

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Diseño de Procedimientos para el Manejo de las Importaciones Vía Marítima
del Departamento de Operaciones de la empresa SCT Guatemala**
(Tesis de Licenciatura)

Jéssica Lourdes Olivares Alfaro

Guatemala, agosto 2016

**Diseño de Procedimientos para el Manejo de las Importaciones Vía Marítima
del Departamento de Operaciones de la empresa SCT Guatemala**
(Tesis de Licenciatura)

Jéssica Lourdes Olivares Alfaro

M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez (**Asesor**)
Dr. Oscar Estuardo Navas Bethancourth (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M. A. Ronaldo Girón
Vice Decano

M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez
Coordinador

REF.:C.C.E.E.ACCA.ADMON.A03-PS.013.2016

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 30 DE JUNIO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vasquez

Revisor: Licenciada Oscar Estuardo Navas Bethancourt

Carrera: ACCA Administración de Empresas

Tesis titulada: "DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE LAS IMPORTACIONES VÍA MARÍTIMA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA SCT GUATEMALA"

Presentada por: Jéssica Lourdes Olivares Alfaro

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Samuel Aron Zabala Vásquez
Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado No. 14,367

Guatemala, 31 de octubre de 2015

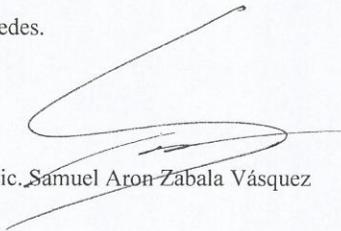
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
M.A. César Augusto Custodio Cóbar (Decano)
Coordinación de la facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Señores:

En relación al trabajo de Tesis de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del tema: **Diseño de Procedimientos para el Manejo de las Importaciones Vía Marítima del Departamento de Operaciones de la empresa SCT Guatemala**, realizado por la estudiante Jéssica Lourdes Olivares Alfaro carné No. 0600260, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana de Guatemala.

De acuerdo con lo anterior, doy mi dictamen de aprobado considerando que la misma cumple con los requisitos necesarios para continuar con el proceso de egreso.

Al ofrecerme para cualquier aclaración, me suscribo de ustedes.


Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez

c.c. archivo

Guatemala 12 de noviembre de 2,015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis del tema **“Diseño de Procedimientos para el Manejo de las Importaciones Vía Marítima del Departamento de Operaciones de la empresa SCT Guatemala”**, realizado por **Jéssica Lourdes Olivares Alfaro**, estudiante de la carrera de Programa ACA Licenciatura de Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en el Reglamento de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el **Dictamen Favorable de Aprobado** al tema desarrollado en la Tesis.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Oscar Estuardo Navas Bethancourth
Revisor de Estilo

Dedicatoria

A Dios

Padre Celestial porque no hubiera iniciado ni culminado esta meta sin ti. Gracias por tu amor, tu guianza, por darme la inteligencia, sabiduría, fortaleza y provisión en todo momento. Te amo!

A Mis Padres

Por estar conmigo en este proceso y cada etapa de mi vida, gracias por su comprensión y sus palabras de ánimo para no desfallecer y poder culminar esta carrera. Este logro es especialmente para ustedes, los amo!

A Mis Hermanos

Porque mi vida no sería la misma sin ustedes, por los momentos compartidos y los momentos en donde me hicieron reír para olvidar el stress. En especial gracias a mi hermana Nancy por todo el apoyo brindado! Los amo.

A Mis Sobrinos

Dani, Libi y Génesis, su sola existencia y ser parte de sus vidas es motivo de alegría. Estar con ustedes me ayudó a relajarme muchos días. Los amo!

A Mis Compañeros Del ACA

Porque caminar con ustedes este tramo hizo que volver a la Universidad y culminar este proceso fuera más disfrutable, por los ánimos que nos dimos unos a otros. En especial a mis compañeros de grupo, Diana, Lucia, Aleida, José y Rodolfo; porque juntos aprendimos y logramos llegar a la meta!

A Mi Asesor

Gracias Lic. Zabala por el conocimiento y sabiduría compartidos y por acompañarme en este proceso hasta el final, y no solo a mí sino también por velar y animar a toda nuestra clase como Coordinador del Programa ACA.

A Los Catedráticos del Programa ACA

Por las perlas de conocimiento compartidas en el transcurso de este año, y enseñarnos no solo lecciones académicas sino también lecciones de vida. Que Dios los bendiga!

Al Personal de la Empresa SCT

Gracias por abrirme las puertas, por brindarme su tiempo, conocimientos y apoyo para la realización del presente trabajo. Por siempre estaré muy agradecida.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Datos Generales de la Empresa	1
1.1.2 Análisis de la Industria	2
1.1.3 Diagnóstico de la Empresa	4
1.1.4 Análisis FODA	7
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Justificación	8
1.3.1 Pregunta de investigación	9
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Generales	9
1.4.2 Específicos	9
1.5 Alcances y límites	9
Capítulo 2	11
Marco Conceptual	11
2.1 Procedimientos	11
2.1.1 Definición	11
2.1.2 Importancia de los procedimientos en las organizaciones	11
2.1.3 Diseño de procedimientos	12
2.2 Comercio Internacional	20
2.2.1 Terminología	22
2.3 Leyes que regulan a las empresas desconsolidadoras en Guatemala	23
2.4 Inducción de personal	44
2.4.1 Definición	45
2.4.2 Herramientas de inducción de personal	45

Capítulo 3	47
Marco Metodológico	47
3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Sujetos de la investigación	47
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	48
3.4 Diseño de la investigación	49
3.4.1 Programa de actividades de investigación	49
Capítulo 4	50
Resultados de la investigación	50
4.1 Muestreo	50
4.2 Presentación de resultados	50
4.3 Análisis de resultados	52
4.4 Conclusiones de la investigación	53
Capítulo 5	55
Propuesta de solución a la problemática	55
5.1 Introducción	55
5.2 Justificación	55
5.3 Objetivos de la propuesta	55
5.3.1 Objetivo general	55
5.3.2 Objetivos específicos	55
5.4 Desarrollo de la propuesta	56
5.5 Programa de implementación	94
5.6 Presupuesto de la propuesta	94
Referencias	95
Anexos	96

Lista de anexos

Anexo 1 Análisis Preliminar SCT	97
Anexo 2 Guía de Entrevista	99

Lista de cuadros

Cuadro 1 Foda	7
Cuadro 2 Programa de Actividades de Investigación Etapa 1	49
Cuadro 3 Programa de Actividades de Investigación Etapa 2	49
Cuadro 4 Matriz de Sentido	51
Cuadro 5 Análisis Documental	52

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama	5
Figura 2 Símbolos de la norma ASME para elaborar diagramas de flujo	16
Figura 3 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo	17
Figura 4 Símbolos de la norma ISO para elaborar diagramas de flujo	18
Figura 5 Símbolos de la norma DIN para elaborar diagramas de flujo	19
Figura 6 Balanza comercial por continente 2013	21

Resumen

Para la realización del presente trabajo de investigación se determinó, posterior a un análisis preliminar realizado en la empresa objeto de estudio, el tema diseño de procedimientos. Por razones de confidencialidad se le denominó a la empresa objeto de estudio Su Carga a Tiempo, en adelante SCT Guatemala.

El capítulo 1 inicia con la historia y datos generales de la empresa, seguidamente se hizo un análisis de la industria de empresas desconsolidadoras o agencias de carga basado en el modelo de las cinco fuerzas de Porter. En este capítulo también se encuentra el diagnóstico realizado a la empresa del cual se partió para hacer el análisis FODA. De las debilidades encontradas a través del análisis FODA se escogió una de ellas como el área de oportunidad de mejora que se trató en esta investigación y se explica a través del planteamiento del problema, pregunta de investigación, justificación del problema; los objetivos y los alcances y límites de la investigación.

El capítulo 2 encierra el marco conceptual, aquí se encuentran los temas que teóricamente sustentan el trabajo de investigación como el tema de los manuales, los procedimientos, las generalidades del comercio internacional y la legislación que lo rige y la inducción de personal.

El marco metodológico se encuentra en el capítulo 3, y en éste se definió el tipo de investigación realizada, los sujetos de investigación que son las personas de la empresa que colaboraron brindando la información necesaria, y documentos internos de la empresa para la realización de este proyecto. Así mismo se describieron los instrumentos que se utilizaron para recopilar la información. También contempla el programa de actividades realizadas durante el año 2015 que dieron forma al presente trabajo de investigación.

El capítulo 4 contiene el resultado del trabajo de campo realizado en la empresa por medio de entrevistas abiertas al personal del Departamento de Operaciones, y un análisis documental en donde se describieron los hallazgos y se hizo un análisis de los mismos.

En el capítulo 5 se desarrolló la propuesta a la problemática encontrada a través de la realización de esta investigación, y esta se trata de un manual de procedimientos para el manejo de las importaciones vía marítima del Departamento de Operaciones de SCT.

En los anexos se incluyó un análisis preliminar hecho en la empresa objeto de investigación en base a una lista de verificación, debido a que fue el primer paso que dio inicio a esta investigación y dio como resultado un panorama general de la empresa.

Introducción

Toda empresa precisa de tener sus procesos estandarizados, independientemente de su dimensión. Esto facilita al personal de una organización tener un mayor control de sus actividades, el tener la información necesaria para realizar las labores que les son asignadas; y al lograr dar uniformidad a los procedimientos de trabajo se mejora la eficiencia y calidad en los servicios que esta presta, en especial si la empresa es una empresa de servicios.

La empresa SCT Guatemala es una empresa en crecimiento, por lo que es de vital importancia implementación de un manual de procedimientos en el Departamento de Operaciones que es el eje que concentra la operación de SCT. De las operaciones que se manejan en el departamento, nos enfocamos en el proceso de importaciones vía marítima que es la operación que contribuye con un mayor volumen a la empresa. La implementación de un manual ayudará a controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, evitará la duplicidad de funciones permitiendo así poder brindar un servicio más eficiente.

Así mismo, el manual será una herramienta básica en la inducción y capacitación de nuevo personal que ingrese al Departamento, así como un medio de consulta para el personal que ya labora en el área.

La presente investigación tiene como objetivo proveer a la empresa SCT con un manual que contenga de una forma ordenada los procedimientos que conllevan la actividad de importación vía marítima en el Departamento de Operaciones. De esta forma se le proporciona a la gerencia una herramienta administrativa que permite agilizar la supervisión de los procedimientos y que sirva de base para la inducción y capacitación de nuevo personal al área.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

1.1.1 Datos Generales de la Empresa

Su Carga a Tiempo o SCT Group, como es más ampliamente conocida, es una empresa multinacional fundada en 1975 cuya casa matriz se encuentra en España, y cuenta con más de 40 oficinas en países como: Angola, Mozambique, Argentina; Chile, Panamá, Portugal, China y otros más. Se ha consolidado como el primer transitario y operador logístico de origen español en el mundo, con una facturación consolidada de 280 millones de Euros.

SCT se especializa en todo lo relacionado con transporte marítimo, aéreo y terrestre, agentes de aduanas; logística y almacenaje, así como carga de proyectos.

SCT abrió su oficina en Guatemala en el año 2013, y está ubicada en la zona 10 de la ciudad capital, siendo esto un logro más para la expansión de operaciones de la multinacional SCT. Esta fue creada con el principal objetivo de consolidarse en Guatemala como la empresa líder en transporte, logística y distribución. SCT Guatemala se posiciona y perfila como un ente facilitador entre el cliente y empresas de transporte para el movimiento de carga entre el cliente, estableciendo una red de servicios, colaboradores y soluciones integrales a los requerimientos marítimos, aéreos y terrestres de cada embarque, siendo el fin último, el cumplir con las expectativas de servicio, tránsito y costes de los clientes.

La empresa se encuentra legalmente constituida y tiene sus registros en regla.

1.1.2 Análisis de la Industria

a. Análisis Competitivo de las Cinco Fuerzas de Porter

i. Amenaza de entrada de nuevos competidores

La amenaza de entrada de nuevos competidores en esta industria es media, ya que no existen barreras de entrada al mercado de agencias de carga. En función de capital el nivel de inversión para iniciar este tipo de negocio es razonable. El capital se hace necesario para las instalaciones fijas, también para ofrecer crédito a los clientes, y financiar la inversión inicial.

Las políticas gubernamentales no son una restricción para acceder a esta industria, los permisos requeridos para iniciar este tipo de negocio no son difíciles de gestionar ante las autoridades, siendo estas:

Registro Mercantil

Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS -

Ministerio de Relaciones Exteriores

La inversión de tiempo es alta debido al sistema burocrático que existe en algunas de estas instituciones.

ii. La rivalidad entre los competidores

Existe una cantidad considerable de competidores, actualmente hay 182 agencias de carga registradas y operando, de acuerdo a información proporcionada por la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–; la oferta entre los competidores es alta, debido a los diferentes tipos de empresas que brindan estos servicios. Existen agencias con gran capital así como oficinas modestas.

Algunas de las agencias de carga ya establecidas cuentan con transporte propio o alianzas estratégicas con empresas de transporte y un servicio de bodegas, lo cual les permite tener cierta ventaja competitiva en precios sobre SCT en las líneas de servicio más comunes en esta industria. Sin embargo, SCT ha logrado posicionarse bien en el mercado en poco tiempo, debido a que se ha dedicado a atender un sector de mercado poco explotado que es el referente a la exportación en flexitanques utilizados para transportar carga especial como el látex.

iii. Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores de SCT son empresas que prestan el servicio de transporte de carga (líneas navieras, líneas aéreas y transporte terrestre), y las agencias de aduanas. El poder de negociación de los proveedores es alto, ya que se necesita de ellos para que la empresa pueda desarrollar sus servicios. La cantidad de líneas navieras que pueden ofrecer el servicio marítimo, y la cantidad de líneas aéreas que venden espacio para la transportación de carga vía aérea son limitadas. Sin embargo, la multinacional cuenta con alianzas estratégicas que prestan estos servicios, lo que permite que SCT Guatemala pueda beneficiarse con mejores tarifas. En el caso del transporte terrestre, existe una cantidad suficiente para proveer el servicio. Existen empresas grandes y transportistas independientes que pueden utilizarse de acuerdo a la necesidad de la carga. Caso similar es el de las empresas que proveen servicio aduanal.

iv. Poder de negociación de los compradores

En esta industria los compradores poseen alto poder de negociación debido a que pueden obtener los servicios de distintos proveedores en el mercado. El elevado poder de negociación se vuelve una amenaza ya que los compradores buscan que se bajen las tarifas, y ampliación del período de crédito.

v. Amenaza de productos sustitutos

Esta industria enfrenta varias opciones en cuanto a los productos sustitutos, principalmente porque las agencias de carga son consideradas como intermediarios. Por esta razón los clientes pueden optar por contactar directamente a las líneas navieras, transportistas, agentes aduanales o líneas aéreas. También la industria se ve amenazada por los mismos agentes aduanales que en determinado momento pueden también servir de intermediarios entre los clientes y las empresas de transporte.

1.1.3 Diagnóstico de la Empresa

a. Información General del Área

La empresa tiene una organizacional horizontal, y aunque están organizados por departamentos existe un buen ambiente de trabajo entre los empleados. Se encuentran motivados, ya que la alta gerencia les permite poder expresar sus ideas y contribuir en el bien común de la organización.

La alta gerencia está comprendida por el Gerente General. La gerencia media por el Gerente de Ventas, Supervisor de Operaciones y el Contador General. Los operativos por un Vendedor, tres Coordinadores de Operaciones y una Recepcionista. Adicional tiene subcontratados los servicios de un mensajero y un conserje.

b. Objetivos

La empresa tiene un objetivo general definido conocido en la alta gerencia, pero el mismo no ha sido transmitido hacia el personal de la empresa. No cuenta con objetivos específicos.

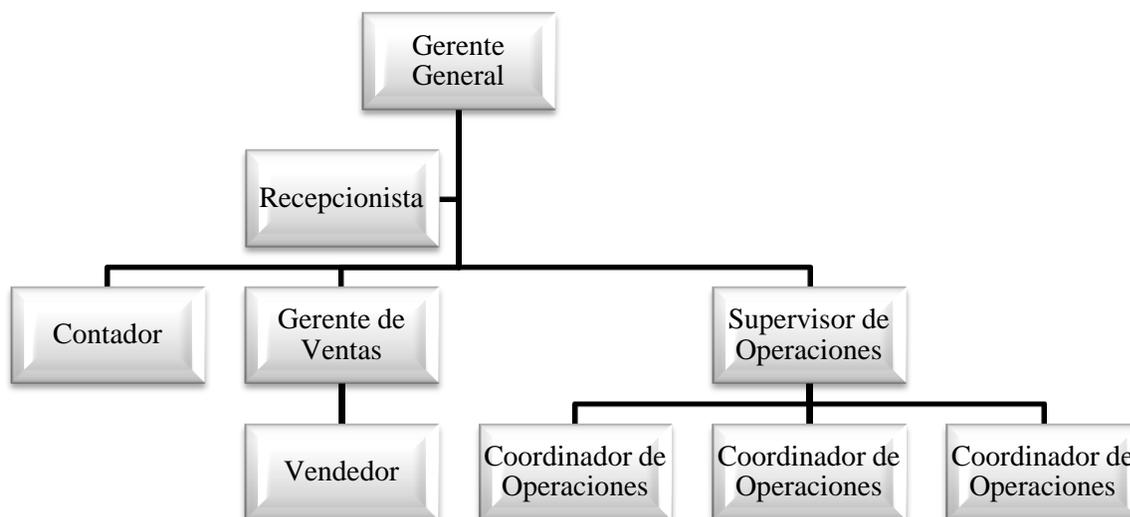
Este objetivo general establecido por SCT es el siguiente:

“Lograr consolidar a SCT como una empresa líder en servicios logísticos en Centroamérica, demostrando ser la empresa con mayor crecimiento y productividad en esta industria, al brindar atención de calidad, un enfoque de liderazgo y una creciente estructura para garantizar a los clientes los mejores resultados en sus Importaciones y Exportaciones.”

c. Estructura y Organización

El organigrama general no está plasmado en papel, ni a la vista de los empleados pero empíricamente se cuenta con una estructura organizacional. La empresa no cuenta con un manual de organización.

Figura 1 Organigrama



Fuente: elaboración propia por observación y entrevista

La Gerencia muestra flexibilidad en cuanto a hacer modificaciones en la organización para poder obtener una mejor coordinación de actividades.

La empresa no tiene un manual de operaciones, aún así cuenta con lineamientos sencillos que rigen la colaboración con otras agencias de carga a nivel internacional.

La empresa cuenta con una serie de valores conocidos por la alta gerencia, que no están socializados en el resto de la empresa.

d. Sistemas y Procedimientos

No cuenta con un manual general de procedimientos en el departamento de operaciones, tampoco existen fichas de proceso (lista de verificación) que les permitan realizar las operaciones con un máximo de eficacia y eficiencia.

La empresa cuenta con un lineamiento o Estándar de Procedimiento por escrito y que es de conocimiento de los empleados del área operativa para la colaboración que tiene la empresa con otras agencias de carga en el exterior.

Debido a que hay una falta de control por escrito, todo es visual y en base a resultados. En ocasiones la empresa ha sido multada por las autoridades aduaneras por no cumplir con procedimientos necesarios en el manejo de carga de importación específicamente por la vía marítima.

e. Capacitación y Desarrollo

La capacitación constante es uno de los elementos clave en la visión de SCT. La Gerencia y mandos medios están en busca de seminarios, conferencias o congresos a nivel nacional o internacional que puedan ser de utilidad para la empresa y el empleado. Así mismo, son capacitados en el uso de software por empleados de la oficina de SCT México, que tiene más tiempo de estar establecida en el mercado y cuenta con personal capacitado en el uso de los sistemas.

No existe un programa de capacitaciones externas definido, pero la empresa está en la mejor disposición de invertir en esta área.

1.1.4 Análisis FODA

Después de entrevistar al personal y verificar la información se concluyeron los siguientes resultados del análisis FODA

Cuadro 1 FODA

	INTERNO	EXTERNO	
+	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo internacional • En constante crecimiento • Busca e invierte en capacitación para sus empleados • Buen ambiente laboral • Proactividad en la gestión • Conocimiento del mercado • Recursos humanos motivados y contentos • Buen servicio al cliente • Línea de crédito 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicio a un mercado mal atendido • Mercado necesita tiempos óptimos • Pocas empresas atienden el mercado de flexitanques 	+
-	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos no existentes • Falta de objetivos específicos • Falta de comunicación de parte de la Gerencia a los empleados de los elementos de la planeación estratégica: visión, misión, valores y objetivos. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la legislación aduanera • Competencia consolidada en la industria • Aumento de tarifas debido al precio internacional del petróleo y sus derivados • Situación sociopolítica del país 	-

Fuente: elaboración propia

a. Problema encontrado: Procedimientos No Estandarizados ni Documentados

1.2 Planteamiento del Problema

El traslado de la información respecto al proceso que debe seguir un empleado en el área de operaciones se hace únicamente de manera empírica, ya que no existe un medio de consulta escrito al que los empleados puedan recurrir para verificar que están cumpliendo con los procesos necesarios en las operaciones del proceso de importación y exportación. Siendo la importación vía marítima el servicio que más contribuye a la empresa y en el cual se registra un mayor volumen de trabajo, y donde se han registrado más pérdidas y falta de control.

La falta de documentación de los procesos tampoco permite que se pueda precisar con exactitud el tiempo necesario para la realización de cada paso a seguir en las operaciones, así como el análisis de cada una de las actividades que se realizan en el departamento para aumentar la eficiencia.

El no contar con un medio de consulta escrito se dificulta la inducción de personal de nuevo ingreso al área de operaciones, ya que no tienen un documento o manual al cual recurrir para tener un mejor conocimiento del procedimiento que conlleva las operaciones de importación y exportación, en específico la operación de importación vía marítima.

1.3 Justificación

Contar con un medio escrito de guía y consulta a donde los empleados puedan recurrir, para verificar que están cumpliendo con el procedimiento de importación vía marítima ocasiona que se omitan pasos importantes en los procedimientos que retrasan la entrega de mercadería a los clientes.

La empresa se ve expuesta a ser multada por las autoridades aduaneras dentro y fuera del país al incumplir con procedimientos necesarios en la operación de importación vía marítima de mercaderías. Estos son costos innecesarios para la empresa que se traducen en pérdidas. El no contar con una guía ocasiona duplicidad de actividades en las operaciones, y esto dificulta que

puedan enfocarse en partes más importantes del proceso que les permitan prestar un mejor servicio al cliente.

1.3.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto de no contar con lineamientos escritos de los procesos que se realizan en el área de operaciones específicamente en la importación de carga vía marítima?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar el impacto de no contar con lineamientos escritos de los procesos que se realizan en el área de operaciones específicamente en la importación de carga vía marítima.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer los procesos que conlleva la operación vía marítima.
- Definir los estándares necesarios para los procesos y procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Operaciones en el manejo de las importaciones vía marítima.
- Determinar la herramienta óptima que sirva de guía y facilite la inducción de nuevos empleados en el Departamento de Operaciones específicamente en la importación de carga vía marítima.

1.5 Alcances y límites

La investigación se realizó en las instalaciones de la empresa SCT, específicamente en el Departamento de Operaciones, en donde se documentaron los principales procedimientos que se realizan en las importaciones vía marítima.

Para la documentación de los procedimientos se realizaron entrevistas directas con el personal del área, y posteriormente se transcribieron los procesos de una forma ordenada y lógica para su análisis.

Limitantes encontradas: el nombre real de la empresa fue omitido por solicitud de la misma; así mismo la disponibilidad de tiempo del personal para conceder entrevistas fue limitado.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Procedimientos

2.1.1 Definición

Según Franklin (2009), define procedimiento como: *“Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.”* (p.487)

De acuerdo a esta definición, podemos decir en otras palabras que, un procedimiento es una secuencia de pasos ordenados entre sí para el desarrollo o ejecución de una tarea específica.

2.1.2 Importancia de los procedimientos en las organizaciones

Los procedimientos son parte de la función básica administrativa de la planeación, pues es en la fase de planeación en donde decidimos acciones, tomamos decisiones para ir de donde estamos a donde queremos llegar. Estos permiten reducir las posibilidades de error, pues definen los pasos o acciones a seguir.

Carreto (2008) establece la importancia de los procedimientos en las organizaciones cuando afirma: *“El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.”*

2.1.3 Diseño de procedimientos

a. Características

Las características de los procedimientos son las siguientes, de acuerdo a Taccone (2013):

- Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea.
- Son módulos que detallan y especifican como deben proceder los responsables (recursos humanos y/o tecnológicos) en su ejecución estableciendo políticas, normas y flujo de documentación.
- Se implementan y no experimentan cambios durante su uso. Al alcanzar obsolescencia son reemplazados por nuevos procedimientos. Su objetivo es finalizar una tarea.
- Los procedimientos tienen objetivos diferentes para cada departamento de la organización.

b. Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo son una representación gráfica de los pasos de un proceso, haciendo que su comprensión sea más sencilla pues nos permiten ver el progreso de un proceso y los detalles principales del mismo. Como indica Franklin (2009):

Estos diagramas, que también se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los

puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso. (p.259)

Las principales características de los flujogramas es que son sintéticos y simbolizados, permitiendo una mejor comprensión y asimilación de los procedimientos.

Para poder elaborar un diagrama de flujo se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos, como dice Fernández (2015, p.22):

1. Determinar el proceso que se desea confeccionar, se deben seleccionar los más significativos.
2. Identificar las actividades y realizar un flujo del proceso.
3. Estructurar los integrantes de las actividades del proceso.
4. Concretar las fases del procedimiento y detallar sus actividades.
5. Identificar a las personas que desarrollan cada actividad.
6. Comprobar que el diseño se ajusta al proceso y si es preciso modificar lo que sea pertinente.

c. Tipos de diagrama de flujo

Los diagramas de flujo o flujogramas pueden clasificarse de acuerdo a los siguientes criterios:

Según su forma estos pueden ser:

- Verticales: en estos el flujo de información va de arriba hacia abajo.
- Horizontales: en estos el flujo de información va de izquierda a derecha.
- Arquitectónicos: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

Según su finalidad

- De forma: estos muestran la secuencia de cada uno de los pasos por los que atraviesa una forma en sus diferentes copias, a través de los diversos puestos y departamentos, desde que se origina hasta que se archiva.
- De labores: este tipo de diagrama sólo muestran las operaciones que se efectúan en cada una de las actividades en que se descompone un procedimiento y el puesto o departamento que las ejecuta.
- De método: estos son útiles para fines de entrenamiento, y muestran además la manera de realizar cada actividad del proceso por la persona que debe realizarla, y dentro de la secuencia establecida.
- Analítico: este tipo de diagrama muestra cada uno de los pasos del proceso dentro de la secuencia establecida, la persona que las realiza, y analiza para qué sirve cada uno de los pasos dentro del procedimiento. Cuando la data es importante consigna el tiempo empleado, la distancia recorrida o alguna observación complementaria.
- De espacio: este muestra el itinerario y la distancia que recorre una forma o una persona durante las distintas actividades del proceso o parte de él, indicando el espacio por el que se desplaza. Cuando la data es importante, expresa el tiempo empleado en el recorrido.
- Combinados: este tipo de diagrama presenta una combinación de dos o más diagramas de flujo de las clases anteriores. Se utilizar el diagrama de flujo de formato vertical para combinar labores, métodos y análisis (qué se hace, cómo se hace, para qué se hace).

Por la dirección y tipo de flujo:

- De flujo vertical: este destaca la secuencia de la rutina y es muy útil para sentar una rutina o proceso para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.
- De flujo horizontal: este es comúnmente utilizado cuando una rutina involucra varios departamentos o personas, ya que permite visualizar la parte que corresponde a cada uno y cotejar la distribución de las tareas para una posible racionalización o redistribución del trabajo.

- De flujo de bloques: este muestra el proceso a través de una secuencia de bloques, cada uno con su significado y relacionados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

d. Símbolos utilizados en los diagramas de flujo

Para elaborar un diagrama de flujo es necesario contar con símbolos que tengan un significado preciso, para que podamos transmitir un mensaje claro y coherente. Los símbolos utilizados para hacer diagramas de flujo son elaborados por instituciones internacionales como:

ASME por sus siglas en inglés (American Society of Mechanical Engineers). Los símbolos utilizados por esta norma son más utilizados áreas de producción, que en el área administrativa.

Figura 2 Símbolos de la norma ASME para elaborar diagramas de flujo

Simples	
Símbolo	Representa
	Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
Combinados	
Símbolo	Representa
	Origen de una forma o documento. Indica el hecho de elaborar una forma o producir un informe.
	Decisión o autorización de un documento. Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas. Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.
	Dstrucción de documento. Indica el hecho de destruir un documento o parte de él, o bien la existencia de un archivo muerto.

Fuente: Franklin, E.B, (2009). Organización de empresas (p.299) México: McGraw-Hill.

ANSI por sus siglas en inglés (American National Standard Institute). Los símbolos usados por esta norma se utilizan más frecuentemente para representar el flujo de información de datos electrónicos, aunque algunos símbolos se utilizan también para representar flujos administrativos.

Figura 3 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.		* Operación con teclado. Representa una acción en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		* Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.		* Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.		* Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etcétera.		* Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.

Nota: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.

Fuente: Franklin, E.B, (2009). Organización de empresas (p.301) México: McGraw-Hill.

ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization)

Figura 4 Símbolos de la norma ISO para elaborar diagramas de flujo

Símbolo	Representa
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

Fuente: Franklin, E.B, (2009). Organización de empresas (p.302) México: McGraw-Hill.

DIN por sus siglas en alemán (Deutsches Institut für Normung)

Figura 5 Símbolos de la norma DIN para elaborar diagramas de flujo

Símbolo	Representa
	Datos. Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Comienza ciclo. Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Documento. Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Proceso. Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más opciones.
	Operaciones manuales. Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

Fuente: Franklin, E.B, (2009). Organización de empresas (p.303) México: McGraw-Hill.

Como indica Franklin (2009): “Existen también otras simbologías para diagramar sin una certificación tan estricta que por su versatilidad se emplean en las organizaciones, como es el caso de los diagramas integrados de flujo (DIF), que son una representación gráfica de los

modelos físicos y de comunicación de un proceso, entre las cuales sobresalen dos estilos para describir el flujo de datos: 1. Yourdon-De Marco, y 2. Gane & Sarson” (p.301).

2.2 Comercio Internacional

Cuando se hace referencia al comercio internacional hablamos del intercambio de bienes económicos que se da entre los habitantes de dos o más naciones, dando origen a salidas de mercadería de un país (exportaciones) y entradas de mercaderías procedentes de otros países (importaciones).

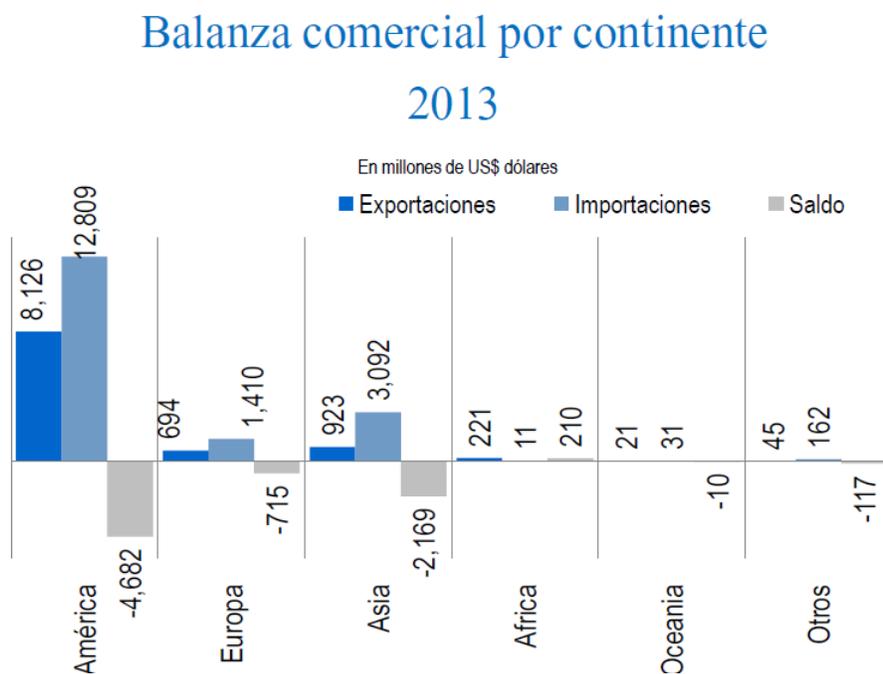
El comercio internacional ofrece ciertas ventajas a los países que lo practican, pues a través de esto hay una mayor movilidad de los factores de producción. Algunas de las ventajas son:

- Cada país se especializa en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia.
- El comercio tiende a traer una mayor estabilidad a los precios.
- El comercio internacional posibilita que un país importe aquellos bienes cuya producción interna no es suficiente o bien que son producidos.
- Permite que un país pueda ofrecer sus productos en mercados donde la demanda no es cubierta por la producción local.
- A través de las importaciones y exportaciones puede traerse un equilibrio entre la escasez y el exceso de productos.

En Guatemala el sector comercio contribuye un 11.6% al Producto Interno Bruto, siendo Estados Unidos el mayor socio comercial del país.

En la siguiente gráfica elaborada por el Instituto Nacional de Estadística – INE – del año 2013 podemos apreciar que Guatemala es un país principalmente importador, pues las importaciones superan las exportaciones.

Figura 6 Balanza comercial por continente 2013



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. (2014). Comercio exterior 2013. Guatemala: Herrera, Magda.

Según Mora (2010):

El transporte oceánico de mercancías y/o a los buques (seguro del casco y de la carga), como el transporte acuático por vías interiores (canales, lagos y ríos), es uno de los medios de transporte más importantes en el comercio mundial y libres mercados factor clave para logística internacional de exportaciones e importaciones y donde los puertos marítimos que constituyen la infraestructura para la competitividad mundial.

Casi todo el gran flujo de las transacciones de comercio internacional se trasladaba por mar y todavía sigue siendo uno de los más importantes por su volumen de tráfico y en creciente demanda por la globalización de mercados y acuerdo con el libre comercio a

nivel mundial y ahora con la aparición en la escena mundial de China que ha incrementado la demanda de carga de materias primas y producto terminado.

Lo indicado por Mora puede verse reflejado en SCT Guatemala, donde el mayor volumen de trabajo proviene de la carga de importación que llega por la vía marítima.

2.2.1 Terminología

Los Incoterms o Términos de Comercio Internacional, son un conjunto de reglas internacionales regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que tienen como propósito proveer un grupo de reglas internacionales para la interpretación de los términos más usados en el Comercio internacional. Los incoterms determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.

Los Incoterms también son llamados cláusulas de precio, pues cada término permite determinar los elementos que lo componen. La selección del Incoterm influye sobre el costo del contrato.

Los Incoterms determinan:

- El alcance del precio.
- En qué momento y donde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercadería del vendedor hacia el comprador.
- El lugar de entrega de la mercadería.
- Quién contrata y paga el transporte.
- Quién contrata y paga el seguro.
- Qué documentos tramita cada parte y su costo.

Los incoterms más utilizados en el comercio internacional son: CFR, CIF, CIP, CPT, DAF, DDP, DDU, DEQ, DES, EXW, FAS, FCA y FOB. La estandarización de estos trece términos estandarizados facilita el comercio internacional, pues facilita la comunicación entre agentes de diversos países.

El significado y condiciones de cada uno de estos términos se encuentran detallados en el capítulo 5, en donde se desarrolló la propuesta.

2.3 Leyes que regulan a las empresas desconsolidadoras en Guatemala

Las agencias de carga o empresas desconsolidadoras deben observar y acatar las leyes que las regulan para su correcta operación, y evitar sanciones de las autoridades por desconocimiento de estas.

Las leyes y reglamentos que las regulan y deben conocer son las siguientes:

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70- Código de Comercio, Artículos 695 al 705.

ARTÍCULO 695. VENTAS CONTRA DOCUMENTOS. En las ventas contra documentos, el vendedor cumplirá su obligación de entrega, remitiendo al comprador, los títulos representativos de las mercaderías y los demás documentos indicados en el contrato o exigidos por el mismo.

Salvo pacto en contrario, el pago del precio deberá hacerse en el momento en que se entreguen los documentos, sin que el comprador pueda negarse a efectuar el mismo, alegando defectos relativos a la calidad o al estado de las cosas, a no ser que tenga prueba de ello.

ARTÍCULO 696. COSAS EN TRÁNSITO. Si las cosas se encuentran en tránsito y entre los documentos entregados, figura la póliza del seguro de transporte, los riesgos se entenderá a cargo del comprador desde el momento de la entrega de las mercaderías al porteador, a no ser que el

vendedor supiere, al tiempo de celebrar el contrato, la pérdida o la avería de las cosas y lo hubiere ocultado al comprador.

ARTÍCULO 697. LIBRE A BORDO FOB. En la venta: libre a bordo, FOB, la cosa objeto del contrato deberá entregarse a bordo del buque o vehículo que haya de transportarla, en el lugar y tiempo convenidos, momento a partir del cual se transfieren los riesgos al comprador.

El precio de la venta comprenderá el valor de la cosa, más todos los gastos, impuestos y derechos que se causen hasta el momento de la entrega a bordo al portador.

ARTÍCULO 698. COSTADO DEL BUQUE FAS. En las ventas: al costado del buque o vehículo, FAS, se aplicará el artículo anterior, con la salvedad de que el vendedor cumplirá su obligación de entrega, al ser colocadas las mercaderías al costado del buque o vehículo y desde ese momento se transferían los riesgos.

ARTÍCULO 699. COSTO SEGURO Y FLETE CIF. En la compraventa: costo, seguro y flete, CIF, el precio comprenderá el valor de la cosa, más las primas del seguro y los fletes, hasta el lugar convenido para que sea recibido por el comprador.

ARTÍCULO 700. OBLIGACIONES DEL VENDEDOR. El vendedor, en la compraventa CIF, se entenderá obligado:

1°. A contratar y pagar el transporte en los términos convenidos y a obtener del porteador, mediante el pago de flete, el conocimiento del embarque o la carta de porte respectivos.

2°. A tomar y pagar un seguro por el valor total de la cosa objeto del contrato, a favor del comprador o de la persona por éste indicada, que cubra los riesgos convenidos o falta del convenio, los usuales, y a obtener del asegurador la póliza o certificado correspondiente.

3°. A entregar al comprador o a la persona que éste consigne, los documentos a que este artículo se refiere.

ARTÍCULO 701. OBLIGACIONES DEL COMPRADOR CIF. El comprador CIF, estará obligado a pagar el precio contra la entrega de los documentos a que se refiere el artículo anterior.

ARTÍCULO 702. RIESGO EN LA COMPRAVENTA CIF. Los riesgos, en la compraventa CIF, se transmitirán al comprador, desde el momento en que la cosa objeto del contrato haya sido entregada al porteador. La vigencia del seguro deberá iniciarse desde ese momento.

ARTÍCULO 703. SEGURO INCOMPLETO. Si el vendedor CIF, no contrataré al seguro en los términos convenidos o en los que sean usuales, responderá al comprador en caso de riesgo, como hubiere respondido el asegurador. El comprador, en este caso, puede contratar el seguro y en todo caso, deducirá el monto de la prima del precio debido al vendedor.

ARTÍCULO 704. COSTO Y FLETE. En las ventas: costo y flete CIF, se aplicarán las disposiciones de la venta CIF, con excepción de las relativas al seguro.

ARTÍCULO 705. COSAS EMBALADAS. En toda compraventa mercantil, el comprador que recibiere las cosas embaladas, podrá reclamar los defectos de cantidad o de calidad de la mercadería, o sus vicios, dentro de los quince días siguientes al de la recepción.

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 26-92 Ley del Impuesto sobre la Renta y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo 206-2004. Artículos 1, 2, 3, 4 y 33.

ARTICULO 1. Objeto. Se establece un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.

ARTICULO 2. Campo de aplicación. Quedan afectas al impuesto todas las rentas y ganancias de capital obtenidas en el territorio nacional.

ARTICULO 3. Contribuyentes. Son contribuyentes del impuesto, las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país, independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador del mismo.

Para los efectos de esta ley, los entes, patrimonios o bienes que se refieren a continuación, se consideran como sujetos del Impuestos Sobre la Renta: los fideicomisos, los con ratos en participación, las copropiedades, las comunidades de bienes, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, la gestión de negocios, los patrimonios hereditarios indivisos, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de empresas o personas extranjeras que operan en el país y las demás unidades productivas o económicas que dispongan de patrimonio y generen rentas afectas.

Todas las personas individuales que cumplan la mayoría de edad (18 años), al obtener su Cédula de Vecindad deberán inscribirse en el Registro Tributario Unificado para que la Administración Tributaria les asigne Número de Identificación Tributaria (NIT), aun cuando en esa fecha no estén afectas al pago de uno o más impuestos vigentes. La Superintendencia de Administración Tributaria en coordinación con las municipalidades, deberá establecer los procedimientos administrativos para que la asignación del Número de Identificación Tributaria (NIT) y la extensión de la constancia respectiva se efectúe en forma simultánea a la entrega de la Cédula de Vecindad.

ARTICULO 4. Principios generales. Se considera renta de fuente guatemalteca todo ingreso que haya sido generado por capitales, bienes, servicios y derechos de cualquier naturaleza invertidos o utilizados en el país, o que tenga su origen en actividades de cualquier índole desarrolladas en Guatemala, incluyendo ganancias cambiarias, cualquiera que sea la nacionalidad, domicilio o residencia de las personas que intervengan en las operaciones y el lugar de celebración de los contratos.

ARTICULO 33. Empresas de transporte no domiciliadas en Guatemala. Las personas individuales o jurídicas no domiciliadas en Guatemala, que presten servicios de transporte, deben efectuar un pago igual al cinco por ciento (5%) del importe bruto de los fletes de carga y pasajes de fuente guatemalteca, como pago definitivo del impuesto, a través de sus representantes domiciliados en Guatemala. A este efecto, conforme al inciso f) del artículo 5 de esta ley, se consideran rentas de fuente guatemalteca:

a) El valor de los pasajes vendidos en el país o en el extranjero para ser extendidos en Guatemala, independientemente del origen o destino del pasajero.

b) El valor de los fletes por carga originaria de Guatemala con destino al extranjero, aún cuando dichos fletes se contraten o sean pagados en cualquier forma fuera de Guatemala. En el caso de fletes de carga proveniente del extranjero, cuando el valor del flete sea pagado en Guatemala.

c) El monto que las personas no domiciliadas dedicadas al transporte, así como sus representantes en Guatemala, cobren a los usuarios del transporte como parte del servicio que éstas prestan, incluyendo el combustible, almacenaje, demoras, uso de oficinas en el puerto, uso de electricidad o penalizaciones.

El cinco por ciento (5%) de la suma de las rentas a que se refieren los incisos anteriores, constituye el impuesto a pagar, con carácter definitivo. Los agentes o representantes en Guatemala, de las empresas de transporte no domiciliadas en el país, pagarán el impuesto por cuenta de éstas, dentro del plazo de los diez (10) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente a aquél en que percibieron o devengaron las rentas.

Las personas individuales y las personas jurídicas que contraten directamente el servicio de transporte, y que paguen o acrediten rentas por pasajes o fletes a transportistas domiciliados en el exterior, así como los agentes o representantes de las empresas beneficiarias de las rentas a que se refiere este artículo, son responsables por el ingreso en tiempo de las retenciones

practicadas o que debieron practicar y por el pago del impuesto a cargo del transportista, respectivamente.

En las declaraciones aduaneras de importación, de exportación o en los formularios aduaneros, según corresponda, deberá consignarse el nombre de la persona o empresa que presta el servicio de transporte y los datos de la factura que acredite el pago del flete, lo cual debe ser exigido por la aduana correspondiente.

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo 206-2004, y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 424-2006. Artículos 1 y 2.

ARTICULO 1. De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas.

ARTICULO 2.* Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá:

1) Por venta: Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo.

2) Por servicio: La acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia.

3) Por importación: La entrada o internación, cumplidos los trámites legales, de bienes muebles extranjeros destinados al uso o consumo definitivo en el país, provenientes de terceros países o de los países miembros del Mercado Común Centroamericano.

4) Por exportación de bienes: La venta, cumplidos todos los trámites legales, de bienes muebles nacionales o nacionalizados para su uso o consumo en el exterior.

Por exportación de servicios: La prestación de servicios en el país, cumplidos todos los trámites legales, a usuarios que no tienen domicilio ni residencia en el mismo y que estén destinados exclusivamente a ser utilizados en el exterior, siempre y cuando las divisas hayan sido negociadas conforme a la legislación cambiaria vigente.

5) Por nacionalización: Se produce la nacionalización en el instante en que se efectúa el pago de los derechos de importación que habilita el ingreso al país de los bienes respectivos.

6) Por contribuyentes: Toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas, las copropiedades, sociedades irregulares, sociedades de hecho y demás entes aún cuando no tengan personalidad jurídica, que realicen en el territorio nacional, en forma habitual o periódica, actos gravados de conformidad con esta ley.

7) Por período impositivo: Un mes calendario.

8) Por Dirección: La Dirección General de Rentas Internas.

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad. Artículos 1 y 4.

Artículo 1. Materia del impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades

mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Artículo 4. Exenciones. Están exentos del Impuesto de Solidaridad:

Los organismos del Estado, sus entidades descentralizadas o autónomas y las municipalidades y sus empresas, con excepción de las personas jurídicas formadas por capitales mixtos.

Las universidades y los centros educativos públicos y privados, legalmente autorizados para funcionar en el país.

Los sujetos pasivos de este impuesto que inicien actividades empresariales, durante los primeros cuatro trimestres de operación.

Las actividades mercantiles y agropecuarias realizadas por personas individuales o jurídicas que por ley específica o por operar dentro de los regímenes especiales que establecen la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, Decreto Número 29-89 y la Ley de Zonas Francas, Decreto Número 65-89, ambas del Congreso de la República, y sus reformas, se encuentren exentas del pago del Impuesto Sobre la Renta, durante el plazo que gocen de la exención.

Las asociaciones, fundaciones, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas, centros culturales, asociaciones deportivas, gremiales, sindicales, profesionales, los partidos políticos y las entidades religiosas y de servicio social o científico, que estén legalmente constituidas, autorizadas e inscritas en la Administración Tributaria, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes. De lo contrario no serán sujetos de esta exención.

Las personas individuales o jurídicas y los demás entes afectos al Impuesto de Solidaridad, que paguen el Impuesto Sobre la Renta con una tarifa fija sobre sus ingresos gravados, conforme lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto Número 26-92 del Congreso de la República, y sus reformas.

Los contribuyentes que, a partir de la vigencia del Impuesto de Solidaridad que establece esta Ley, incurran en pérdidas de operación durante dos años consecutivos. Esta exención se aplica exclusivamente para los cuatro períodos impositivos siguientes al segundo año en que resultaron las citadas pérdidas. Para que sea aplicable la exención a que se refiere esta literal, los contribuyentes informarán a la Administración Tributaria mediante declaración jurada de su situación particular, adjuntando sus estados financieros debidamente auditados. Dicho informe se presentará, a más tardar, el treinta y uno (31) de marzo del año calendario respectivo. La Administración Tributaria podrá efectuar las auditorías que estime convenientes para constatar la veracidad de lo declarado.

- Consejo de Ministros de Integración Económica Resolución 223-2008 (COMIECO XLIX) Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA). Artículos 24 y 25.

Artículo 24. Transportista aduanero

Transportista es el auxiliar encargado de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación ante el Servicio Aduanero, del medio de transporte y carga, a fin de gestionar su ingreso, tránsito o salida de las mercancías.

El transportista será responsable directo ante el Servicio Aduanero, por el traslado o transporte de las mercancías objeto de control aduanero.

Artículo 25. Agente de transporte internacional

El agente de transporte internacional que subcontrató el transporte interno de mercancías bajo control aduanero, será solidariamente responsable con la persona que realiza dicha operación, por el pago de los tributos que se adeuden si las mercancías no llegan en su totalidad a su destino, sin

perjuicio de las responsabilidades en que incurran por la posible comisión de infracciones aduaneras.

- Consejo de Ministros de Integración Económica Resolución 224-2008 (COMIECO XLIX) Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA). Título 1, Artículos 118, 121, 149, 150, 151, 152, 245, 246, 261, 262, 263, 264, 265 y 266.

Artículo 118. Otros auxiliares. Conforme el literal d) del Artículo 19 del Código, se considerarán como auxiliares, entre otros, los depósitos aduaneros temporales, los apoderados especiales aduaneros, las empresas de entrega rápida o courier, las empresas consolidadoras o desconsolidadoras de carga y los operadores de tiendas libres.

Asimismo, se considerarán como auxiliares las empresas acogidas a los regímenes o modalidades de despacho domiciliario, zona franca, de perfeccionamiento activo, y otros que disponga el Servicio Aduanero.

Artículo 121. Empresas consolidadoras y desconsolidadoras de carga. Los consolidadores de carga son personas que, en su giro comercial, se dedican, principal o accesoriamente, a contratar, en nombre propio y por su cuenta, servicios de transporte internacional de mercancías que ellos mismos agrupan, destinadas a uno o más consignatarios.

Los desconsolidadores de carga son personas a las que se consigna el documento de transporte madre ya sea este aéreo, marítimo o terrestre (master airwaybill, master bill of lading o carta de porte) y que tiene como propósito desconsolidar la carga en su destino.

Artículo 149. Solicitud. Las empresas consolidadoras y desconsolidadoras de carga deberán solicitar su autorización ante el Servicio Aduanero, conforme a los requisitos indicados en el Artículo 58 de este Reglamento.

Además de los documentos a que se refiere el Artículo 59 de este Reglamento, se exigirán los siguientes:

- a) Fotocopia legalizada de la patente de comercio, cuando corresponda;
- b) Fotocopia legalizada del documento de identificación del propietario de la empresa individual o del representante legal de la sociedad mercantil solicitante;
- c) Contratos o cartas de representación de una o varias empresas consolidadoras de carga internacional cuando estén domiciliadas en el exterior, legalizadas en el país de origen y con sus respectivos pases de ley. Si el documento estuviese redactado en idioma extranjero deberá acompañarse traducción jurada u oficial del mismo al idioma oficial de los Estados Parte. Estos documentos deberán haberse emitido en un plazo no mayor de tres meses anteriores a la fecha en que se presenta la solicitud; y
- d) Nómina de los empleados de la empresa consolidadora o desconsolidadora de carga, en su caso, designados por ésta, para actuar ante las aduanas del Estado Parte, cuando corresponda, con el nombre completo, los números de los documentos de identificación y en su caso del carné de número de registro tributario con fotocopias simples de los mismos. Los empleados deberán identificarse mediante gafete expedido por la empresa consolidadora o desconsolidadora.

En caso que la empresa consolidadora o desconsolidadora de carga forme parte de una organización internacional de empresas consolidadoras, para cumplir con el requisito señalado en el literal c) de este Artículo, bastará con comprobar su afiliación a dicha organización mediante certificación extendida por la presidencia de la misma, en la que conste el listado de empresas consolidadoras que conforman la entidad. Dicha certificación deberá ser autenticada por las autoridades competentes.

Asimismo, cuando el documento a que se refiere el literal c) de este Artículo sea expedido en territorio nacional, el mismo deberá contar con firma legalizada por notario y adjuntarse fotocopia del documento que acredita la representación con la que actúa su emisor.

Artículo 150. Garantía. Previo al inicio de sus actividades, y una vez obtenida la autorización respectiva, el consolidador o desconsolidador de carga, en su caso, cuando esté obligado, constituirá garantía a favor y entera satisfacción del Servicio Aduanero, por un monto mínimo de veinte mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

Los servicios aduaneros podrán disponer no exigir garantía.

Artículo 151. Representaciones. Cualquier cambio o incorporación de representaciones de las empresas consolidadoras, deberá ser comunicado al Servicio Aduanero cumpliendo con los requisitos señalados en el literal c) del Artículo 149 de este Reglamento y en el último párrafo de dicho Artículo.

Artículo 152. Transmisión de manifiesto consolidado o desconsolidado. El transportista deberá entregar al operador de carga consolidada el conocimiento de embarque consolidado, en el cual aparezca como consignatario el consolidador o desconsolidador de carga, en su caso, y transmitir a la Autoridad Aduanera la información relativa a ese conocimiento.

El consolidador o desconsolidador de carga, en su caso, o su representante legal deberá transmitir en forma anticipada, a la Autoridad Aduanera, la información del manifiesto de carga consolidada y entregar copias, cuando el Servicio Aduanero lo requiera, de tantos conocimientos de embarque como consignatarios registre.

Artículo 245. Transmisión anticipada del manifiesto de carga. El transportista aduanero deberá suministrar al Servicio Aduanero la información correspondiente del manifiesto de carga, mediante transmisión electrónica de datos y de acuerdo con los formatos que éste defina.

Esta información se suministrará en los plazos que el Servicio Aduanero determine o en los siguientes:

a) Tratándose de tráfico marítimo, la información se deberá transmitir con una anticipación mínima de veinticuatro horas del arribo del vehículo al puerto aduanero. Si la duración del

transporte entre el puerto de salida y el de destino se cumpliere en plazos más cortos, la transmisión deberá efectuarse al menos con una anticipación igual a esos plazos;

b) Tratándose de tráfico aéreo, la información se deberá transmitir con una anticipación mínima de dos horas al arribo de la aeronave. Si la duración del transporte entre el puerto de salida y el de destino se cumpliere en plazos más cortos, la transmisión deberá efectuarse al menos con una anticipación igual a esos plazos;

c) En el caso de las empresas desconsolidadoras y de entrega rápida o Courier deberán efectuar la transmisión de sus manifiestos anticipadamente al arribo de la aeronave; o

d) Tratándose del transporte terrestre, el manifiesto de carga podrá ser transmitido electrónicamente en forma anticipada y excepcionalmente podrá ser presentado al momento del arribo del medio de transporte a la aduana correspondiente o recinto aduanero habilitado.

El transportista podrá modificar la información del manifiesto de carga previamente transmitido, hasta antes de la recepción oficial del medio de transporte.

Para el caso de los manifiestos de salida cada Servicio Aduanero establecerá los plazos en los cuales deberá transmitirse los mismos.

Artículo 246. Defectos en la información transmitida del manifiesto de carga. El Servicio Aduanero no dará el trámite correspondiente a la transmisión de la información del manifiesto de carga que contenga defectos en la información requerida por éste.

Cuando el manifiesto de carga no aparezca registrado en el sistema aduanero y la entidad transmisora aduzca que el mismo fue enviado electrónicamente, para considerarse transmitido el transmisor deberá presentar el número de registro o copia del mensaje de aceptación el cual tendrá que ser validado en el sistema informático aduanero.

El Servicio Aduanero regulará la forma y condiciones para la presentación del manifiesto de carga por eventos de caso fortuito o fuerza mayor que impidan la transmisión del mismo.

Artículo 261. Plazo para la justificación de faltantes y sobrantes. Los faltantes o sobrantes de mercancías en relación con la cantidad consignada en el manifiesto de carga deberán justificarse dentro del plazo máximo de quince días.

Dicho plazo se contará a partir del día siguiente de la finalización de la descarga, sea en el puerto de arribo o en otro lugar habilitado para la recepción de la carga o de la notificación del documento de recepción de la misma en el que se hará constar la diferencia detectada, según lo defina el Servicio Aduanero.

Transcurrido dicho plazo, sin que se hubiere justificado las diferencias, se promoverán las acciones legales que correspondan.

Artículo 262. Responsables de justificar los faltantes y sobrantes. Los responsables de justificar los sobrantes y faltantes son:

- a) El transportista o su representante legal en el puerto de carga o descarga.
- b) El exportador o embarcador, a través de su representante en el país de desembarque, cuando el transportista haya recibido los contenedores cerrados con los dispositivos de seguridad.
- c) El consolidador, la empresa de entrega rápida o courier, o el consignatario, cuando sea éste el que realizó el envío y el transportista haya recibido los contenedores cerrados con dispositivos de seguridad.

El Servicio Aduanero podrá requerir, en casos calificados, que la justificación sea emitida por el representante legal del transportista en el puerto de embarque, el exportador o embarcador, el desconsolidador, la empresa de entrega rápida o courier, mediante la presentación del documento comprobatorio.

Artículo 263. Justificaciones de los faltantes. En la justificación de las mercancías faltantes deberá demostrarse, según el caso, que:

- a) No fueron cargadas en el medio de transporte;

- b) Fueron perdidas o destruidas durante el viaje;
- c) Fueron descargadas por error en lugar distinto al manifestado;
- d) No fueron descargadas del medio de transporte; u
- e) Otras causas permitidas por el Servicio Aduanero.

Recibidas y aceptadas las justificaciones por la **Autoridad Aduanera**, ésta confirmará las cantidades recibidas, para efectos del despacho aduanero. Si el faltante es total, cancelará el documento de transporte dentro del respectivo manifiesto.

Si no acepta las justificaciones presentadas, emitirá resolución razonada dentro de los tres días posteriores a la recepción de las justificaciones, en la que exponga las razones del rechazo.

Artículo 264. Justificaciones de los sobrantes. En la justificación de las mercancías sobrantes deberá demostrarse, según el caso, que:

- a) Fueron descargadas por error o hicieron falta en otro puerto;
- b) Existen errores en la información transmitida, siempre que las mercancías sean de la misma clase y naturaleza a las manifestadas; u
- c) Otras causas permitidas por el Servicio Aduanero.

Recibidas y aceptadas las justificaciones por la Autoridad Aduanera, ésta confirmará las cantidades recibidas para efectos de ser agregados al manifiesto de carga.

Si no acepta las justificaciones presentadas, emitirá resolución razonada dentro de los tres días posteriores a la recepción de las justificaciones, en la que exponga las razones del rechazo.

En caso que no se justifiquen los sobrantes, las mercancías excedentes se considerarán en abandono y quedarán a disposición de la Autoridad Aduanera para ser sometidas al proceso de subasta o a cualquier otra forma de disposición legalmente autorizada.

Artículo 265. Caso especial de diferencias. En el caso de carga a granel, no se requerirá la justificación de las diferencias, siempre que éstas no sean mayores al cinco por ciento del peso o volumen, en su caso, respecto de lo manifestado.

Artículo 266. Rectificación del manifiesto de carga. Presentadas y aceptadas las justificaciones de los faltantes y sobrantes, la Autoridad Aduanera a más tardar dentro del día hábil siguiente resolverá y ordenará practicar las rectificaciones en el respectivo manifiesto de carga u otro medio que haga sus veces, en la forma siguiente:

- a) Rebajando del correspondiente manifiesto de carga los faltantes debidamente justificados; o
- b) Agregando, al manifiesto de carga los sobrantes debidamente justificados.

Los sobrantes justificados podrán ser despachados a cualquiera de los regímenes u operaciones aduaneras. En este caso, el plazo del depósito temporal, se computará a partir de la fecha en que se ordene la rectificación para la adición de los sobrantes.

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria. Título 3. Artículos 68 y 69.

ARTICULO 68. Hecho generador.

Constituye hecho generador del Impuesto Sobre la Renta regulado en este título, la obtención de toda retribución o ingreso en dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo personal prestado en relación de dependencia, por personas individuales residentes en el país.

En particular, son rentas provenientes del trabajo:

1. Los sueldos, bonificaciones, comisiones, propinas, aguinaldos, viáticos no sujetos a liquidación o que no constituyan reintegro de gastos, y otras remuneraciones que las personas, entes o patrimonios, el Estado, las municipalidades y demás entidades públicas o privadas paguen a sus representantes, funcionarios o empleados en Guatemala o en el exterior.

2. Los sueldos, bonificaciones, aguinaldos y otras remuneraciones que no impliquen reintegro de gastos, de los miembros de la tripulación de naves aéreas o marítimas y de vehículos terrestres, siempre que tales naves o vehículos tengan su puerto base en Guatemala o se encuentren matriculados o registrados en el país, independientemente de la nacionalidad o domicilio de los beneficiarios de la renta y de los países entre los que se realice el tráfico.

3. Las remuneraciones, sueldos, comisiones, gratificaciones o retribuciones que paguen o acrediten entidades con o sin personalidad jurídica, residentes en el país a miembros de sus directorios, consejos, consejos de administración u otros órganos directivos, independientemente de donde actúan o se reúnen estos órganos colegiados, cuando dichos miembros se encuentren en relación de dependencia.

ARTICULO 69. Percepción de la renta.

Las rentas gravadas en el presente título se imputan al período de liquidación en que sean percibidas o puestas a disposición del trabajador

- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 14-2013, Ley Nacional de Aduanas. Artículos 6, 9, 10, 12, 14, 28, 29, 30 y 53.

ARTÍCULO 6. Infracción aduanera administrativa. Es infracción aduanera administrativa toda acción u omisión que implique incumplimiento de normas jurídicas de orden sustancial o formal, relativas a obligaciones administrativas en materia aduanera, establecidas en leyes y disposiciones legales vigentes. Las infracciones aduaneras administrativas y sus sanciones serán impuestas por la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- de conformidad con la Ley. Serán eximentes de responsabilidad, los hechos acaecidos por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados y aceptados por el Servicio Aduanero y estipulados por el CAUCA. Hechos que serán aceptables siempre que el sujeto pasivo no haya contribuido a causarlos por exceso, retardo, omisión o abstención. No será aplicable lo establecido en estas disposiciones a las acciones u omisiones que se encuentren tipificadas como delitos o faltas, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, en cuyo caso su conocimiento y sanción corresponden a los tribunales competentes. Las infracciones aduaneras administrativas se sancionarán con una multa

de trescientos Pesos Centroamericanos (\$CA 300.00) o su equivalente en quetzales según el tipo de cambio del día en que se incurrió en la infracción. Cuando en un mismo procedimiento administrativo y disciplinario se genere más de una multa, se aplicará una sola, independiente del número de las infracciones. Las sanciones estarán sujetas a los cargos y rebajas en los términos y condiciones que establece el Código Tributario.

ARTÍCULO 9. Infracciones Aduaneras Administrativas. Incurren en infracciones aduaneras administrativas las personas responsables que se individualizan en la presente Ley y los artículos siguientes, que serán sancionados de conformidad con lo que estipula el artículo 6 de la presente Ley.

ARTÍCULO 10. Declarante o Auxiliar de la Función Pública Aduanera. Tiene responsabilidad en las infracciones aduaneras el Declarante o Auxiliares de la Función Pública Aduanera, que incurriere en cualquiera de los hechos siguientes: a. No transmita a la autoridad aduanera el detalle de las diferencias que se encuentre entre la cantidad de bultos realmente descargados o transportados y las cantidades manifestadas; b. No conserven o no mantengan a disposición del Servicio Aduanero los documentos y la información relativa a su gestión, o no indiquen el lugar donde se conserven o no informen cualquier cambio relativo al mismo; c. No transmita el manifiesto de salida dentro del plazo que establezca el Servicio Aduanero. Se exceptúa esta obligación al transporte terrestre, en tanto no sea obligatoria su transmisión o presentación; d. Que hayan omitido la presentación de los documentos, información o la actividad requeridos en el RECAUCA, impidiendo la realización de la verificación inmediata en los plazos indicados en el RECAUCA, y por lo cual la autoridad aduanera haya procedido de oficio con la verificación y la revisión de la determinación de la obligación tributaria aduanera; e. No comunique al Servicio Aduanero, previo al inicio de la descarga, cualquier irregularidad en las condiciones de los sellos y precintos de seguridad en los medios de transporte colocados por el Servicio Aduanero, cuando le corresponda recibir, almacenar o transportar mercancías; f. No conserven copias de respaldo en medios electrónicos o computarizados de las declaraciones y documentos transmitidos por vía electrónica, preservando su integridad e inviolabilidad por el plazo que establece el CAUCA; g. No comuniquen al Servicio Aduanero cualquier cambio que incida en la veracidad de la

información que contiene el Registro de Auxiliares, dentro del plazo de tres (3) días contados a partir de la fecha en que se dio el aviso de modificación o actualización a la Administración Tributaria.

ARTÍCULO 12. Transportista Aduanero. Tiene responsabilidad en las infracciones aduaneras el Transportista Aduanero, que incurriere en cualquiera de los hechos siguientes: a. Transporte bultos que no cuenten con la indicación de la naturaleza de las mercancías explosivas, corrosivas, contaminantes, radiactivas, o cualquier otro tipo de mercancías peligrosas; b. Traslade mercancías explosivas, corrosivas, contaminantes, radiactivas, o cualquier otro tipo de mercancías peligrosas, sin indicar en el exterior del medio de transporte que las traslade, el código o símbolo que indique la peligrosidad de las mercancías que transporta, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la legislación especial e internacional; c. No informe dentro del plazo de veinticuatro (24) horas a la autoridad aduanera más cercana, en casos de accidentes u otras circunstancias constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor, ocurridos durante el tránsito a través del territorio aduanero; d. No retire el medio de transporte del recinto aduanero dentro de las siguientes tres horas hábiles, a partir del registro de autorización de salida del medio de transporte en el Sistema Informático del Servicio Aduanero. Aplica únicamente a los tránsitos aduaneros conforme al artículo 395 del RECAUCA; e. No presente al momento de la visita de inspección al medio de transporte marítimo o aéreo o en el plazo respectivo, los documentos a que está obligado a proporcionar, así como las declaraciones exigibles por las leyes y reglamentos pertinentes; f. No permita o facilite la inspección aduanera de las mercancías, los vehículos, las unidades de transporte y sus cargas o la verificación de los documentos o autorizaciones que los amparen; g. No suministre al Servicio Aduanero previo al arribo y en los plazos señalados en el RECAUCA y por el Servicio Aduanero, la información correspondiente del manifiesto de carga, lista de pasajeros y demás información legalmente exigible, mediante transmisión electrónica de datos o cualquier otro medio y de acuerdo con los formatos que dicho servicio determine. Se exceptúa de esta obligación al transporte terrestre, en tanto no sea obligatoria su transmisión o presentación y lo establecido en el artículo 28 de esta Ley; h. No asigne personal para la carga, descarga, reembarque o transbordo de mercancías cuando le corresponda; i. No reporte a la Aduana competente las unidades de transporte o los bultos

efectivamente descargados, cargados o recibidos, los números de marchamo y otros datos requeridos por escrito por el Servicio Aduanero cuando dicho Servicio hubiere autorizado la descarga y carga de unidades de transporte o recepción de mercancías, bajo la responsabilidad del Transportista Aduanero; j. Estando autorizado para realizar la descarga sin la presencia de la autoridad aduanera, no reporte de inmediato el resultado de la descarga de bultos o mercancías averiadas o con signos de haber sido violados.

ARTÍCULO 14. Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros Usuarios del Servicio Aduanero. Tiene responsabilidad en las infracciones aduaneras el Auxiliar de la Función Pública Aduanera autorizado para operar como Empresa Desconsolidadora de Carga, que no transmita a la autoridad aduanera la información del manifiesto de carga desconsolidada en forma anticipada al arribo o previo a la desconsolidación. También incurre en responsabilidad el transportista o su representante, exportador o embarcador, consolidador o desconsolidador, empresa de entrega rápida o courier, o consignatario en su caso, que justifiquen fuera del plazo establecido en el RECAUCA los faltantes o sobrantes de mercancías con relación a la cantidad consignada en el manifiesto de carga.

ARTÍCULO 28. Manifiesto de carga. El transportista deberá transmitir el manifiesto de carga por los medios y en los plazos establecidos en el RECAUCA o cuando no estén establecidos éstos, los que señale el Servicio Aduanero. La transmisión del manifiesto de carga fuera del plazo, dará lugar a la sanción prevista en el artículo 6 de esta Ley.

La transmisión incompleta del manifiesto de carga, será sancionada con multa de un mil pesos centroamericanos (\$CA 1,000.00) la primera y segunda vez y, a partir de la tercera infracción será sancionado con multa de dos mil pesos centroamericanos (\$CA 2,000.00), por cada período fiscal. Esta disposición no será aplicable al transporte terrestre, en tanto no sea obligatoria la transmisión o presentación del manifiesto de carga. El desembarque de mercancías, sin cumplir con los trámites aduaneros correspondientes constituye caso especial de contrabando aduanero, conforme la Ley Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, por lo que, de encontrarse

mercancía fuera de manifiesto en la zona primaria aduanera y no se demuestre que el Servicio Aduanero haya autorizado su desembarque, se iniciarán las acciones legales que correspondan.

ARTÍCULO 29. Suspensión o cancelación de la autorización. Los auxiliares de la función pública aduanera y los beneficiarios de determinados regímenes aduaneros, podrán ser acreedores a suspensión o cancelación de la autorización que les haya sido conferida por parte del Servicio Aduanero, en los casos en los que dicho Servicio Aduanero haya otorgado la autorización y especialmente en los casos que se establecen en los artículos siguientes.

ARTÍCULO 30. Suspensión del Auxiliar de la Función Pública Aduanera. Será suspendido de la autorización conferida hasta por un período de seis meses o hasta que subsane la causal que dio motivo a la suspensión, el auxiliar de la función pública aduanera, cuando le corresponda de acuerdo a sus funciones y que incurriere en cualquiera de los hechos siguientes: a. No lleve los registros de todos los actos, operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan y no los ponga a disposición del Servicio Aduanero cuando se le hayan requerido; b. No presente dentro del plazo legal la renovación anual de la garantía de operación, cuando esté obligado a rendirla. No podrá ejercer su función sino tiene vigente la renovación. Se considerará como solventada esta obligación, si la solicitud de renovación fue presentada dentro del plazo establecido en el RECAUCA, aún y cuando el Servicio Aduanero no hubiere emitido la resolución que corresponde.

ARTÍCULO 53. Procedimiento para la aplicación de sanciones. Cuando se determinen las infracciones tipificadas en estas disposiciones, como consecuencia de la verificación de declaraciones de mercancías en forma inmediata o posterior o del ejercicio de las facultades del Servicio Aduanero de supervisar, verificar, fiscalizar y evaluar el cumplimiento de la Ley Aduanera Nacional por los auxiliares de la función pública aduanera, al presunto infractor se le conferirá audiencia por diez (10) días improrrogables. Si al evacuar la audiencia se solicitare apertura a prueba, el período para este efecto se concedería por diez días hábiles improrrogables. Vencido dicho plazo, la Autoridad Aduanera, en un plazo de quince (15) días resolverá lo

procedente, debiendo notificar la resolución al declarante o a su representante, quienes podrán hacer uso de los medios de impugnación señalados en esta Ley y en el RECAUCA.

El procedimiento señalado en este artículo también se aplicará para los casos de suspensión o cancelación de los auxiliares de la función pública aduanera y de los beneficiarios de determinados regímenes aduaneros.

Como indicado anteriormente en el capítulo 1, la empresa SCT Guatemala ha sido multada por las autoridades aduaneras (SAT) por no cumplir con procedimientos necesarios en el manejo de carga de importación específicamente por la vía marítima. Este procedimiento es el del envío del manifiesto electrónico durante el tiempo establecido por la aduana para su envío, el cual al no cumplirse se incurre en una infracción aduanera de acuerdo a lo que indica el artículo 28 de la Ley Nacional de Aduanas, Decreto 14-2013.

2.4 Inducción de personal

Para lograr tener un equipo de trabajo eficaz, la selección de personal es tan sólo el primer paso, los primeros días o semanas son de vital importancia para poder integrar a los nuevos empleados a la organización para que sepan qué hacer y cómo hacer sus funciones y tareas.

Al incorporar un nuevo empleado o bien incorporar un empleado a un nuevo puesto, debemos buscar alcanzar cuatro objetivos con el proceso de inducción. Estos objetivos son:

1. Que el empleado se sienta parte del equipo, es decir que se sienta bien recibido y cómodo.
2. Que conozca y entienda la visión, valores, políticas y procedimientos de la organización, es decir la cultura organizacional
3. Que conozca cuales son las expectativas que la organización tiene de él respecto a su trabajo y conducta
4. Que empiece a conocer la forma como la organización actúa y hace las cosas

El no brindarle al empleado la información básica puede ocasionar que estos cometan errores costosos para la compañía. El tiempo de inducción puede ser desde una plática de 10 minutos hasta programas que duren más de una semana, esto depende de la naturaleza del trabajo que el empleado va a desempeñar, el tipo de organización y de la capacidad y actitud del empleado para aprender.

2.4.1 Definición

La inducción también es conocida como incorporación, acogida o adscripción; en palabras simples cuando hablamos de inducción nos referimos al proceso de integrar a la organización al nuevo empleado, es decir convertirlo en un miembro de la misma.

De acuerdo a Mercado (2004):

La inducción es un proceso dinámico consistente en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, al personal antiguo cuando éste es promovido de un puesto a otro, así como cuando se introducen nuevos métodos de trabajo, con el objeto de elevar la productividad, la eficiencia, la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo y su desarrollo personal. (p.429)

2.4.2 Herramientas de inducción de personal

Pilar Sánchez (2012) sostiene que un buen plan de inducción o acogida debe considerar como mínimo los siguientes puntos:

- Información sobre la organización, su historia, presente y futuro inmediato
- Presentación de los jefes y superiores jerárquicos, e informar sobre el sistema de relaciones en la estructura organizacional

- Información acerca de lo que se espera de su trabajo, sistema de incentivos, productividad, etc.
- Presentación de sus colaboradores e información de las tareas a las que cada uno se dedica
- Información acerca de cómo maneja la organización el sistema de vacaciones, permisos, tiempos de descanso, etc.
- Enseñar las instalaciones para que el nuevo empleado se familiarice con su entorno físico

Como soporte o herramientas para llevar a cabo el plan de inducción se pueden utilizar:

- Manuales administrativos
- Libros
- Folletos
- Videos
- CDs
- Intranet de la organización

Franklin (2009) sostiene que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Estos pueden ser una fuente de consulta para el nuevo empleado a los cuales él puede recurrir si le surge alguna duda, por lo que es importante que la organización cuente con este material como soporte. El que el empleado tenga un medio de consulta que contenga la descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina, lo que permite que haya disminución de errores u omisiones y un incremento de la productividad.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

En este proyecto se utilizará el tipo de investigación descriptiva, de acuerdo a lo que afirma Hernández Sampieri (2010) acerca de este tipo de estudios: *“buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”* (p. 80)

El tipo de datos de los que se hará uso son cualitativos, ya que lo que se busca es comprender la perspectiva, obtener las opiniones y experiencias de los empleados del departamento de operaciones acerca de los procesos y procedimientos que se ejecutan en su área de trabajo.

3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos de estudio para esta investigación serán:

Supervisor de operaciones: persona con mayor conocimiento y experiencia en la empresa respecto a los procesos que se llevan a cabo en el área de operaciones. Es quien está a cargo de entrenar al personal nuevo que ingresa a trabajar en esta área.

Coordinador de operaciones: por el momento son tres personas las que ocupan este puesto y están involucrados en la coordinación de actividades que se llevan a cabo en el departamento para el manejo de la carga de importación y exportación.

Los procesos: para determinar cuáles son los principales procesos y procedimientos operativos en el área de importación de carga vía marítima.

La documentación: para examinar el tipo de formularios, documentos y formatos necesarios en las tareas que se llevan a cabo.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los instrumentos de investigación que se utilizarán para recabar datos son:

La entrevista abierta: a través de ella se obtendrá mayor información respecto a los procesos, las necesidades del departamento y se obtendrá retroalimentación conforme se documentan los procesos.

El análisis documental: este método será de utilidad, pues como establece Hernández Sampieri (2010) los documentos y materiales diversos: *“Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, las experiencias, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano.”* (p. 433)

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Programa de actividades de investigación

Cuadro 2 Programa de actividades de investigación Etapa 1

No.	Detalle	Descripción	Recursos	Fecha
1	Correcciones realizadas al Plan de tesis	Revisión de redacción y mejoras al plan de tesis	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Primera Semana
2	Muestreo	Encuestas, entrevistas, fotografías y documentación	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Primera Semana
3	Entrega etapa 1	Entrega de informe impreso para revisión	Computadora, impresora, papel	Segunda Semana
4	Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos	Entrega de informe revisado para correcciones	Computadora, impresora, papel	Tercera Semana
5	Recopilación y análisis de datos	Realizar encuestas, entrevistas y documentación en campo	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Séptima Semana
6	Entrega etapa 2	Entrega de informe impreso para revisión	Computadora, impresora, papel	Octava Semana
7	Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos	Entrega de informe revisado para correcciones	Computadora, impresora, papel	Novena Semana
8	Presentación de resultados	Presentación impresa de los resultados obtenidos en el trabajo de campo	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Decima Semana
9	Análisis de resultados y Marco Teórico desarrollado	Revisión de los análisis presentados	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Decima Semana
10	Entrega etapa 3	Entrega de informe impreso para revisión	Computadora, impresora, papel	Onceava Semana
11	Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos	Entrega de informe revisado para correcciones	Computadora, impresora, papel	Doceava Semana
12	Entrega final del producto del segundo módulo	Entrega final del producto del segundo módulo	Computadora, impresora, papel	Treceava Semana

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3 Programa de actividades de investigación Etapa 2

No.	Detalle	Descripción	Recursos	Fecha
1	Propuesta / Discusión de resultados	Elaboración de propuesta para discusión de resultados	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Quinta Semana
2	Entrega etapa 4	Entrega de informe impreso para revisión	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Sexta Semana
3	Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos	Entrega de informe revisado para correcciones	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Séptima Semana
4	Presentación de informe final	Entrega de informe impreso con correcciones	Computadora, impresora, papel y material de apoyo	Séptima Semana
5	Entrega etapa 5	Entrega de informe impreso para revisión	Computadora, impresora, papel	Séptima Semana
6	Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos	Entrega de informe revisado para correcciones	Computadora, impresora, papel	Octava Semana
7	INFORME FINAL Y DICTAMEN DE TUTORÍA	Entrega de informe revisado por Tutor con dictamen	Computadora, impresora, papel	Octava Semana
8	Asignación de revisores	Asignación y entrega de informe revisado a REVISOR	Computadora, impresora, papel	Novena Semana
9	DICTAMEN DE REVISOR	Entrega de informe revisado con dictamen de REVISOR	Computadora, impresora, papel	Onceava Semana
10	Entrega final de Proyecto de Investigación	Entrega de proyecto final empastado.	Computadora, impresora, papel e imprenta	Treceava Semana

Fuente: elaboración propia

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

El estudio se realizó en el Departamento de Operaciones de SCT a través de un censo en donde se entrevistó al Supervisor y los Coordinadores de Operaciones (3); debido a que la empresa cuenta con poco personal no fue necesario realizar una muestra. Ellos de acuerdo a su experiencia proporcionaron las bases para la ejecución de la investigación.

Al realizar las entrevistas uno de los Coordinadores de Operaciones no estuvo dispuesto a colaborar con la investigación sin razón aparente.

También se analizaron los formatos y documentos utilizados en el manejo de las importaciones vía marítima, los cuales fueron provistos por el Supervisor de Operaciones.

4.2 Presentación de resultados

A continuación se utiliza la Matriz de Sentido para la presentación de los resultados de las entrevistas realizadas al personal de Departamento de Operaciones para esta investigación. Seguidamente se presentan los resultados del análisis documental realizado como resultado de examinar los formatos y documentos.

Cuadro 4 Matriz de Sentido

No.	Pregunta	Posición a	Posición b	Posición c	OBSERVACIONES
1	¿En el manejo de la carga de importación vía marítima existe una sola modalidad o son varias?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	El Supervisor de Operaciones y uno de los Coordinadores de Operaciones coincidieron en que se manejan dos modalidades: contenedores completos y carga consolidada. Uno respondió que existen varias, pero no especificó cuales.
2	¿Qué personas en la empresa intervienen en el manejo de las importaciones vía marítima?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Todos coincidieron en que el personal de operaciones interviene en el manejo de las importaciones vía marítima. El Supervisor indicó que también interviene el personal de ventas, y uno de los Coordinadores indicó que interviene la agencia de carga en origen.
3	¿Dónde inicia el proceso en el manejo de carga FCL o contenedores completos?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Todos coincidieron en que el proceso inicia con una notificación o prealerta de un agente de carga en origen. El Supervisor de Operaciones también indicó que el proceso también puede iniciar con una instrucción que se recibe de su personal de ventas.
4	¿Dónde termina el proceso en el manejo de carga FCL o contenedores completos?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Los Coordinadores de Operaciones coincidieron que el proceso termina con la entrega de la carga en la bodega del cliente. El Supervisor de Operaciones indicó que el proceso termina con la facturación de los cargos finales al cliente posterior a la entrega del contenedor vacío en puerto.
5	Describa las tareas que se realizan en el manejo de importaciones vía marítima modalidad FCL desde su inicio hasta que finaliza.	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Tanto el Supervisor como los Coordinadores detallaron ordenadamente el proceso, el Supervisor dio una lista de 21 tareas y los Coordinadores 12. El Supervisor listó las tareas de una forma aún más detallada, pero no listó uno de los pasos importantes en el proceso que es el de manifestar la carga.
6	¿Dónde inicia el proceso en el manejo de carga LCL o contenedor con carga consolidada?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Dos coincidieron en que el proceso inicia con una notificación o prealerta de un agente de carga en origen. El Supervisor de Operaciones también indicó que el proceso también puede iniciar con una instrucción que se recibe de su personal de ventas. Uno de los Coordinadores indicó que inicia recogiendo la carga en origen.
7	¿Dónde termina el proceso en el manejo de carga LCL o contenedor con carga consolidada?	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Los Coordinadores de Operaciones coincidieron que el proceso termina con la entrega de la carga en la bodega del cliente. El Supervisor de Operaciones indicó que el proceso termina con la facturación de los cargos finales posterior a la entrega de la carga en bodega del cliente.
8	Describa las tareas que se realizan en el manejo de importaciones vía marítima modalidad LCL desde su inicio hasta que finaliza.	Supervisor de Operaciones	Coordinador de Operaciones I	Coordinador de Operaciones II	Tanto el Supervisor como los Coordinadores detallaron ordenadamente el proceso, el Supervisor dio una lista de 16 tareas y los Coordinadores 13. El Supervisor listó las tareas de una forma aún más detallada, pero no listó uno de los pasos importantes en el proceso que es el de manifestar la carga.

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 5 Análisis Documental

#	Documento Analizado	Hallazgos
1	Confirmación de Booking	Cuando los embarques son generados por un vendedor localmente, ventas envía a operaciones este instructivo que contiene los detalles del embarque que se va a manejar. Este contiene también el costo y el precio de venta que posteriormente utilizan para verificar la utilidad por embarque.
2	Notificación de Arribo	Este es un formato con el cual la empresa informa al cliente importador la fecha estimada de arribo de la carga, así como los detalles del embarque y los pagos que el cliente debe hacer. También incluye una sección con comentarios u observaciones respecto al costo de servicios especiales si fueren requeridos por el cliente, información acerca de los documentos requeridos para facturación, la dirección de las oficinas y el horario de atención.
3	Soporte de Facturación	Este formato es de uso interno y lo utilizan para poder informar a contabilidad a detalle de los pagos que deben facturar a cada cliente. El formato tiene un listado de rubros en donde están los servicios que la empresa presta e indican aquellos que el cliente solicitó.

Fuente: Elaboración Propia

4.3 Análisis de resultados

A través de las entrevistas realizadas al personal del Departamento de Operaciones de la empresa SCT, se encontró que existen dos modalidades en el manejo de carga de importación vía marítima siendo estas: contenedores completos o FCL por sus siglas en inglés (Full Container Load), y contenedores con carga consolidada o LCL por sus siglas en inglés (Less Than Container Load).

También se determinó que los Coordinadores de Operaciones tanto para el manejo de carga FCL y LCL conocen en donde inicia el proceso, pero no están conscientes de donde termina el mismo.

En cuanto a las tareas que conlleva cada proceso, hay lagunas de información entre las tareas descritas por el Supervisor de Operaciones y las tareas descritas por los Coordinadores de Operaciones. Los procesos no están estandarizados.

Referente al análisis documental se encontró que los documentos que utiliza la empresa que forman parte del proceso del manejo de importaciones vía marítima, están estandarizados y contienen la información necesaria que el Departamento de Operaciones, Departamento de Contabilidad y el cliente necesitan.

4.4 Conclusiones de la investigación

A través de las entrevistas realizadas al personal del Departamento de Operaciones, se estableció cuales son los procesos que conlleva la operación de importación vía marítima en las modalidades FCL y LCL. Se hace evidente que es necesario estandarizar los procesos y procedimientos con el fin de corregir las fallas en estos.

En el desarrollo de esta investigación se definieron los estándares necesarios para los procesos y procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Operaciones en el manejo de las importaciones vía marítima.

Se determinó que la herramienta óptima, para que sirva de guía y facilite la inducción de los nuevos empleados que se integren en el Departamento de Operaciones, para el manejo de las importaciones de carga vía marítima es el manual de procedimientos. Esto permitirá que exista una estandarización de procesos y procedimientos cuyo resultado sea que se reduzcan tiempos, costos, actividades y tareas; incrementando así la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de importación de carga vía marítima en SCT.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

De acuerdo al análisis de los resultados y las debilidades encontradas a través de la presente investigación, se presenta un Manual de Procedimientos para el Manejo de Importaciones Vía Marítima del Departamento de Operaciones de la empresa SCT. Con este aporte se proporciona una herramienta necesaria para la estandarización y reforzamiento de los procedimientos, con el fin de que pueda hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades.

5.2 Justificación

En una industria como las agencias de carga o desconsolidadoras, en donde el nivel de detalle que se presta a las actividades que conllevan el manejo de carga, y donde la omisión de alguna de ellas puede ocasionar que se infrinjan regulaciones impuestas por la autoridades aduaneras del país que redundan en multas para la empresa; y también donde las fallas en el proceso pueden ocasionar retrasos en la entrega de carga a los clientes es importante que exista un manual de procedimientos donde se estandaricen las actividades involucradas en el manejo de carga. De esta manera, al hacer uso del manual, este se convierte en una herramienta para que el Departamento pueda lograr una mayor eficiencia en sus actividades.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Integrar en un documento los procedimientos estandarizados que se desarrollan en el manejo de las importaciones vía marítima del Departamento de Operaciones.

5.3.2 Objetivos específicos

- Estandarizar los procedimientos que se desarrollan en el manejo de las importaciones vía marítima para las dos modalidades de manejo.

- Servir de guía y a la vez como un medio de control.
- Facilitar la inducción y el entrenamiento de los nuevos empleados que ingresan al Departamentos de Operaciones.

5.4 Desarrollo de la propuesta

A continuación se presenta la propuesta del manual de procedimientos elaborado para las importaciones vía marítima del Departamento de Operaciones de la empresa SCT Guatemala.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS IMPORTACIÓN VÍA MARÍTIMA



Guatemala, diciembre 2015

CONTENIDO

Introducción.....	1
Objetivo y Alcance.....	2
Procedimiento 1: Importación de Carga Vía Marítima Modo FCL. Embarque generado por vendedor de la empresa.....	3
Diagrama de Flujo Procedimiento 1.....	5
Procedimiento 2: Importación de Carga Vía Marítima Modo FCL. Embarque generado por vendedor con servicio aduanal y transporte provisto por la empresa.....	6
Diagrama de Flujo Procedimiento 2.....	9
Procedimiento 3: Importación de Carga Vía Marítima Modo FCL. Embarque generado por forwarder en origen.....	10
Diagrama de Flujo Procedimiento 3.....	13
Procedimiento 4: Importación de Carga Vía Marítima Modo LCL.....	14
Diagrama de Flujo Procedimiento 4.....	16
Glosario.....	17
Anexos.....	23

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

INTRODUCCIÓN

Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer de la organización, y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como un medio de consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procesos operativos que conlleva el manejo de importaciones vía marítima en el Departamento de Operaciones, y a su vez que sirva como una guía para facilitar la inducción y el entrenamiento de los nuevos empleados que ingresen a este Departamento.

Se recomienda que el presente manual se revise anualmente con base en la fecha de entrega, o bien, cada vez que exista una modificación en las tareas o procesos contenidos en este documento.

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

OBJETIVO

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que sirva de guía para el personal del Departamento de Operaciones, al contener los procesos estandarizados involucrados en el manejo de carga de importación vía marítima.

Con la adopción y manejo de los conceptos y elementos contenidos en este documento, se espera contribuir con una herramienta técnica que permita optimizar tiempos, costos, actividades y tareas incrementando así la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de importación de carga vía marítima. Así mismo que este se convierta en una herramienta útil en el proceso de inducción de nuevos empleados al área.

ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente manual es el Departamento de Operaciones, e involucra al Supervisor y Coordinadores de Operaciones.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

PROCEDIMIENTO 1: IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA MODO FCL. EMBARQUE GENERADO POR VENDEDOR DE LA EMPRESA

Actores del Proceso:

- Agencia en Origen/Forwarder
- Vendedor
- Coordinador de Operaciones
- Cliente
- Proveedor
- Naviera
- Departamento de Contabilidad

Documentos:

- Instructivo de Booking
- Notificación de Arribo
- Carta de Endoso
- Carta de Transbordo
- Conocimiento de Embarque Hijo (House Bill of Lading)
- Carta de Liberación
- Formato de Facturación

Descripción de las Actividades:

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Coordinador de Operaciones y Vendedor	Se recibe una instrucción o instructivo del equipo de ventas de la carga que se va a manejar.
2	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se contacta al cliente guatemalteco para verificar sus datos, se le solicita copia del RTU, también se le pregunta si cuentan con alguna referencia de pedido y los datos del proveedor.
3	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Se contacta al forwarder u oficina en origen para darles la información y generalidades del embarque para que ellos contacten al proveedor y obtengan los detalles de la carga (tamaño del contenedor, incoterms, fecha en que la carga estará lista y fecha estimada en que la carga debe ser embarcada). También se les proporciona la información de cómo deben ser colocados los datos del consignatario en el conocimiento de embarque.
4	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Cuando se recibe la información dada por el proveedor de la oficina de origen se les provee la información de la naviera con quien deben embarcar y el número de contrato



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

		a utilizar para el embarque.
5	Coordinador de Operaciones y Forwarder	La oficina de origen envía borradores de los documentos para revisión y aprobación.
6	Coordinador de Operaciones y Forwarder	Se revisan los documentos, y si estos tienen algún error se solicitan las correcciones. Si estos están correctos entonces se aprueban.
7	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se informa al cliente la fecha estimada de salida de la carga en origen y la fecha estimada de arribo al puerto guatemalteco.
8	Coordinador de Operaciones y Cliente	Al menos un (1) día previo a la llegada del equipo se envía al cliente la notificación de arribo con el detalle de gastos a cancelar para entrega de documentación y se transmite el manifiesto electrónico a SAT.
9	Coordinador de Operaciones	Se prepara la carta de endoso y carta de transbordo, así como el conocimiento de embarque hijo (HBL) original (en caso aplique) para el cliente final y su facturación respectiva.
10	Coordinador de Operaciones, Naviera y Departamento de Contabilidad	Al recibir la notificación de arribo de naviera se solicita el detalle de gastos a pagar y se gestionan los pagos, o se pide cargo a crédito, y se envía a recoger el MBL original en caso proceda.
11	Coordinador de Operaciones y Naviera	Se elabora la carta de liberación y endoso para naviera y se envía.
12	Coordinador de Operaciones y Cliente	Al recibir el pago del cliente final se le entrega su documentación (HBL, carta de endoso, carta de transbordo e impresión de manifiesto electrónico).
13	Coordinador de Operaciones, Naviera, Departamento de Contabilidad y Cliente	Se da seguimiento a la devolución del contenedor vacío en puerto para verificar si se generaron demoras, y en caso se generen se procede a facturar y hacer el cobro al cliente final.



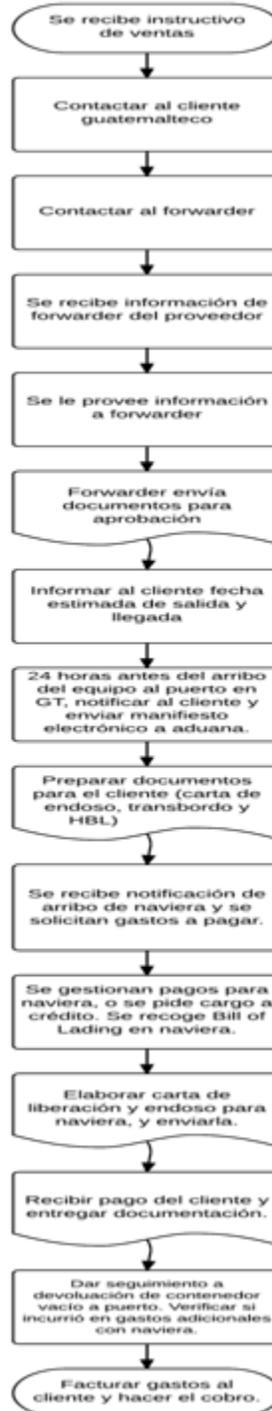
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

Diagrama de Flujo
Procedimiento No. 1





IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

PROCEDIMIENTO 2: IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA MODO FCL EMBARQUE GENERADO POR VENDEDOR CON SERVICIO ADUANAL Y TRANSPORTE PROVISTO POR LA EMPRESA

Actores del Proceso:

- Agencia en Origen/Forwarder
- Vendedor
- Coordinador de Operaciones
- Cliente
- Naviera
- Transporte
- Departamento de Contabilidad
- Agente Aduanal

Documentos:

- Instructivo de Booking
- Notificación de Arribo
- Carta de Liberación
- Formato de Facturación

Descripción de las Actividades:

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Coordinador de Operaciones y Vendedor	Se recibe una instrucción o instructivo del equipo de ventas de la carga que se va a manejar.
2	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se contacta al cliente guatemalteco y se le solicita copia del RTU, también se le pregunta si cuentan con alguna referencia de pedido y los datos del proveedor.
3	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Se contacta al forwarder u oficina en origen para darles la información y generalidades del embarque para que ellos contacten al proveedor y obtengan los detalles de la carga (tamaño del contenedor, incoterms, fecha en que la carga estará lista y fecha estimada en que la carga debe ser embarcada). También se les proporciona la información de cómo deben ser colocados los datos del consignatario en el conocimiento de embarque.
4	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Cuando se recibe la información dada por el proveedor de la oficina de origen se les provee la información de la naviera con quien deben embarcar y el número de contrato a utilizar para el embarque.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

5	Coordinador de Operaciones y Forwarder	La oficina de origen envía borradores de los documentos para revisión y aprobación.
6	Coordinador de Operaciones y Forwarder	Se revisan los documentos, y si estos tienen algún error se solicitan las correcciones. Si estos están correctos entonces se aprueban.
7	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se informa al cliente la fecha estimada de salida de la carga en origen y la fecha estimada de arribo al puerto guatemalteco.
8	Coordinador de Operaciones y Cliente	Luego de la salida del contenedor de origen se le solicita al cliente copia de la factura comercial y lista de empaque para elaborar la pre-póliza.
9	Coordinador de Operaciones y Agente Aduanal	Se le proveen los documentos del cliente al agente aduanal para que elabore la pre-póliza.
10	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Cliente	Al estar lista y revisada la pre-póliza se le envía al cliente para aprobación.
11	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Cliente	Al menos un (1) día previo a la llegada del equipo se envía al cliente la notificación de arribo y se transmite el manifiesto electrónico a SAT. El número de manifiesto electrónico se le traslada al agente aduanal para que complete la póliza.
12	Coordinador de Operaciones y Naviera	Al tener la póliza aprobada se espera el atraque del buque y que el mismo finalice operaciones.
13	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Cliente	Al tener confirmado lo anterior se solicita firma de póliza y se le envía al cliente para pago de impuestos y posterior al pago se obtiene selectivo.
14	Coordinador de Operaciones, Naviera y Transporte	Se verifica la liberación del equipo con naviera y se solicita asignación de datos de piloto al transporte y luego se le envían al agente aduanal para que soliciten elaboración de ATC en naviera.
15	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Cliente y Transporte	Si el selectivo es verde al contar con ATC se procede a notificar al transporte que recojan los documentos para que el piloto ingrese al recinto portuario a cargar el contenedor y luego proceda a realizar su cola para salir del recinto portuario y cuando el equipo ya se encuentra fuera (o en predio) se informa al cliente para que indique instrucciones de despacho y se procede a coordinarlo con el transportista y a coordinar custodio (en caso aplique)
16	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Transporte	Si el selectivo es rojo al contar con ATC y documentos autorizados por aduana se procede a notificar al transporte que recojan los documentos para que el piloto ingrese al recinto portuario a cargar el contenedor y luego proceda a realizar su cola para poder pegarse a la rampa asignada y que SAT realice la respectiva revisión.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

17	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Transporte y Cliente	Al tener confirmada la liberación del equipo por parte de SAT se notifica al transporte para que procedan a realizar su cola para salir del recinto portuario y cuando el equipo ya se encuentra fuera (o en predio) se informa al cliente para que indique instrucciones de despacho y se procede a coordinarlo con el transportista y a coordinar custodio (en caso aplique).
18	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Naviera, Transporte y Cliente	Al estar descargado el equipo se realiza la devolución del contenedor vacío a puerto y se verifica si incurrió en cargos por almacenaje y demora y se solicita al agente aduanal el desglose de los gastos pagados en puerto, así como el desglose de gastos al transportista.
19	Coordinador de Operaciones, Departamento de Contabilidad y Cliente	Al contar con todo el desglose respectivo se procede a facturarlos al cliente y a cobrarle.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

Diagrama de Flujo
Procedimiento No. 2





IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

PROCEDIMIENTO 3: IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA MODO FCL EMBARQUE GENERADO POR FORWARDER EN ORIGEN

Actores del Proceso:

- Agencia en Origen/Forwarder
- Coordinador de Operaciones
- Cliente
- Naviera
- Departamento de Contabilidad

Documentos:

- Pre-Alerta
- Notificación de Arribo
- Carta de Endoso
- Carta de Transbordo
- Conocimiento de Embarque Hijo (House Bill of Lading)
- Carta de Liberación
- Formato de Facturación

Descripción de las Actividades:

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Coordinador de Operaciones y Forwarder	Se recibe un pre-alerta del forwarder en origen informando de la carga que viene en tránsito o que está en proceso de ser despachada.
2	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se solicitan borradores de los documentos de embarque MBL/HBL y documentos comerciales (factura, packinglist, certificados de origen en caso aplique) a la oficina de origen para revisión y aprobación, así como las condiciones del embarque (incoterm) y de los servicios requeridos tanto en origen como en destino.
3	Coordinador de Operaciones y Forwarder	Se contacta al cliente guatemalteco para pre-alertarlos de la carga que viene en tránsito y se solicita copia del RTU de la empresa para confirmar a origen como deben consignar el HBL.
4	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se informa a origen cualquier corrección que deban realizar al HBL y MBL y documentos comerciales (cuando aplique) y al recibirlos correctamente emitidos se confirman
5	Coordinador de Operaciones y	En los casos en donde el agente en origen requiere el



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

	Cliente	trámite aduanal y transporte, entonces se envían los documentos respectivos al agente aduanal para que elaboren la pre-poliza. Al estar lista y revisada la pre-póliza se le envía al cliente para aprobación. (Ir a paso #12)
6	Coordinador de Operaciones y Cliente	Al menos un (1) día previo a la llegada del equipo se envía al cliente la notificación de arribo con el detalle de gastos a cancelar para entrega de documentación y se procede a realizar la transmisión del manifiesto electrónico a SAT mínimo 24 horas previas al arribo del buque.
7	Coordinador de Operaciones	Se prepara la carta de endoso y carta de transbordo, así como el conocimiento de embarque hijo (HBL) original (en caso aplique) para el cliente final y su facturación respectiva.
8	Coordinador de Operaciones, Naviera y Departamento de Contabilidad	Al recibir la notificación de arribo de naviera se solicita el detalle de gastos a pagar y se gestionan los pagos, o se pide cargo a crédito, y se envía a recoger el MBL original en caso proceda.
9	Coordinador de Operaciones y Naviera	Se elabora la carta de liberación y endoso para naviera y se envía.
10	Coordinador de Operaciones y Cliente	Al recibir el pago del cliente final se le entrega su documentación (HBL, carta de endoso, carta de transbordo e impresión de manifiesto electrónico).
11	Coordinador de Operaciones, Naviera, Departamento de Contabilidad y Cliente	Se da seguimiento a la devolución del contenedor vacío en puerto para verificar si se generaron demoras, y en caso se generen se procede a facturar y hacer el cobro al cliente final.
12	Coordinador de Operaciones y Naviera	Al tener la póliza aprobada se espera el atraque del buque y que el mismo finalice operaciones.
13	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Cliente	Al tener confirmado lo anterior se solicita firma de póliza y se le envía al cliente para pago de impuestos y posterior al pago se obtiene selectivo.
14	Coordinador de Operaciones, Naviera y Transporte	Se verifica la liberación del equipo con naviera y se solicita asignación de datos de piloto al transporte y luego se le envían al agente aduanal para que soliciten elaboración de ATC en naviera.
15	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Transporte	Si el selectivo es verde al contar con ATC se procede a notificar al transporte que recojan los documentos para que el piloto ingrese al recinto portuario a cargar el contenedor y luego proceda a realizar su cola para salir del recinto portuario y cuando el equipo ya se encuentra fuera (o en predio) se informa al cliente para que indique instrucciones de despacho y se procede a coordinarlo con el transportista y a coordinar custodio (en caso aplique)



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

16	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal y Transporte	Si el selectivo es rojo al contar con ATC y documentos autorizados por aduana se procede a notificar al transporte que recojan los documentos para que el piloto ingrese al recinto portuario a cargar el contenedor y luego proceda a realizar su cola para poder pegarse a la rampa asignada y que SAT realice la respectiva revisión.
17	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Transporte y Cliente	Al tener confirmada la liberación del equipo por parte de SAT se notifica al transporte para que procedan a realizar su cola para salir del recinto portuario y cuando el equipo ya se encuentra fuera (o en predio) se informa al cliente para que indique instrucciones de despacho y se procede a coordinarlo con el transportista y a coordinar custodio (en caso aplique).
18	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Naviera, Transporte y Cliente	Al estar descargado el equipo se realiza la devolución del contenedor vacío a puerto y se verifica si incurrió en cargos por almacenaje y demora y se solicita al agente aduanal el desglose de los gastos pagados en puerto, así como el desglose de gastos al transportista.
19	Coordinador de Operaciones, Departamento de Contabilidad y Cliente	Al contar con todo el desglose respectivo se procede a facturarlos al agente en origen y/o al cliente y a cobrarle.



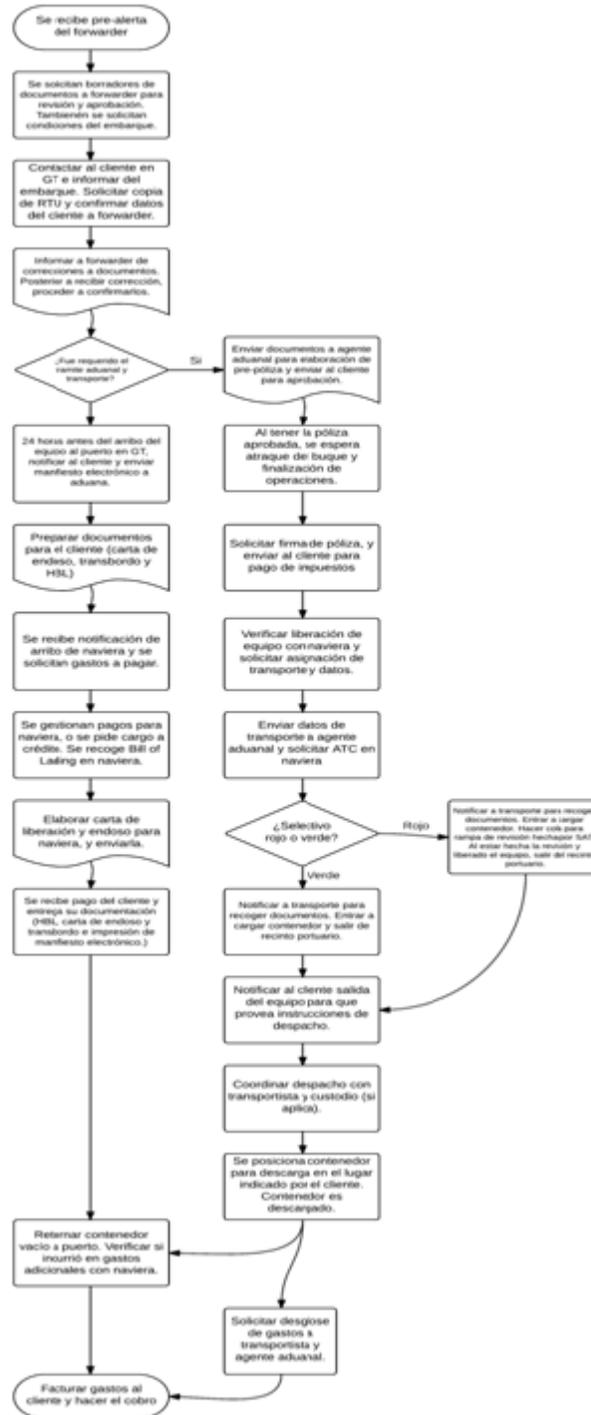
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

Diagrama de Flujo
Procedimiento No. 3



	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

PROCEDIMIENTO 4: IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA MODO LCL

Actores del Proceso:

- Agencia en Origen/Forwarder
- Vendedor
- Coordinador de Operaciones
- Cliente
- Co-loader
- Transporte
- Departamento de Contabilidad

Documentos:

- Pre-Alerta
- Instructivo de Booking
- Notificación de Arribo
- Carta de Liberación
- Carta de Endoso
- Formato de Facturación

Descripción de las Actividades:

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Coordinador de Operaciones y Vendedor o Forwarder	Se recibe una instrucción o instructivo del equipo de ventas de la carga que se va a manejar; o bien se recibe un pre-alerta de un forwarder en origen
2	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se contacta al cliente guatemalteco para verificar sus datos, se le solicita copia del RTU, también se le pregunta si cuentan con alguna referencia de pedido y los datos del proveedor.
3	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Se contacta al forwarder u oficina en origen para darles la información y generalidades del embarque para que ellos contacten al proveedor y obtengan los detalles de la carga (peso, volumen, dimensiones de los bultos, cantidad, incoterm, fecha en que la carga estará lista y fecha estimada en que la carga debe ser embarcada).
4	Coordinador de Operaciones, Forwarder y Proveedor en Origen	Al recibir la información de origen se les confirma co-loader y contrato a utilizar para realizar el booking y se pide que envíen la confirmación del booking en cuanto la tengan. Se envían también las instrucciones para consignar MBL y HBL.
5	Coordinador de Operaciones y Forwarder	La oficina de origen envía confirmación del booking, y envía borradores de los documentos para revisión y



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

		aprobación.
6	Coordinador de Operaciones y Forwarder	Se revisan los documentos, y si estos tienen algún error se solicitan las correcciones. Si estos están correctos entonces se aprueban.
7	Coordinador de Operaciones y Cliente	Se notifica al cliente de los detalles de salida y llegada y se envía copia de su BL para referencia.
8	Coordinador de Operaciones y Cliente	Al tener confirmada la salida del barco se le notifica al cliente.
9	Coordinador de Operaciones, Co-loader y Cliente	Se realiza un tracking semanal o quincenal con el co-loader respecto a la fecha de llegada y se le notifica al cliente de cualquier cambio.
10	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Co-loader y Cliente	Al recibir aviso de arribo del co-loader y el requerimiento de partidas, se le traslada la información al cliente final para que la trabaje. En el caso en que el trámite lo hacemos nosotros entonces se le solicitan las facturas al cliente y se le consulta si han importado ese producto anteriormente y bajo qué partidas y se le envían al agente aduanal para que llene el requerimiento.
11	Coordinador de Operaciones y Co-loader	Se traslada el requerimiento lleno y documentos al co-loader y se da seguimiento al proceso de traslado.
12	Coordinador de Operaciones, Co-loader y Departamento de Contabilidad	Al tener confirmada la descarga y recibir el detalle de pagos a realizar al co-loader se gestionan los pagos y se envían a recoger documentos.
13	Coordinador de Operaciones, Departamento de Contabilidad y Cliente	Se prepara la facturación y documentación del cliente final (endoso, HBL) y se le notifica de los pagos que nos debe realizar.
14	Coordinador de Operaciones, Cliente y Almacenadora	Al recibir los pagos se les entrega la documentación y se envía la póliza de traslado para que el cliente realice su trámite en almacenadora.
15	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Cliente y Almacenadora	En el caso de los clientes a quienes nosotros les realizamos el trámite aduanal y entrega de la carga entonces se realiza una pre-póliza que se les envía para aprobación. Al recibir aprobación se pide firma y se envía para pago de impuestos y se inician gestiones en almacenadora para liberación de la carga.
16	Coordinador de Operaciones, Agente Aduanal, Transporte, Cliente y Almacenadora	Al estar liberada la carga se le notifica al cliente y se coordina el transporte para que realice la entrega.
17	Coordinador de Operaciones, Departamento de Contabilidad y Cliente	Se realiza la facturación de todos los cargos y se le envía al cliente.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

Diagrama de Flujo
Procedimiento No. 4



	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

GLOSARIO

AGENTE ADUANAL: persona física autorizada para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera.

AGENTE DE CARGA: incluye a aquellas empresas o personas dedicadas a planear, operar, coordinar y manejar mercancías nacionales y extranjeras de cualquier naturaleza y por cualquier medio de transporte, a través de medios propios o de terceras personas prestadoras de servicios de transportación.

ALMACENAJE: Cobro por custodia en bodegas de mercancías.

ALMACENAMIENTO: Es el servicio que se presta a la carga que permanece en los lugares de depósito determinados por la empresa.

ATC (ADMISIÓN TEMPORAL DE CONTENEDORES): es el formulario de Admisión Temporal de Equipos de Carga, mediante el cual se registran los datos de los equipos de carga que ingresan al territorio nacional bajo el régimen aduanero de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado según el último párrafo del artículo 427 del RECAUCA.

AUTORIDAD ADUANERA: El Servicio de Administración Tributaria (SAT) a través de la Administración General de Aduanas (AGA) y las autoridades locales de la aduana del lugar.

AVERÍA COMÚN O GRUESA: Es aquella en la que el sacrificio o gasto extraordinario para la seguridad común contraído intencionada y razonablemente, se realiza con el objeto de preservar de un peligro las propiedades comprometidas en un riesgo común de la navegación marítima.

BUQUE: Cualquier embarcación empleada para el transporte de mercancías por mar.

CADENA LOGÍSTICA: Es el conjunto de operaciones y servicios que se integran para la distribución física de las mercancías.

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

CARTA DE PORTE: Es el título legal del contrato entre el remitente y la empresa de autotransporte o ferrocarril y por su contenido se decidirán las cuestiones que se susciten con motivo del transporte de las cosas.

CO-LOADER: agente consolidador.

CONOCIMIENTO DE EMBARQUE (B/L): documento en el que constan el contrato de transporte marítimo de mercancías, en donde el naviero o el operador se obligan ante el embarcador o cargador mediante el pago de un flete, a trasladar la mercancía de un punto a otro y entregarla a su destinatario o consignatario. El conocimiento de embarque, mejor conocido como Bill of Lading (B/L) lo expide el transportista o el operador a cada embarcador. Asimismo será el título representativo de mercancías y constancia de recibo de éstas a bordo de la embarcación.

CONSIGNATARIO: Persona a quien va destinado un cargamento o mercancía. Persona que en los puertos de mar representa a la empresa dueña del buque.

CONSOLIDACIÓN DE CARGA: Recibir del público o de empresas embarques de carga con destino internacional, para integrar con ellos una o más remesas y enviarlas a su destino, por conducto de las empresas de transporte aéreo o marítimo que correspondan llenando un contenedor con mercancía proveniente de uno o más embarcadores.

CONTENEDOR: recipiente de carga para el transporte aéreo, marítimo o terrestre recipiente prismático de un volumen interior no menor del 1 m³, de secciones rectangulares, destinados al transporte y almacenamiento de un cierto número de cargas en bultos o a granel.

DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA: Vaciado de un contenedor con mercancía destinada a uno, dos o más consignatarios.

DESPACHO ADUANERO ó DESPACHO ADUANAL: Conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo, que de acuerdo con los diferentes

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

tráficos y regímenes aduaneros establecidos en el presente ordenamiento, deben realizar en la aduana las autoridades aduaneras y los consignatarios, destinatarios, propietarios, poseedores o tenedores en las importaciones y los remitentes en las exportaciones, así como los agentes o apoderados aduanales.

DESTINATARIO O CONSIGNATARIO: Persona receptora de mercancías transportadas por cualquier medio de transporte.

EMBALAJE: Aquello que envuelve, contiene y protege los productos envasados, y que facilita las operaciones de transporte y manejo.

ESTIBA: Colocar o acomodar convenientemente las mercancías o efectos para que quepa más de un mismo sitio.

ETA: fecha aproximada de arribo de buque.

EXPEDIDOR O REMITENTE: Persona que a nombre propio o de un tercero, contrata el servicio de transporte de carga.

FORWARDER: es el intermediario que toma todas las disposiciones necesarias y/o proporciona servicios complementarios para el transporte de mercancías y otros servicios en representación del emisor.

GUIA HOUSE: Número de identificación del documento de la empresa consolidadora.

GUIA MASTER: Número de identificación del documento de la línea aérea.

HOUSE BILL OF LADING (HBL): Contrato transporte marítimo entre Transitario y su cliente cargador.

LEY ADUANERA: Ley que regula la entrada al territorio nacional y la salida del mismo de mercancías y de los medios en que se transportan o conducen, el despacho aduanero y los hechos o actos que deriven de éste.

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

MANDATARIO DE AGENTE ADUANAL: Empleado o dependiente autorizado por el Agente Aduanal y que funge como representante de éste. Para ser mandatario de agente aduanal se requiere contar con poder notarial y con experiencia aduanera mayor a dos años, aprobar el examen que, mediante reglas determine el Servicio de Administración Tributaria y que solamente promueva el despacho en representación de un agente aduanal.

MANIFIESTO DE CARGA: 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.

MASTER BILL OF LADING (MBL): es un contrato de transporte que emite la compañía marítima, armador, naviera, capitán del buque o su agente representante en el país de embarque. Contrato de transporte marítimo entre Naviera y Transitario.

MECANISMO DE SELECCIÓN AUTOMATIZADO: el mecanismo que determinará si las mercancías se someterán a reconocimiento aduanero o segundo reconocimiento.

MERCANCÍA PELIGROSA: Son las mercancías clasificadas como tal para las cuales existen regulaciones con respecto a su procedimiento de aceptación, empaque, estiba, documentación y transporte ya sea para traslado local o internacional. Hay nueve (9) clases de mercancías peligrosas para el transporte marítimo internacional y las regulaciones, documentación, procedimientos de aceptación, empaque y la estiba son establecidas por la Organización Marítima Internacional (OMI).

MERCANCÍAS: los productos, artículos, efectos y cualesquier otros bienes, aun cuando las leyes los consideren inalienables o irreductibles a propiedad particular.

MULTIMODAL: Es el transporte de mercancías a través de dos o más medios de transporte, desde un lugar situado en un país en el cual un Operador de Transporte Multimodal (OTM) se responsabiliza de tomar las mercancías bajo su custodia, hasta un lugar designado para su entrega en otro país, cobrando un flete único y amparándolas con sólo un documento.

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

NAVIERO O EMPRESA NAVIERA: Armador o empresa armadora, de modo sinónimo: la persona física o moral que teniendo bajo su propiedad o posesión una o varias embarcaciones, y/o artefactos navales, y sin que necesariamente constituya su actividad principal, realice las siguientes funciones: equipar, avituallar, aprovisionar, dotar de tripulación, mantener en estado de navegabilidad, operar por sí mismo y explotar embarcaciones.

PORTEADOR: persona moral o física encargada del transporte de las mercancías mediante el respectivo contrato de transporte.

PUERTO: El lugar de la costa o ribera habilitado para la recepción, abrigo y atención de embarcaciones, compuesto por el recinto portuario y, en su caso, por la zona de desarrollo, así como por accesos y áreas de uso común para la navegación interna y afectas a su funcionamiento; con servicios, terminales e instalaciones, públicos y particulares, para la transferencia de bienes y transbordo de personas entre los modos de transporte que enlaza.

RECINTO FISCAL: Los recintos fiscales son aquellos lugares en donde las autoridades aduaneras realizan indistintamente las funciones de manejo, almacenaje, custodia, carga y descarga de las mercancías de comercio exterior, fiscalización, así como el despacho aduanero de las mismas.

RECINTO PORTUARIO: La zona federal delimitada y determinada en los puertos, terminales y marinas, que comprende las áreas de agua y terrenos de dominio público destinados al establecimiento de instalaciones y a la prestación de servicios portuarios.

RECINTO(S) FISCALIZADO(S): inmueble colindante o ubicado dentro de un recinto fiscal, en donde los particulares obtienen una concesión otorgada por la SAT para que ellos presten los servicios de manejo, almacenaje y custodia de mercancías.

RECOLECCIÓN: Recoger la carga aérea internacional de los domicilios de los usuarios y conducirla al aeropuertos respectivo.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

RECONOCIMIENTO ADUANERO ó ADUANAL: Consiste en el examen de las mercancías de importación ó exportación por parte de las autoridades aduaneras así como de sus muestras para llegarse de elementos que ayuden a precisar la veracidad de lo declarado respecto a: Unidades de medida, Número de piezas ó volumen, Descripción, naturaleza, estado, origen y características de mercancías y datos de su identificación.

SERVICIOS PORTUARIOS: Los que se proporcionan en puertos, terminales, marinas e instalaciones portuarias, para atender a las embarcaciones, así como para la transferencia de carga y transbordo de personas entre embarcaciones, tierra u otros modos de transporte.

TARIFA: Retribución económica exigida por la prestación de actividades o servicios portuarios o aeroportuarios.

TERMINAL PORTUARIA: La unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficies, incluida su zona de agua, que permite la realización íntegra de la operación portuaria a la que se destina.

TRANSBORDO: Trasladar mercancías o efectos de un vehículo a otro, dentro de la zona federal.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

ANEXOS

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

INCOTERMS International Commerce Terms

CFR (Cost and Freight) - Costo y Flete (puerto de destino convenido)

Para el vendedor los alcances son los mismos que la cotización FOB con la única diferencia de que la empresa debe encargarse de contratar la bodega del barco y pagar el flete hasta destino.

El riesgo de pérdida o daño de las mercaderías así como cualquier coste adicional debido a eventos ocurridos después del momento de la entrega, se transmiten del vendedor al comprador

El término CFR exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación.

Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

Obligaciones del Vendedor

- Entregar la mercadería y documentos necesarios
- Empaque Y Embalaje
- Flete (de fábrica al lugar de exportación)
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)
- Flete (de lugar de exportación al lugar de importación)

Obligaciones del Comprador

- Pago de la Mercadería
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Flete y seguro (lugar de importación a planta)
- Demoras

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

CIF (Cost, Insurance and Freight) - Costo, Seguro y Flete (puerto de destino convenido)

Significa que el vendedor entrega la mercadería cuando esta sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

El vendedor debe pagar los costos y el flete necesarios para conducir las mercaderías al puerto de destino convenido.

En condiciones CIF el vendedor debe también contratar un seguro y pagar la prima correspondiente, a fin de cubrir los riesgos de pérdida o daño que pueda sufrir la mercadería durante el transporte.

El comprador ha de observar que el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Si el comprador desea mayor cobertura necesitará acordarlo expresamente con el vendedor o bien concertar su propio seguro adicional.

El término CIF exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación.

Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

Obligaciones del Vendedor

- Entregar la mercadería y documentos necesarios
- Empaque y embalaje
- Flete (de fábrica al lugar de exportación)
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)
- Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Obligaciones del Comprador

- Pago de la mercadería
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Flete y seguro (lugar de importación a planta)

Demoras

CIP (Carriage and Insurance Paid to) - Transporte y Seguro Pago Hasta (lugar de destino convenido)

El vendedor entrega las mercaderías al transportista designado por él pero, además, debe pagar los costos del transporte necesario para llevar las mercaderías al destino convenido. El vendedor también debe conseguir un seguro contra el riesgo, que soporta el comprador, de pérdida o daño de las mercaderías durante el transporte.

El comprador asume todos los riesgos y con cualquier otro coste ocurridos después de que las mercaderías hayan sido así entregadas.

El CPT exige que el vendedor despache las mercaderías para la exportación.

Este término puede emplearse con independencia del modo de transporte, incluyendo el transporte multimodal.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y los documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes) "Parcial"

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Flete y Seguro (lugar de importación a planta)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes) "Parcial"

Demoras

CPT (Carriage Paid To) - Transporte Pagado Hasta (lugar de destino convenido)

El vendedor entrega las mercaderías al transportista designado por él pero, además, debe pagar los costos del transporte necesario para llevar las mercaderías al destino convenido.

El comprador asume todos los riesgos y con cualquier otro coste ocurridos después de que las mercaderías hayan sido así entregadas.

El CPT exige que el vendedor despache las mercaderías para la exportación.

Este término puede emplearse con independencia del modo de transporte, incluyendo el transporte multimodal.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y los documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Flete (de lugar de exportación al lugar de importación)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes) "Parcial"

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Flete y Seguro (lugar de importación a planta)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes) "Parcial"

Demoras

DAF (Delivered At Frontier) - Entregadas en Frontera (lugar convenido)

Significa que el vendedor ha cumplido su obligación de entregar cuando ha puesto la mercancía despachada en la Aduana para la exportación en el punto y lugar convenidos de la frontera pero antes de la aduana fronteriza del país comprador.

Este término puede emplearse con independencia del modo de transporte cuando las mercaderías deban entregarse en una frontera terrestre.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Flete (de lugar de exportación al lugar de importación)(parcial)

Seguro (parcial)

Obligaciones del Comprador

Pagos de la Mercadería

Flete (de lugar de exportación al lugar de importación) (parcial)

Seguro (parcial)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Flete y seguro (lugar de importación a planta)

Demoras

DDP (Delivered Duty Paid) - Entregadas Derechos Pagados (lugar de destino convenido)

Significa que el vendedor entrega las mercaderías al comprador, despachadas para la importación, y no descargadas de los medios de transporte utilizados en el lugar de destino acordado.

El vendedor debe asumir todos los costos y riesgos ocasionados al llevar las mercaderías hasta aquel lugar, incluyendo los trámites aduaneros, y el pago de los trámites, derechos de aduanas, impuestos y otras cargas para la importación al país de destino.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios

Empaque y embalaje

Acarreo (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Flete (de lugar de exportación al lugar de importación)

Seguro

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Acarreo y seguro (lugar de importación a planta)

Demoras

Obligación del Comprador

Pagar la mercadería

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

DDU (Delivered Duty Unpaid) - Entregadas Derechos No Pagados (lugar de destino convenido)

Significa que el vendedor ha cumplido su obligación de entregar cuando ha puesto la mercancía a disposición del comprador en el lugar convenido del país de importación y el Vendedor ha de asumir todos los gastos y riesgos relacionados con llevar la mercancía, hasta aquel lugar (excluidos derechos, impuestos y otros cargos oficiales exigibles a la importación). Así como los gastos y riesgos de llevar a cabo las formalidades aduaneras.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios
Empaque y embalaje
Flete (de fábrica al lugar de exportación)
Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)
Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería
Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)
Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
Flete y seguro (lugar de importación a planta)
Demoras

DEQ (Delivered Ex-Quay) - Entregadas en Muelle (puerto de destino convenido)

Significa que el vendedor entrega cuando se ponen las mercaderías a disposición del comprador, sin despachar para la importación, en el muelle (desembarcadero) en el puerto de destino acordado. El vendedor debe asumir los costos y riesgos ocasionados al conducir las mercaderías al puerto de destino acordado y al descargar las mercaderías en el muelle (desembarcadero). El término DEQ exige que el

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

comprador despache las mercaderías para la importación y que pague todos los trámites, derechos, impuestos y demás cargas de la importación.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería

Flete y seguro (lugar de importación a planta)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

Demoras

Este término puede usarse únicamente para el transporte por mar o por vías de navegación interior o para el transporte multimodal.

DES (Delivered Ex Ship) - Entregadas Sobre Buque (puerto de destino convenido)

Significa que el vendedor entrega cuando se ponen las mercaderías a disposición del comprador a bordo del buque, no despachadas para la importación, en el puerto de destino acordado.

Obligaciones del Vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
 Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)
 Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería
 Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)
 Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
 Acarreo y seguro (lugar de importación a planta)
 Demoras

EXW (Ex-Works) - En Fábrica (lugar convenido)

Significa que el vendedor entrega cuando pone la mercadería a disposición del comprador en el establecimiento del vendedor o en otro lugar convenido (es decir, fábrica, almacén, etc.).

Este término representa, así, la menor obligación del vendedor, y el comprador debe asumir todos los costos y riesgos.

Obligaciones del Vendedor

Entrega de la mercadería y documentos necesarios
 Empaque y embalaje

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería
 Flete interno (de fábrica al lugar de exportación)
 Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
 Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)
 Flete internacional (de lugar de exportación al lugar de importación)
 Seguro

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

Transporte y seguro (lugar de importación a planta)

FAS (Free Along Ship) - Libre al Costado del Buque (puerto de carga convenido)

Significa que la responsabilidad del vendedor finaliza una vez que la mercadería es colocada al costado del buque en el puerto de embarque convenido. Esto quiere decir que el comprador ha de asumir todos los costos y riesgos de pérdida o daño de las mercaderías desde aquel momento.

El término FAS exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación.

Obligaciones del Vendedor

Mercadería y Documentos Necesarios

Empaque Y Embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos De Exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Obligaciones del Comprador

Pagos de la mercadería

Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Seguro y flete (lugar de importación a planta)

Demoras

FCA (Free Carrier) - Libre Transportista (lugar convenido)

Significa que el vendedor entrega la mercadería para la exportación al transportista propuesto por el comprador, en el lugar acordado.

	Manual de Procedimientos	Página de 36
IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA		
Fecha de elaboración: Octubre 2015	Revisión:	Fecha de Revisión:

El lugar de entrega elegido influye en las obligaciones de carga y descarga de las partes. Si la entrega tiene lugar en los locales del vendedor este es responsable de la carga. Si la entrega ocurre en cualquier otro lugar, el vendedor no es responsable de la descarga.

Este término puede emplearse en cualquier medio de transporte incluyendo el transporte multimodal.

Obligaciones del Vendedor.

- Entrega de la Mercadería y documentos necesarios
- Empaque y embalaje
- Flete (de fábrica al lugar de exportación)
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Obligaciones del Comprador

- Pagos de la mercadería
- Flete (de lugar de exportación al lugar de importación)
- Seguro
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Flete y seguro (lugar de importación a planta)
- Demoras

FOB (Free On Board) - Libre a Bordo (puerto de carga convenido)

La responsabilidad del vendedor termina cuando las mercaderías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

El comprador debe soportar todos los costos y riesgos de la pérdida y el daño de las mercaderías desde aquel punto.



IMPORTACIÓN DE CARGA VÍA MARÍTIMA

Fecha de elaboración: Octubre 2015

Revisión:

Fecha de Revisión:

El término FOB exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación.

Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

Obligaciones del vendedor

Entregar la mercadería y documentos necesarios

Empaque y embalaje

Flete (de fábrica al lugar de exportación)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

Obligaciones del Comprador

Pago de la mercadería

Flete y seguro (de lugar de exportación al lugar de importación)

Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes)

Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)

Flete (lugar de importación a planta)

Demoras

5.5 Programa de implementación

La implementación se hará utilizando el método instantáneo, ya que este será un soporte en el quehacer cotidiano del Departamento de Operaciones, la persona a cargo de ello será el Supervisor de Operaciones.

Puesto que los manuales son dinámicos, el mismo queda sujeto a revisión y actualización por parte del Supervisor o Coordinadores del Departamento de Operaciones, en caso alguno de los pasos de los procedimientos llegaran a cambiar para que el manual esté apegado a la realidad de la operación.

5.6 Presupuesto de la propuesta

A continuación se detalla el presupuesto de la propuesta presentada:

Descripción	Costo
Impresión de Manual	Q.36.00
Encuadernado	Q.20.00
Total	Q.56.00

Referencias

1. Caballero, I., y Padín, C. (2006). **Comercio internacional. Una visión general de los instrumentos operativos del comercio exterior.** España: Ideaspropias Editorial.
2. Fernández López, Felisa. (2015). **Sistemas de archivo y clasificación de documentos UF0347.** España: Editorial Tutor Formación.
3. Franklin F., Enrique Benjamín. (2009). **Organización de empresas.** (3ª ed.) México: McGraw-Hill.
4. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). **Metodología de la investigación.** (5ª ed.) México: McGraw-Hill.
5. Mercado H., Salvador. (2004). **Administración aplicada.** (2ª ed.) México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
6. Mora García, Luis A. (2010). **Gestión logística integral.** Bogotá: Ecoe Ediciones.

Internet

7. Carreto, Julio. (2008, Marzo). **Procedimientos.** Análisis de Sistemas. Recuperado de: <http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
8. Taccone, Gerardo L. (2013, 15 de noviembre). **Procesos y procedimientos definiciones y diferencias.** Notas.Taccone. Recuperado de: <http://notas.taccone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>
9. Dávila Solares, H. (2013). Diversificación de los servicios prestados por una empresa desconsolidadora situada en la ciudad capital. (Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4431.pdf

Anexos

Anexo 1

Análisis Preliminar SCT Guatemala

Cultura Organizacional

De acuerdo al análisis realizado se encontró que la empresa tiene definida su razón de ser, y se pudo comprobar que aunque tienen plasmada la visión y la misión institucional, y también sus objetivos los mismos no están a la vista del personal, ni tampoco les han sido comunicados de manera verbal.

La empresa sí cuenta con presupuestos para las operaciones, aunque no cuenta con normas ni políticas definidas.

Estructura Organizativa

En el diagnóstico efectuado se evidenció que la empresa sí tiene una estructura organizativa definida formalmente, es decir, cuentan con un organigrama aunque el mismo no es de conocimiento del personal. Esto puede generar confusión o problemas internos, ya que se desconocen las líneas de autoridad, las relaciones de personal y líneas de comunicación lo cual puede restarle a una empresa eficacia y eficiencia en su operación.

Documentación

En la parte de documentación la empresa carece de manuales administrativos, de procedimientos, así como de puestos y atribuciones.

La mayoría de las empresas por lo general no cuentan con documentación de los diferentes procesos sean estos administrativos, operativos o de funciones.

Control Interno

El control interno es importante, ya que en base al mismo se conoce si la empresa y sus respectivos departamentos cumplen con los diferentes procedimientos establecidos o si se tiene una desviación que en un momento determinado generará falta de control.

En el diagnóstico efectuado se comprobó que sí existen controles internos, que son auditorías efectuadas por personal de la oficina de SCT México.

Información Financiera y Contable

Al hacer el diagnóstico se observó que el área financiera es la que está mejor organizada y cuentan con la mayoría de procedimientos contables, así como políticas para estados de cuentas por pagar, estados de cuenta por cobrar y estados financieros.

Datos de Personal

Aunque no está plasmado en un documento formal, la empresa cuenta con una plantilla informal del personal de la empresa, así mismo se comprobó que cuentan con contratos laborales para los empleados garantizando así el pago de prestaciones y el cumplimiento con la legislación laboral guatemalteca.

La empresa tiene subcontratados los servicios de limpieza y mensajería.

Información Comercial

SCT por medio del departamento de mercadeo tiene como objetivo fundamental captar el mayor mercado posible de clientes en el país y la región centroamericana para prestarles servicios aduanales y de transporte y manejo de carga alrededor del mundo.

Cuenta con una cartera de clientes y proveedores que no están documentados en un portafolio debidamente, por lo que será necesario más adelante crear en la cadena de suministro procedimientos para calificación y certificación de clientes y proveedores estratégicos que generen mayor valor agregado a la empresa.

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Ref: Manejo de Importaciones Vía Marítima
Empresa: SCT
Puesto: _____
Departamento: Operaciones

1. ¿En el manejo de la carga de importación vía marítima existe una sola modalidad o son varias?
2. ¿Qué personas en la empresa intervienen en el manejo de las importaciones vía marítima?
3. ¿Dónde inicia el proceso en el manejo de carga FCL?
4. ¿Dónde termina el proceso en el manejo de carga FCL?
5. Describa las tareas que se realizan en el manejo de importaciones vía marítima modalidad FCL desde su inicio hasta que finaliza.
6. ¿Dónde inicia el proceso en el manejo de carga LCL?
7. ¿Dónde termina el proceso en el manejo de carga LCL?

8. Describa las tareas que se realizan en el manejo de importaciones vía marítima modalidad LCL desde su inicio hasta que finaliza.