convertido en un punto de referencia para muchos países y agencias internacionales, en término de transparencia, eficiencia y efectividad. Por consiguiente, la KCS tiene la experiencia y el conocimiento necesarios para dar soporte a otros países en establecer sistemas informáticos de operaciones aduaneras y el sistema de ventanilla única (en adelante denominado el “Sistema”).

Las Partes reconocen la importancia del interés estratégico y los beneficios mutuos provenientes de este Proyecto, y se comprometen a esforzarse conjuntamente por este fin.

#### **CLAUSULAS:**

##### **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETIVO DEL CONVENIO MARCO**

El objetivo de este convenio es establecer las condiciones para la cooperación técnica entre la KCS y la CAE con el fin de establecer el sistema de despacho electrónico (UNI - PASS) de Corea en la Aduana de Ecuador; a promover la transferencia de conocimiento; para proporcionar capacitación; y a promover el intercambio de información sobre las experiencias relacionadas al desarrollo y operación del Sistema.

##### **CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCES DEL CONVENIO**

Para alcanzar el objetivo definido en la cláusula primera, la KCS procurara lo siguiente:

**2.1** Transferir conocimiento sobre la experiencia de desarrollo y operación del Sistema.

**2.2** Enviar expertos en operaciones aduaneras electrónicas para proveer servicios técnicos, compartir experiencias para desarrollar el Sistema para Ecuador, proporcionar supervisión y evaluación de los progresos del desarrollo del Sistema, y otras actividades colaborativas.

**2.3** Suministrar la CAE con los códigos de fuentes del Sistema a través de la compañía desarrolladora para un desarrollo y ajuste eficiente del Sistema.

**2.4** Desarrollar programas de capacitación a funcionarios públicos de las Partes del convenio, considerando las aéreas de interés común.

**CLÁUSULA TERCERA.- COOPERACIÓN MUTUA PARA UNA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN**

Con el objetivo de una correcta implementación del convenio marco, las Partes deben asegurar una cooperación completa conforme al convenio marco sin violar las leyes existentes.

**CLÁUSULA CUARTA.- MODIFICACIONES** Cualquier modificación a los términos de este convenio marco deberá ser acordado por las Partes mediante consenso por escrito.

**CLÁUSULA QUINTA.- EFECTOS DEL CONVENIO MARCO**

5.1 Este convenio marco no crea relación legal o financiera alguna entre las Partes.

5.2 Queda expresamente estipulado que no existe ninguna relación laboral entre el personal de las Partes, producto de este convenio marco. Por consiguiente, las Partes asumirán la responsabilidad de patrón de sus empleados.

5.3 Los representantes, funcionarios o empleados de las Partes, no revelaran a terceros la información que reciban o produzcan con relación a los proyectos y actividades que sean ejecutadas mediante este convenio marco sin consentimiento escrito de la otra Parte.

**CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONVENIO MARCO**

Este convenio marco tendrá una vigencia de dos años a partir de su firma, y será prorrogado de forma automática y sucesiva por dos años más, si ninguna de las Partes notifica a la otra Parte su voluntad de darlo por terminado dentro de sesenta (60) días calendario anteriores a la fecha de su vencimiento.

En fe de lo anterior, las Partes hemos generado este convenio para ser ejecutado por sus respectivos administradores y firmamos en idioma inglés, español y coreano, en dos copias de igual tenor en cada idioma, en la ciudad de Seúl el día 22 de febrero del 2010. Teniéndose que en caso de cualquier discrepancia entre estas tres versiones, la versión en inglés será la que prevalezca.- 22 de febrero del 2010.

Que

POR LA CORPORACIÓN ADUANERA  
ECUATORIANA (CAE)  
DEL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL  
ECUADOR

---

Sr. Mario Santiago Pinto Salazar  
Gerente General  
Corporación Aduanera Ecuatoriana del Gobierno  
de la República de Ecuador

POR EL SERVICIO DE ADUANAS DE COREA  
(KCS)  
DEL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COREA

---

Sr. Youngsun Yoon  
Comisionado  
Servicio de Aduanas de Corea del  
Gobierno de la República de Corea

Certifico que es fiel copia del documento original que se encuentra en los archivos de la Dirección General de Tratados del Ministerio de Relaciones Exteriores.- Quito, a 24 de septiembre del 2010.- f.) Juan Salazar Sancisi, Director General de Tratados (E)

## **ANEXO 3**

### **ACUERDO COMPLEMENTARIO ENTRE ECUADOR Y COREA**

#### **ACUERDO COMPLEMENTARIO AL CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN SUSCRITO EN LA CIUDAD DE SEUL-COREA EL 22 DE FEBRERO DEL 2010 ENTRE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y EL SERVICIO DE ADUANAS DE COREA DE LA REPÚBLICA DE COREA PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE DESPACHO ELECTRÓNICO DE ADUANAS EN LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

La Corporación Aduanera Ecuatoriana de la República del Ecuador (CAE), debidamente representada por el economista Mario Pinto Salazar, en su calidad de Gerente General, y el Servicio de Aduanas de la República de Corea (Korea Customs Service “KCS” por sus siglas en inglés), debidamente representado por el señor Young-SunYoon , en su calidad de Comisionado; convienen firmar el presente Acuerdo Complementario al Convenio Marco de Cooperación suscrito el 22 de febrero del 2010 para el Establecimiento del Sistema de Despacho Electrónico de Aduanas en la República del Ecuador , al tenor de lo siguiente:

#### **Considera**

La Corporación Aduanera Ecuatoriana es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, patrimonio del Estado, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, a la que se le atribuye en virtud de la Ley Orgánica de Aduanas las competencias técnicas y administrativas necesarias para la planificación y ejecución de la política aduanera del país.

Que,

La Korea Customs Service (KCS) es la administración central de aduanas del Gobierno de la República de Corea, que opera y utiliza el sistema UNI-PASS, primer sistema de portal de despacho totalmente electrónico del mundo que unifica en una declaración de aduanas todos los procedimientos de despacho desde el de importación y exportación hasta la devolución de derechos, el control de pasajeros que ingresan o salen y el seguimiento de las cargas bajo control aduanero.

Que,

después de la firma del Memorando de Entendimiento entre la KCS y el Banco de Exportación e Importación de Corea (febrero de 2006), el Organismo de Fomento del Comercio y la Inversión de Corea (KOTRA) (septiembre de 2006) y el Banco Asiático de Desarrollo (noviembre de 2006); y, el establecimiento de la Asociación de Información Aduanera UNI-PASS de Corea (CUPIA) (septiembre de 2006), se han realizado esfuerzos para difundir en todo el mundo las técnicas aduaneras avanzadas de la KCS.

Que,

El Servicio de Aduanas de Corea (KCS) al amparo de lo establecido el artículo 32 de la Ley Civil Coreana, en el 2006 creó la fundación de utilidad pública con personalidad jurídica denominada “KCingle-CUPIA” (Korea Customs Uni-Pass Information Association).

Que,

El 22 de febrero del 2010, en virtud de lo establecido en el artículo 327, numeral 2 de la Ley de Aduanas de Corea, el Comisionado de Aduanas de Corea le confiere a la KCingle-CUPIA el certificado de nombramiento como operador del KCingle –UNIPASS (también denominado UNI-PASS) con el propósito de encargar a este último la administración, desarrollo y exportación del sistema de despacho electrónico de aduanas de Corea UNI-PASS.

Que,

De conformidad con lo señalado en el artículo 2 de los estatutos de la KCingle –CUPIA, su objetivo consiste en la implementación, operación y difusión internacional de la Red Nacional de Integración de Asuntos Aduaneros, denominada “UNI-PASS”, pudiendo para el efecto ejercer varias actividades que contribuyen a alcanzar su objetivo, siendo estas, entre otras las siguientes:

- Planificación, inspección, consultoría e investigación para el desarrollo del UNI-PASS
- Propagación internacional del UNI-PASS; su exploración de mercados, investigación, consultoría y su promoción internacional.
- Actividades de soporte para la estandarización internacional de documentos electrónicos participando en reuniones de la OMA, UN/CEFACT, etc.
- Formación de base para la implementación y mantenimiento del UNI-PASS y la capacitación de personal profesional para dicha actividad.

Que,

La KCingle-CUPIA (Korea Customs Uni-Pass Information Association) cuenta con expertos en trabajos aduaneros, consultas de tecnologías de la información y desarrollo del sistema, por lo que, trabaja exclusivamente en la exportación, consultas y marketing del UNI-PASS.

Que,

Del informe No. EC-T1145 “APOYO A LA IMPLEMENTACION DEL MARCO NORMATIVO PARA UN COMERCIO AGIL Y SEGURO” elaborado durante el periodo comprendido de diciembre del 2009 FEBRERO DEL 2010, EL Banco Interamericano de Desarrollo diagnosticó la situación del sistema informático en un funcionamiento de la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE) y evaluó la capacidad de la organización para absorber funcionalidades y características de un nuevo procedimiento aduanero, recomienda entre otros aspectos, para agilizar el trámite de las operaciones aduaneras y mejorar la calidad de los controles en el marco del proyecto BID“APOYO A LA IMPLEMENTACION DEL MARCO NORMATIVO PARA UN COMERCIO AGIL Y SEGURO”, el cambio del sistema informativo actual.

Que,

Vista las recomendaciones del Banco Interamericano de Desarrollo, y en función de la necesidad de modernizar el sistema informático aduanero en el Ecuador, reconociendo la experiencia del Servicio de Aduana de Corea en el establecimiento de sistemas informáticos de operación aduanera, el 22 de febrero del 2010, la Corporación Aduanera Ecuatoriana y el Servicio de Aduanas de Corea (Korea Customs Service (KCS) por sus siglas en inglés) suscribieron el Convenio Marco de Cooperación para el Establecimiento del Sistema de Despacho Electrónico de Aduanas en la República del Ecuador, con el objetivo de establecer las condiciones necesarias para la cooperación técnica que permita la implementación el Sistema de Despacho Electrónico (UNI-PASS) de Corea en la Aduana del Ecuador.

Que,

El convenio Marco de Cooperación suscrito entre la Corporación Aduanera Ecuatoriana y el Servicio de Aduanas de Corea, en la cláusula segunda señala: “Para alcanzar el objetivo definido en la cláusula primera, la KSC procurará lo siguiente:

2.1. Trasferir conocimiento sobre la experiencia de desarrollo y operación del Sistema

2.2. Enviar expertos en operaciones aduaneras electrónicas para proveer servicios técnicos, compartir experiencias para desarrollar el Sistema para Ecuador, proporcionar supervisión y evaluación de los progresos del desarrollo del Sistema, y otras Actividades colaborativas.

2.3. Suministrar la CAE con los códigos fuentes del Sistema a través de la compañía desarrolladora para un desarrollo y ajuste suficiente del Sistema.

2.4. Desarrollar programas de capacitación o funcionarios públicos de las partes del convenio, considerando las áreas de interés común”

Que,

Con el propósito de modernizar el sistema informático aduanero, la Corporación Aduanera Ecuatoriana considera necesario la ejecución del proyecto DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA ADUANERO DE GESTION PARA LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR, el cual estará basado en el modelo del Sistema de Despacho Electrónico (UNI-PASS) de Corea. Para funcionamiento de este nuevo sistema aduanero, se requiere la implementación de una infraestructura tecnológica adecuada que soporte y garantice la operatividad del sistema, lo que comprende principalmente los servidores sobre los cuales se van a instalar todos y cada uno de los servicios que implementen, los equipos de comunicación y de seguridad (especialmente perimetral) que interconectan y resguardan estos servidores y todas las aplicaciones de apoyo (sistemas operativos, servicios de aplicaciones web, de firmas digitales, base de datos, etc.) sobre las cuales se va a ejecutar este sistema.

Que,

La cláusula cuarta del Convenio de Marco de Cooperación indica que cualquier modificación a los términos del convenio marco deberá ser acordado por las partes escrito.

Que,

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicada en el Registro Oficial, Suplemento No. 395 del 4 de agosto del 2008, en su artículo 2, numeral 8, sobre las contrataciones sometidas a los procesos de Régimen Especial, señala:

Se someterán a la normativa específica que para el efecto dicte el Presidente de la República en el reglamento general a esta ley, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de las siguientes contrataciones:

(...)

8. Los que celebren el Estado con entidades del sector público, éstas entre sí, o aquellas con empresas públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca, por lo menos en el cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público o sus subsidiarias; y las empresas entre sí.

También los contratos que celebren las entidades del sector público o empresas Públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca por lo menos en cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público, o sus subsidiarias, con empresas en las que los Estados de la Comunidad Internacional participen en por lo menos el cincuenta (50%) por ciento, o sus subsidiarias;

Que,

el Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicado en el Registro Oficial, suplemento No.588 del 12 de mayo del 2009, en su Capítulo VII “Del Régimen Especial” Sección I “Disposiciones Generales a los Procedimientos sometidos a Régimen Especial”, artículo 68 menciona:

“Art. 68.- Normativa aplicable.- Los procedimientos precontractuales de las contrataciones previstas en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, observarán la normativa prevista en este capítulo.

En el caso que en el presente régimen especial no se describa o detalle algún procedimiento o acción concreta que sean indispensables realizar para la contratación de bienes, obras o servicios, se observará de forma supletoria los procedimientos o disposiciones establecidos en el régimen general de la Ley, de este Reglamento General o de la reglamentación específica que para el efecto dicte el Presidente de la República”.

Que,

El Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en la Sección X “Contratos entre Entidades públicas o sus subsidiarias”, artículo 100 sobre las Contrataciones con empresas publicas internacionales, estable:

“Las contrataciones que celebren el Estado o las entidades y empresas consideradas en el numeral 8 del artículo 2 de la Ley, con empresas públicas de los Estados de la Comunidad Internacional, se realizarán de conformidad con los términos y condiciones constantes en los tratados, convenios, protocolos y demás instrumentos internacionales, de haberlos; así como, en acuerdos, cartas de intención y demás formas asociativas; en el caso de no haberse previsto un régimen de contratación específico, se seguirá el procedimiento previsto en el artículo precedente.

Para el propósito de este artículo, como empresas públicas de los Estados de la Comunidad Internacional se entienden a las personas jurídicas, las empresas o las subsidiarias de éstas, creadas o constituidas bajo cualquier forma jurídica, cuyo capital, rentas o recursos asignados pertenezcan al Estado de la Comunidad Internacional, en una proporción superior al cincuenta por ciento”.

Que,

Tanto la Corporación Aduanera Ecuatoriana y el servicio de Aduana de Corea, con el propósito de contar con herramientas que viabilicen el efectivo cumplimiento y ejecución de la cooperación técnica para el establecimiento del sistema de despacho electrónico (UNI-PASS) de Corea en la Aduana del Ecuador.

Acuerdan:

**PRIMERO.-** Ejecutar los objetivos planteados en el Convenio Marco de Cooperación suscrito el 22 de febrero del 2010, a través de la KCingle-CUPIA , por ser esta, de conformidad como lo establecido en el artículo 327, numeral 2 de la Ley de Aduanas de Corea, la encargada de administrar y desarrollar el Sistema de Despacho Electrónico de Aduanas de Corea (UNI-PASS)

**SEGUNDO.-** Definir las condiciones técnicas y económicas necesarias para el establecimiento del Sistema de Despacho Electrónico Aduanero (UNI-PASS) de Corea en la Aduana del Ecuador.

**TERCERO.-** Viabilizar el cumplimiento de los objetivos planteados en el Convenio Marco de Cooperación suscrito el 22 de febrero del 2010, a través de la contratación de la KCingle-CUPIA, para el “DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA ADUANERO DE GESTION PARA LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR” considerando para efecto las Leyes y Reglamentos aplicables en materia de contratación pública, vigentes en el Ecuador.

La contratación referida anteriormente, no limita la responsabilidad del Servicio de Aduanas de Corea (KCS) sobre el cumplimiento de los objetivos planteados en el Convenio Marco de Cooperación y en el presente Acuerdo Complementario, debiendo en todo momento garantizar y supervisar los trabajos a cargo de la Fundación desarrolladora del sistema.

El proyecto “DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA ADUANERO DE GESTIÓN PARA LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR” se iniciará una vez que la Corporación Aduanera Ecuatoriana cuente con los fondos suficientes para atender las obligaciones que se deriven de dicha contratación.

**CUARTO.**-Observar previo a la contratación de la KCingle-CUPIA, para el “DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA ADUANERO DE GESTIÓN PARA LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR” el procedimiento que se detalla a continuación:

1. La máxima autoridad de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, mediante resolución administrativa, debidamente motivada, aprobará los pliegos, el cronograma del proceso; y, dispondrá el inicio del procedimiento de contratación, conformando para el efecto una Comisión Técnica que estará integrada de la siguiente manera:
  - Un profesional designado por la máxima autoridad que actuara en la calidad de Presidente.
  - El titular del aérea requirente o su delegado
  - Un profesional afín al objetivo de la contratación designado por la máxima autoridad.

Los miembros de la Comisión Técnica serán funcionarios o servidores de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

De no contar la Corporación Aduanera Ecuatoriana en su nómina con un profesional afín al objeto de la contratación, podrá contratar uno para que integre de manera puntual y específica la respectiva Comisión Técnica; sin perjuicio de que, de ser el caso, pueda contar también con la participación de asesoría externa especializada.

Intervendrán con voz pero sin voto, el Coordinador General de Asesoría Jurídica y la Coordinadora General Administrativa Financiera o sus delegados.

La Comisión Técnica designará al secretario de la misma de fuera de su seno.

La Comisión Técnica se reunirá con la presencia de al menos dos de sus miembros, uno de los cuales será obligatoriamente el Presidente, quien tendrá voto dirimente. Adoptará decisiones válidas por mayoría simple.

Los miembros de la Comisión Técnica no podrán tener conflictos de intereses con el proveedor invitado; de haberlos, será causa de excusa.

Los informes de la Comisión Técnica que serán dirigidos a la máxima autoridad incluirán el análisis correspondiente del proceso y la recomendación expresa de adjudicación o declaratoria de desierto del proceso.

Los pliegos del proceso de contratación por régimen especial deberán contener la obligación específica de la adjudicataria de solicitar el registro o autorización correspondiente en el Ministerio o Secretaría competente para ello.

2. Se publicará en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) la resolución de la máxima autoridad de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, adjuntando la documentación descrita en el numeral anterior y la identificación de la empresa invitada, señalando el día y la hora en que fenece el periodo para la recepción de la oferta, el cual no podrá exceder del término de 10 días contados a partir de la publicación de dicha Resolución.
3. Una vez publicada la resolución, la Corporación Aduanera Ecuatoriana enviará invitación a la KCingle-CUPIA con toda la información que se publicó en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) detallada en el numeral anterior, para que presente su oferta técnica y económica para el “DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA ADUANERO DE GESTIÓN PARA LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR”

4. En el día y hora señalados para el efecto en la invitación, que no podrá exceder del término de 5 días contados desde su publicación, se llevará a cabo una audiencia de preguntas y aclaraciones, de la cual se levantará la respectiva acta.
5. En la fecha y hora señaladas en la invitación, se procederá a la recepción de la oferta técnica y económica de la KCingle-Cupia; y, una hora más tarde su apertura, para lo cual, la Comisión Técnica se instalará en sesión permanente a fin de evaluar el cumplimiento de los términos de referencia.

La comisión técnica dentro del término de 3 días, contados a partir del día siguiente a la fecha límite para recepción de la oferta presentará el informe de evaluación respectivo en el que se expondrán, de existir, las observaciones pertinentes, dicho informe será remitido a la KCingle - Cupia, a fin de que, dentro el término de cinco días contados a partir de su notificación pueda formular por escrito las aclaraciones respectivas, convalidar los errores de forma que no implique modificación al contenido sustancial de la oferta; y, de darse el caso, integrar documentos que subsane omisión alguna sobre su capacidad legal, técnica o económica.

Una vez vencido el término señalado en el inciso anterior, recibidas las aclaraciones presentadas por la oferente invitada, convalidado los errores de forma que hubieren, y subsanado omisión alguna sobre su capacidad legal, técnica o económica; la Comisión Técnica dentro del término de dos días, remitirá a la máxima autoridad de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, un informe final con las respectivas observaciones y aclaraciones.

El informe final presentado por la Comisión Técnica permitirá a la máxima autoridad de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, contar con elementos de juicio suficientes para la adjudicación o declaratoria de desierto del proceso.

6. Dentro del término de dos días contados desde la fecha de recepción del informe final por parte de la Comisión Técnica, la máxima autoridad de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, mediante resolución motivada, adjudicará el contrato o declarará desierto el proceso, sin lugar a reclamo por parte de la oferente invitada.
7. De adjudicarse el contrato, KCingle-Cupia deberá contar con el registro o autorización correspondiente del Ministerio o Secretaría competente para ello, sin perjuicio de su registro en el Instituto Nacional de Contratación Pública.

**QUINTO.-** Aclarar lo señalado en el numeral 5.1. De la cláusula quinta del Convenio Marco de Cooperación suscrito el 22 de febrero del 2010, en la ciudad de Seúl-Corea en el sentido de que la cooperación técnica por parte del Servicio de Aduana de Corea hacia la Corporación Aduanera Ecuatoriana, radica entre otros aspectos, en el intercambio de conocimientos y experiencias en la implementación y utilización del Sistema de Despacho Electrónico de Aduana UNIPASS

**SEXTO.-** Modificar lo señalado en la cláusula sexta del Convenio Marco de Cooperación por el siguiente texto:

“La vigencia del presente convenio marco es indefinida; sin embargo, las partes podrán de mutuo acuerdo dar por terminado, en cualquier momento, el presente convenio mediante notificación escrita, de configurarse los siguientes

Circunstancias, las mismas que no son concurrentes:

1. Fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado; o,
2. Ser inconveniente a los intereses institucionales. Dicha inconveniencia debe ser debidamente motivada y, además, aceptada por la otra parte.

Las partes dejan constancia que la terminación del convenio, no afectará el desarrollo de los proyectos y programas acordados, así como de los contratos que como consecuencia del Convenio Marco de Cooperación se encuentren en ejecución, a menos que se acuerde expresamente lo contrario”.

**SÉPTIMO:** Ratificar el contenido de las demás cláusulas establecidas en el Convenio Marco de Cooperación suscrito el 22 de febrero del 2010, en tanto y cuanto no se contrapongan con lo señalado en el presente Acuerdo Complementario.

En fe de lo anterior, las partes declaran su aceptación a todo lo acordado en este instrumento, a cuyas estipulaciones se someten, y lo suscriben en dos copias de igual tenor en idioma inglés, español y coreano, dado y firmado a los 8 de Septiembre del 2010

POR LA CORPORACIÓN ADUANERA  
ECUATORIANA (CAE)  
DEL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL  
ECUADOR

POR EL SERVICIO DE ADUANAS DE COREA  
(KCS)  
DEL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COREA

---

Sr. Mario Santiago Pinto  
Salazar Gerente General  
Corporación Aduanera Ecuatoriana del  
Gobierno de la República de Ecuador

---

Sr. Youngsun Yoon  
Comisionado  
Servicio de Aduanas de Corea del  
Gobierno de la República de Corea

Mayor información: Dirección General de Comunicación  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN 2993279, ext.: 3514/  
[dgcomsoc@mmrree.gov.ec](mailto:dgcomsoc@mmrree.gov.ec) / [www.mmrree.gov.ec](http://www.mmrree.gov.ec)

## **ANEXO 4**

### **GUÍA PARA ENTREVISTAS A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE EMPRESAS IMAFEX Y GEX IMPORT**

1. ¿Cuéntenos más acerca de su empresa?
2. ¿Conoce el sistema ECUA PASS? ¿Puede hacer una corta descripción de en qué consiste?
3. ¿Cuál es su opinión acerca del mismo?
4. ¿En qué fase de la implantación del nuevo sistema se encuentra su empresa?
5. ¿Qué dificultades están teniendo o tuvieron en la implantación?
6. ¿Qué beneficios piensa usted que trae el sistema?
7. ¿Qué opinión tienen sus clientes respecto al sistema ECUA PASS?
8. ¿Cuál es el costo de instalación del sistema para su empresa (directo e indirecto)?
9. ¿Cómo ha afectado a las actividades de la empresa el cambio de sistema aduanero?
10. ¿Qué deberían hacer las autoridades aduaneras para que el sistema sea más eficiente?

## ANEXO 5

### ENTREVISTA - EMPRESA IMAFEX

**Nombre: Alberto Fierro.**

**Cargo: Gerente General.**

1. ¿Cuéntenos más acerca de su empresa?

Yo, empecé prácticamente de ayudante hace más de 25 años, y poco a poco me fui envolviendo en el sistema y me gusto. Es un trabajo con mucha adrenalina. IMAFEX la llame desde un principio. Hoy en día, después de que mi empresa ha pasado por tanto seguimos en pie. Es por eso que he aprendido aplicar mucho el concepto de la brújula de valor, explicando el concepto recalco; es cuando cada organización agrega el valor para poder aprender y estar de acuerdo al cambio y así dar una mayor valor a su empresa. El trabajo en equipo.

2. ¿Conoce el sistema ECUA PASS? ¿Puede hacer una corta descripción de en qué consiste?

Si lo conozco, es la nueva implementación y modernización en la aduana. Es un nuevo sistema que ayudo a mejorar los tramites tanto aduaneros, como para las navieras, consolidadoras, etc.

3. ¿Cuál es su opinión acerca del mismo?

El mercado aduanero es un mercado bastante complicado, pero nada imposible, la práctica hace al maestro, y dentro de los 20 años que he trabajado aquí, me he topado con situaciones complicadas que muchas veces me han llevado a pérdida, es un mercado muy dinámico y a la vez hasta divertido, es por eso que no debemos preocuparnos, nos acostumbraremos.

4. ¿En qué fase de la implantación del nuevo sistema se encuentra su empresa?

Para IMAFEX ha sido complicado, ya que tuvimos una fisura dentro de la empresa antes de la implementación de este sistema, nuestro personal se estaba acostumbrando al antiguo y el cambio formo confusión dentro de la empresa con el nuevo sistema. No tuvimos muchas capacitaciones y nos ha tocado aprender con la ayuda de algunos colegas. Pero creo que ahora lo estamos manejando de mejor manera.

5. ¿Qué dificultades están teniendo o tuvieron en la implantación?

Como lo mencione anteriormente el cambio de personal y sistemas no tuvieron una buena combinación. (Risas)

6. ¿Qué beneficios piensa usted que trae el sistema?

El sistema traerá muchos beneficios para nuestro comercio, ya que estaremos a un buen nivel internacionalmente. Nuestro antiguo sistema tenía muchas falencias que ahora el nuevo esta mejorado, pero todavía tenemos que mejorar en muchos campos.

7. ¿Qué opinión tienen sus clientes respecto al sistema ECUA PASS?

Mis clientes en un principio estaban preocupados por el cambio, pero se les mantiene al tanto de todo lo nuevo, para que estén seguros de nuestro servicio. Así ellos se sentirán más confiados de su mercadería y sus trámites.

8. ¿Cuál es el costo de instalación del sistema para su empresa (directo e indirecto)?

La inversión al realizar dentro de la empresa ha sido nuevas computadores, que eso es crecimiento de la empresa. Creo que el costo no ha sido significativo.

9. ¿Cómo ha afectado a las actividades de la empresa el cambio de sistema aduanero?

Claro que afecto ya que este sistema trabaja sobre unas ciertas especificaciones, un tipo de java específico y demás, el cual no permite instalar otros sistemas, esto nos trae algunas desventajas ya que nos limita a trabajar en una computadora que mantenga las especificaciones anteriormente mencionadas para el sistema, operando desde un mismo lugar.

10. ¿Qué deberían hacer las autoridades aduaneras para que el sistema sea más eficiente?

Mejorar las relaciones con entidades públicas, ya que mantener una relación con las entidades públicas es complejo presencialmente, ahora será aún más complejo, ya que solo se establecerá interrelaciones para operaciones específicas

## ANEXO 6

### ENTREVISTA- EMPRESA GEX IMPORT EXPRESS

**Nombre: Edwin Gómez**

**Cargo: Gerente General.**

1. ¿Cuéntenos más acerca de su empresa?

GEX IMPORT EXPRESS comenzó como un pequeño proyecto. La globalización es el instrumento del futuro, es por eso que decidí emprender con esta pequeña empresa hace tiempo atrás, junto a mi esposa. Hoy en día puedo ver los frutos por lo que trabaje tanto. En una empresa de comercio exterior es muy importante la responsabilidad, y esta empresa no ha tenido conflicto con eso, es una empresa que trabaja con corazón y se apersona de cada trámite y procedimiento que llega a ello

2. ¿Conoce el sistema ECUA PASS? ¿Puede hacer una corta descripción de qué consiste?

Claro, es el nuevo programa que la aduana nos puso. Es un sistema que nos ha puesto en apuros (Risas). El ECUA-PASS es la integración de algunas instituciones tanto privadas y públicas para la mejora de tiempos dentro de la SENAE.

3. ¿Cuál es su opinión acerca del mismo?

Es un sistema de alta calidad, es verdad que nos ha permitido mejorar nuestros tiempos y servicios con nuestros clientes pero todavía existe mucha confusión y malestar.

4. ¿En qué fase de la implantación del nuevo sistema se encuentra su empresa?

Bueno ha sido un poco difícil, ya que en mi caso me toco contratar una persona que solamente se dedique a esto. Pasar en un computador, digitalizando los trámites y demás. Pero nuestro personal ha ido aprendiendo poco a poco.

5. ¿Qué dificultades están teniendo o tuvieron en la implantación?

Cometimos muchos errores, y hasta ahora los seguimos haciendo. Nos ha representado dinero, tiempo y hasta pérdida de clientes. El cambio fue muy drástico.

6. ¿Qué beneficios piensa usted que trae el sistema?

Este sistema tiene muchas cosas buenas como, la mejora en el tiempo de nacionalización y despacho en la aduana. Tiempo en realizar el trámite, el papeleo que antes se hacía era tenaz ahora es mucho mejor.

7. ¿Qué opinión tienen sus clientes respecto al sistema ECUA PASS?

Bueno realmente los clientes no han sido gran parte de este cambio. Como empresa uno tiene que aprender hacer las cosas de manera prudente es por eso que a ellos se les notifico lo necesario.

8. ¿Cuál es el costo de instalación del sistema para su empresa (directo e indirecto)?

El sistema fue gratis. Está en el internet. Nuestra empresa compro un computador y actualizamos y configuramos las computadoras con algunos requisitos que la SENAE planteo. Y claro eso represento ya un gasto.

9. ¿Cómo ha afectado a las actividades de la empresa el cambio de sistema aduanero?

Al principio si fue complicado el acoplarnos a la nueva metodología del sistema, ahora mi personal aumento. Y todo es más rápido pero más tedioso. Hasta con las nuevas leyes se nos complica todo.

10. ¿Qué deberían hacer las autoridades aduaneras para que el sistema sea más eficiente?

Lo mejor que pudieran hacer seria cambiar la plataforma.