



UNAPÉC
UNIVERSIDAD APEEC

Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela de Administración

Trabajo de grado para optar por el título de

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“ANALISIS DEL SISTEMA LOGISTICO RESPECTO AL PROCESO DE GESTION
ADUANAL, PARA LA CREACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA
EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS
S.A (CORECA)MAYO- AGOSTO 2016”**

Sustentante:

Br. Carmen Paola Mieses de Peña 2011-0098

Asesor:

Joscabel Beard

Santo Domingo, D.N

Julio, 2016

ÍNDICE

DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	II
INTRODUCCION	III
CAPITULO I.GENERALIDADES DEL SISTEMA LOGISTICO	
1.1. Introducción a la logística.....	1
1.2. Antecedentes del Sistema Logístico	3
1.3. Desarrollo de la logística a través del tiempo	7
1.4. Actividades funcionales de la cadena logística.....	8
1.5. Factores que influyen en la cadena logística.....	9
1.6. Objetivos de la logística.....	10
1.6.1 Transportación	10
1.6.2 Administración del inventario.....	11
1.6.3 Procesamiento de órdenes.....	11
1.6.4 Almacenamiento	11
1.6.5 Manejo de materiales	11
1.6.6 Empaque de protección.....	11
1.6.7 Adquisición.....	12
1.6.8 Mantenimiento de la información.....	12
1.7 La Cadena Logística	13
1.7.1 Actividades de la cadena de suministro	13
1.7.2 Importancia de la cadena logística.....	14
CAPITULO II.GENERALIDADES DE LA DIRECCION GENERAL DE ADUANAS (DGA)	
2.1 Conceptos básicos introductorios a la materia aduanera	16
2.1.1 Definición de Legislación Aduanera.....	16
2.1.2 Descripción de las leyes que forman la Legislación Aduanera Dominicana	18
2.1.3 Estructura orgánica de la Aduana en la República Dominicana	21
2.1.4 Funciones de la Aduana	23
2.1.5 El oficial de Aduana y sus facultades legales	27
2.2 Formalidades Empleadas para la Recepción de Naves en los Puertos, Aeropuertos y Fronteras Nacionales.....	28
2.2.1 Concepto de Manifiesto General de Carga	28

2.2.2 Tipos de manifiesto.....	30
2.2.2.1 Manifiesto Madre.....	30
2.2.2.2 Manifiesto hijo.....	32
2.2.3. Manifiesto en lastre.....	33
2.3 Documentos y formalidades empleadas para la realización del Acto de Declaración de Mercancías.....	34
2.3.1 Definición del Acto de Declaración.....	34
2.3.2 Calidad del declarante.....	35
2.3.3 Formularios para la Declaración de Mercancías.....	35
2.3.4 Procedimientos del DVA.....	43
2.3.5 Plazo para la declaración y penalización.....	45
2.4 El Régimen Aduanero, Clasificación y Operatividad de Despacho en la República Dominicana.....	46
2.4.1 Definición de Régimen Aduanero.....	46
2.4.2 Clasificación de los Regímenes Aduaneros.....	47
2.4.3 El arancel y los impuestos aduaneros.....	47
2.4.4 Proceso de liquidación de los impuestos y gravámenes.....	49
2.5 Glosario de términos.....	52

CAPITULO III.GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1. Conceptos de Manual de Procedimientos.....	55
3.1.1 Objetivos del Manual de Procedimientos.....	56
3.1.2 Tipos de manuales.....	57
3.1.2.1 Manuales de procedimientos de oficina.....	58
3.1.2.2 Manuales de procedimientos de fábricas.....	60
3.2 Requisitos básicos para el éxito de los manuales administrativos.....	63
3.3. Ventajas de poseer un manual de procedimientos.....	63
3.4 Importancia de los manuales de procedimientos.....	65
3.5 Elaboración del manual de procedimientos.....	66
3.6 Fuentes de información.....	70

CAPITULO IV.CARACTERISTICAS GENERALES DE LA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS S. A (CORECA)

4.1. Reseña de la Compañía.....	72
4.1.1 Historia de la compañía.....	72

4.1.2	Misión	73
4.1.3	Visión.....	73
4.1.4	Valores	74
4.2	Principales marcas	74
4.2.1	Principales productos	76
4.3.	Análisis FODA.....	77
4.4.	Estructura organizacional.....	79
CAPITULO V.PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE GESTION ADUANAL DE LA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS S.A (CORECA).		
5.1	Introducción al manual de procedimientos	81
5.2	Objetivo del manual de procedimientos	81
5.2.1	Objetivo general:.....	81
5.2.2	Objetivos específicos	81
5.3	Alcance	82
5.4	Aprobación del Manual de Procedimientos	82
5.4.1	Actualización del manual.....	82
5.5	Procedimientos a contener en el manual.....	83
5.5.1	Propuesta del manual de procedimiento del departamento de logística y gestión aduanal de la empresa Comercial de Repuestos S.A.	84
5.5.2	Propuesta de la descripción de puestos del gerente y/o encargado del departamento de logística y gestión aduanal de la empresa CORECA	87
5.5.3	Propuesta de la descripción de puestos del gerente de ventas de la empresa CORECA	89
5.6	Objetivos de los procedimientos	92
5.7	Políticas/ normas de los procedimientos.....	92
5.8	Marco legal	92
5.9	Flujograma del procedimiento de logística de gestión aduanal	92
5.11	Descripción narrativa de los procedimientos	96
5.12	Propuesta de la estructura organizativa.....	98
CONCLUSIONES		V
RECOMENDACIONES.....		VII
ANEXOS		X

INDICE DE FIGURAS

Figura I. Eslabones de la cadena de suministros.....	6
Figura II. La cadena logística interna.....	6
Figura III. Objetivos de la logística.....	12
Figura IV. Composición de la legislación aduanera.....	18
Figura V. Estructura Orgánica de la Dirección Aduanera.....	22
Grafico VI. Manifiesto General de Carga.....	29
Grafico VII. Consolidación de carga (Manifiesto).....	30
Grafico VIII. Desconsolidación de carga (Manifiesto).....	31
Grafico IX. Manifiesto en lastre.....	33
Grafico X. Conocimiento de embarque o bill of lading.....	39
Grafico XI. Factura comercial.....	40
Grafico XII. Declaración Única Aduanera (DUA).....	41
Grafico XIII. Certificado de origen.....	42
Grafico XIV. Grafico XIV: Esquematización del manual de procedimientos de oficina.....	59
Grafico XV. Esquematización del manual de procedimientos de fábrica.....	62
Grafico XVI. Esquematización del manual de procedimientos.....	69
Grafico XVII. Matriz FODA.....	77
Grafico XVIII. Estructura organizacional actual de la compañía.....	79
Grafico XIX.: Flujograma de proceso de gestión y desaduanización de una importación.....	95
Grafico XX. Procedimiento de desaduanización de una importación a través del Grafico de Gatt.....	96
Grafico XXI.: Propuesta de estructura organizativa en la empresa Coreca.....	99

INDICE DE TABLAS

Tabla I. Tasas del servicio aduanero por tipo de contenedor.....	50
Tabla II. Tabla de liquidación de impuestos para una importación.....	51
Tabla III. Estructura de propuesta para el manual de procedimientos.....	86
Tabla IV. Propuesta de la estructura de descripción de puestos Encargado y Logística de Gestión Aduanal.....	88
Tabla V. Estructura de descripción de puestos de Gerente de Ventas.....	90
Tabla VI. Estructura de descripción de puestos de Encargado de Compras.....	92

DEDICATORIAS
Y
AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIAS

Durante todos estos años de gratas vivencias, momentos de éxitos pero también de fracasos, alegrías y tristezas me han enseñado que la vida te ofrece todas las oportunidades para alcanzar tus sueños, solo es cuestión de mantener la fe, perseverar y actuar, por lo que es me es propicio dedicar este gran paso a personas especiales que en cada momento me llenaron de motivación y apoyo.

A Dios, por enseñarme que a pesar de las adversidades todas las cosas obran para bien y que cada una de sus bendiciones estan cubiertas en nuestro diario vivir.

A mi madre **Carmen de Peña**, por darme el apoyo y dedicación en cada momento de mi vida y su continuo deseo de que convierta mis sueños realidad.

A mi querida abuela **Luz del Carmen Brito**, por haberme brindado su apoyo cuando lo necesite y haberme enseñado que puedo lograr mis sueños a pesar de todas las adversidades convirtiéndome en una verdadera profesional capaz de conquistar mis anhelos.

A mi novio **Fernando Manzueta**, por estar a mi lado en cada momento y motivarme a luchar por mis sueños, impulsándome a seguir siempre hacia adelante.

A toda mi familia, que de una forma u otra me han apoyado en este gran paso.

Cada uno de mis logros se los debo a ustedes

Carmen Paola Mieses de Peña

AGRADECIMIENTOS

A Dios,

Por darme toda la sabiduría necesaria para concluir con éxito este trabajo de grado.

A mi Madre,

Carmen de Pena Pellerano por haberme dado una buena educación y apoyo en todos los aspectos de mi vida,

A mis familiares,

A mi tía Soraya Marisol por ofrecerme su apoyo incondicional y ayudarme a seguir adelante.

A mi asesora JoscabelBeard,

Por servirme de guía en la realización de este trabajo y transmitirme todos sus conocimientos. Gracias por formarme como profesional.

Carmen Paola Mieses de Peña

INTRODUCCION

El presente Trabajo de Grado consiste en la elaboración de un **manual de procedimientos** para el área de logística y gestión aduanal de la empresa Comercial de Repuestos S.A (CORECA).

Los manuales de procedimientos son de vital importancia para cualquier tipo de organización, sin importar su naturaleza, ya que estos, definen los procesos secuenciales de informaciones sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

El proceso de desaduanización de importación es esencial para cualquier organización, que se dedica a este tipo de actividad y se realiza de acuerdo a las necesidades que surjan de la unidad administrativa y con los requisitos del manual de descripción de puestos correspondiente.

Este manual propuesto presenta la forma como debe llevarse a cabo el procedimiento de importación y desaduanización de las mercancías, añadiendo información extra para identificar otros procesos que pueden favorecer al logro de los objetivos, tomando en consideración que la decisión final corresponde siempre a la Gerencia General.

Este importante instrumento facilitara la depuración de los procesos innecesarios, hasta lograr el orden predilecto y formalizar los esenciales. Por lo tanto contribuirá de manera significativa al logro eficaz de los objetivos y metas de la empresa y en última instancia el cumplimiento efectivo de la misión.

CAPITULO I.
GENERALIDADES DEL SISTEMA LOGISTICO

1.1 Introducción a la logística

La logística puede definirse como el pilar empresarial que abarca todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y consumo. La misma tiene como finalidad proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad y plazos demandados.

En términos sencillos es adquirir un producto o servicio en el momento oportuno y con las decisiones deseadas. Básicamente la logística pretende satisfacer todas las necesidades con las mejores condiciones, ya sean de servicio, costo o calidad.

Es importante destacar que el término “logística” ha evolucionado a través de los tiempos y se ha convertido en una disciplina cuyo objetivo es gestionar los flujos de materia y energía para proveer los recursos necesarios. Según EL Council of SupplyChain Of Management Professionals, conocido por sus siglas en inglés (CSCMP) “La logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Suministro que planifica, implementa y controla el flujo hacia atrás y adelante, así como el almacenamiento de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores.

Según los autores LambHair y McDaniel (2013) “La logística es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al consumo”.

La logística también puede definirse como un método que permite eficientizar las tareas y reducir los costos jugando un papel esencial en referencia a la productividad.

Es propicio resaltar otros conceptos de logística originados por los siguientes autores:

“La logística de los negocios es un campo relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo comparamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción”. (Ballou, 2007)

El concepto moderno de logística es “La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados, con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente”. (Acevedo, 2001)

“La logística empresarial abarca todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y de consumo”. (Ballou, 1991)

Un producto o un servicio tienen poco valor si no están disponibles para los clientes en el momento y el lugar en que ellos desean consumirlo. Cuando una empresa incurre en el costo de mover el producto hacia el consumidor o de tener un inventario disponible de manera oportuna, ha creado un valor para el cliente que antes no tenía. (Ballou, 2007, p.10).

Según Harrington, (1997) “La Gestión de operaciones es el manejo de un sistema que suministra bienes o servicios, por un cliente y envuelve el proyecto de planificación y control del sistema. En algunas ocasiones ha ocurrido que algunas organizaciones han solventado un problema en partes o cada cual trabaja en los problemas que consideran más

importantes, sin tener en cuenta que los problemas son de la organización y no individuales, todo ello es necesario evitarlo y por tanto trabajar en sistema se hace imprescindible”.

De acuerdo conPiera, (2006) “La falta de herramientas analíticas que ayuden y faciliten la toma de decisiones es uno de los principales problemas con los que se encuentran los ingenieros y directivos que tienen la necesidad de mejorar el rendimiento de aquellos sistemas cuyo comportamiento depende de un número elevado de variables”.

La planificación es una actividad cuyo principal objetivo es alcanzar el mejor uso de los recursos para satisfacer la demanda, garantizando requerimientos y anticipando oportunidades para un cierto período de tiempo denominado horizonte de planificación (Piera, 2006, p. 5)

“El sistema logístico tiene la misión de llegar al cliente en el momento demandado con el producto necesitado y a un costo ventajoso para el cliente, los recursos básicos que conforman un sistema logístico son el hombre, medios de trabajo y objetos de trabajo”.

(Acevedo, 2001)

1.2 Antecedentes del Sistema Logístico

Cabe destacar que la palabra “Logística” proviene del término “Logistikos”, el cual fue utilizado en el siglo VII A.C, el mismo significa “diestro en el cálculo” o “saber calcular”. Es importante mencionar que la concepción de este término se le atribuye al barónAntoine Henri Jomini quien comprendió el arte de la guerra donde establecía una teoría acerca del abastecimiento y distribución de tropas la cual se fue desarrollando a través del tiempo.

Desde inicio de los tiempos los grupos humanos guardaban alimentos en cuevas, con la finalidad de poder consumirlas cuando llegara el invierno, esta era una especie de logística

para salvaguardar sus productos y subsistir durante las adversidades. Una variedad de principios referentes a la Administración de Empresas dieron origen en instituciones militares, pues se exigía al máximo la capacidad de las operaciones logísticas para lograr el cumplimiento de la misión.

En lo adelante al pasar de los años, los avances de la logística fueron atribuidos al desarrollo militar estadounidense, donde se destacaron los siguientes miembros: Alfred Thayer Mahan, CyrusThorpe y Henry Eccles. Un aspecto a resaltar es que en el año 1962 fue fundada la Organización Profesional de Gerentes de Logística con la finalidad de captar la atención de la gerencia y dirección del comercio y los negocios. Sin embargo para el año 1985 surgieron otros conceptos que sirvieron de sustento para profundizar el desarrollo de la logística tales como: Mercadotecnia, Tercerización, Reducción de costos, Flujos tecnológicos y Administración de calidad.

En el año 2003 el avance que obtuvo la práctica logística permitió que se redefiniera una vez más su concepto, por lo que el Council Of Logistics Management replanteó la definición como: La logística es una parte del proceso de la cadena de suministros que planea, implementa y controla en flujo y almacenamiento de bienes servicios e información. Así en lo adelante fue desarrollándose la logística hasta lograr el auge que posee hoy en día.

El sistema logístico se responsabiliza de la gestión de diversas actividades, las cuales se coordinan con el fin de garantizar esquemas de funcionamiento y soluciones integrales para la ejecución de un flujo racional que asegure un alto nivel de servicio al cliente con un coste mínimo asociado.

Actualmente las organizaciones están expuestas a cambios rápidos debido a los altos riesgos que les generan las variables económicas, políticas, sociales y tecnológicas. En este punto resulta de vital importancia el papel que desempeña una estrategia logística, puesto que genera valor agregado a la cadena de suministros, garantiza una respuesta de los clientes y permite alcanzar los objetivos de la empresa. De acuerdo con Lio Tejero y Sonia Polanco (2005) en su libro “Innovación y mejora de procesos logísticos”. La cadena de suministro está compuesta por el grupo de agentes que intervienen desde el abastecimiento de materiales y componentes a las fábricas, para la fabricación de un determinado producto, hasta que el mismo se sitúa en el punto de venta para su entrega al consumidor final.

La cadena de suministros está conformada por distintos eslabones como son: Proveedores, fabricantes, distribuidores operadores logísticos, almacenistas y detallistas los cuales juegan un rol fundamental en los procesos de producción y distribución. Sin embargo existe una gran diferencia entre cadena de suministro y cadena logística: La cadena de suministros nace de forma natural a medida en que se va desarrollando la organización, mientras que la cadena logística no surge de manera innata, si no que la va desarrollando el propio empresario enfocado en los objetivos que persigue.

Eslabones de la cadena de suministros

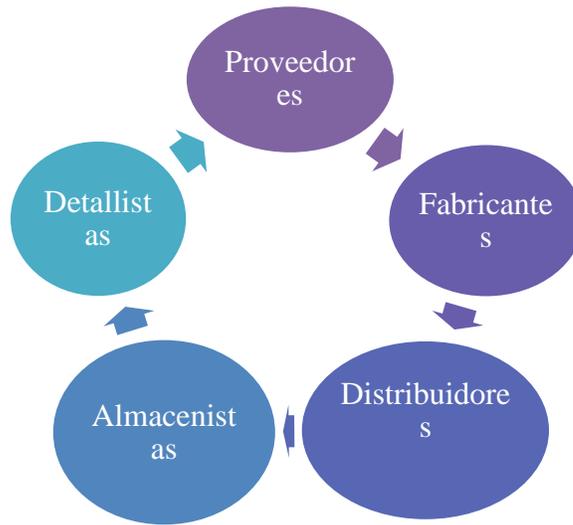


Figura 1: Eslabones de la cadena de suministros
Fuente: Elaboración propia

La Cadena Logística Interna también puede representarse de la siguiente manera:



Figura II: La cadena logística interna
Fuente: Elaboración propia

1.3 Desarrollo de la logística a través del tiempo

A pesar de todos los cambios que han surgido desde los orígenes de la logística, es bueno mencionar que pasaron ciertos años antes de que esta fuera aplicada al mundo empresarial. En aquel tiempo los mercados se caracterizaban por tener 3 factores claves: Expansión, producción intensa y ventas potenciales con el objetivo de incrementar la competencia. Después de la Segunda Guerra Mundial diversos cambios favorecieron el desarrollo de la logística logrando la ampliación de las cadenas de distribución, aumento de costos y mayor demanda en los productos. De esta manera fue incorporándose la logística al mundo empresarial, surgiendo así la logística integrada que es la que cobra mayor protagonismo.

En resumen la logística ha atravesado por la siguiente línea de tiempo:

- ❖ 1950: Es descubierto el potencial de la logística integral y los costos totales.
- ❖ 1955: Se originó un nuevo concepto al que se le llamo equilibrio costo-servicio, en el cual se eficientizaba el desempeño de la logística para mejorar la calidad, debido a los altos niveles de demanda.
- ❖ 1965: Durante este período las empresas inician a especializarse en la logística como su única actividad económica, es decir surgió una especie de outsourcing.
- ❖ 1970: Con fines de lograr la optimización de los recursos y el tiempo, surge el concepto de “Just in time” el cual beneficio de manera extraordinaria, pues los pedidos se entregaban en el tiempo y momento exactos, evitando la

depreciación de diversas mercancías y garantizando un excelente servicio al cliente.

- ❖ 1985: Se dio continuidad al ejercicio del Just in time, por lo que en esta ocasión se le denominó “quick response” el cual eliminaba los costos de mantener anaqueles de venta permitiendo la diversificación de productos.
- ❖ 1995: En este año se definieron los clientes estratégicos y las alianzas con los proveedores.
- ❖ 2008: En este período nace la cadena de proveedores, productores y distribuidores.

1.4 Actividades funcionales de la cadena logística

La cadena logística o mejor conocida como cadena de suministros está enfocada en la toma de decisiones de las organizaciones tomando en consideración los procesos y su sustento poderoso para diseñar y analizar las operaciones de los productos (Proceso, inventario, capacidad, calidad y recursos humanos).

Es importante señalar que la logística determina el cliente, lugar y tiempo correcto para satisfacer a la demanda, por lo tanto se convierte en una actividad funcional conteniendo como actividades primordiales las siguientes:

- **El servicio al cliente:** Consiste en el servicio que una compañía puede ofrecer a sus clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades en el momento que lo requieran.

- **La administración de inventarios:** Es aquella que posibilita de manera oportuna la disponibilidad de bienes al momento que los mismos sean solicitados.
- **Los servicios de transporte:** Básicamente se refieren al conjunto de medios que posibilitan el traslado o colocación de diversas mercancías, para garantizar la correcta distribución y la plena satisfacción del cliente.
- **El procesamiento de los pedidos:** Se define como el conglomerado de actividades que realiza un personal para procesar solicitudes de clientes evitando errores y manteniendo siempre un flujo de comunicación.

1.5 Factores que influyen en la cadena logística

La cadena de abastecimientos juega un rol muy importante en cuanto a la integración de las actividades referentes al flujo y transformación de las materias primas, por lo que en este proceso influyen varios factores que son claves para su correcta gestión:

- **Aumento en las líneas de producción:** Consiste en incrementar el proceso de elaborar y fabricar los productos con la finalidad de optimizar los procesos.
- **Reducción de inventarios en la cadena de distribución:** Son las diversas estrategias que están enfocadas en toda la cadena de suministros, y en lo que respecta al inventario persigue reducir los niveles de stock existentes para eficientizar los procesos.
- **Eficiencia en la producción:** Es aquella que se obtiene como resultado, luego de haber utilizado todos los recursos de forma eficiente y productiva.

- Desarrollo de sistemas de información: Hace referencia a los diversos elementos cuyo objetivo es administrar los datos para satisfacer alguna necesidad.
- Estrategias de JIT: También conocidas como “Método justo a tiempo” son aquellas que permiten reducir el costo de gestión y permite aumentar la productividad.

Tal y como resalta El Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) La logística servirá siempre para planear, implantar y controlar procedimientos para la transportación y almacenaje eficientes y efectivos de bienes, servicios e información relacionada, del punto de origen al punto de consumo con el propósito de conformarse a los requerimientos del cliente.

1.6 Objetivos de la logística

De acuerdo a (Ballou, 1987) en su libro de: Logística Básica para los Negocios plantea las siguientes actividades como precursoras del cumplimiento de los objetivos de la logística:

1.6.1 Transportación

(Ballou, 1987, p.7). “La transportación es la más importantes de las actividades logísticas, simplemente porque absorbe en promedio de un tercio a dos los costos logísticos. La transportación se refiere a los distintos métodos para mover el producto de un punto a otro, esto incluye escoger el método de transportación y utilización de su capacidad y la creación de las rutas. Ninguna empresa puede operar sin proveer este servicio”.

1.6.2 Administración del inventario

(Ballou, 2007) Explica que esta actividad se da porque no es posible proveer instantáneamente la producción al cliente y proporciona un grado de disponibilidad del producto entre el proveedor y demandante.

1.6.3 Procesamiento de órdenes

Continuando con la referencia de Ballou esta actividad es esencial, ya que une al movimiento de producto con la entrega, cuya finalidad es entregar el producto al cliente en el plazo indicado.

Según Ballou (Ibidem), existen diversas actividades de soporte que sustentan a las actividades mencionadas anteriormente las cuales podemos citar:

1.6.4 Almacenamiento

Hace referencia al espacio que se requiere para retener el inventario.

1.6.5 Manejo de materiales

Se refiere al movimiento del producto y su respectivo almacenamiento.

1.6.6 Empaque de protección

Consiste en garantizar la calidad y el estado del producto, evitando que el mismo sufra daños o mal manejo en el proceso productivo.

1.6.7 Adquisición

Esta permite que el producto se encuentre disponible en el sistema logístico interviniendo en la selección de los proveedores y la toma de decisiones.

1.6.7 Mantenimiento de la información

Consiste en tener un buen desempeño de la información.

Tal como nos dice James Heskett en su libro de: Logística: Administración de la Cadena de Suministro: “El objetivo de la logística es el de responder la demanda, obteniendo un óptimo nivel de servicio al menor coste posible”.

Profundizando directamente en los objetivos de la logística podemos esquematizarla de la siguiente manera:

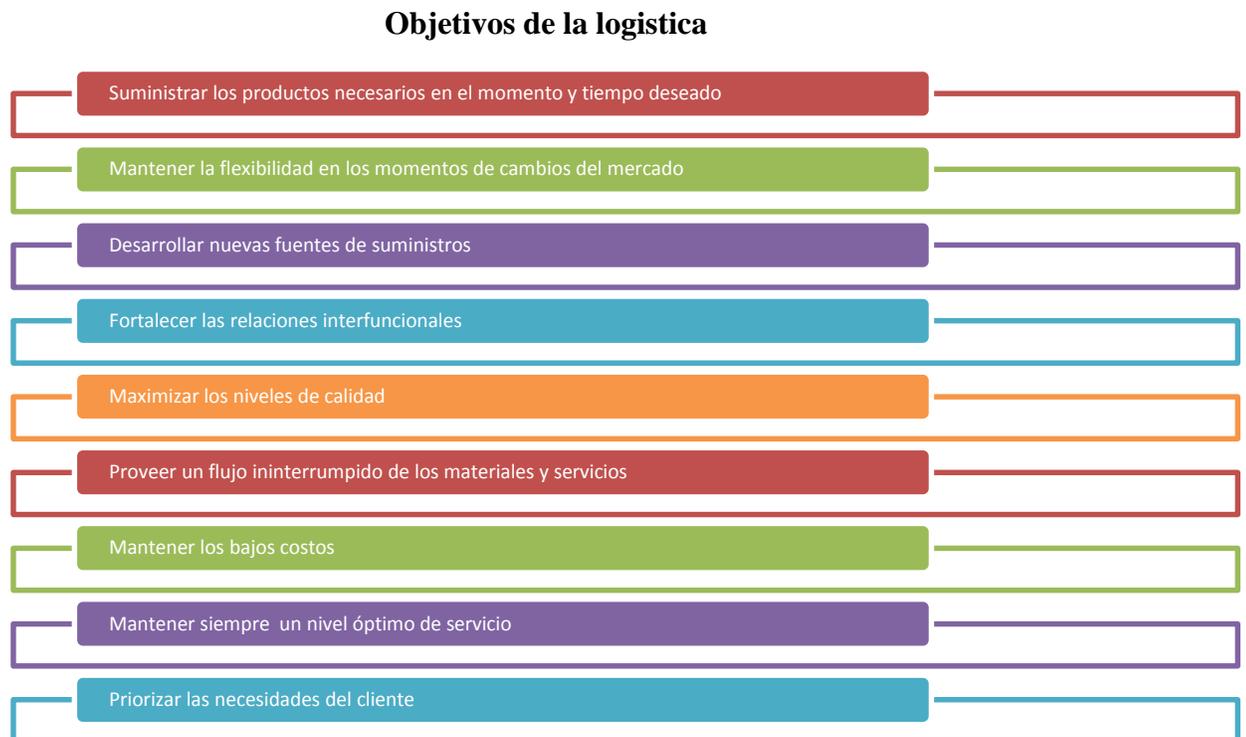


Figura III: Objetivos de la logística
Fuente: Elaboración propia

1.7 La Cadena Logística

Haciendo referencia a (Ballou, 1987, p.5). Nos define “La cadena de suministros o también llamada cadena logística abarca todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes, desde la etapa de materia prima (extracción) hasta el usuario final, así como los flujos de información relacionados. Los materiales y la información fluyen en sentido ascendente y descendente de la cadena de suministros”.

La administración de la cadena de suministros se define como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio y de las tácticas a través de estas funciones empresariales dentro de una compañía en particular, con el fin de mejorar el desempeño a largo plazo de las empresas individuales y de la cadena de suministros de un todo.

1.7.1 Actividades de la cadena de suministro

Luego de haber profundizado acerca de la cadena logística, es propicio mencionar que la misma lleva a cabo las siguientes actividades:

- **Actividades claves:** Estas se resumen en los estándares del servicio al cliente, transporte, manejo de inventarios y flujos de información y procesamiento de pedidos.
- **Actividades de apoyo:** Están sustentadas en almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje, cooperación con producción y operaciones y mantenimiento de la información.

Es bueno señalar que las actividades claves y de apoyo se encuentran completamente separadas, ya que algunas en general se harán presentes en todos los canales de la logística, sin embargo otras ocurrirán en otras empresas particulares dependiendo de las circunstancias.

1.7.2 Importancia de la cadena logística

En un mundo de tantos cambios y avances tecnológicos se ha desarrollado en gran manera la logística, esta ha llegado a formar una pieza fundamental en el área de los negocios, pues ha permitido que las empresas avancen y logren sus objetivos. Es grato saber que la logística añade valor cuando los clientes prefieren pagar más por un producto o un servicio que lo que cuesta ponerlo en sus manos. Asimismo interviene en el servicio al cliente y en la satisfacción de sus necesidades.

Un punto importante es que en la actualidad las empresas gastan mucho tiempo buscando las diferencias que tienen sus productos y los de la competencia, la realidad es que cuando la administración reconoce que la logística y la cadena de suministros afectan a una buena parte de los costos, está en posición de usar esto de una manera efectiva para penetrar nuevos mercados y aumentar los beneficios.

CAPITULO II.
GENERALIDADES DE LA DIRECCION
GENERAL DE ADUANAS (DGA)

2.1 Conceptos básicos introductorios a la materia aduanera

La materia aduanera es la rama del derecho tributario que facilita y controla las actividades comerciales entre países, su enfoque es la eficiencia y transparencia de los procesos en virtud del cumplimiento de las reglamentaciones existentes que buscan controlar la evasión fiscal. En este capítulo se tratarán los diversos conceptos sobre la legislación aduanera, así como sus leyes que la conforman, la estructura orgánica de las aduanas y sus funciones, las facultades legales de los oficiales de aduanas, las formalidades empleadas para la recepción de naves, aeropuertos y fronteras, los documentos requeridos para la declaración de mercancías, los diversos procedimientos del DVA, el régimen aduanero, clasificación y operatividad en la República Dominicana, gráficos, ejercicios y glosario de términos.

2.1.1 Definición de Legislación Aduanera

Conforme al Convenio Internacional para la Simplificación de los Regímenes Aduaneros, de 1974, mejor conocido como “Convenio de Kyoto” define la Legislación aduanera como las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la importación, a la exportación, al movimiento o almacenaje de mercancías, cuya administración y aplicación se encuentren específicamente a cargo de la Aduana, y todo otro reglamento elaborado por la Aduana conforme a los poderes que le confiere la ley.

Otros autores coinciden en definirla como el conjunto de normas legales y reglamentos que determinan el régimen fiscal al cual han de someterse los importadores, exportadores, agentes navieros en general, quienes realizan operaciones con mercancías a través de las fronteras del país, por las vías marítimas, aéreas, terrestres o postales

Ambas definiciones coinciden en señalar que la Legislación Aduanera está conformada por un conjunto de normas legales o reglamentarias. Las normas legales las constituyen las leyes y reglamentos de leyes dirigidos de manera principal o accesoria a los temas de importación o exportación de bienes, emanados del órgano del Estado, Federación de Estado o Unión Aduanera o Económica de Estados que tienen como función principal la de legislar (en la Rep. Dominicana el Congreso Nacional), Así también entran dentro de esta categoría, pero con un mayor nivel jerárquico los Acuerdos Internacionales debidamente firmados y ratificados que versan sobre temas relacionados con importación o exportación de bienes. Para la República Dominicana podemos señalar como ejemplo el Acuerdo de libre comercio firmado con Estados Unidos y Centroamérica en el año 2004 y que entro en vigencia el 1 de marzo del 2007.

La segunda parte de las definiciones de legislación aduanera hace referencia al objeto de estas leyes. La definición presentada por el Convenio de Kioto establece que el objeto de estas leyes es la de regir las importaciones, exportaciones, movimiento y almacenaje de mercancías. Mientras que la segunda, presentada como un consenso de un sector autores del Derecho Aduanero, establece como objeto de la Legislación Aduanera determinar el régimen jurídico al que deben someterse los importadores, exportadores, navieras, en general todos los actores del proceso con motivo de una importación o de una exportación. O sea que la primera se enfoca en la mercadería objeto de importación o exportación y esta última se enfoca en la persona física o jurídica que realiza dicha importación o exportación. Señalamos como mejor aceptada la definición presentada por el Convenio de Kioto debido a que en esta materia lo que se tutela es el bien importado o exportado no la persona que realiza la operación. Es la existencia material del bien objeto de importación o exportación

lo constituye razón legal para exigir conforme a las leyes vigentes el pago correspondiente de los derechos e impuesto aduaneros.

De manera gráfica podemos representar la Legislación Aduanera de la siguiente manera:

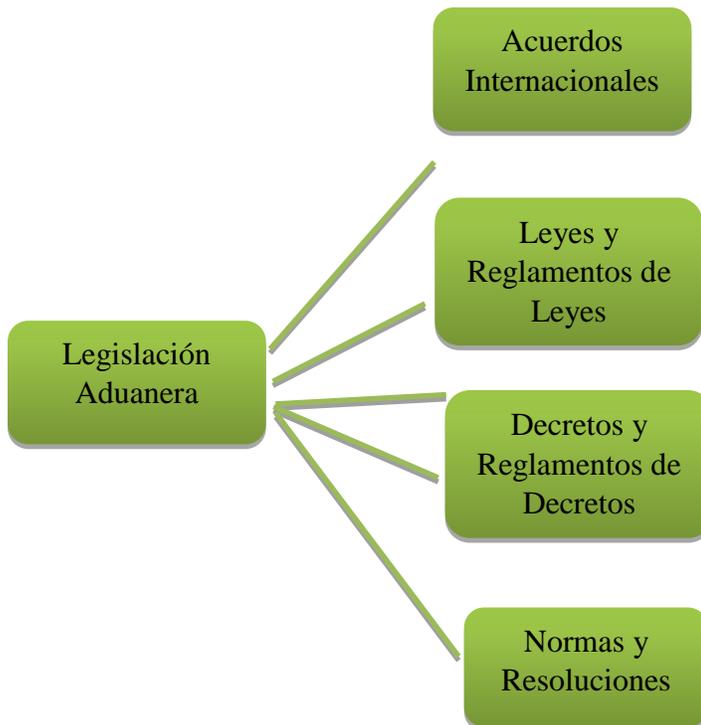


Figura IV: Composición de la legislación aduanera
Fuente: Elaboración propia

2.1.2 Descripción de las leyes que forman la Legislación Aduanera Dominicana

De acuerdo a los instrumentos que rigen las disposiciones legales establecidas por las aduanas nacionales, se pueden citar las siguientes:

- ✓ **Ley #3489-53:** Para el régimen de las aduanas
- ✓ **Ley#226-06:** Establece la autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Aduanas.

Dentro de las leyes complementarias están:

- ✓ **Ley No. 502-08:** Del Libro y Bibliotecas, del 30 de diciembre de 2008.
- ✓ **Ley 424-06:** De Implementación del DR-CAFTA Legislación Aduanera Nacional.
- ✓ **Ley 122-05:** Para la Regulación y Fomento de las Asociaciones sin fines de lucros en la Rep. Dominicana.
- ✓ **Ley 65-00:** Sobre Derecho de Autor
- ✓ **Ley 72-02:** Contra el lavado de activos provenientes del tráfico ilícito de drogas y sustancias controladas y otras infracciones graves.
- ✓ Ley de Amnistía Fiscal del 9 de enero del 2001.
- ✓ **Ley 84-99:** Sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones.
- ✓ **Ley 9-96:** Sobre la Gracia Navideña
- ✓ **Ley 8-90:** Fomento de Zonas Francas.
- ✓ **Reglamento 96-98:** Agentes Internacionales de Carga y Consolidador.
- ✓ **Decreto 106-96:** Que establece el reglamento de los depósitos para la reexportación de mercancías.
- ✓ **Reglamento 402-05:** Sobre importación y exportación vía Courier.
- ✓ **Decreto 334-05:** Fomento de las Exportaciones Nacionales.
- ✓ **Decreto 36-11:** Sobre la determinación del valor aduanero.
- ✓ **Resolución 68-06:** Sobre el régimen de Admisión Temporal.
- ✓ **Resolución 84-05:** Agentes Aduanales
- ✓ **Ley#168-67:** Dispone de una exoneración parcial del total de impuestos que deben pagar los dominicanos que regresan de los países extranjeros, por concepto de importación de su vehículo debidamente registrado.

- ✓ **Ley#456-73:** La misma regula las operaciones en los almacenes privados de Depósitos Fiscales.
- ✓ **Ley#68-82:** Esta ley modifica ciertos artículos de la ley 3489 antes mencionada, sobre el régimen de las aduanas e introduce el concepto del aforo como un acto único para el reconocimiento de las mercancías.
- ✓ **Ley#11-92:** Establece la creación del Código Tributario de la República Dominicana.
- ✓ **Ley#14-93:** Esta ley determina el Arancel de Aduanas estructurando la reforma arancelaria e introduciendo la nomenclatura del Sistema Armonizado y una reducción en las tarifas de los gravámenes.
- ✓ **Ley#9-96:** Establece una exención en el pago de impuestos en las aduanas, para los dominicanos residentes en los países extranjeros y que visitan el país en tiempo de navidad.
- ✓ **Decreto#48-99:** Regula las operaciones de los Depósitos de consolidación y desconsolidación de cargas.
- ✓ **Ley#20-00:** Regula la propiedad industrial en el país.
- ✓ **Ley#112-00:** Establece las regulaciones para importaciones de hidrocarburos y sus derivados.
- ✓ **Ley#146-00:** Modifica la ley 1493 antes mencionada, introduciendo una versión en español del Sistema de Designación y Codificación de Mercancías, así como una revisión a la escala impositiva.
- ✓ **Ley#147-00:** Esta ley modifica varios artículos de la ley 1192 (Código Tributario Dominicano) en especial al ITBIS y las tasas de Impuesto Selectivo al Consumo.

- ✓ **Decreto#667-01:** Determina la reglamentación para aplicar el Acuerdo sobre Valoración de Mercancías Importadas (GATT- OMC).
- ✓ **Ley#126-02:** Determina la regulación en el comercio electrónico, documentos y firmas digitales.
- ✓ **Decreto#671-02:** Establece la prohibición de la importación de vehículos “Salvage” o de salvamento.
- ✓ **Ley#557-05:** Determina la aplicación de la Reforma Tributaria que incluye la disposición de tasa cero para algunas mercancías importadas.
- ✓ **Decreto#627-06:** Establece el cobro de las tasas por servicios aduaneros.
- ✓ **Ley#392-07:** Establece la aplicación de concesiones que se denomina competitividad e innovación industrial en el país.

2.1.3 Estructura orgánica de la Aduana en la República Dominicana

Luego de haber conceptualizado La Autoridad Aduanera y profundizado en los diversos conceptos existentes, es propicio conocer como está estructurada y las diversas funciones que desempeña. Algunos autores coinciden en definir la Autoridad Aduanera (Aduana) como el Organismo del Estado encargado de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros regímenes aduaneros, de percibir y hacer percibir los gravámenes que les sean aplicables y de cumplir las demás funciones que se le encomienden con incidencia en el campo de las importaciones, las exportaciones y demás regímenes aduaneros.

Pero resulta más completa la definición presentada por el Convenio de Kioto para la Armonización de los Regímenes Aduaneros cuando la define como los servicios Administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la recaudación de derechos e impuestos a la importación, a la exportación, al movimiento o al almacenaje de mercancías, y encargados asimismo, de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a la importación o exportación, movimiento o almacenaje de mercancías.

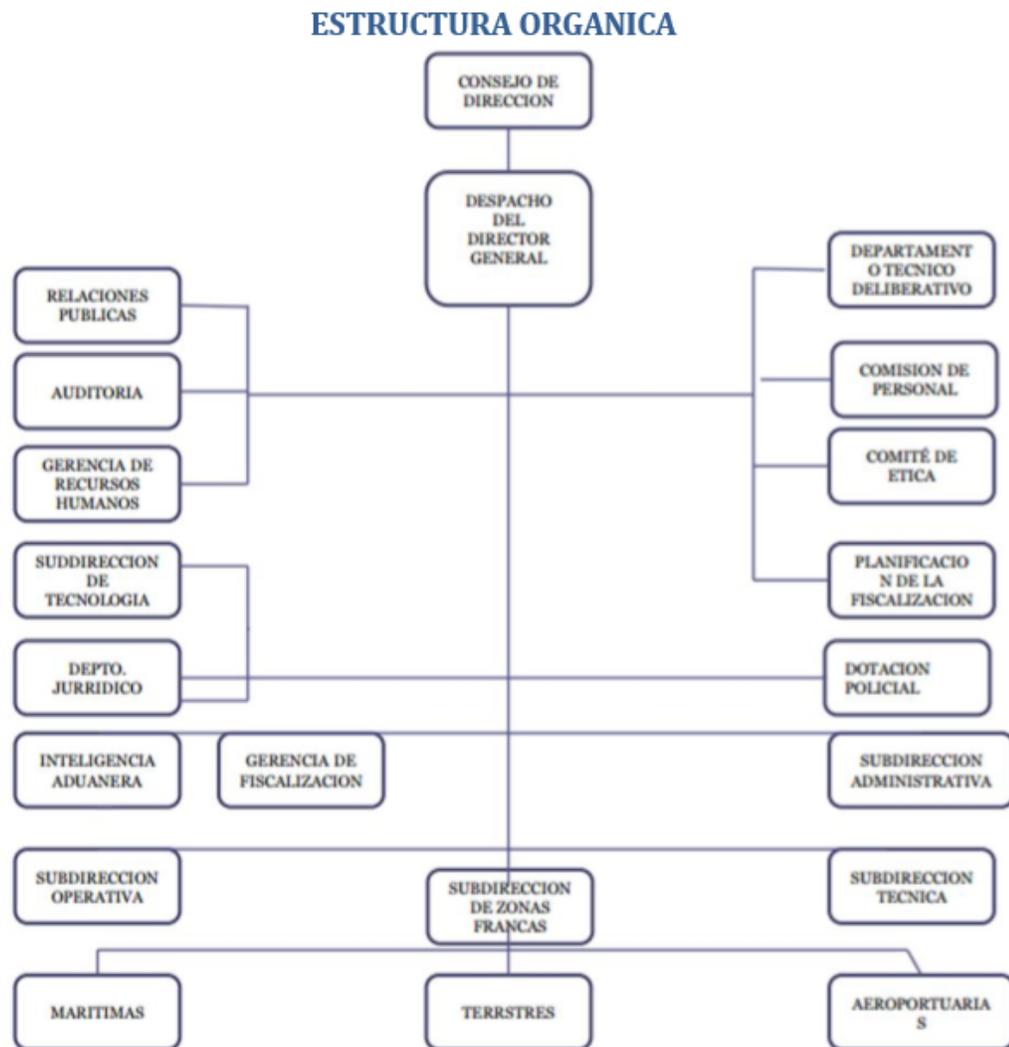


Figura V: Estructura Orgánica de la Dirección Aduanera
Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

2.1.4 Funciones de la Aduana

La Aduana tiene a su cargo un número importante de funciones, entre las consideradas de mayor importancia y que estructuran prácticamente todo su funcionamiento se pueden citar las siguientes:

- Recaudar los tributos de conformidad con las leyes y políticas tributarias definidas por el Poder Ejecutivo.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones tributarias que puedan surgir de la aplicación de la Constitución de la República, los tratados internacionales ratificados por el Congreso Nacional, las leyes, decretos, resoluciones y demás normas tributarias.
- Generar las Estadísticas del Comercio Internacional de la República.
- Establecer planes y programas de gestión administrativa acorde con los lineamientos de la política económica del Estado, a fin de cumplir con las metas de recaudación establecidas por el Poder Ejecutivo.
- Establecer y aplicar un sistema de gestión ajustado a las normas nacionales e internacionales de calidad, que permita alcanzar la excelencia de la Dirección General de Aduanas.

- Establecer y administrar el presupuesto de la entidad, así como gestionar el patrimonio conformado por los bienes muebles e inmuebles y activos intangibles de su propiedad y los que le sean asignados por el Estado para su funcionamiento.
- Definir la estructura orgánica de la Dirección General de Aduanas, para lo cual podrá distribuir competencias, crear, modificar o suprimir unidades administrativas y áreas regionales y contratar los recursos humanos, para lo cual adoptará los lineamientos generales establecidos en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
- Celebrar acuerdos, contratos y convenios vinculados con el desarrollo de sus funciones.
- Contratar servicios de carácter técnico u operativo, de personas naturales o jurídicas, siempre que no se vulnere su facultad específica y fiscalizadora. Los contratos serán suscritos de acuerdo con la legislación establecida al efecto para los contratos suscritos por las entidades estatales.
- Promover la conciencia tributaria en la población a través del diseño, desarrollo y aplicación de programas de divulgación y educación tributaria que se orienten a mejorar el comportamiento de los sujetos pasivos en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias.

- Establecer y mantener relaciones con instituciones, organismos nacionales e internacionales y agencias de cooperación vinculados a la DGA.
- Recaudar las deudas tributarias en todo momento, ya sea por vía voluntaria o ejerciendo su facultad de ejecución fiscal.
- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones aplicables de la Ley No.200-04, del 28 de julio del 2004, del Derecho de Libre Acceso a la Información Pública.
- Conocer y decidir las solicitudes y reclamaciones presentadas por los interesados, de acuerdo con las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Emitir consultas de carácter tributario sometidas a su consideración, de acuerdo a lo establecido por el Código Tributario, y dentro de los límites de su competencia.
- Trabajar en la mejoría continua de los servicios de atención a los contribuyentes.
- Diseñar sistemas y procedimientos administrativos orientados a afianzar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Prevenir los ilícitos tributarios y aplicar las sanciones administrativas previstas por la ley.

- Requerir a terceros la información necesaria que tenga exclusivamente objeto tributario.
- Tramitar y aprobar los reembolsos y compensaciones establecidos en la normativa tributaria; Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias y las estadísticas relacionadas con las materias de su competencia.
- Suprimir o crear nuevas administraciones de aduanas, cuando lo juzgare conveniente, y determinar la jurisdicción correspondiente a cada zona aduanera.
- Promover y efectuar estudios, análisis e investigaciones en las materias de su competencia.
- Velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los funcionarios y empleados públicos bajo su dependencia dentro del marco legal establecido al efecto y aplicar las sanciones administrativas correspondientes, muy especialmente, la Ley No.120-01, del 20 de julio de 2001, que establece el Código de Ética del Servidor Público.
- Desarrollar y motivar profesionalmente a sus funcionarios y empleados y establecer y administrar el sistema de recursos humanos que determinará, entre otras, las normas sobre el ingreso, planificación de carrera, clasificación de cargos,

capacitación, sistemas de evaluación y remuneraciones, compensaciones y ascensos, normas disciplinarias, cese de funciones, régimen de estabilidad laboral, prestaciones sociales y cualesquiera otras áreas inherentes a la administración de recursos humanos, de conformidad con los principios que rigen la función pública.

- De manera general administrar eficientemente el régimen de las aduanas, ejerciendo todas las facultades otorgadas por la presente ley y demás disposiciones legales de su competencia, aplicando con equidad jurídica y razonabilidad las mismas.

2.1.5 El oficial de Aduana y sus facultades legales

Actualmente en la República Dominicana las disposiciones legales con incidencias en las actividades aduaneras constituyen un gran número. Esto ocurre por varias razones:

1. La ley Nacional de Aduanas no ha sido actualizada conforme a los requerimientos del comercio internacional de esta época.
2. De forma natural este derecho se ve suplido por otras disposiciones legales cuyo objeto principal no son las actividades aduaneras pero incluyen aspectos vinculados de forma directa a las importaciones o exportaciones u otros regímenes. Tal es el caso de la 20-00 de Propiedad Industrial, Ley 122-05 para la regulación y fomento de las Asociaciones sin fines de lucros en la Rep. Dominicana; Los acuerdos Internacionales de Libre Comercio, etc.

Pero entre ese conjunto de disposiciones debemos distinguir la Ley 3489 para el régimen de las Aduanas o Ley Nacional de Aduanas, promulgada en 14 de febrero de 1953, por

constituir la ley sustantiva para las actividades aduaneras del País. Esta debe ser el referente principal para todo el quehacer legal aduanero.

2.2 Formalidades Empleadas para la Recepción de Naves en los Puertos, Aeropuertos y Fronteras Nacionales

La Dirección General de Aduanas ha dado a conocer los diversos requisitos legales que deben cumplirse, así como los documentos que deben presentarse para la recepción de un medio de transporte en puerto, aeropuerto o frontera. Por lo que cada uno de estos debe ser cumplido a cabalidad para llevar a cabo el correcto funcionamiento de los procesos.

2.2.1 Concepto de Manifiesto General de Carga

El manifiesto general de carga puede definirse como el documento en el cual se detalla la relación de las mercancías que constituyen la carga de un medio o una unidad de transporte, y expresa los datos comerciales de las mercancías. Conforme a la Ley 34-89 del 14 de febrero de 1953, al Manifiesto de Carga, se le identifica comúnmente, como un documento que debe presentar a su llegada a la Aduana Dominicana toda embarcación que llega a Puerto, Aeropuerto o Frontera. Conforme al Art. 8 de la Ley 3489 de 1953 dicho documento debe aportar las siguientes informaciones:

- 1) Clase y nombre del buque, su tonelaje, nacionalidad, matrícula y tripulantes, nombre del capitán, el consignatario del buque y puerto de donde procede.

- 2) Nombre del puerto o puertos a que se destinan las mercancías.

- 3) Cantidad y clase de bultos, su contenido, el peso bruto de ellos, el número y la marca correspondiente a cada bulto lo que conduzca, así como el nombre del embarcador y del consignatario.

MANIFIESTO GENERAL DE CARGA

LOGO EMPRESA TRANSPORTADORA										MANIFIESTO DE CARGA				
RESOLUCION HABILITACION 002066 DE Mayo 2001 Ministerio de Transporte										CANTON: _____ DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____				
FECHA EMISIÓN:			ORIGEN DEL CARGO:			DESTINO DEL CARGO:			DEPARTAMENTO:					
DATOS DEL VEHICULO														
PLACA	MARCA	LITROS	MODELO	MODELO REGISTRADO	SERIE No.	COLOR	TIPO CARROTERIA	REGISTRO NACIONAL DE CARGA No.	CONFID.	REG. VEHIC.	POLIZA SEAT No.	COMPANIA SEAT	VENCIMIENTO SEAT	PLACA SEMISIMBOLICA
CONSIGNATARIO			RUC DE IDENTIFICACION No.			DIRECCION			TELEFONO			CIUDAD		
REMITENTE			RUC DE IDENTIFICACION No.			DIRECCION			TELEFONO			CIUDAD		
CONDUCTOR			RUC DE IDENTIFICACION No.			DIRECCION			EST. LICENCIA CONDUCCION			CIUDAD		
DATOS DE LA MERCANCIA TRANSPORTADA														
TIPO DE MERCANCIA	CANTIDAD	UNIDAD	PESO	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
DATOS DE LOS FLETES				PASAJE DEL PASAJERO				SEGURO DE MERCANCIA		OBSERVACIONES				
VALOR TOTAL FLETE	\$	LUGAR		RESERVA		COMPAÑIA DE SEGUROS		VALOR TOTAL DEL FLETE EN LETRAS: (Escribirse a la Ley)		Observaciones referidas a este manifiesto de carga y a los documentos que lo acompañan, en el momento de su emisión, se encuentran en el estado de cumplimiento de los requisitos de ley.				
RETENCION EN LA FUENTE	\$	CARGA PROVISIONAL (Escribirse a la Ley)		POL. AUT. (Escribirse a la Ley)		FECHA DE LA POLIZA								
OTROS DESCUENTOS DE LEY	\$	DESCUENTO PROVISIONAL (Escribirse a la Ley)		COMPLETADO A LA ENTREGA		01 - JULIO - 2007								
FLETE NETO	\$	VALOR TOTAL DEL FLETE EN LETRAS: (Escribirse a la Ley)												
VALOR ANTICIPO	\$													
VALOR SOBREPAGO	\$													
VALOR FALTANTE (SI APLICA)	\$													
NETO A PAGAR	\$													
FIRMA DEL CONSIGNATARIO/REMITENTE O SU REPRESENTANTE						FIRMA DEL CONDUCTOR O SU REPRESENTANTE								

Gráfico VI: Manifiesto General de Carga

Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

2.2.2 Tipos de manifiesto

2.2.2.1 Manifiesto Madre

El manifiesto Consolidado es el documento donde se relacionan las cargas agrupadas y transportadas bajo nombre y responsabilidad de un consolidador de carga. El glosario de términos aduaneros publicado por la Aduana de Panamá (<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosa.htm>) lo define como el Documento que refleja el agrupamiento de las mercancías pertenecientes a varios consignatarios, reunidas para ser transportadas de un puerto, aeropuerto o terminal terrestre con destino a otro puerto, aeropuerto o terminal terrestre, en contenedores o similares.

El proceso de consolidación puede representarse de la siguiente manera:

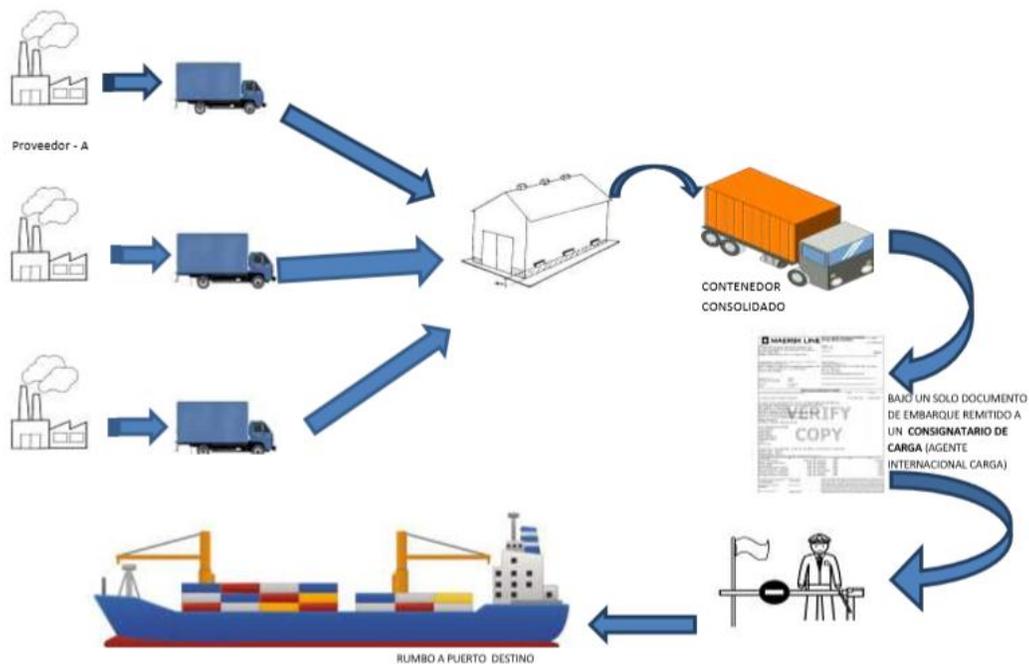


Grafico VII: Consolidación de carga (Manifiesto)

Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

De la misma manera podemos representar gráficamente el proceso de desconsolidación de

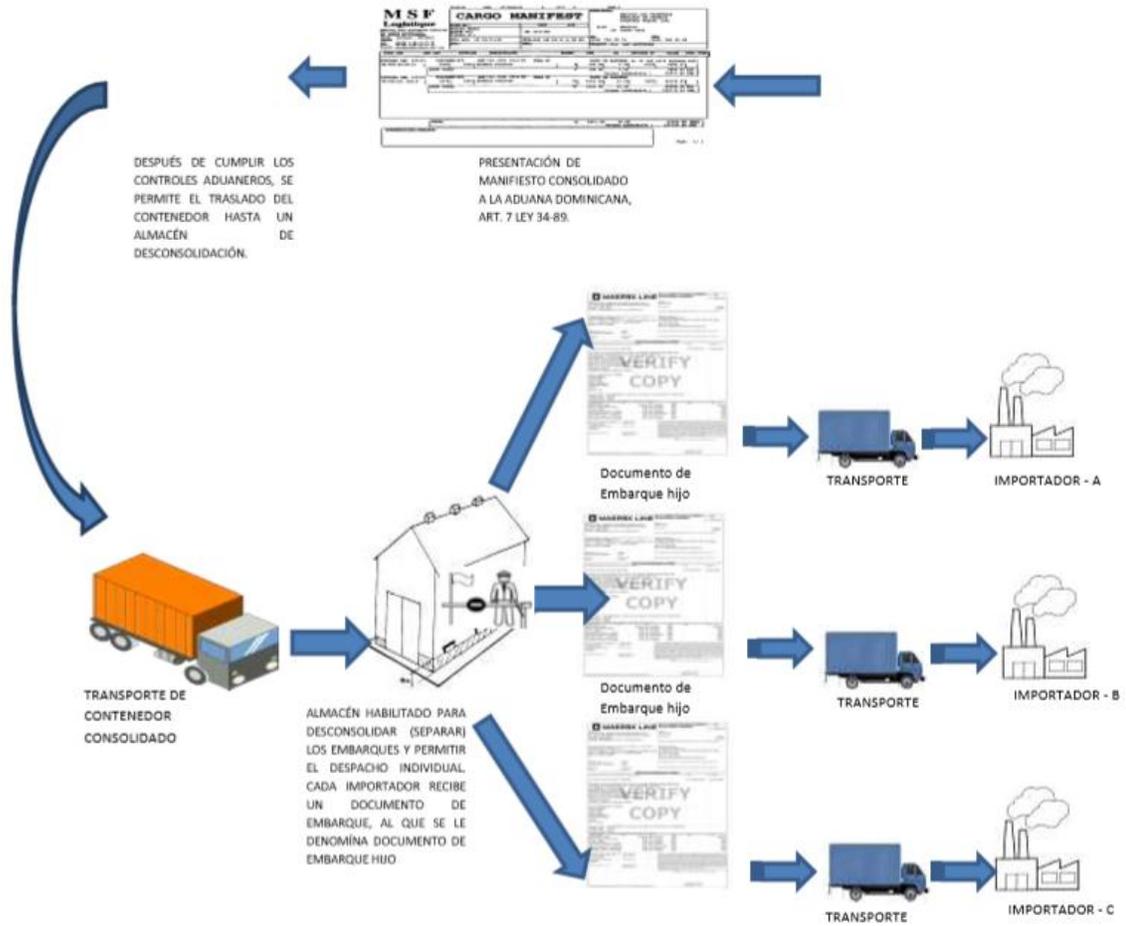


Gráfico VIII: Desconsolidación de carga (Manifiesto)

Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

2.2.2.2 Manifiesto hijo

Según lo establece el Decreto Reglamento No. 402-05 de fecha 26 de julio del 2005, que aprueba el reglamento para el despacho expreso de envío. El Manifiesto de Correo o Manifiesto Expreso es el documento que contiene la individualización de cada una de las guías (documento de embarque para transporte aéreo) de las empresas de transporte expreso internacional, que transporta una aeronave o una empresa de transporte expreso internacional, o un mensajero internacional, mediante el cual los envíos se presentan a la Aduana con el fin de acceder al tratamiento expreso.

El Estado Dominicano ha dispuesto aplicar un procedimiento de despacho acelerado a las empresas de Servicio Expreso. Este trato especial obedece a motivaciones propias, basadas en la naturaleza del servicio de entrega expreso, así también, por los compromisos internacionales asumidos. Dentro de los citados compromisos más importantes se destaca: “El Acuerdo de Cancún” que con motivo de la reunión de directores generales de Aduana de Latinoamérica en junio de 1996, se decidió la implementación a nivel de Latinoamérica de un régimen legal uniforme, para las empresas de Servicio de Transporte Expreso.

Los envíos expresos pueden considerarse como mercancías de todo tipo, tamaño, peso y valor que requieran de traslado urgente y disposición inmediata por parte del destinatario, transportadas por empresas de transporte expreso internacional y consignadas a personas jurídicas que prestan servicios de envíos expresos y que emiten el manifiesto de carga expresa a su nombre, así como cuando la compañía de transporte expreso internacional funcione como representante del consignatario final son desaduanizadas por éstas con aplicación de formatos electrónicos, procedimientos simplificados y dentro de rangos de cuantía previamente determinados.

2.2.3. Manifiesto en lastre

Este Documento está reservado para las embarcaciones que lleguen a Puerto sin Carga. Debe ser presentado por el Capitán de la Nave. Su formato debe ser idéntico al Manifiesto General de Carga, pero en forma de diagonal se cruza con letras grandes, que digan “en lastre”.

MANIFIESTO GENERAL DE CARGA

LOGO EMPRESA TRANSPORTADORA

REGISTRACION TUBOS/FRACOS ORDEN DE Mayo 2007
Ministerio de Transporte

FECHA EMISION		NOMBRE DE LA EMPRESA		NOMBRE DEL VEHICULO		NOMBRE DEL CONDUCTOR	
PLACA	MARCA	LINIA	MODELO	MODELO REGISTRADO A	PLACA	TIP. CATEGORIA	TIP. CATEGORIA
REGISTRO NACIONAL DE CARGA N°	CANTIDAD	REG. UNICO	POLICIA BOAT N°	PLACA	REGISTRO BOAT	N°	PLACA REGISTRADORA
PROPIETARIO	RUC DE IDENTIFICACION N°		TICR	TELEFONO	CUBAN		
VENDEDOR	RUC DE IDENTIFICACION N°		RUC N°	TELEFONO	CUBAN		
CONDUCTOR	RUC DE IDENTIFICACION N°		CATEGORIA	CAT. TIPO DE CATEGORIA	CUBAN		
FECHA DE EMISION		FECHA DE RECEPCION		FECHA DE EMISION		FECHA DE RECEPCION	
VALOR TOTAL FLETE	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
RENTACION EN LA FUENTE	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
OTROS DESCUENTOS DE LEY	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
FLETE NETO	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
VALOR ANTICIPO	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
VALOR SOBREPAGO	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
OTROS DESCUENTOS	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
VALOR PAGANTE (SIN PLAGAS)	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$
NETO A PAGAR	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$	VALOR DE LA CARGA	\$

EN LASTRE

Grafico IX: Manifiesto en lastre
Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

2.3 Documentos y formalidades empleadas para la realización del Acto de Declaración de Mercancías

Toda mercancía debe ser declarada ante las Aduanas de acuerdo a los lineamientos legales, por lo que para consumir este proceso se necesitan una serie de documentos que dan a conocer a la DGA cualquier tipo de mercancía que se pretenda importar o exportar y los tratamientos que la misma conlleva al momento de ser presentada. Es importante señalar que si no se muestran los documentos oficiales que requiere la Aduana es imposible iniciar el proceso de declaración y desaduanización de las mercancías.

2.3.1 Definición del Acto de Declaración

De acuerdo al Convenio de Kyoto de 1978 para la Armonización de los Regímenes Aduaneros, encontramos la siguiente definición: “Una declaración realizada del modo prescrito por la Aduana, mediante la cual las personas interesadas indican qué régimen aduanero deberá aplicarse a las mercancías y mediante la cual se suministran los detalles que la Aduana requiere para la aplicación del régimen mencionado”

En el glosario de términos aduaneros de la aduana Uruguay encontramos que la Declaración de mercancías se define como “el acto cumplido bajo la forma prescripta, mediante el cual, el solicitante de una operación aduanera comunica a la Aduana los elementos de hecho que ésta exige para la aplicación de un régimen aduanero determinado”

El código aduanero de Paraguay la define como “el acto por el cual el declarante describe las mercaderías y proporciona la información necesaria para su inclusión en el régimen aduanero solicitado”.

Como se observa en estas definiciones, la constante es que bajo las formas previstas en las distintas legislaciones el importador o exportador declarante de forma voluntaria comunica a la aduana el Régimen Aduanero que aplicara a sus mercancías, obligándose dicho declarante a cumplir con los requerimientos establecidos para poder producir el desaduanamiento del embarque.

2.3.2 Calidad del declarante

Es importante señalar que el declarante debe contar con las autorizaciones previas necesarias para solicitar la aplicación de algún régimen y aunque para muchos regímenes los requisitos son mínimos, para otros no. Por ejemplo, un importador que solicita aplicar a sus mercancías el REGIMEN DE ZONAS FRANCAS DE EXPORCION, deberá estar previamente certificado por el CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION, que es el organismo del Estado competente para autorizar las operaciones de empresas de Zona Franca.

2.3.3 Formularios para la Declaración de Mercancías

Los documentos de Importación / Exportación pueden llegar a ser un número importante. Por ejemplo en una operación de compra y venta internacional cuyo transporte se realizara por la vía marítima, puede haber: Contrato, Orden de Compra, Factura Proforma, Factura Comercial, Reserva de Embarque, Carta de Ruta, Conocimiento de Embarque, transferencia bancarias, cheques, etc. Pero el Art. 51 de la Ley 3489 de 1953 ha establecido como documentos imprescindibles que deben acompañar el Acto de Declaración Aduanal de Mercancías los siguientes.

Régimen Aduanero: “Tratamiento jurídico aplicable a las mercancías sometidas al control de la aduana, de acuerdo con las leyes y reglamentos aduaneros, según la naturaleza y objetivos de la operación”

✚ **Original del Conocimiento de Embarque:** Mejor conocido como Bill of Landing o B.L. si el embarque es marítimo, o de la Guía Aérea (Air Way Bill) si el embarque es aéreo. Definido por las Reglas de Hamburgo como el documento emitido por el porteador o consolidador que da constancia de la existencia de un contrato de transporte marítimo de carga internacional. Este documento posee una gran importancia a efectos aduaneros, pues la aduana concede propiedad sobre los embarques solo a aquellos que poseen un Conocimiento de Embarque a su nombre.

✚ **Original de la Factura Comercial:** Es el documento administrativo que contiene toda la información de una venta internacional. Se detalla el concepto, la cantidad y el importe de los productos/servicios vendidos, las condiciones de entrega y de pago, así como los impuestos y demás gastos que genere la venta.

Para aplicación de otras disposiciones la Dirección General de Aduanas puede solicitar otros documentos tales como:

✚ **La declaración única aduanera (DUA):** Es el formulario que actualmente utiliza la Dirección General de las Aduanas para todas las declaraciones aduanales de mercancías. Su nombre obedece a un esfuerzo hecho realidad, pues todas las declaraciones de importación exportación se hacen con el DUA.

 **Certificado de origen:** Conforme al Convenio de Kyoto para la Armonización de los Regímenes Aduaneros el Certificado de Origen es “un formulario específico que permite identificar las mercancías y en el cual la autoridad u organismo facultado para concederlo certifica expresamente que las mercancías a las que se refiere el certificado son originarias de un determinado país.

Otros Documentos pueden ser necesarios para la presentación, que conforme disposiciones especiales son indispensables para permitir la nacionalización de las mercancías.

Por ejemplo la importación de harina de trigo, requiere adicional a los documentos ordinarios la presentación de un certificado Fitosanitario emitido por las autoridades competentes del país de exportación, que abale la buena salubridad del producto. Adicional a este certificado el importador debe solicitar a la Oficina de Sanidad Vegetal del Ministerio de Agricultura una autorización para importar el producto. Luego de ser otorgada dicha autorización deberá ser presentada ante el Depto. De Promoción Agrícola y Ganadera del Ministerio de Agricultura, quienes darán, si así procede la autorización final que permitirá, después de haber cumplido con las obligaciones aduaneras, nacionalizar las mercancías.

Cada uno de estos documentos son requeridos en virtud del tipo de mercancía que se vaya a desaduanizar, por ejemplo: Si se importan materiales eléctricos desde Oriente, una vez haya llegado la carga a puerto los documentos que se requerirán serán los mencionados anteriormente, con excepción de los certificados fitosanitario y zoonosanitario, ya que el tipo de mercancía al que están dirigidos estos documentos son completamente distintos.

El proceso de desaduanización se lleva a cabo correctamente y siempre haciendo uso de los documentos pertinentes. Un aspecto importante es que a través del tiempo la Dirección General de Aduanas ha establecido diversos cambios en cuanto a su portal digital denominado SIGA por sus siglas Sistema Integrado de Gestión Aduanera. En la actualidad aduanas permite realizar el proceso de verificación de las mercancías con copia de los documentos originales, con la finalidad de ir agilizando el proceso en caso de que no se tengan a mano los originales, pero es importante señalar que al momento del despacho si es imprescindible presentar el BI original de la carga, de lo contrario la misma estará retenida.

Conocimiento de embarque o Bill of lading

		PHILIPPIAN EXPRESS - PHILIPPINE AIRCRAFT CORPORATION Suite 404-Corridor 20th, Bldg. Pagsanjan, Alabang, PH. Cebu, Cebu, Philippines 6000 Telephone: +63-31-888-4888 Fax: +63-31-888-2222 Email: phil@philipexpres.com www.philipexpres.com		Bill of Lading Multimodal Transport or Port to Port Shipment ORIGINAL
Shipper (Complete name and address) DOUBLE ACE CARGO INC 11027 NW 122ND ST MIAMI FL 33178-3170		Booking Number MPH0236	Bill of Lading Number MPH131120130236	
Consignee (If other than shipper) IMPORTACIONES DIVERSAS CARRET, HERCÉS 24 DE ABRIL REP. DOMINICANA		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS		
Notify Party IMPORTACIONES DIVERSAS CARRET, HERCÉS 24 DE ABRIL REP. DOMINICANA		RECEIVING IS SUBJECT TO THE CARRIER'S AND CONDITION OF CARRIER'S TERMS AND CONDITIONS. THE TOTAL NUMBER OF CONTAINERS OR PACKAGING OR UNITS SHIPPED OR ACCEPTED HEREON, THE WEIGHT AND VOLUME AND PACK COUNT ARE PROVIDED BY THE SHIPPER AND HAVE NOT BEEN VERIFIED BY ACCEPTING THIS BILL OF LADING. THE SHIPPER, CONSIGNEE, CARRIER OF THE GOODS, AND ANYONE ACTING ON BEHALF OF ANY SUCH PARTY SHALL SIGNATURE IS DEEMED TO ALL OF THE TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS HEREON. THIS IS BOTH THE FRONT AND BACK OF THIS BILL OF LADING WHETHER PRINTED OR STAMPED OR WRITTEN OR OTHERWISE INCORPORATED BY REFERENCE TO THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS BILL OF LADING.		
Pre-Carrier Bill SEACARD MARINE	Place of Receipt of the Goods MIAMI, FL			
Ocean Vessel SEAB ATLANTIC 85 S	Port of Loading / Export MIAMI, FL	Loading Port Terminal MIAMI, FL		
Foreign Port of Discharge BOCA CHICA	Place of Delivery of the Goods BOCA CHICA	Type of Move PORT/PORT		
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER				
MARK AND NUMBER AND NUMBER	NO. PKGS	Description of packages and goods	Gross weight	Remarks
TCNU 822532 9 LTL SEAL NUMBER A0306054 BH43206 A0306055	22	ETC. ACCORDING TO MANIFEST	789.25 KG. 1739.56 LB.	
TOTAL	22		789.25 KG.	
PARTICULAR FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE				
OCEAN FREIGHT CHARGED ON	PREPAID	COLLECT	NUMBER OF THE CONTRACT UNDER WHICH THE NUMBER OF ORIGINALS OF THIS BILL OF LADING HAVE BEEN ISSUED, ONE OF WHICH MUST ACCOMPANY THE GOODS AND CONFORMED VICE VERSA. ORIGINAL BILL OF LADING MUST BE SUBMITTED TO THE CARRIER IN EXCHANGE FOR THE RECEIPT OR DELIVERY ORDER. FOR AND ON BEHALF OF THE SHIPPER PHI EXPRESS SRL - 13-11-2013	
OCEAN FREIGHT	\$6.15			
TOTAL CHARGE	\$6.15			

Gráfico X: Conocimiento de embarque o bill of lading

Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

Factura Comercial

Registrada por ELECTORA/DEM SA DE CV, el 01 de Abril de 2003 en México D.F. No permite la reproducción total o parcial de este documento. Escalar en autorización de ELECTORA SA DE CV en las direcciones de sus direcciones locales.



"DEMIN S.A. DE C.V"
RFC: DEM110202AU3
FACTURA COMERCIAL/ COMERCIAL INVOICE
 Sierra Nevada 119 Colonia Lomas de Chapultepec
 Delegación Miguel Hidalgo C. 11000 México, D.F.
 Demin_Mexico@hotmail.com

No. de factura: 001



Lugar y fecha de emisión/ Place and date of issue: *México D.F 01 de Abril de 2011*

Datos del cliente:

Nombre/ Name <i>Diesel, San Francisco</i>	
Dirección/ Address <i>400 Castro Street cs 11 415 621 3337</i>	
RFC:	
Teléfono/ Phone Number <i>(+ 52) 415 621 3337</i>	Forma de pago/Terms of payment

País de origen /Country of Origin: *México*
 País de destino/ Country Address: *Estados Unidos de América*

INCOTERM: CIP (Costo, Seguro, Flete)
Puerto de exportación / Port of export <i>Manzanillo, Colima</i>
Puerto de descarga/ Unloading port <i>Long Beach, California</i>
Agente de transporte de carga / <u>Freighting agent</u>

Cantidad/ Quantity	Unidad de medida/ Measure	Descripción/ Description	Peso bruto/ Gross weight	Peso por unidad/ Weight each	Precio unitario/ Price each	Valor Total/ Invoice total
1280	Piezas	<i>1280 Rollos de tela de mezclilla con un contenido de algodón igual o superior al 85% una altura aproximada de 1.17 metros por 48 cm de diámetro, con un peso igual o superior a 12 kilogramos.</i>	13,360 kg	12 KG	173.73 USD 2000 MXN	222,374.4 USD 2,560,000 MXN
Subtotal:						222,374.4 USD 2,560,000 MXN
Transporte/ Transportation: AUTOTRANSPORTES DE CARGA FEDERAL "NEGOCIOS Y ESTRATEGIAS"						1,033.33 USD 11,898 MXN
Seguros/ Insurance: SERVICIOS DE SEGURIDAD Y LOGÍSTICA DE MÉXICO						604.34 USD 6,960 MXN
Valor total/ Invoice total:						224,012.07 USD 2,577,858 MXN

FIRMA DEL CLIENTE

FIRMA DEL VENDEDOR

Grafico XI: Factura comercial
Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

Declaración Única Aduanera o DUA



DGAD
ADUANAS

DECLARACION UNICA ADUANERA (DUA)



IDENTIFICACIÓN									
A) DECLARACIÓN:			B) EMPRESA DECLARANTE				ELEMENTO DE ADUANAS		
1. CNO. DE DECLARACIÓN		00000000000000000000		1. NOMBRE DE RAZÓN SOCIAL		1. CUENTA			
2. FECHA		2023/01/01		2. DIRECCIÓN		2. CÓDIGO			
3. TIPO DE DECLARACIÓN		IMPORACION		3. TELÉFONO		3. CÉDULA			
4. PUERTO DE SALIDA INTERNA		CÓDIGO: 0000		4. FAX		REGIMEN ADUANERO Y PREFERENCIAS APLICABLES 1. REGIMEN ADUANERO CÓDIGO: 0 2. PREFERENCIA APLICABLE 3. PREFERENCIA APLICABLE			
5. PAÍS PROCEDENCIA DESTINO		CÓDIGO: 00		5. E-MAIL					
6. DESTINATARIO		0000		6. RUC		REGIMEN DE ZONA FRANCA Y DE ADIACIÓN TEMPORAL 1. DATOS RELATIVOS A LA EXPORTACIÓN 1.1. MATERIA PRIMA IMPORTADA (CLASIFICACIÓN) VALOR US\$ _____ 1.2. MATERIA PRIMA LOCAL VALOR US\$ _____ 1.3. SUELDOS Y SALARIOS VALOR US\$ _____ 1.4. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VALOR US\$ _____ 1.5. OTROS VALOR US\$ _____			
7. Tipo de Embarque		0000		7. CEB (VALOR NETO)					
8. MEDIO DE TRANSPORTE		0000		DOCUMENTOS PRESENTADOS					
a) Nombre de la Empresa		0000							
b) Nombre del Mar / Vuelo		0000							
c) Nacionalidad		0000							
9. CANT.		0000		REFERENCIA TIPO DE DOCUMENTO EMISIÓN TELÉFONO E. MAIL 0000 FACTURA COMERCIAL 0000 0000 0000 REFERENCIA TIPO DE DOCUMENTO EMISIÓN TELÉFONO E. MAIL 0000 CONSIDERADO DESEMBARQUE AL 0000					
10. CANT.		0000							
DECLARACIÓN DE LA MERCANCÍA									
NO.	1. CÓDIGO ARANCELARIO	2. DESCRIPCIÓN	3. TIPO DE PRODUCTO	4. PAÍS DE ORIGEN	5. CANT.	6. UNIDAD	7. PESO	8. VALOR FOB	9. PRECIO AL POR MAYOR
1	75051000	VERMICULARIZADO APT. 7505	NO	CHINA	200.00	Métrico Cuadrado	25.0000	444	000
DATOS DE CONTENEDORES / CAMIONES									
1. LA CONTENEDOR			2. LA PLACA			3. EL CONT.		4. CARGA	
VALOR EN US\$					PESO DE LA MERCANCÍA				
1. CONCEPTO		2. MONEDA		3. VALOR NETO		4. VALOR BRUTO		5. VALOR NETO	
6. TOTAL FOB		7. MONEDA		8. VALOR NETO		9. VALOR BRUTO		10. VALOR NETO	
11. PLETO		12. MONEDA		13. VALOR NETO		14. VALOR BRUTO		15. VALOR NETO	
16. OTROS		17. MONEDA		18. VALOR NETO		19. VALOR BRUTO		20. VALOR NETO	
21. TOTAL FOB		22. MONEDA		23. VALOR NETO		24. VALOR BRUTO		25. VALOR NETO	
TASA OFICIAL DEL DÍA									
1. TASA OFICIAL DEL DÍA					2. TASA OFICIAL DEL DÍA				
PARA USO OFICIAL (NO ESCRIBIR)									
OBSERVACIONES									

Grafico XII: Declaración Única Aduanera (DUA)
Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

Certificado de origen

CERTIFICATE OF ORIGIN (Instructions Attached)

Please Print or Type

1 Exporters: Name and Address: <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Tax Identification Number ▶</div>	2 Basket Period <div style="text-align: center;"> From <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">D</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">D</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">M</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">M</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">Y</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">Y</td></tr></table> To <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">D</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">D</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">M</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">M</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">Y</td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;">Y</td></tr></table> </div>	D	D	M	M	Y	Y	D	D	M	M	Y	Y
D	D	M	M	Y	Y								
D	D	M	M	Y	Y								
3 Producers: Name and Address: <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Tax Identification Number ▶</div>	4 Importers: Name and Address: <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Tax Identification Number ▶</div>												

5 Description of Good(s)	6 HS Tariff Classification Number	7 Preference Criterion	8 Producer	9 Net Cost	10 Country of Origin

11 I certify that:

- the information on this document is true and accurate and I assume the responsibility for proving such representations. I understand that I am liable for any false statements or material omissions made on or in connection with this document;
- I agree to maintain, and present upon request, documentation necessary to support this Certificate, and to inform, in writing, all persons to whom the Certificate was given of any changes that would affect the accuracy or validity of this Certificate;
- the goods originated in the territory of one or more of the Parties, and comply with the origin requirements specified for those goods in the North American Free Trade Agreement, and unless specifically exempted in Article 411 or Annex 401, there has been no further production or any other operation outside the territories of the Parties; and
- this Certificate consists of _____ pages, including all attachments.

Authorized Signatory:		Company:						
Name:		Title:						
Date: (DDMMYY) <table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td><td style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px;"> </td></tr></table>							Telephone:	FAX:

B 232E (30/1/2) Printed in Canada



Gráfico XIII: Certificado de origen
Fuente: CAPGEFI, Curso Básico de Técnicas Aduaneras

2.3.4 Procedimientos del DVA

El DVA se define como la Declaración del Valor Aduanero, cuando el valor CIF (Cost, Insurance and Freight) de la factura comercial supera los US\$2,000.00 dólares se requiere del llenado de este formulario. Conforme al artículo 5 de la Norma 01-2000, la Dirección General de Aduanas exceptuará a los importadores de la presentación del formulario en los siguientes casos:

- A) Importaciones cuyo valor FOB (Free onBoard) no supere un monto de US\$2,000.00
- B) Importaciones efectuadas por el personal diplomático o por organismos internacionales
- C) Importaciones efectuadas al amparo de convenios internacionales
- D) Importaciones efectuadas al amparo de contratos suscritos con gobiernos o entidades extranjeras.
- E) Mercancías ingresadas al amparo de diferentes regímenes aduaneros, como el caso de la admisión temporal.
- F) Donaciones e importaciones efectuadas por entidades públicas o privadas, destinadas a atender catástrofes y casos similares de emergencia nacional.
- G) Armas y material bélico destinados a seguridad y defensa nacional, comprados e importados por las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.
- H) Documentos y catálogos comerciales
- I) Encomiendas postales, artículos diversos y envíos que utilicen los servicios de mensajería internacional y cuya factura no exceda los US\$2,000.00.
- J) Objetos religiosos utilizados en el culto, importados por las Iglesias.

K) Equipajes y efectos personales importados con motivo de traslados de domicilios.

La función del Agente de aduana o también conocido como Operador Económico Autorizado son las siguientes:

- ✚ Revisar que la declaración contenga todos los documentos exigidos por la Dirección General de Aduanas.

- ✚ Verificar y validar que la empresa cuenta con despacho expreso o normal para las mercancías.

- ✚ Verificar si le corresponde verificación física o selección aleatoria.

Si el expediente no está debidamente completado, se toma en consideración los siguientes pasos:

- ✚ El aforador envía la notificación electrónica al agente de aduana realizando la salvedad de que el expediente se encuentra incompleto.

- ✚ El agente de aduana tiene la opción de agregar los documentos faltantes del expediente, o más bien dirigirse a la Administración aduanera y entregarlo a la recepción de documentos.

- ✚ El analista documental recibe los documentos pertinentes y los escanea para ser adjuntados, a través de la declaración y notifica al aforador el despacho.

- ✚ El aforador realiza una comprobación en la declaración, inspección física junto al agente de aduana y demás autoridades, tomando en consideración las normas y procedimientos establecidos para hacer efectivo el despacho.

- ✚ El aforador presenta el resultado de inspección electrónica y espera la aprobación.

- ✚ El agente de aduana realiza el pago electrónico o por ventanilla, para luego realizar la solicitud de despacho.

- ✚ El agente de aduana visualiza de manera electrónica la culminación del proceso y el despacho aprobado, por ende procede a retirar la mercancía.

2.3.5 Plazo para la declaración y penalización

Conforme lo dispone el Art. 51 de la Ley 3489, las mercancías deben ser declaradas en un plazo de 4 días laborales a partir del día siguiente de la llegada. No cabe duda de que este es el plazo legal, pues así lo expresa el texto vigente, pero el plazo que se ha estado otorgando por más de 40 años es de 10 días calendarios contando desde la fecha de llegada del embarque. En aquellos casos en que la carga sea declarada después de vencido el plazo de los 10 días indicados en el párrafo anterior se aplica conforme al Art. 52 de la Ley 3489,

un recargo de un 3% por el primer mes o fracción de mes y un recargo de un 5% por cada mes o fracción de mes adicional.

2.4 El Régimen Aduanero, Clasificación y Operatividad de Despacho en la República Dominicana

En virtud de lo establecido por el Convenio de Kyoto, el régimen aduanero hace referencia al destino en que se someten las mercancías que ingresan o salen del país que se encuentre bajo el control aduanero.

La Dirección General de Aduanas posee diferentes tratamientos jurídicos que pueden ser aplicados para el proceso de recepción de las mercancías al llegar o salir por las aduanas portuarias, aeroportuarias y fronterizas de la República, por lo cual da a conocer los distintos tipos de regímenes aduaneros existentes para regular de manera oportuna el tráfico de las mercancías.

2.4.1 Definición de Régimen Aduanero

El concepto de Régimen Aduanero se utiliza para dar a conocer el marco legal que administra y regula el tráfico internacional de las mercancías, cuya finalidad será someterlas a la fiscalización. Por lo tanto La Dirección General de Aduanas posee un control en cuanto a la revisión de las cargas para garantizar que las mismas cumplan con las normas establecidas.

Una de las características principales del régimen aduanero es la diversificación, ya que varía en cada país aunque el proceso sea el mismo. Por ende siempre jugará un rol fundamental al momento de verificar y despachar las mercancías.

2.4.2 Clasificación de los Regímenes Aduaneros

De acuerdo a esta clasificación las autoridades competentes otorgan los respectivos tratamientos jurídicos mencionados con anterioridad para toda mercancía que se reciba o despache de las Aduanas Portuarias.

Los Regímenes Aduaneros pueden clasificarse de la siguiente manera:

- ✚ Regímenes de importación
- ✚ Regímenes de exportación
- ✚ Regímenes de perfeccionamiento
- ✚ Régimen de depósito aduanero
- ✚ Regímenes de tránsito
- ✚ Regímenes de excepción

2.4.3 El arancel y los impuestos aduaneros

El arancel de la República Dominicana se encuentra sustentado en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, el cual está compuesto de la siguiente manera:

21 Secciones

96 Capítulos

1,241 Partidas

5,019 Subpartidas

Notas de secciones, capítulos, adicionales

Reglas Generales de Interpretación del Sistema Armonizado

Ejemplo:

Partida arancelaria: **6403.19.10**

Interpretación:

64: Los dos primeros dígitos de la partida indican el capítulo en que se encuentra, es decir de que mercancía se trata.

03: Los dígitos siguientes indican el lugar que ocupa la partida de la línea operativa en el capítulo (Titulo descriptivo) y de que está hecho.

19: Estos dígitos representan el lugar que dentro de la partida ocupa la subpartida, es decir su clasificación.

10: Los últimos dígitos indican el lugar que ocupa la subdivisión nacional dentro de la subpartida, es decir indica el uso.

En resumen 6403.19.10

64: Zapato

03: Piel natural

19: Deporte

10: Béisbol

La base legal del arancel nacional se encuentra sustentada en las siguientes leyes:

La ley# 14-93 es la que sustenta el Arancel de Aduanas de la República Dominicana, decidiendo una reforma en la estructura arancelaria e introduciendo el Sistema Armonizado.

La ley#146-000 establece la modificación de la ley#14-93 del Arancel Nacional para introducir la versión en español del Sistema de Codificación.

2.4.4 Proceso de liquidación de los impuestos y gravámenes

En conformidad a los procedimientos para el cálculo de la liquidación se debe tomar en consideración la base imponible, la cual se obtiene de la sumatoria del valor FOB de las mercancías + flete pagado + seguros y otros gastos si existiesen, esto equivaldría al valor CIF en dólares. Este valor se ha de multiplicar por la tasa de cambio a la fecha que se encuentra actualizada en el portal de la DGA y de esta forma obtenemos el CIF en pesos. El valor CIF obtenido se multiplica por el gravamen a que está sujeta la mercancía, que puede ser ad valorem o específico.

El arancel es 100% Ad valorem, sin embargo el cálculo del selectivo presenta las modalidades de: Ad valorem y específico. Es importante señalar que para los productos obtenidos del alcohol y tabaco el cálculo es específico, mientras que para los demás productos es Ad valorem.

De acuerdo a la Ley#424-06 establece que la Dirección General de Aduanas cobrara una tasa por servicio aduanero, las cuales no deben utilizarse para proteger indirectamente a las mercancías nacionales, ni para gravar importaciones. Las tasas varían en función de peso y volumen y se pagan en moneda nacional.

Tasas del servicio aduanero por tipo de contenedor

Contenedores de 20 pies	US\$ 75.00
Contenedores de 40 o 45 pies	US\$ 100.00
Carga consolidada (LCL)	US\$0.25 por kilo o fracción con un tope de US\$60.00 por cada documento de embarque emitido por el consolidador.

Tabla I: Tasas del servicio aduanero por tipo de contenedor
Fuente: Elaboración propia

Calculo de liquidación de impuestos para una importación		Calcular la liquidación de importación de 110aires acondicionados de 9,000 BTU de origen chino tomando en cuenta los siguientes datos:	
Tipo de contenedor	Valor FOB	Flete	
40 pies	US\$350.00	US\$3,000.00	
FOB:	$110 * US\$350.00 = US\$ 38,500.00$	Flete: US\$ 3,000.00	
Valor CIF:	$38,500.00 + 3,000.00 + 770.00 = US\$42,770.00$	Tasa del dólar 41.60	
Selectivo:	$(1,758,432.00 - 351,686.40) * 20\% = RD\$42,023.68$	ITBIS: $(1,758,432.00 - 351,686.40 + 42,023.68) * 18\% = RD\$455,785.57$	
	Seguro	Gravamen	
	2%	20%	
	Seguro: $US\$38,500.00 * 2\% = US\770.00	Gravamen: $1,758,432.00 * 20\% = 351,686.40$	
	Valor CIF en pesos: RD\$ 1,758,432.00		
	Tasa por servicio aduanero: $US\$100.00 * 41.60 = RD\$4,160.00$		
			Total de liquidación: $351,686.40 + 42,023.68 + 455,785.57 = RD\$ 1,249,495.65$

Tabla II: Tabla de liquidación de impuestos para una importación
Fuente: Elaboración propia

2.5 Glosario de términos

Cadena de suministro: Se define como el movimiento de en el que intervienen todos los procesos logísticos.

DUA: Declaración Única Aduanera, formulario que es completado cada vez que se realiza la declaración de importación en el portal de la Dirección General de Aduanas, a través de su sistema SIGA y cuyo costo es RD100.00.

DVA: Declaración del Valor Aduanero, formulario que ha de ser completado solo para las importaciones que excedan los US\$2,000.00 y cuyo costo es de RD\$5.00.

Conocimiento de embarque: Es también conocido como Bill of Lading (BL) documento que sirve de constancia para validar los datos de la mercancía y a la vez sirve de contrato en el consignador y el consignatario.

FOB (Free onBoard, Libre a bordo): Incoterm más utilizado en las negociaciones internacionales, el cual significa que la mercancía es puesta a bordo del barco con todos los gastos, derechos y riesgos a cargo del vendedor.

CIF (Cost, insurance and freight, Costo, seguro y flete) Incoterm que establece que el precio incluye la mercancía puesta en puerto con flete pagado y seguro cubierto.

Consolidación: Es el proceso de agrupar cargas conocidas por sus siglas LCL o cargas sueltas.

Flete: Se define como la tarifa que paga el comprador por las gestiones del transporte de su carga.

Aforador: Figura que desempeña un rol importante en la Dirección General de Aduanas, pues tiene la obligación de verificar que las mercancías declaradas en importación y exportación estén debidamente clasificadas conforme a los reglamentos de Aduanas.

Incoterm: Los Incoterms son normas internacionales, las cuales han sido aprobadas por todos los países y estas regulan las condiciones del comercio internacional.

Transbordo: Se define como la acción bajo control aduanero que permite la transferencia de mercancía desde un medio de transporte a otro.

Reembarque: Es el proceso aduanero el cual permite reembarcar las mercancías introducidas en régimen de importación e internación temporal, bajo control aduanero del país.

Depósito fiscal: Es el régimen aduanero que permite que las mercancías lleguen a territorio aduanero, con el cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.

Drawback: Régimen aduanero devolutivo que retorna los derechos e impuestos arancelarios a la importación de las mercancías.

Régimen de importación: También conocida como importación a consumo, la cual permite nacionalizar la mercancía destinada en la declaración aduanero, previa al cumplimiento de sus procesos establecidos.

Régimen de exportación: Régimen que permite posicionar la mercancía en mercados extranjeros.

CAPITULO III.

GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1 Conceptos de Manual de Procedimientos

De acuerdo al libro “Manual de procesos y procedimientos. Bases Estratégicas y Organizacionales”. Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta. (Luis O. Ortiz, 2010).

Según Munera (2002), es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización. De acuerdo a Diamond (1983) los manuales de procedimientos son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos.

Según Prieto (1997) Procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente.

Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.”

Gómez Ceja (1997) describe que: “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

3.1.1 Objetivos del Manual de Procedimientos

Básicamente los manuales de procedimientos designan funciones a los departamentos correspondientes de organización. El mismo persigue una serie de objetivos los cuales se pueden citar a continuación:

- ✚ Optimiza los recursos en la organización
- ✚ Eficientiza el proceso de reclutamiento y selección, ya que proporciona mayor claridad en los requerimientos de cada actividad.
- ✚ Contribuye a cumplir los lineamientos establecidos al momento de realizar alguna tarea.
- ✚ Distribuye y designa las diversas responsabilidades de trabajo.
- ✚ Representan una fuente de información, consulta y orientación respecto a los puestos de trabajo.

Según Gómez F. (1993) señala que: “El principal objetivo del manual de procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”. (p.61)

Es importante señalar que los manuales de procedimientos también buscan la llamada “Estandarización de actividades” cuya finalidad es adaptar una disciplina con todos los participantes y alcanzar los resultados requeridos.

De acuerdo a Bortz (2002) los objetivos también pueden ser:

- ✚ Estimular la uniformidad
- ✚ Eliminar la confusión

- ✚ Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones
- ✚ Disminuir la carga de supervisión
- ✚ Servir de base para la capacitación del personal
- ✚ Evitar la implantación de procedimientos incorrectos
- ✚ Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Cada uno de los objetivos mencionados con anterioridad proporciona a la empresa múltiples beneficios, pues permiten que la misma vaya en pos de lo que se persigue. Si un nuevo empleado se integra en una compañía X, le servirá de apoyo el manual de procedimientos, ya que tendrá una guía que le señalará paso por paso las actividades que debe realizar para desempeñar su trabajo de manera eficiente.

3.1.2 Tipos de manuales

En virtud de lo plasmado en el libro de Rodríguez Valencia (2002) “Como elaborar y usar los manuales administrativos” nos dice: La clasificación depende mucho del procedimiento que se quiera documentar, no es lo mismo elaborar un manual de procedimientos para el área de compras de una empresa de servicio que elaborar el manual de procedimientos para una fábrica. Depende mucho de quien elabora el documento, aunque la esencia sigue siendo la misma, la clasificación queda a criterio de quien elabora los manuales. Valencia clasifica los manuales en 2 categorías:

3.1.2.1 Manuales de procedimientos de oficina

De acuerdo con Valencia (2002) “El manual de procedimientos de oficina, es un instrumento de control sobre la actualización del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter rebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas”.

Manual de procedimientos de oficina

	Sistemas constructivos GUILLERMO VALENCIA CIA.LTDA.	
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	ELABORACIÓN: Noviembre/14/2009
		REVISIÓN: Noviembre/14/2010
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.		
PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO		
Explorar las capacidades y habilidad		
es de los aspirantes a puestos existentes en la institución, para OBJETIVO: elegir objetivamente y acorde a los perfiles establecidos, aquellos con mayor potencial de desempeño.		
RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.		
Nº	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Jefe de Unidad Solicitante.	Surge vacante.
2	Jefe de Unidad Solicitante.	Llena formulario Requisición de Empleados y la envía.
3	Director de RR.HH.	Consulta perfil del puesto y remuneración.
4	Director de RR.HH.	Proporciona información.
5	Encargado de seleccionar	Verifica en banco de datos si existen candidatos.
6	Encargado de reclutar	Si no existen, recluta nuevos candidatos.
7	Encargado de reclutamiento	Verifica que los expedientes tengan toda la documentación pertinente.
8	Encargado de reclutamiento	Archiva expedientes.
9	Encargado de reclutamiento	Convoca a candidatos con expediente completo.
10	Encargado de evaluación	Aplica y califica pruebas.
11	Encargado de evaluación	Entrega resultados y expedientes.
12	Director de RR.HH.	Revisa expedientes y autoriza documentación.
13	Secretaria de RR.HH.	Convoca candidatos preseleccionados.
14	Encargado de reclutamiento	Entrevista a candidatos.
15	Encargado de reclutamiento	Selecciona una tema y la somete a autorización.
16	Director de RR.HH.	Revisa, autoriza y envía tema.

Gráfico XIV: Esquematización del manual de procedimientos de oficina
 Fuente: Libro "Como elaborar y usar los manuales administrativos" autor Rodríguez Valencia

3.1.2.2 Manuales de procedimientos de fábricas

Los manuales de procedimientos de fábricas, son aquellos que permiten controlar y supervisar los productos que se generan en el departamento de producción estableciendo programas y calendarios para cumplir los objetivos.

Por otra parte existen otras clasificaciones de los manuales de forma genérica como son:

- Según su alcance:
 - ✚ Generales o de aplicación universal
 - ✚ Departamentales o de aplicación específica
 - ✚ De puestos o aplicación individual

Los manuales departamentales son aquellos que tienen por objetivo legislar el modo en que son realizadas todas las actividades del personal cuyas normas se dirigen de acuerdo al departamento que pertenezcan o actividad que realicen.

- Según su contenido:
 - ✚ De historia de la empresa
 - ✚ De organización
 - ✚ De políticas
 - ✚ De procedimientos
 - ✚ De contenido múltiple

Los manuales de políticas básicamente son aquellos cuya función es regular y determinar la dirección de una entidad en particular.

Los manuales de procedimientos tal como su nombre lo indica, determinan cada uno de los pasos que deben llevarse a cabo para realizar alguna tarea o actividad de forma correcta.

Sirven de guía y soporte en cualquier tipo de eventualidad.

➤ Según su función específica:

✚ De personal

✚ De ventas

✚ De producción o ingeniería

✚ De finanzas

✚ Generales

✚ Otras funciones

Manual de procedimientos de fábrica

 ARTESANAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ÁREA DE PRODUCCIÓN.	FUNCIÓN: PRODUCCIÓN
	PROCEDIMIENTO: Producción de calzado.	COD: PPRO-006
Inicia:	Con el ingreso del pedido del cliente.	Fec. Emisión: Jun / 07
Termina:	Con la entrega del producto al cliente.	Fec. Revisión: Jul / 07

5	PROCEDIMIENTO	
5.1	Realiza el pedido al Jefe de Ventas, llenando el registro correspondiente.	<u>Cliente</u>
5.2	Recibe el pedido, lo firma y envía el registro al asistente de ventas.	<u>Jefe de Ventas</u>
5.3	Revisa el pedido y llena el registro. Emite petición del calzado al Bodeguero.	<u>Asist. de ventas</u> <u>Bodeguero</u>
5.4	Revisa si el calzado tiene stock para proceder a su despacho; si no tiene stock envía el pedido al dep. de producción para su elaboración.	<u>Jefe de Producción</u>
5.5	Recibe el pedido y envía la descripción del calzado al área de diseño	<u>Área de Diseño y Corte</u>
5.6	Elabora el diseño del calzado según los requerimientos del cliente. Corta los materiales (principales y refuerzos) necesarios para la fabricación.	<u>Área de Aparado y Armado</u>
5.7	Recibe las piezas y comienza a untar de pegamento. Doblan las partes del calzado para darle forma. Por último el calzado pasa a la ojeteadora y cosedora para posteriormente mandarlo al área de acabado.	<u>Área de Acabado</u>
5.8	Elimina los sobrantes de hilo y goma Pinta, da brillo, introduce plantillas, etiqueta y colca el calzado en su respectiva caja. Envía al bodeguero	<u>Bodeguero</u>
5.9	Recibe el calzado, actualiza el inventario y retira cantidad pedida. Envía el pedido al jefe de ventas.	<u>Jefe de Ventas</u>
5.10	Entrega la factura y el pedido al cliente con su correspondiente valor.	<u>Cliente</u>
5.11	Recibe el pedido, cancela el valor y firma la factura.	

Elaborado por: Organización & Métodos	Revisado por: Jefe de Producción	Aprobado por: Gerente General	Fecha: 24 Jul-2014
Analista de Métodos (AAN)	Ing. Erick Chávez	Ing. María José Freire	Página 4 de 4

Grafico XV: Esquematización del manual de procedimientos de fábrica

Fuente: Libro “Como elaborar y usar los manuales administrativos” autor Rodríguez Valencia

3.2 Requisitos básicos para el éxito de los manuales administrativos

De acuerdo con Terry (2002) “Habrá que considerar una lista de requisitos básicos para el éxito en la práctica de manuales administrativos”.

Requisitos básicos para el éxito de los manuales administrativos

- Controlar la autoridad y responsabilidad del programa de manualización, en el departamento de personal, en consultores administrativos externos.
- Escribir de manera sencilla y clara para el nivel de los usuarios del manual que se trate.
- Utilizar ayudas visuales (Organigramas, diagramas de flujo).
- Controlar la distribución de los manuales.
- Conservar actualizados los manuales, mediante revisiones periódicas.
- Hacer resaltar los cambios y las revisiones.

3.3 Ventajas de poseer un manual de procedimientos

De acuerdo a Ortiz (2010) existen múltiples ventajas que proporciona el manual de procedimientos, dentro de estas se pueden destacar:

- 1) Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- 2) Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- 3) Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- 4) Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- 5) Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- 6) Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- 7) Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- 8) Permitir la integración de la gestión en las áreas de planeación, calidad y control interno.
- 9) Minimizar los riesgos personales, legales e institucionales al cumplir con los parámetros normativos de la Institución.
- 10) Asegurar la evolución del conocimiento en la medida que se mejoren los procedimientos.

En referencia a las investigaciones, no se ha mencionado desventajas del manual de procedimientos respecto a lo que establecen los autores, sino más bien múltiples beneficios.

En una entrevista realizada Cristina Pineda (2010) (Directora General de Pineda Covali, empresa textil) compartió lo siguiente:

“Tenemos manuales de procedimientos para vendedores, gerentes y para el piso de ventas de las tiendas. Nos permite establecer una relación ética y profesional con el equipo de trabajo y hacer que todos conozcan sus responsabilidades y obligaciones. Los manuales de

procedimientos nos ofrecen diversas posibilidades para la mejora de actividades, de la misma manera se pueden mencionar algunas ventajas que favorece su implementación”.

- ✚ Facilita la revisión, evaluación y actualización de las actividades.
- ✚ Evita errores en las actividades por la falta de información
- ✚ Evita conflictos internos por diferencia de criterios en cierto proceso.
- ✚ Sirve de herramienta para un entrenamiento efectivo y capacitación.
- ✚ Sirve como herramienta de consulta.
- ✚ Proporciona la facilidad para que el personal cumpla con las normas, funciones y procesos establecidos.
- ✚ Crea historial y se almacena como una memoria

3.4 Importancia de los manuales de procedimientos

Luego de haber abordado los conceptos y demás tópicos de interés que engloban el manual de procedimientos, es oportuno explicar que la importancia de los mismos radica en que permite a las entidades conocer y analizar a profundidad el funcionamiento interno, así como a los puestos de trabajo que se encuentren. Es una herramienta poderosa para tomar decisiones y realizar reestructuraciones.

Una empresa que posea un manual de procedimientos, siempre estará centrada en sus objetivos y proporcionará estabilidad y confianza a sus empleados. La organización es un aspecto fundamental que garantiza el uso de los manuales, por tal razón juega un rol preponderante y debe implementarse para obtener una mayor rentabilidad.

Según Biegler (1980) “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”. (p.54)

Para Melinkoff, (op.cit) define que: “El aumento del rendimiento laboral, permite adaptarlas mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización”. (p.30)

3.5Elaboración del manual de procedimientos

El contenido del manual de procedimientos va a depender de lo que empresa este presta a mostrar, en este sentido el mismo conlleva una serie de pasos para su correcta elaboración:

- ✚ **Portada:** En esta parte se debe incorporar las características de la compañía, tales como logo, nombre de la institución, tipo de manual que se ha de presentar, fecha y lugar de elaboración, denominación y extensión.

- ✚ **Introducción:** En esta sección se reseña una breve exposición sobre el documento a tratar, el contenido, el objeto, los alcances y la importancia de su revisión y actualización.

- ✚ **Objetivo de los procedimientos:** Básicamente representa una explicación de lo que se desea lograr o cumplir con los procedimientos establecidos.

- ✚ **Alcance de los procedimientos:** En esta parte se encuentra la información sobre a quién o a que departamento se ha de dirigir.

- ✚ **Responsable:** Este apartado incluye a los departamentos o unidades que intervendrán en las distintas fases de los procedimientos.

- ✚ **Políticas o normas de operación:** En esta se incluyen los criterios o lineamientos para garantizar la cobertura de las responsabilidades.

- ✚ **Conceptos:** En esta parte se desglosan los términos o palabras claves que se emplearan en el manual de procedimiento.

- ✚ **Procedimientos:** En este apartado se describen todos los procedimientos explicando en que consiste, cuando, como donde, porque y cuanto tiempo, señalizando a los responsables.

- ✚ **Diagramas de flujo:** En esta sección se representaran los diagramas de flujo, los cuales facilitaran al lector a entender y profundizar las tareas y operaciones.

- ✚ **Formularios:** Los anexos de instructivos y formularios se emplean en el desarrollo del manual de procedimientos, con la finalidad de que sean soporte de los procedimientos.

✚ **Glosario de términos:** Está conformado por los conceptos que estarán relacionados con el contenido y servirán de sustento al momento de las consultas.

✚ **Firmas de autorización:** En este apartado se reflejarán los encargados de la Institución que han de aprobar el manual, indicando sus nombres, cargos y firmas.

Manual de procedimientos

Ejemplo de un manual de procedimientos
Network de Psicología Organizacional

11

	ASISTE: Educación asistida por computadora Manual de procedimientos	FECHA:	18 de enero del 2008			
		PAGINA:	De:	132		
		Sustituye a:				
		PAGINA:	De:			
		FECHA:				

PUESTO: ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	CLAVE
PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	

Responsable	Actividad	Documento
	Inicio	
Jefe del área vacante	Realiza requisición de personal	Requisición de Personal
Jefe de recursos humanos	Verifica que exista disponibilidad presupuestal	
Jefe de recursos humanos	Si existe disponibilidad continua el proceso en caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación	
Jefe de recursos humanos	Turna solicitud con Especialista en reclutamiento y selección de personal	
Especialista en reclutamiento y selección	Verifica que el análisis de puesto este elaborado y tenga toda la información necesaria	
Especialista en reclutamiento y selección	Si existe análisis de puesto y esta actualizado se continua con el proceso en caso contrario se actualiza o se elabora en coordinación con área vacante	Análisis de Puesto
Especialista en reclutamiento y selección	Elabora tabla de decisión con rasgos a evaluar, instrumentos a utilizar y criterios de evaluación	Tabla de Decisión
Especialista en reclutamiento y selección	Selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) que se van a utilizar en el proceso	Pruebas Psicométricas y exámenes de conocimientos y habilidades
Especialista en reclutamiento y selección	Elabora convocatoria	Convocatoria
Especialista en reclutamiento y selección	Realiza la difusión de la convocatoria	
Especialista en reclutamiento y selección	Recibe documentos de candidatos, verifica que cubran los candidatos con criterios de convocatoria y realiza entrevista inicial	Formato de entrevista inicial Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum
Especialista en reclutamiento y selección	Informa a los candidatos que no cubran criterios sobre otras convocatorias y agradece interés.	
Especialista en reclutamiento y selección	Recibe documentos de candidatos que cubren con los requisitos, informa del proceso y comunica fecha de exámenes	Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum profesional Comprobantes

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

www.conductitlan.net
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Gráfico XVI: Esquematización del manual de procedimientos

Fuente: Ejemplo de un manual de procedimientos por Jorge Everardo Aguilar Morales

3.6 Fuentes de información

Existen una gran variedad fuentes de información que pueden ser aplicadas al desarrollo del manual de procedimientos, se pueden mencionar las siguientes:

- Referencia de áreas de trabajo
- Referencia de Instituciones
- Mecanismos de información
- Archivos de la empresa
- Directivos
- Ejecutivos asesores
- Empleados

Las informaciones pueden ser recopiladas a través de distintos métodos como son:

- Las encuestas
- La investigación documental
- La observación directa

Cada una de ellas arrojará diversos resultados y permitirá que se recopile las información de manera oportuna. Esto permitirá que se eficiente el proceso y se pueda llegar a una conclusión específica y mejorar las condiciones de la empresa.

CAPITULO IV.

CARACTERISTICAS GENERALES DE LA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS S. A (CORECA)

4.1 Reseña de la Compañía

Comercial de Repuestos S.A es una compañía por acciones cuya naturaleza es la de ser **importadores y comercializadores de repuestos de automóviles y motocicletas**, distribuyendo una gran diversidad de productos de distintos orígenes y con una alta calidad.

Coreca se encuentra ubicada en la Ave. 27 de Febrero, esquina Paseo de Los Periodistas en el sector Miraflores. Actualmente realiza ventas directas contando con sistemas de comunicación y canales de distribución que le permiten realizar ventas a distancia. En cuanto el mercado de repuestos Coreca goza de muy buena reputación ubicándose en uno de los primeros lugares de preferencia del sector.

4.1.1 Historia de la compañía



CORECA quedó legalmente establecida como una Compañía por Acciones, el 23 de agosto de 1973, creada por el finado empresario dominicano Lic. José María González, quien motivado por una visión empresarial, y consciente de la necesidad del mercado de

repuestos, tuvo la innovadora y atinada iniciativa de incursionar en el negocio de repuestos para automóviles bajo la modalidad de ventas rancheras.

En 1974 inició formalmente sus operaciones con la importación y distribución (a nivel nacional) de repuestos para automóviles de fabricación japonesa de las marcas Toyota, Honda, Nissan, Mitsubishi, Daihatsu, Mazda, entre otras; llevando productos hasta los detallistas locales, haciendo efectiva la actividad de compra-venta.

Posteriormente, se incorporaron al negocio de importación y comercialización de repuestos de motocicletas para las marcas Honda, Suzuki y Yamaha.

Como consecuencia del fallecimiento de su fundador y pasado Presidente, en mayo del 2004 CORECA pasa a ser administrada por una nueva generación, bajo el mando integral de su Presidenta la Lic. Kalia González, junto a grupo de profesionales interesados en contribuir al desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

4.1.2 Misión

Satisfacer las necesidades del mercado de repuestos de automóviles y motocicletas, a través de la importación y comercialización de productos de calidad garantizados.

4.1.3 Visión

Ser la empresa líder en el mercado nacional de repuestos para automóviles y motocicletas.

4.1.4 Valores

- **Responsabilidad** en lo que hacemos.
- **Honestidad** con nuestra empresa, con los clientes y con nosotros mismos.
- **Respeto** hacia nosotros mismos, con nuestros compañeros y nuestros clientes.
- **Compromiso** con los lineamientos y metas de la empresa.
- **Trabajo en Equipo**, trabajando juntos, mano a mano para el logro de nuestros objetivos, y obtener un beneficio para todos.
- **Vocación de Servicio** motivados por el deseo de ayudar y servir a nuestros clientes, comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas

4.2 Principales marcas

Comercial de Repuestos, S. A. distribuye una amplia gama de piezas de distintos orígenes, donde predominan las de origen asiáticos. Todos los productos que comercializan cuentan con el respaldo de años de experiencia y garantía. El portafolio está compuesto por una extensa gama de marcas prestigiosas y muy reconocidas.

El área de Automóviles está conformada por un extenso inventario y gran variedad de piezas de importantes marcas como estas:



4.2.1 Principales productos

- Bandas de Freno
- Bushings
- Switch eléctricos
- Abrazaderas
- Roll bearing
- Anillas
- Juntas de culata
- Retenedoras
- Micas
- Amortiguadores
- Correas
- Aros
- Tuercas
- Pernos
- Rodamientos
- Filtros de aceite
- Filtros de agua
- Filtros de aire
- Discos de fricción
- Arandela
- Reflectores
- Faroles



4.3 Análisis FODA

De acuerdo con (Navajo, 2012) destaca que el Análisis Foda fue desarrollado por Kenneth Andrews y Roland Christensen de la Harvard Business School. La palabra FODA es el acrónimo de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas. Es una técnica que nos permite trabajar tanto con elementos internos como externos, presentes como futuros, lo que nos facilita obtener una visión global de la situación de la organización (Weilhrich, 1981). **Las fortalezas** son las capacidades que posee la organización para obtener una ventaja ante la competencia., **las debilidades** se definen como las situaciones o problemas que surgen e imposibilitan el adecuado desempeño de la gestión, **las oportunidades** representan los factores favorables que existen en la organización y de los cuales se pueda aprovechar al máximo, **las amenazas** son los factores adversos que se encuentran en el entorno, es decir que impactan y afectan a la organización.

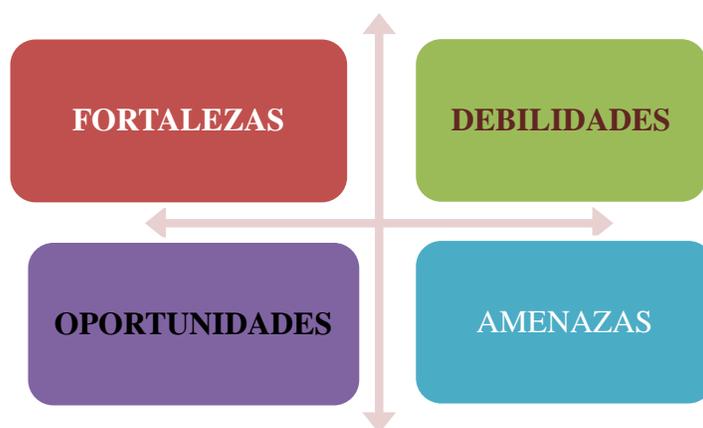


Gráfico: XVII: Matriz FODA
Fuente: Elaboración propia

Luego de haber realizado un análisis acorde a la situación de la empresa, se pueden identificar los siguientes resultados:

 **Fortalezas:**

- ✓ Diversidad de productos
- ✓ Marcas exclusivas y reconocidas
- ✓ Precio de productos competitivos
- ✓ Solvencia financiera
- ✓ Posicionamiento en el mercado

 **Debilidades:**

- ✓ Poca publicidad para promoción de productos
- ✓ Herramientas tecnológicas desactualizadas
- ✓ Ausencia de procedimientos en algunos departamentos
- ✓ Pocos empleados
- ✓ Poco seguimiento a las solicitudes de los clientes

 **Amenazas:**

- ✓ Asociaciones y compañías que representan la competencia
- ✓ Aparición de productos sustitutos
- ✓ Proveedores con mayor poder de negociación
- ✓ Inestabilidad económica

✚ Oportunidades:

- ✓ Mejora de las herramientas de información
- ✓ Apertura de negocios con proveedores de otros orígenes
- ✓ Alianzas estratégicas con distribuidores
- ✓ Apertura de programas de outsourcing y costos bajos
- ✓ Incremento de la demanda de repuestos

4.4 Estructura organizacional

Actualmente la empresa comercial de Repuestos posee la siguiente estructura organizacional, la cual está encabezada por el presidente, quien tiene a su cargo las supervisiones del Gerente General y la administración.

El Gerente General tiene a su cargo la supervisión de los departamentos de Servicios Generales y Recursos Humanos.

El Administrador tiene bajo su Supervisión al Coordinador de Logística y Gestión Aduanal.

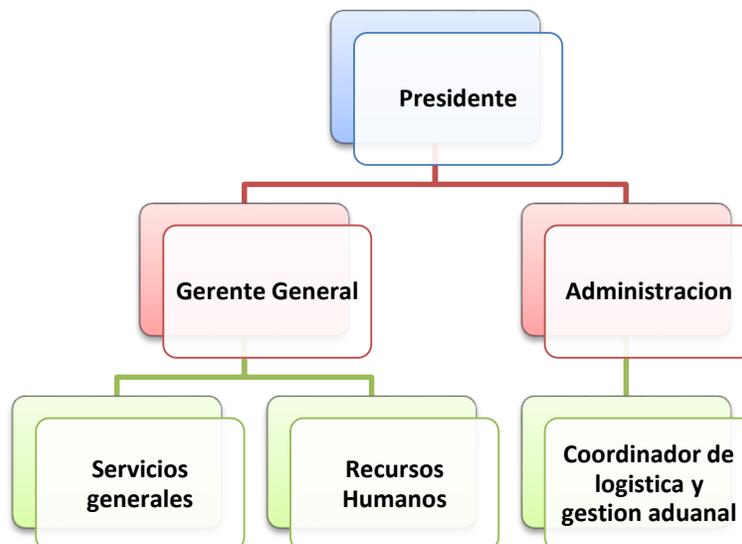


Grafico XVIII: Estructura organizacional actual
Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V.

**PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
PROCESO DE GESTION ADUANAL DE LA EMPRESA
COMERCIAL DE REPUESTOS S.A (CORECA).**

5.1 Introducción al manual de procedimientos

A continuación les presento el Manual sobre Procedimientos del sistema logístico de la gestión aduanal para la empresa Comercial de Repuestos S.A (CORECA). El manual elaborado cubre todos los procedimientos que se deben seguir para el proceso de desaduanización de las mercancías de importación y ofrece una orientación a los especialistas del área de gestión aduanal para el desempeño de sus funciones durante las diversas fases correspondientes, quienes deberán cumplir con los procedimientos y directrices estipulados en este manual para ejecutar eficazmente un proceso de desaduanización de mercancías de importación.

5.2 Objetivo del manual de procedimientos

5.2.1 Objetivo general:

Establecer de manera documental, la política, objetivos, lineamientos y responsabilidades necesarios para llevar a cabo cualquier verificación, inspección, actividad u operación relacionadas con el proceso de desaduanización de mercancías de importación

5.2.2 Objetivos específicos

- ✚ Dotar a la empresa de un instrumento técnico administrativo que contemple de manera estandarizada los pasos involucrados en el proceso de desaduanización de las mercancías de importación.

- ✚ Proveer información sistemática y real que contribuya a facilitar la selección de trabajadores.
- ✚ Proporcionar un instrumento idóneo, que sea utilizado por personas involucradas en la desaduanización de las mercancías.

5.3 Alcance

El presente manual de procedimientos está dirigido al área de logística de gestión aduanal.

5.4 Aprobación del Manual de Procedimientos

La aprobación de este manual estará a cargo de la Gerencia General de Comercial de Repuestos S.A, quien evaluara detalladamente todos los aspectos que contenga el mismo para darle la oportuna aprobación.

5.4.1 Actualización del manual

Se evaluara el manual de procedimientos y el mismo deberá ser revisado anualmente.

Asimismo también puede ser utilizado en los siguientes casos:

- ✚ Por requerimiento de la Gerencia General
- ✚ Por solicitud de la Administración o el encargado de logística
- ✚ Si surge alguna nueva aprobación o cambio por parte de la administración, que repercuta en las funciones diarias del departamento logístico.

5.5 Procedimientos a contener en el manual

El presente manual de procedimientos estará enfocado en el área de logística de gestión aduanal de la empresa Comercial de Repuestos S.A, conteniendo de forma detallada cada una de las actividades que se realizan en congruencia con las funciones.

Cabe destacar que el manual contendrá los puestos o unidades que intervienen en las actividades precisando su responsabilidad y participación y en adición se representaran los formularios y documentos que intervienen en el proceso desde que se origina una necesidad hasta que llega a manos del cliente.

5.5.1 Propuesta del manual de procedimiento del departamento de logística y gestión aduanal de la empresa Comercial de Repuestos S.A.

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE LOGISTICA E IMPORTACION	
OBJETIVO:	Coordinar de manera eficiente todas las importaciones de la empresa hasta su oportuno despacho, conforme a las reglamentaciones aduaneras, para garantizar el cumplimiento de las metas de la empresa y evitar eventualidades.	
PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE: ENCARGADO DE LOGISTICA		
No.	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Gerente de Ventas	Surge la necesidad de abastecer las mercancías
2	Gerente de Ventas	Completa formulario para procesar la orden de compra
3	Gerente de Ventas	Procede a buscar la autorización de la Gerencia
4	Encargado de compras	Realiza solicitudes de cotización a los proveedores con la finalidad de obtener calidad y buenos precios

5	Encargado de compras	Selecciona el proveedor más rentable y procede a realizar la orden de compras
6	Encargado de compras	Revisa y aprueba la orden para enviarla a producción
7	Encargado de compras	Coordina acorde a la cantidad de mercancía el volumen del contenedor
8	Encargada de logística y gestión aduanal	Realiza las cotizaciones de fletes con distintas navieras, a fin de adquirir la más rentable
9	Encargada de logística y gestión aduanal	Realiza booking correspondiente con la línea naviera incluyendo el contacto con el proveedor
10	Encargada de logística y gestión aduanal	Da seguimiento hasta que finalice la producción de la orden y el proveedor esté listo para embarcar
11	Encargada de logística y gestión aduanal	Solicita las copias de los documentos al proveedor a fin de ir preparando la importación
12	Encargada de logística y gestión aduanal	Una vez llegue el embarque a puerto, se procede a realizar la presentación aduanal
13	Encargada de logística y gestión aduanal	Coordina con los agentes aduanales la verificación del contenedor
14	Encargada de logística y gestión aduanal	Notifica al Encargado de Almacén que las mercancías están en

		puerto
15	Encargado de almacén	Organiza el espacio de las mercancías para recibir el nuevo contenedor
16	Encargada de logística y gestión aduanal	Realiza los pagos correspondientes a las aduanas, navieras y agentes aduanales
17	Encargada de logística y gestión aduanal	Gestiona el despacho del contenedor en el puerto
18	Encargada de logística y gestión aduanal	Notifica a la Gerencia el día de llegada del contenedor
19	Encargado de almacén	Envía reporte final de recepción de mercancía a la Encargada de logística y Encargado compras
20	Gerente General	Aprueba los precios de liquidación de las mercancías
21	Encargada de logística y gestión aduanal	Liquida las mercancías e imprime los reportes correspondientes
22	Encargada de logística y gestión aduanal	Notifica al Gerente de Ventas la disponibilidad de las mercancías para vender
23	Encargada de logística y gestión aduanal	Archiva expedientes

Tabla III: Estructura de propuesta para el manual de procedimientos
Fuente: Elaboración propia

5.5.2 Propuesta de la descripción de puestos del gerente y/o encargado del departamento de logística y gestión aduanal de la empresa CORECA

PUESTO	ENCARGADO DE LOGISTICA Y GESTION ADUANAL
OBJETIVO:	Es el responsable de la coordinación, funcionamiento y organización del área logística de la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes
	Funciones
	Coordinar de manera oportuna las diferentes áreas de Almacén(entradas, reposición, elaboración de pedidos y transporte)
	Optimizar la política de aprovisionamiento y distribución de la empresa
	Organizar y planificar la preparación de los pedidos
	Optimizar los procesos de trabajo
	Coordinar todas las importaciones de la empresa velando porque cumplan con las reglamentaciones exigidas
	Evitar cargos por multas y otros gastos involuntarios
	Mantener una excelente comunicación con los proveedores internacionales
	Llevar registro de todas las importaciones recibidas
	Dar seguimiento a órdenes de compras, back orders, transferencias a proveedores, navieras etc.
	Realizar las presentaciones aduanales a la Dirección General de Aduanas

	Gestionar la verificación y despacho oportuno de las mercancías
	Realizar pre liquidaciones
	Liquidar las mercancías a fin de que estén disponibles para vender
	Elaborar reportes, comunicaciones y cartas
Conocimientos requeridos	Licenciatura en Administración de Empresas, Negocios Internacionales o carreras a fines
	Diplomado en Importaciones, Acuerdos Internacionales y Aduanas
	Conocimientos y experiencia en el área de logística
	Conocimientos y experiencia en la preparación de pedidos
	Manejo avanzado del paquete de office
	Dominio de programas informáticos (Windip, Siga)
Habilidades requeridas	Persona proactiva
	Enfocada a cumplir los objetivos
	Capacidad para planificar y organizar procesos
	Excelente redacción y servicio al cliente
	Resolución de problemas y toma de decisiones
	Capacidad para liderar y crear equipos de trabajo

TablaIV:Propuesta de la estructura de descripción de puestos Encargado y Logística de Gestion Aduanal
Fuente: Elaboración propia

5.5.3 Propuesta de la descripción de puestos del gerente de ventas de la empresa CORECA

PUESTO	GERENTE DE VENTAS
OBJETIVO:	Es el responsable de mantener y aumentar las metas mediante la buena administración del recurso humano del área y del mercado potencial de clientes en un plazo determinado
	Funciones
	Diseñar estrategias y ventajas competitivas de todos los productos de la compañía
	Diseñar la política comercial
	Elaboración de presupuesto del área de ventas
	Elaboración de planes de metas e incentivos
	Análisis estadísticos y de mercado
	Revisión de los precios de los productos que se ofrecen vs la competencia
	Desarrollo de la cartera de clientes
	Manejo de indicadores del área de ventas
	Establecer la estructura de comunicación y servicio para los clientes
	Innovación o apertura de proyectos especiales
	Elaboración de cotizaciones
	Apoyo a la cobranza
	Conocimiento de licitaciones

	Supervisión, coordinación y motivación del equipo de ventas
	Realizar estudios de rentabilidad y rotación de todas las líneas de productos
Conocimientos requeridos	Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas o carreras a fines
	Maestría en marketing internacional
	Experiencia por más de 5 años en el área de ventas
	Conocimientos amplios sobre el mercado
	Conocimientos y experiencia en la preparación de pedidos
	Manejo avanzado del paquete de office
	Dominio de programas informáticos
Habilidades requeridas	Persona proactiva
	Enfocada a cumplir los objetivos
	Capacidad para planificar y organizar procesos
	Capacidad negociadora
	Cualidades de liderazgo, entusiasmo e iniciativa
	Analítico
	Manejo de relaciones interpersonales

Tabla V: Estructura de descripción de puestos de Gerente de Ventas
Fuente: Elaboración prop

	ENCARGADO DE COMPRAS
OBJETIVO:	Realizar las compras requeridas por la empresa con las mejores condiciones de rentabilidad, efectuando de manera simultanea el pronóstico de las ordenes
	FUNCIONES.
	Realizar las cotizaciones a proveedores de acuerdo a los requerimientos
	Integrar el catálogo de proveedores de la empresa efectuando una correcta selección
	Asegurar que los procesos de recepción de mercancías se concilien contra la factura del proveedor
	Controlar el inventario y evitar el sobrestock
	Realizar de manera periódica inventarios aleatorios
	Participar en el sistema de gestion de calidad, cumpliendo de manera oportuna los procesos designados.
	Dar seguimiento a la llegada de los embarques
	Realizar reclamos a los proveedores internacionales
	Participar en ferias internacionales y nacionales a fin de ampliar la cartera de clientes
	Mantener una comunicación fluida
Conocimientos requeridos	
	Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas o carreras a fines
	Maestría en marketing internacional
	Experiencia por más de 3 años en el área de compras
	Conocimientos sobre administración y control de inventarios
	Conocimientos de contabilidad básica
	Conocimientos de logística de entrega
	Manejo avanzado del paquete de office
	Dominio de programas informáticos
Habilidades requeridas	
	Persona proactiva
	Enfocada a cumplir los objetivos
	Capacidad para planificar y organizar procesos
	Capacidad negociadora
	Administración de base de datos de órdenes de compras
	Analítico

Tabla VI: Estructura de descripción de puestos de Encargado de Compras
Fuente: Elaboración propia

5.6 Objetivos de los procedimientos

Realizar un adecuado proceso de desaduanización de las mercancías importadas basadas en las reglamentaciones establecidas por las autoridades.

5.7 Políticas/ normas de los procedimientos

Los siguientes procedimientos se llevarán a cabo siguiendo la normativa laboral vigente y tomando en consideración las leyes fundamentales del país.

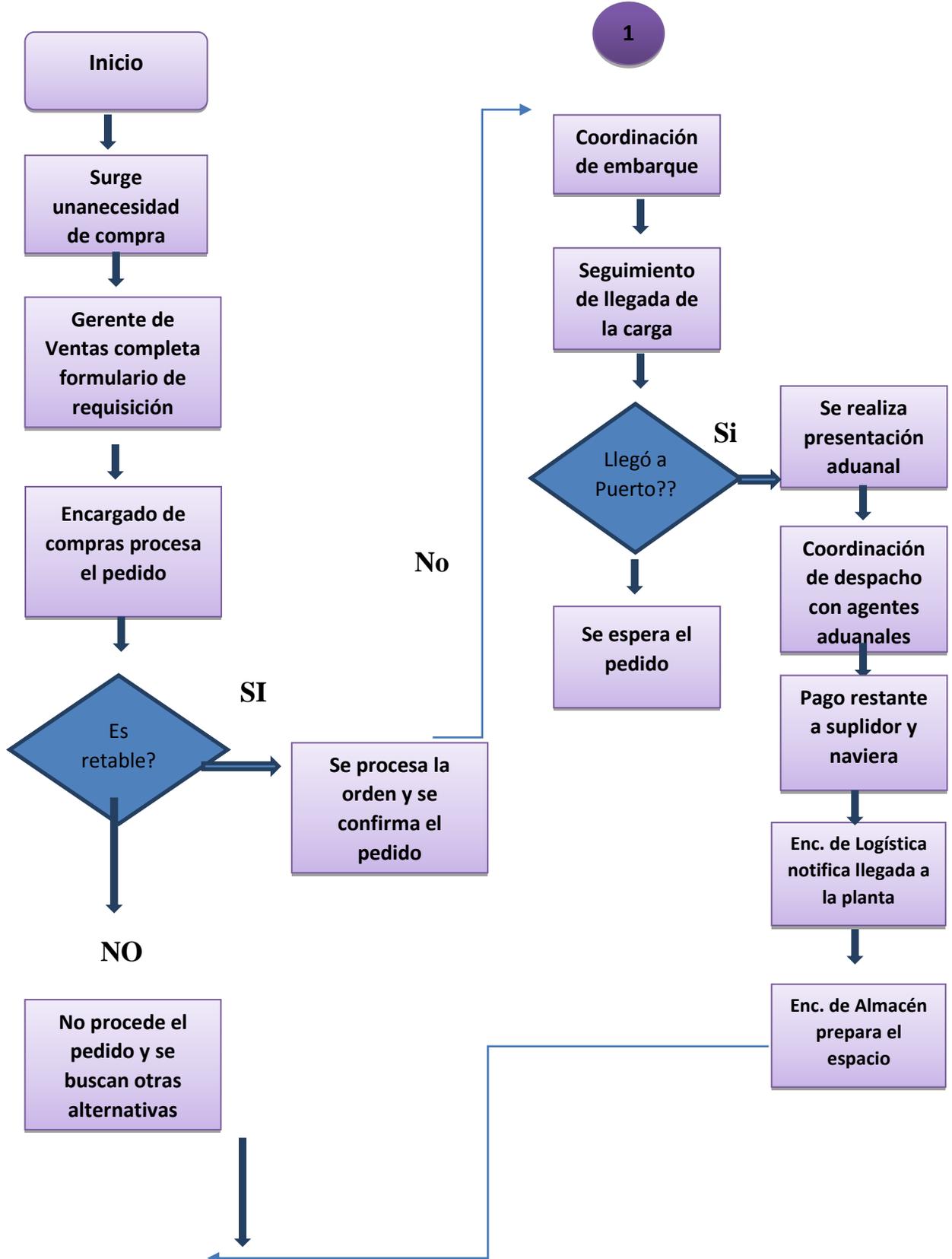
5.8 Marco legal

El presente manual de procedimientos se regirá por la **Ley #3489-53**, la cual es el fundamento del régimen aduanero y cuyo sustento ampara a los importadores especificando los pagos o impuestos correspondientes que debe pagar de las mercancías al momento de presentarla a las aduanas. Esta ley es la base del departamento de logística de gestión aduanal, pues establece las reglamentaciones exigidas por la Dirección General de Aduanas y las cuales deben cumplirse a cabalidad para evitar multas o pagos involuntarios.

5.9 Flujograma del procedimiento de logística de gestión aduanal

A continuación se mostrará el flujograma de las actividades que realiza el Área de Logística de Gestión Aduanal tomando en consideración todos sus procesos.

Proceso de gestión y desaduanización de una importación



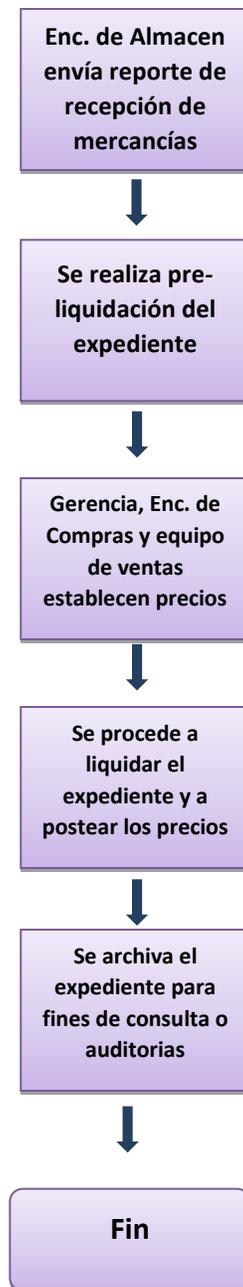


Grafico XIX: Flujograma de proceso de gestión y desaduanización de una importación
Fuente: Elaboración propia

5.10 Procedimiento de desaduanización de una importación a través del Grafico de Gatt

No.	PROCEDIMIENTO DE DESADUANIZACION DE UNA IMPORTACION	Gerente General	Gerente de Ventas	Enc. de Compras	Enc. de Almacen	Enc. de Logistica y G.A
1	Surge una necesidad de compra		*			
2	Completa el formulario de requisición de compras		*			
3	Procesamiento del pedido			*		
4	Coordinación de embarque					→
5	Seguimiento de llegada de la carga					↘
6	Realiza la presentación aduanal					↘
7	Coordinación de despacho con agentes aduanales					↗
8	Seguimiento de pagos a proveedores y navieras					↘
9	Notificar llegada del embarque a la planta					→
10	Prepara el espacio en el almacén para la llegada del contenedor				→	
11	Envía reporte de recepción de mercancías				↘	
12	Realiza preliquidación de las mercancías					*
13	Establecen precios finales para liquidar el expediente					*
14	Liquida el expediente y postea los precios de ventas					*
15	Archiva el expediente para fines de consulta y auditorías					*

Grafico XX: Procedimiento de desaduanización de una importación a través del Grafico de Gatt
Fuente: Elaboración propia

5.11 Descripción narrativa de los procedimientos

A continuación presento la descripción narrativa de los procesos del departamento logístico aplicado a importación y gestión aduanal de las mercancías.

- ✓ **Gerente de Ventas**: Surge la necesidad de abastecer las mercancías.
- ✓ **Gerente de Ventas**: Completa formulario para procesar la orden de compra.
- ✓ **Gerente de Ventas**: Procede a buscar la autorización de la Gerencia
- ✓ **Encargado de compras**: Realiza solicitudes de cotización a los proveedores con la finalidad de obtener calidad y buenos precios.
- ✓ **Encargado de compras**: Selecciona proveedor más rentable y procede a realizar la orden de compras.
- ✓ **Encargado de compras**: Revisa y aprueba la orden para enviarla a producción
- ✓ **Encargado de compras**: Coordina acorde a la cantidad de mercancía el volumen del contenedor
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Realiza las cotizaciones de fletes con distintas navieras, a fin de adquirir la tarifa más rentable.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Realiza booking correspondiente con la línea naviera incluyendo el contacto con el proveedor.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Da seguimiento hasta que finalice la producción de la orden y el proveedor esté listo para embarcar.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Solicita las copias de los documentos al proveedor a fin de ir preparando la importación.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Una vez llegue el embarque a puerto procede a realizar la presentación aduanal.

- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Coordina con los agentes aduanales la verificación del contenedor.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Notifica al Encargado de Almacén que las mercancías están en puerto.
- ✓ **Encargado de almacén**: Organiza el espacio de las mercancías para recibir el nuevo contenedor
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Realiza los pagos correspondientes a las aduanas, navieras y agentes aduanales.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Gestiona el despacho del contenedor en el puerto.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Notifica a la Gerencia el día de llegada del contenedor.
- ✓ **Encargado de almacén**: Envía reporte final de recepción de mercancía a la Encargada de logística y Encargado compras.
- ✓ **Gerente General**: Aprueba los precios de liquidación de las mercancías.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Liquida las mercancías e imprime los reportes correspondientes.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Notifica al Gerente de Ventas la disponibilidad de las mercancías para vender.
- ✓ **Encargada de logística y gestión aduanal**: Archiva expedientes para fines de auditoría y consultas.

5.12 Propuesta de la estructura organizativa.

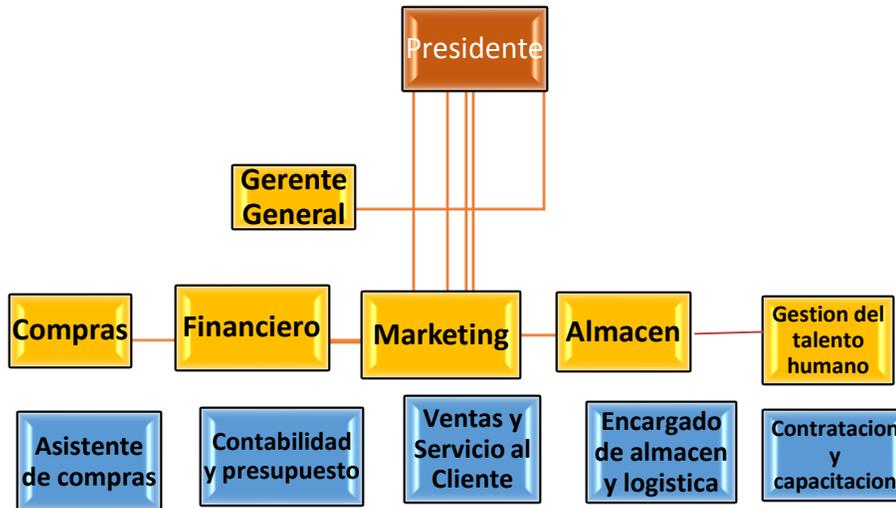


Grafico XXI: Propuesta de estructura organizativa en la empresa Coreca
Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Al finalizar la elaboración de este trabajo de grado, puedo concluir lo siguiente:

1. Es esencial que toda organización posea un manual de procedimientos, ya que toda empresa debe conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables.
2. Entre los principales beneficios identificados se menciona que permiten el cumplimiento de las prácticas de trabajo, documentan el funcionamiento interno de la empresa, ayudan a la coordinación de actividades y construyen una base para el análisis del trabajo y mejoramiento de los sistemas.
3. Es bueno señalar que la empresa objeto de estudio en este Trabajo de Grado, no posee un manual de procedimientos en el Área de Logística de Gestión Aduanal, lo cual imposibilita la realización de las actividades y eventualidades involuntarias que generalmente cuestan dinero.
4. La empresa estudiada en este Trabajo de Grado Comercial de Repuestos S.A, es una empresa familiar con 49 años en el mercado dominicano de importación y comercialización de repuestos para vehículos y motocicletas. Esta organización cuenta con una gran diversidad de marcas, pero se destaca su producto principal que

son las **bandas de frenos** marca Mountain y Kombat las cuales son muy demandadas por los clientes.

5. En el análisis de la situación de la empresa se identifican algunas debilidades como son: instalaciones físicas pequeñas, gran interés para aperturar nuevas marcas, disposición de ampliar su estructura física y disponer de los esfuerzos necesarios para alcanzar nuevos mercados.
6. Las principales oportunidades que se han identificado en este trabajo de grado se resumen en: la creación de un manual de procedimientos para el departamento de logística, introducción de nuevas tecnologías para fortalecer la estrategia promocional y disponibilidad de información para la toma de decisiones. Asimismo se identifica la oportunidad de desarrollar un sistema de distribución que permita llegar a otros mercados mejorando la visibilidad de las marcas.
7. Dentro de los principales cambios que Comercial de Repuestos deberá ejecutar son: la amplitud de su infraestructura física, su personal de servicio al cliente, la apertura de una plataforma tecnológica de servicios, así como nuevas marcas y servicios complementarios que vayan en pos de la satisfacción al cliente.
8. Finalmente la utilización del manual de procedimientos en la empresa antes mencionada permitirá conocer su funcionamiento interno sirviendo de análisis o revisión de los procedimientos. Asimismo intervendrá en la consulta de todo el personal ayudando a la coordinación de actividades para evitar duplicidades y facilitar de manera sencilla las responsabilidades.

RECOMENDACIONES

- ✚ Aprobar un manual de procedimientos para el área de logística de gestión aduanal, con el objetivo de formalizar los procesos para que las tareas se realicen correctamente y sin eventualidades.
- ✚ Es importante el manual de procedimiento porque este sirve para el análisis o revisión de los procesos de una empresa.
- ✚ El manual de procedimiento ayuda a la coordinación de las actividades y evita a su vez las duplicidades en los procesos.
- ✚ Los manuales de procedimiento facilitan las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación de los procesos.
- ✚ Los manuales de procedimientos determinan en forma más sencilla las responsabilidades de cada persona y su acción en el proceso.
- ✚ Sirve para capacitar y motivar a los empleados al momento de realizar sus actividades diarias.

Fuentes de documentación

- + Lamb Hair y Mc Daniel. (2013). Marketing. Texas: Carl Mcdaniel.
- + Ronald H Ballou. (2004). Logística Administración de la Cadena de Suministro. México: Pearson Education.
- + Ronald H Ballou. (1991). Logística empresarial: control y planificación. Madrid: Díaz de Santos.
- + Aquilino Blanco. (2007). Los transportes marítimos de línea regular. Valencia: Fundación Ipec.
- + Miguel Cabello. (2009). Las aduanas y el comercio internacional. Madrid: Esic.
- + Alfonso Cabrera. (2011). Transporte internacional de mercancías. Madrid: Ices.
- + Alfonso Cabrera. (2013). Transporte internacional marítimo en contenedor. Madrid: Ices.
- + Pedro Coll. (2013). Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional. Barcelona: Margebooks.
- + Albert García. (2009). Los 100 documentos del comercio exterior. Madrid: Global Marketing Strategies.

- ✚ Rosa Romero. (2002). El transporte marítimo. Barcelona: MargeBooks.
- ✚ Francisco Sánchez. (2000). Manual práctico. Madrid: Corell.
- ✚ Luis Aníbal García. (2011). Gestión logística integral. Madrid: Starbook.
- ✚ Martín Torres. (2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México: Panorama.
- ✚ Joaquín Rodríguez. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. Valencia: Thomson.
- ✚ Juan Lozano. (2002). Como y donde optimizar los costes logísticos. Madrid: Fundación Confemetal.
- ✚ Francesc Robuste. (2005). Logística del transporte. Barcelona: Upc.
- ✚ Ignacio Soret. (2009). Logística y operaciones en la empresa. Madrid: Esic.
- ✚ José Escudero. (2014). Logística de almacenamiento. España: Summa.
- ✚ Michel Roux. (2000). Manual de logística para la gestión de almacenes. Barcelona: Thau.

ANEXOS

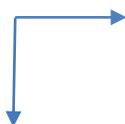
SIMBOLOGIA



Principio o fin de proceso: Indica la iniciación o terminación del procedimiento.



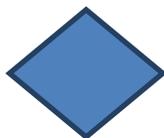
Paso o acción: Representa un paso que se desarrolla en el trámite.



Flujo: Indica la dirección que sigue el flujo.



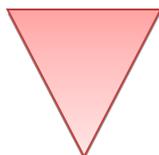
Documento, informe, etc: Representa cualquier tipo de documento impreso usado.



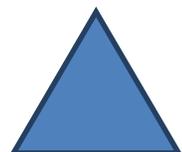
Decisión: Indica una acción dentro del flujo con posibles caminos alternativos



Comunicación verbal: Indica que existe la comunicación hablada.



Archivo temporal: Representa un archivo donde continúa la acción llevar a cabo sobre el documento



Archivo definitivo