

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

**“PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING
PARA LA EMPRESA SOLUCIONES LOGÍSTICA S.A.”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO PREVIA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ESTEFANIA LISSETTE CARRERA GARCIA

DIRECTOR: ING. NELSON REINOSO

QUITO, ABRIL 2017

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN:

Ing. Nelson Reinoso

INFORMANTES:

Ing. Fernando Solá

Ing. Mayra Beltrán

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi familia, a mi madre quien me ha enseñado a luchar por lo que quiero, a valorar lo que tengo y nunca dejarme vencer en el camino de la vida.

A mi hermana, mi amiga y compañera con quien disfruto de una buena compañía en momentos de felicidad y de tristeza y a quien espero ver en un futuro cosechando sus propios éxitos.

A mis abuelitos, que fueron como mis padres, gracias a ellos crecí con bases sólidas para ir construyendo un futuro, me brindaron todo su amor y cuidado y siempre quisieron verme triunfando en la vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios, por darme la fortaleza para no dejarme caer a pesar de las adversidades y levantarme en todo momento de debilidad.

Agradezco a mis maestros, quienes forjaron mis conocimientos para mi desarrollo profesional y personal, porque me llevo grandes enseñanzas y experiencias.

A mis grandes amigos y compañeros de la vida, que a pesar de la distancia siempre han estado ahí para mí, que me han demostrado el valor de la verdadera amistad y el cariño de esa familia que te permite la vida elegir.

Y finalmente pero no menos importante, quiero agradecer a la persona especial que llegó a mi vida en esta etapa universitaria, que me enseñó la magia del amor y me sostuvo todo este tiempo para poder alcanzar este logro ¡Gracias por tanto! (DV)

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO I - ANALISIS DEL ENTORNO.....	1
1.1. ANALISIS DEL AMBIENTE GLOBAL	1
1.1.1. FACTORES ECONÓMICOS	1
1.1.2. FACTORES POLÍTICOS	5
1.1.3. FACTORES SOCIALES CULTURALES Y DEMOGRÁFICOS	9
1.1.4. FACTORES TECNOLÓGICOS.....	13
1.2. ANALISIS DEL SECTOR O INDUSTRIA	14
1.2.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES	14
1.2.2. PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES	19
1.2.3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE CLIENTES	21
1.2.4. AMENAZA DE PRODUCTOS/SERVICIOS SUSTITUTOS	23
1.2.5. AMENANZA DE NUEVOS INGRESANTES	24
2. CAPITULO II - ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	27
2.1. RESEÑA HISTORICA DE LA COMPAÑÍA	27
2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS	27
2.2.1. MISIÓN	27
2.2.2. VISIÓN	28
2.2.3. VALORES CORPORATIVOS.....	28
2.3. MARKETING MIX ACTUAL DE LA EMPRESA.....	28
2.3.1. PRODUCTO O SERVICIO.....	31
2.3.2. PRECIO	34
2.3.3. PLAZA.....	34
2.3.4. PROMOCION.....	35
2.4. IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO META.....	35
2.4.1. ENTREVISTAS A EXPERTOS	36
2.4.2. SELECCIÓN DEL MERCADO META.....	41

2.4.3.	MERCADO META	42
2.4.4.	ANALISIS DE LA INDUSTRIA SELECCIONADA PARA SEGMENTAR EL MERCADO – INDUSTRIA FLORÍCOLA	42
2.4.5.	INFORMACIÓN TECNICA DE REQUERIMIENTOS PUNTUALES PARA SERVICIOS LOGISTICOS EN LA INDUSTRIA FLORICOLA	54
3.	CAPITULO III - INVESTIGACIÓN DE MERCADO	59
3.1.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	59
3.2.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.2.1.	OBJETIVO GENERAL	60
3.2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	61
3.3.	METODOLOGIA	61
3.3.1.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	61
3.4.	TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.4.1.	ENCUESTA O CUESTIONARIO	62
3.5.	CENSO APLICADO A LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE FLORES ECUATORIANAS	63
3.6.	CUESTIONARIO APLICADO PARA EL CENSO	64
3.7.	RESULTADOS DEL CENSO	67
3.8.	ANALISIS DE RESULTADOS	76
4.	CAPITULO IV - PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING	77
4.1.	ANALISIS FODA – MATRIZ ESTRATEGICA DE FODA	77
4.2.	MATRIZ OET (OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS)	78
4.2.1.	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX	80
4.2.2.	PRESUPUESTO PARA ADAPTAR LOS EQUIPOS:	86
5.	CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1.	CONCLUSIONES	88
5.2.	RECOMENDACIONES	90
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	92
	ANEXOS	93
	ANEXO 1: LISTADO DE FINCAS ASOCIADAS A EXPOFLORES (ACTUALIZADO A AGOSTO 2016)	94

ANEXO 2: PROTOCOLO TÉCNICO, LOGÍSTICO Y DE SEGURIDAD PARA LA EXPORTACIÓN DE FLORES	100
ANEXO 3: COTIZACIÓN DE CONTENEDORES DE 40 PIES REFRIGERADOS.....	343
ANEXO 4: COTIZACIÓN DE EQUIPO GPS PARA MONITOREO DE CAMIONES	346
ANEXO 5: COTIZACIÓN DE CAMARAS DE VIGILANCIA PARA CAMIONES	347
ANEXO 6: COTIZACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	348

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Producto Interno Bruto PIB.....	2
FIGURA 2: Evolución de las Exportaciones.....	3
FIGURA 3: Evolución de Importaciones.....	4
FIGURA 4: Población Ecuatoriana – Tasa de crecimiento poblacional.....	9
FIGURA 5: Composición de la población – Total Nacional.....	10
FIGURA 6: Composición de los empleados por rama de actividad – Total Nacional.....	11
FIGURA 7: Población en la ciudad de Quito – Censo 2010.....	12
FIGURA 8: Clasificación CIUU 4.0 – Actividad económica Transporte y Almacenamiento.....	15
FIGURA 9: Personal ocupado en empresas de transporte y almacenamiento.....	16
FIGURA 10: Resultados Censo Nacional Económico 2010.....	18
FIGURA 11: Estrategias de cobertura de mercado.....	36
FIGURA 12: Determinación del mercado para la empresa Soluciones Logísticas.....	41
FIGURA 13: Exportaciones No Petroleras totales de mayor y menor crecimiento.....	51
FIGURA 14: Exportaciones No Petroleras a Estados Unidos de mayor y menor crecimiento.....	52
FIGURA 15: Exportaciones No Petroleras a la Unión Europea de mayor y menor crecimiento.....	53

RESUMEN EJECUTIVO

Soluciones Logísticas fue fundada en la ciudad de Quito en el año 2005 como una empresa de servicios de asesoría en comercio exterior. Su fundadora la Ing. Tamara Gonzales después de varios años trabajando en una empresa de Courier, decidió emprender con este negocio propio.

La empresa lleva brindando servicios de asesoría a sus clientes ya durante 11 años en el mercado local, lo que ha generado que se tenga experticia en la asesoría y servicios integrales entregados al cliente.

Inicialmente, Soluciones Logísticas contó únicamente con un cliente, el mismo que por buenas referencias del servicio trajo nuevos clientes al negocio, siendo así la cartera de clientes limitada. Los últimos años se ha buscado la forma de expandir su negocio mediante la captación de nuevos clientes utilizando técnicas como telemarketing y ofreciendo sus servicios a clientes potenciales a quien se les envía la información vía e-mail y después coordinando una visita personal en la empresa, pero a pesar de sus esfuerzos continuos no se ha tenido gran éxito alcanzando este objetivo.

Dada esta situación la empresa se ve en la necesidad de contar con un Plan Estratégico de Marketing estructurado que pueda darle las pautas necesarias para captar más clientes y expandir su negocio y participación dentro del mercado local.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias que se desarrollan dentro de una empresa forman parte de una administración adecuada y el buen desempeño de sus actividades. El análisis continuo de lo que se está realizando y los resultados que se están generando nos ayudan a conocer el estatus actual de la empresa y a tener una visión más clara de los objetivos y metas que queremos alcanzar a futuro.

Para una empresa en crecimiento el impulso de su marca es un pilar fundamental para captar clientes y fidelizarlos al negocio. Por esto es importante el buen manejo de estrategias de Marketing, las mismas que se encuentran establecidas en un Plan Estratégico basado en las aspiraciones de la empresa y los objetivos que se buscan alcanzar. La planeación adecuada tiene ventajas para la empresa, un Plan Estratégico de Marketing establecido acorde a las necesidades puede ser funcional a largo plazo, alcanzando metas en el corto plazo.

La empresa Soluciones Logísticas ha visto la necesidad de mejorar su posicionamiento en el mercado, la falta de estrategias de marketing ha traído como consecuencia una cartera de clientes muy limitada, hay poco conocimiento de la empresa en el mercado local y la captación de clientes nuevos es mínima.

El servicio que la empresa ofrece es de excelente calidad, confianza y completo, pero por la falta de planeación estratégica este emprendimiento no ha tenido gran impulso dentro del sector de servicios de comercio exterior.

Para establecer estrategias acordes a la realidad actual de la empresa, se realizará un análisis del sector comercial en el cual se desempeñan, se segmentará el mercado para dar enfoque y especialización a un servicio en específico y como resultado se podrá llegar con mayor facilidad a la industria que tenga mayor potencial en el largo plazo para dar continuidad al negocio.

El Plan Estratégico propuesto ayudará en la toma de decisiones, mejorará la visión de la empresa hacia el futuro, permitirá conocer mejor el mercado y la industria en la cual se prestarán los servicios y además también se espera generar una cultura en el desarrollo de estrategias y planificación dentro del equipo.

1. CAPITULO I

ANALISIS DEL ENTORNO

1.1. ANALISIS DEL AMBIENTE GLOBAL

1.1.1. FACTORES ECONÓMICOS

La economía ecuatoriana en los últimos 2 años ha tenido un crecimiento desacelerado, la variación promedio del PIB de Ecuador para el período 2000-2015 fue de 4.0%; porcentaje mayor al del período 1981-1999 que registró 2,4%. Este promedio de crecimiento del PIB en el Ecuador fue impulsado por los altos precios del petróleo y por importantes flujos de financiamiento externo, como resultado de esto también se pudo sostener un mayor gasto social e inversiones en sectores como energía, transporte, educación.

En el segundo trimestre del 2016, el PIB de Ecuador, mostró una variación trimestral ($t/t-1$, respecto al primer trimestre de 2016) de 0,6% y un decrecimiento inter-anual de -2.2 ($t/t-4$, respecto al segundo trimestre de 2015). (Banco Central del Ecuador, 2016)

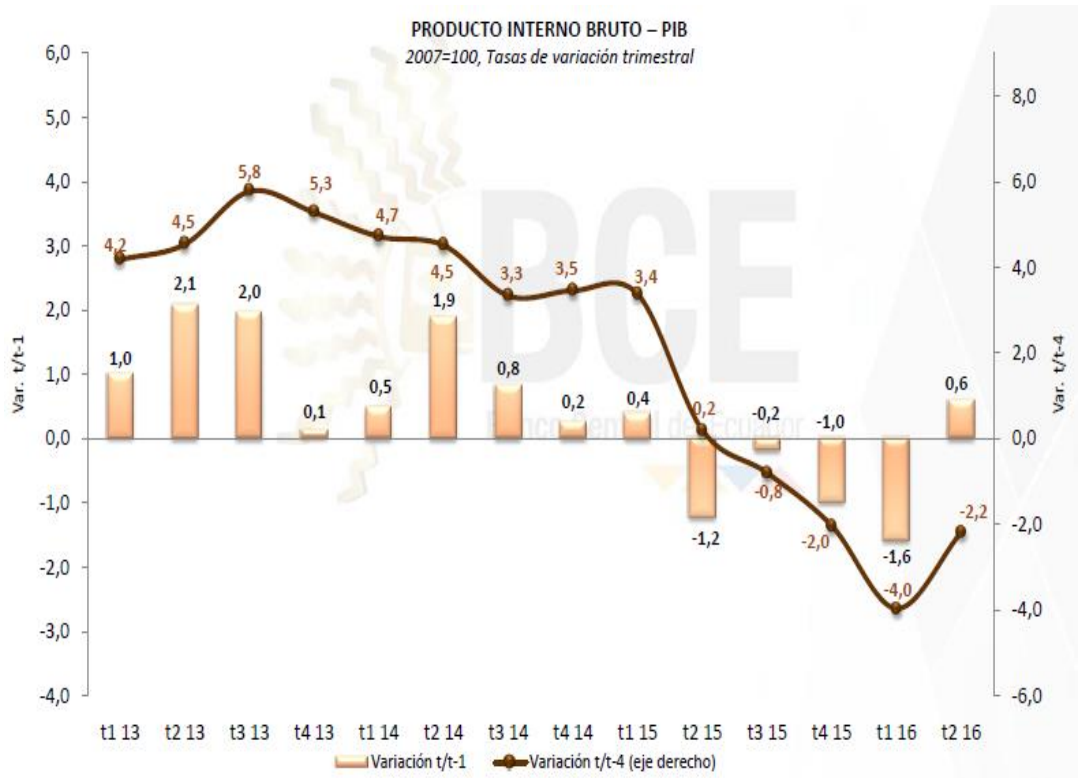


Figura 1: Producto Interno Bruto PIB 1
Fuente: Banco Central del Ecuador

es económicas que presentaron una mayor contribución (puntos porcentuales) positiva a la variación trimestral (t/t-1) del PIB fueron:

- Enseñanza y servicios sociales y de salud: 0,29
- Petróleo y minas: 0,24
- Suministros de Electricidad y Agua: 0,23

En cuanto a las actividades económicas que presentaron una mayor contribución (puntos porcentuales) positiva a la variación interanual del PIB fueron:

- Refinación de Petróleo: 0,50

- Suministros de Electricidad y Agua: 0,23
- Acuicultura y pesca de camarón: 0,23

Las exportaciones totales de mercancías y servicios crecieron en 5,0% con relación al trimestre anterior y en 6,1% respecto al segundo trimestre del 2015. (Banco Central del Ecuador, 2016)

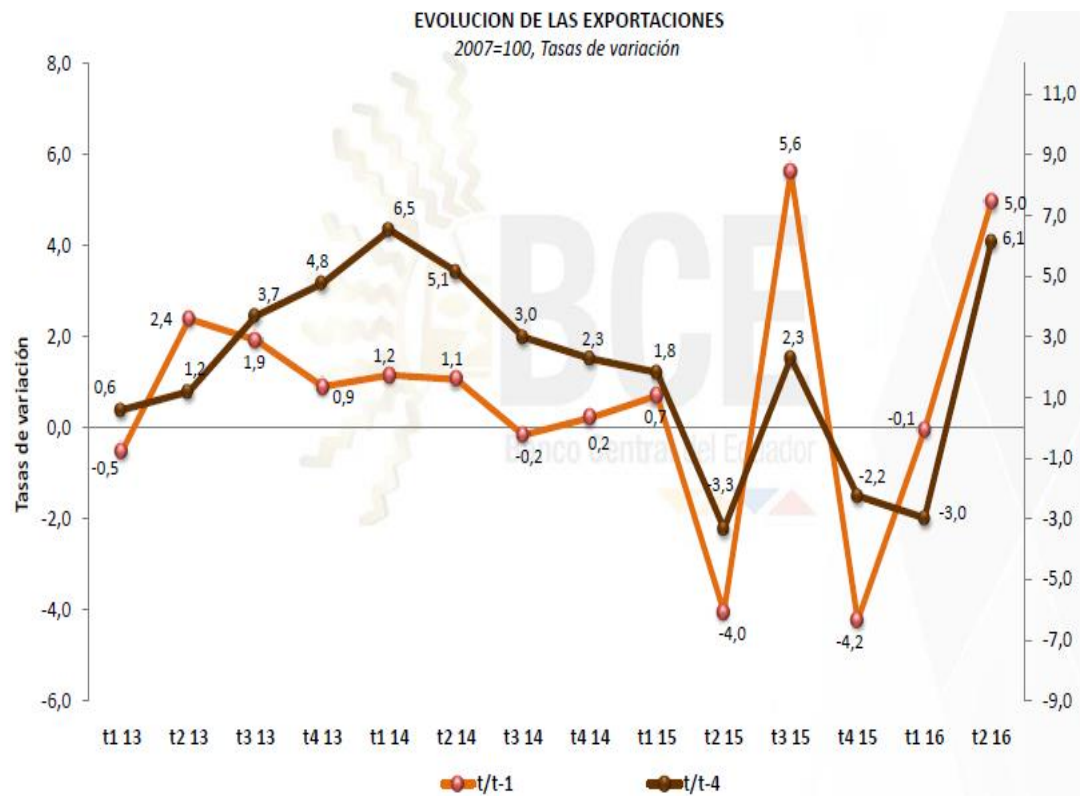


Figura 2: Evolución de las Exportaciones
Fuente: Banco Central del Ecuador

En el caso de las importaciones, hubo un decrecimiento en -1,3% con relación al trimestre anterior y en -13.3% respecto al segundo trimestre del 2015. (Banco Central del Ecuador, 2016)

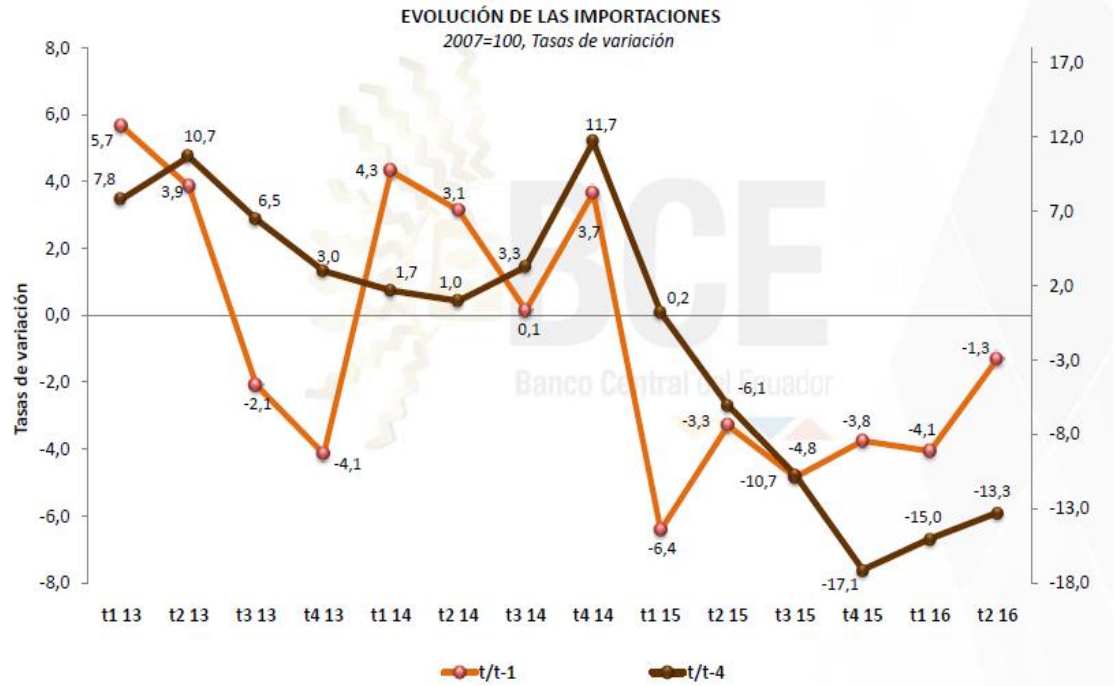


Figura 3: Evolución de Importaciones
Fuente: Banco Central del Ecuador

En la última década, Ecuador ha tenido varios logros, mas es importante mencionar que estos logros están en riesgo debido a la desaceleración y contracción económica que presenta el país como consecuencia de la caída del precio de petróleo a finales del 2014 y la apreciación del dólar. Como consecuencia tenemos el decrecimiento en el PIB con -2,2% en relación al segundo semestre del 2015 como fue explicado previamente, un crecimiento en el índice de pobreza del 15,1% (Marzo 2015) al 16,6% (Marzo 2016) y la tasa de desempleo de 4,8% (Marzo 2015) al 7,4% (Marzo 2016).

1.1.2. FACTORES POLÍTICOS

En la actualidad el Ecuador se encuentra bajo el gobierno del economista Rafael Correa Delgado, quien fue posicionado como presidente de la república el 15 de Enero del 2007 y cuyo periodo presidencial culminará en el año 2017 tras su reelección en el 2013. El gobierno del economista Correa se ha caracterizado por una alta inversión en el Estado, alto gasto corriente, la búsqueda del cambio en la matriz productiva del país y las constantes reformas de las leyes que se rigen a nivel nacional.

Dichas reformas realizadas a las políticas del país, inclusive a los artículos que rigen en la Constitución Política del Ecuador, ha traído como consecuencias que el país sea políticamente inestable, afectando al desarrollo de la empresa privada pues se han dado cambios radicales en factores que para una empresa son poco o nada controlables, estos generan gran impacto en el avance de su actividad económica, desarrollo y continuidad dentro del mercado local.

Los cambios políticos y legales del país que nos afectarían directamente serían los que se rigen actualmente en cuanto al comercio exterior, durante el 2014 y 2015 han venido generándose estos cambios en cuanto a la importación y exportación de diferentes bienes no petroleros. La meta

del gobierno hasta el fin de su periodo en el año 2017 es sustituir USD 6000 Millones en importaciones para fomentar la producción nacional de bienes, de tal manera que la industria ecuatoriana crezca. (Lideres, Revista, 2014)

De acuerdo a información emitida por el Ministerio de Industrias se han firmado convenios con 400 empresas para cambiar la matriz productiva del Ecuador, de tal manera que la importación de productos se ve reducida en los próximos períodos.

La Resolución 116 del COMEX (Comité de Comercio Exterior) que entro en vigencia en diciembre del 2013, sugiere que debe haber un control previo en las importaciones para 293 partidas arancelarias (Productos) y la obligatoriedad de presentar un certificado de calidad del INEN para poder desaduanizar los bienes. (Lideres, Revista, 2014)

Varios convenios fueron firmados entre el estado ecuatoriano y sectores como:

- Alimentos
- Cosméticos
- Electrodomésticos
- Juguetes

- Pintura
- Textiles
- Papel
- Metalmecánica
- Cerámica plana, etc.

Se aspira que se concrete en exportaciones USD 200 Millones, habiendo de acuerdo al MIPRO USD 264 Millones para inversión, teniendo en cuenta que en el primer trimestre del año se sustituyeron las importaciones en aproximadamente USD 240 Millones. (Lideres, Revista, 2014)

Durante el mes de Marzo del 2015, mediante la resolución dictada por el gobierno, se aplicó la medida de salvaguardias a 2800 productos importados que va entre el 5% y 45%, esta medida de acuerdo al Presidente ha sido aplicada para mantener una Balanza de Comercial estable, al reducir las importaciones en \$2 200 millones de dólares. Estos 2900 productos corresponden al 32% del total de bienes importados y que según el régimen actual, son bienes suntuarios.

Debido a la apreciación del dólar que es nuestra moneda actual y la devaluación de la moneda de los países vecinos, el gobierno dice buscar

únicamente proteger la industria nacional que podría verse afectada por esta baja en el costo de los productos provenientes de otros países.

El 29 de Abril del 2016, el COMEX resolvió mantener las salvaguardias por un año más, incumpliendo así los 15 meses que se había estipulado inicialmente que duraría esta medida económica. Se resolvió también que se irán desmantelando progresivamente las tasas vigentes del 40%, 25% y 15%; las 700 partidas que estaban grabadas con 5% de sobretasa fueron ya eliminadas.

1.1.3. FACTORES SOCIALES CULTURALES Y DEMOGRÁFICOS

De acuerdo al último Censo Nacional de Población y Vivienda realizado en el año 2010 por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), en el Ecuador hay un total de 14 483 499 habitantes, de los cuales 7 177 683 que corresponden a un 49.56% del total, son hombres y 7 305 816 que representan al 50,44% son mujeres. (Figura 4). (INEC, 2010).

El 71,9% de la población ecuatoriana se considera de raza mestiza, el 7,2% afro ecuatoriana, el 7% se considera indígena, el 6,1% de raza blanca, el 7,4% de raza montubia el 0,4% de otro tipo de raza. (INEC, 2010)

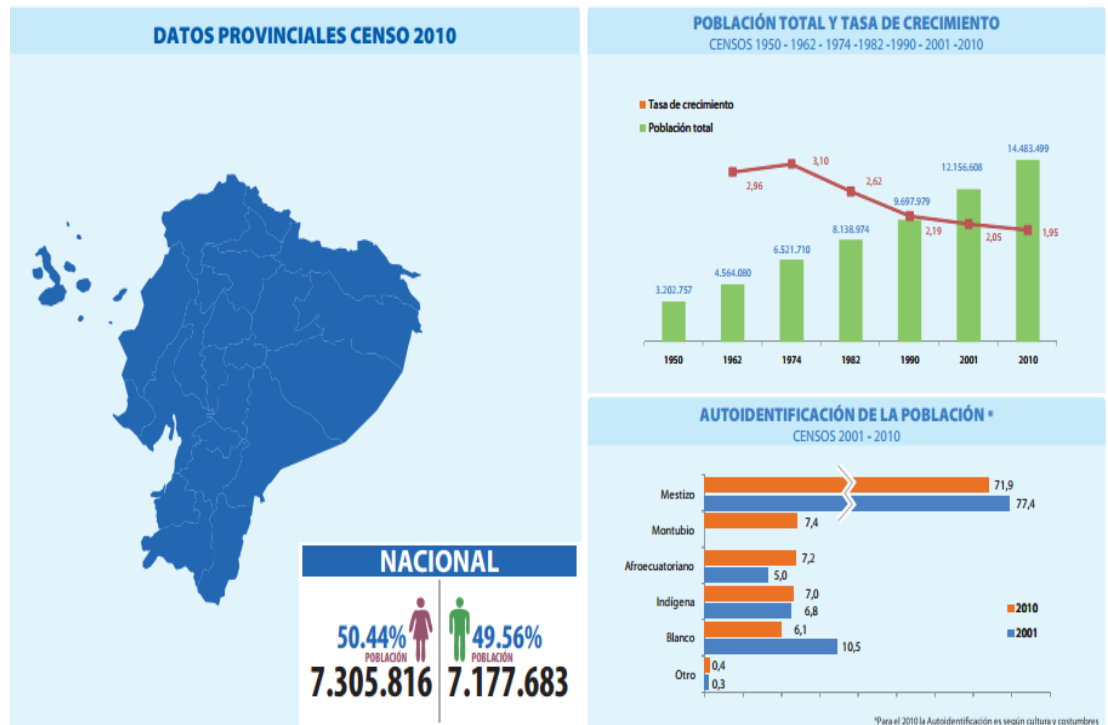


Figura 4: Población Ecuatoriana – Tasa de crecimiento poblacional
Fuente: INEC

Las estadísticas de la Encuesta Nacional De Empleo, Desempleo Y Subempleo (Trimestre Junio 2016) realizada por el INEC muestra los siguientes indicadores: La población en edad de trabajar (PET) es de 11,6 millones de personas, la población económicamente activa (PEA) es de 7,8 millones de personas y la población económicamente inactiva (PEI) es de 3,7 millones de personas. (Figura 5). (INEC, 2010)

	jun-08	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Población en Edad de Trabajar	9.513.649	10.147.386	10.475.984	10.673.358	10.993.539	11.236.793	11.282.084	11.318.398	11.399.276	11.467.518	11.557.285
Población Económicamente Activa	6.589.368	6.582.460	6.553.789	6.870.842	6.999.745	6.967.747	7.430.701	7.599.717	7.498.528	7.861.661	7.831.981
Población con Empleo	6.245.225	6.174.141	6.224.584	6.588.271	6.725.795	6.643.458	7.098.584	7.274.221	7.140.636	7.412.671	7.415.099
Empleo Adecuado/Pleno	2.750.595	2.715.542	2.789.525	3.104.824	2.998.481	3.401.156	3.410.490	3.495.965	3.487.110	3.142.554	3.214.776
Subempleo	1.130.699	1.041.266	781.525	664.982	818.126	851.939	977.785	1.121.988	1.050.646	1.348.231	1.277.717
Empleo no remunerado	614.172	518.542	559.469	658.523	669.102	437.119	623.781	655.616	574.061	796.919	759.390
Otro empleo no pleno	1.688.693	1.811.893	2.032.999	2.063.391	2.145.528	1.935.920	2.044.691	1.961.901	1.981.205	2.100.225	2.138.678
Empleo no clasificado	61.065	86.898	61.066	96.551	94.558	17.324	41.836	38.751	47.614	24.742	24.539
Desempleo	344.143	408.318	329.205	282.571	273.951	324.289	332.117	325.496	357.892	448.990	416.883
Población Económicamente Inactiva	2.924.281	3.564.926	3.922.196	3.802.516	3.993.794	4.269.046	3.851.383	3.718.681	3.900.748	3.605.856	3.725.303

Nota: En el contexto de cambio del marco maestro de muestreo de las encuestas de hogares, desde diciembre 2013 se incluye estimaciones de población a partir de las proyecciones de población 2010. Los cambios en tendencias de crecimiento poblacional entre diciembre 2013 y anteriores periodos responden a la inclusión de este ajuste de población. Antes de diciembre del 2013 se utilizaba para ponderar la población el ejercicio de proyecciones de población en base al Censo de Población 2001. Este procedimiento no afecta las estimaciones de los diferentes indicadores calculados del mercado laboral presentados en este documento, ni sus series históricas.

Figura 5: Composición de la población – Total Nacional
Fuente: INEC

Como información complementaria, destacamos que la rama de actividad de Agricultura, ganadería, caza y pesca es la que concentra mayor participación en el empleo. (Figura 6)

Rama de actividad	jun-08	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura y pesca	27,9%	28,2%	28,0%	28,6%	28,5%	24,8%	28,1%	26,6%	25,1%	25,0%	28,1%	27,2%
Comercio	19,4%	19,1%	19,3%	20,4%	19,1%	19,1%	17,5%	18,4%	18,8%	18,8%	17,8%	18,3%
Manufactura (incluida refinación de petróleo)	10,9%	10,9%	10,5%	9,9%	10,2%	10,5%	11,2%	11,2%	11,0%	10,6%	10,3%	10,8%
Enseñanza y Servicios sociales y de salud	7,6%	8,1%	8,2%	7,7%	7,5%	7,4%	6,8%	6,9%	7,2%	7,1%	6,9%	6,9%
Construcción	6,5%	6,2%	6,5%	6,1%	6,1%	7,6%	7,1%	7,5%	7,6%	7,3%	6,2%	6,5%
Alojamiento y servicios de comida	5,0%	4,7%	4,7%	4,7%	5,2%	5,4%	5,7%	5,6%	5,7%	6,1%	6,6%	6,1%
Transporte	4,9%	5,0%	5,1%	4,9%	4,8%	5,6%	6,0%	5,5%	5,9%	6,2%	5,8%	6,0%
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	3,3%	3,2%	3,8%	4,3%	4,8%	4,8%	4,3%	4,3%	4,2%	4,5%	4,4%	4,5%
Otros Servicios	4,2%	3,9%	3,8%	3,8%	4,1%	3,8%	3,6%	3,7%	3,9%	3,9%	4,2%	4,1%
Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria	3,6%	3,7%	3,7%	3,7%	3,4%	4,3%	3,9%	4,1%	4,7%	4,4%	4,2%	4,0%
Servicio doméstico	3,3%	3,4%	3,0%	2,8%	2,7%	2,8%	2,7%	2,7%	2,5%	2,7%	2,5%	2,7%
Correo y Comunicaciones	1,5%	1,5%	1,3%	1,3%	1,4%	1,3%	0,9%	1,2%	1,1%	1,2%	1,1%	1,1%
Actividades de servicios financieros	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	1,0%	0,9%	0,9%	1,0%	0,8%	0,7%	0,7%
Petróleo y minas	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,7%	0,7%	0,7%	0,6%	0,7%	0,6%	0,7%
Suministro de electricidad y agua	0,5%	0,6%	0,7%	0,6%	0,8%	0,9%	0,5%	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 6: Composición de los empleados por rama de actividad – Total Nacional
Fuente: INEC

En cuanto a la ciudad de Quito, hay un total de 2 239 191 habitantes lo cual es el 15,46% del total de la población en el Ecuador. Esta cifra está compuesta por 1 150 380 de población femenina y 1 088 811 población masculina. (Figura 7). (INEC, 2010)

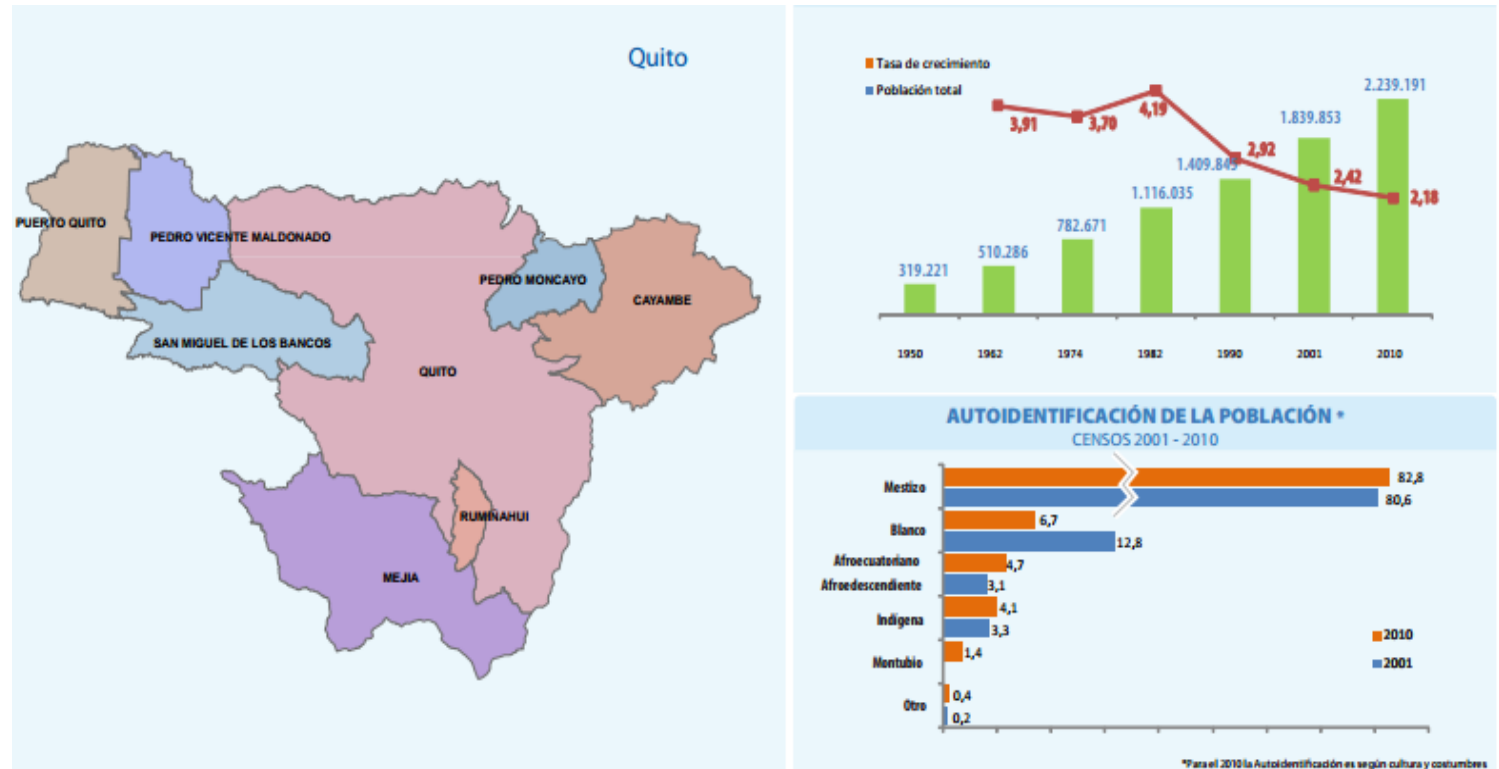


Figura 7: Población en la ciudad de Quito – Censo 2010
Fuente: INEC

1.1.4. FACTORES TECNOLÓGICOS

En la actualidad el manejo de hardware y software de alta tecnología juegan un papel muy importante en el desarrollo empresarial. Cada vez son más las empresas que implementan sistemas y maquinaria que den un giro en todas las actividades la organización.

El aprovechar la tecnología puede dar un impulso a la empresa, dentro del mercado local, se puede divisar como esta práctica se va desarrollando con mayor frecuencia por los beneficios que trae su uso. La competitividad de las empresas puede verse reflejada ya que quienes pueden dar un servicio al cliente y soluciones inmediatas a sus requerimientos por medios electrónicos, aplicaciones, redes sociales o páginas web, ganaran mercado por la facilidad de su uso, menor tiempo invertido y comodidad.

Dentro de la industria de servicio, esta puede ser una herramienta importante, es decir, el manejo de un sistema que pueda receptar los requerimientos del cliente en línea, dar solución en menor tiempo y receptar un mayor número de pedidos. Esto da como resultados mayor satisfacción del cliente, reducción de tiempo y costos dentro de la compañía, es decir, se crea una estrategia de ganar-ganar (Proveedor – Consumidor)

1.2. ANALISIS DEL SECTOR O INDUSTRIA

1.2.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

Una de las fuerzas más poderosas es la rivalidad entre empresas que compiten dentro de una misma industria, en la cual ofrecen el mismo tipo de producto.

Cuando existe una fuerte rivalidad entre los competidores, podemos decir que hay una gran cantidad de estrategias destinadas a superar a los demás, mediante estas estrategias se busca aprovechar las debilidades de los competidores y sobresalir ante ellos.

La rivalidad entre competidores también suele aumentar cuando:

- La demanda por los productos de la industria disminuye.
- Existe poca diferenciación en los productos.
- Las reducciones de precios se hacen comunes.
- Los consumidores tienen la posibilidad de cambiar fácilmente de marcas.
- Los costos fijos son altos.
- El producto es perecedero.

- Las fusiones y adquisiciones en la industria son comunes.

Si analizamos la rivalidad entre los competidores dentro de la industria, podemos comparar las ventajas competitivas que se tiene sobre las empresas rivales y de esta manera formular estrategias que nos permitan superar a los demás.. (Kume, 2014)

De acuerdo a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas que rige a nivel Ecuatoriano se llegó a la conclusión de que la empresa Soluciones Logísticas está ubicada dentro de la Clasificación CIU 4.0 en H - TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO. (Figura 8).

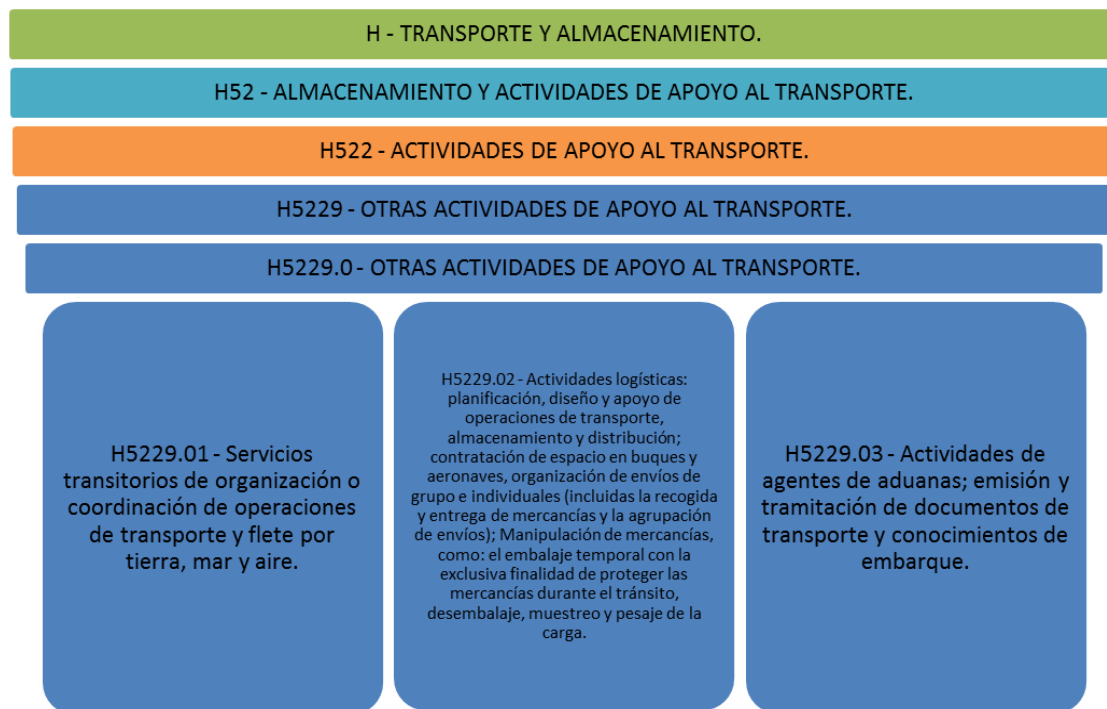
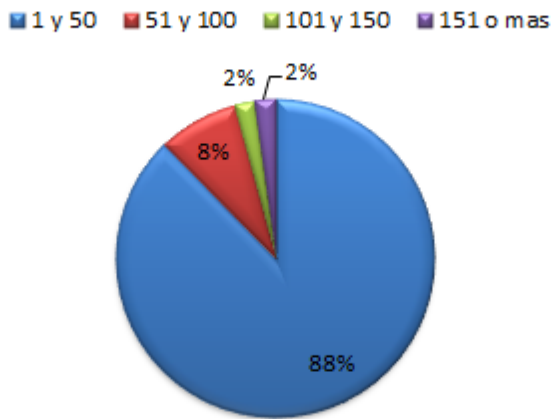


Figura 8: Clasificación CIU 4.0 – Actividad económica Transporte y Almacenamiento
Elaborado por: Estefanía Carrera

Con esta deducción se obtiene del Censo Nacional Económico las cifras referentes a las empresas ubicadas dentro de esta Actividad Económica, sabiendo entonces que en el periodo 1990 - 2010 se registraron en la provincia de Pichincha 49 empresas, de las cuales el 88% tiene un personal ocupado entre 1 y 50 personas, y únicamente el 2% de estas empresas tiene más de 150 trabajadores (Figura 9).

Personal Ocupado en Empresas



Elaborado Por: Estefanía Carrera García

Fuente: Base Datos Censo Nacional Económico - INEC 2010

Figura 9: Personal ocupado en empresas de transporte y almacenamiento
Elaborado por: Estefanía Carrera

Esta cifra nos lleva a la conclusión de que las compañías de este sector en su mayoría son microempresas o empresas pequeñas de acuerdo al número de personal ocupado que poseen.

También dentro de este análisis se puede observar los ingresos que las diferentes empresas han percibido en un periodo de un año, aquí se puede

ver claramente la diferencia altamente marcada pues la que menos ingresos percibe es por un total de USD 3600 y la que mayor ingresos ha percibido en el año fue por USD 60 000 000, lo que representa una amplia diferencia. (Figura 10).

H5229 OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO AL TRANSPORTE.		
Total de ingresos anuales percibidos por ventas o prestación de servicios	Suma de Establecimientos dentro de este Sector	Total personal ocupado
\$ 3.600,00	1	1
\$ 4.800,00	1	1
\$ 5.232,00	1	2
\$ 7.332,00	1	20
\$ 7.680,00	1	2
\$ 8.400,00	1	2
\$ 13.080,00	1	5
\$ 14.475,00	1	2
\$ 18.000,00	1	3
\$ 18.312,00	1	7
\$ 20.928,00	1	8
\$ 22.000,00	1	2
\$ 29.760,00	1	4
\$ 30.000,00	1	4
\$ 34.000,00	1	3
\$ 36.000,00	2	6
\$ 48.000,00	1	2
\$ 50.000,00	1	3
\$ 57.612,00	1	2
\$ 63.225,00	1	7
\$ 69.000,00	1	6
\$ 72.000,00	1	5
\$ 120.000,00	1	13
\$ 192.000,00	1	6
\$ 335.059,00	1	29
\$ 363.948,00	1	30
\$ 429.336,00	2	37
\$ 456.000,00	1	8
\$ 575.918,00	1	5
\$ 672.000,00	1	9
\$ 797.975,00	1	5
\$ 840.000,00	1	87
\$ 840.540,00	1	2
\$ 900.000,00	1	88
\$ 985.033,00	1	30
\$ 1.323.655,00	1	63
\$ 1.474.757,00	1	61
\$ 1.594.569,00	1	27
\$ 1.685.274,00	1	41
\$ 6.066.629,00	1	385
\$ 6.783.192,00	1	13
\$ 8.600.000,00	1	2
\$ 22.498.176,00	1	115
\$ 35.253.180,00	1	5
\$ 60.000.000,00	1	28
(en blanco)	2	11
Total general	49	1197
Elaborado Por: Estefania Carrera García		
Fuente: Base Datos Censo Nacional Económico - INEC 2010		

Figura 10: Resultados Censo Nacional Económico 2010

En conclusión hay una fuerte rivalidad entre competidores de este sector a nivel de microempresas y pequeñas empresas, por los ingresos percibidos de USD 60 000 000 por una sola empresa del sector, se puede decir que hay un acaparamiento del mercado en este servicio ya que esta una compañía percibe ingresos de esta magnitud.

Para poder ganar mercado en un servicio donde existe rivalidad por el gran número de microempresas ofreciendo estos servicios, será importante tomar en cuenta estrategias de innovación y diferenciación que den un valor agregado al servicio que se está ofertando.

1.2.2. PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES

El poder de negociación con los proveedores nos indica el poder que tienen los proveedores dentro de la industria para poder modificar sus precios y ser menos concesivos.

Mientras menor cantidad de proveedores existan para la industria, mayor es el poder de negociación pues la oferta de materias primas es limitada, dando paso a que ellos aumenten sus precios fácilmente por la necesidad de las empresas de adquirir sus productos.

El poder de negociación de éstos también tiende a aumentar cuando:

- Existen pocas materias primas sustitutas.
- El costo de cambiar de una materia prima a otra es alto.
- Las empresas realizan compras con poco volumen.

Realizar un análisis del poder de negociación de los proveedores nos permite generar estrategias que reduzcan su poder y tener un mayor control sobre ellos.(Kume, 2014)

En el caso de proveedores de Soluciones Logísticas no existen altos costos por cambios o pocas empresas dentro del mercado nacional e internacional que puedan proveer a la empresa servicios que se requieren, en este caso hay gran variedad de proveedores con los que se podría contar en el caso de que uno falte o falle.

Si al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) se lo puede considerar como proveedor, con esta entidad estatal de control de Comercio Exterior del Ecuador, si se podría generar problemas debido a que es el único ente regulador del Estado y el poder de negociación con el mismo es limitado y de no llegar a un acuerdo pueden generarse grandes inconvenientes para el ingreso o la salida de productos.

1.2.3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE CLIENTES

El poder de negociación de clientes es referente al poder que tienen los consumidores para obtener el producto con el precio y las condiciones deseadas..

Regularmente en todas las industrias, el comprador suele tener mayor poder de negociación sobre el vendedor. Mientras menor cantidad de compradores existan dentro de la industria, su capacidad de negociación será mayor pudiendo así obtener precios relativamente más bajos.

El poder de negociación de los consumidores también puede aumentar cuando:

- No hay diferenciación en los productos.
- Los consumidores compran en volumen.
- Los consumidores pueden fácilmente cambiarse a marcas competidoras o a productos sustitutos.
- Los consumidores están bien informados acerca de los productos, precios y costos de los vendedores.
- Los vendedores enfrentan una reducción en la demanda.

Es necesario realizar también el análisis del poder de negociación de los clientes para establecer estrategias que reduzcan su poder de negociación, aumente la cantidad de clientes e incrementar la lealtad de ellos hacia la empresa. (Kume, 2014).

Soluciones Logística no cuenta con un amplio número de clientes, su portafolio está limitado lo que genera que el poder de negociación del consumidor sea alto. Esto se debe a que sus clientes son referidos de otros clientes permanentes como son:

- ✓ F&R Callejas Representaciones
- ✓ Rocktec
- ✓ Lab Quality S.C.C.
- ✓ Elimed Cia. Ltda.
- ✓ Ecuainsetec Cia. Ltda.
- ✓ Tech Design
- ✓ Mecánica Industrial Cuñas Hnos.
- ✓ Renovaenergía S.A.
- ✓ Tierra Sabia Cia. Ltda.
- ✓ Inventagri / Ing. Pablo Jaramillo Freire
- ✓ Tecnifaissa – Luz Marina Pulido

1.2.4. AMENAZA DE PRODUCTOS/SERVICIOS SUSTITUTOS

La amenaza de productos o servicios sustitutos trata acerca del ingreso de potenciales empresas que produzcan o vendan productos alternativos a los que se producen o venden dentro de la industria en la que nos encontramos.

Los productos o servicios sustitutos suelen provocar que los precios se vean limitados, esto debido a que el consumidor puede optar por un sustituto en caso de no estar de acuerdo con el precio del producto o servicio que entregamos.

Los productos sustitutos suelen ingresar fácilmente a una industria cuando:

- Los precios de los productos sustitutos son bajos o menores que los de los productos existentes.
- Existe poca publicidad de productos existentes.
- Hay poca lealtad en los consumidores.
- El costo de cambiar de un producto a otro sustituto es bajo para los consumidores.

Mediante el análisis de este aspecto podemos generar estrategias que impidan el ingreso de empresas que produzcan o vendan sustitutos, y en caso de que no se pueda impedir su ingreso, poder generar estrategias que nos permitan competir con ellos. (Kume, 2014)

Dentro de los servicios que ofrece Soluciones Logísticas se puede considerar como productos sustitutos a las empresas de Courier en el mercado local como por ejemplo Servientrega, DHL, Correos del Ecuador, etc. Estas empresas no están precisamente direccionadas a la importación, exportación, seguro y transporte de carga, desadunización, etc., el sector en el que ellos están enfocados es correspondencia, clasificación de la misma y entrega a domicilio. Pero podría ser considerado servicio sustituto porque si se lo requiere se puede hacer el envío de diferente tipo de carga o importar productos.

1.2.5. AMENANZA DE NUEVOS INGRESANTES

Este punto se refiere al ingreso de empresas potenciales competidoras a la misma industria en la que nos encontramos, que vendan el mismo tipo de productos o servicios que nosotros entregamos.

Si las empresas pueden ingresar fácilmente a la industria en la cual nos encontramos, la competencia aumenta, pero cabe mencionar que no es

sencillo ingresar a una nueva industria pues siempre existen barreras de entrada

Las barreras de entrada pueden ser:

- La necesidad de lograr rápidamente economías de escala.
- La necesidad de obtener tecnología y conocimiento especializado.
- La falta de experiencia.
- Una fuerte lealtad del consumidor hacia determinadas marcas.
- Grandes necesidades de capital.
- Falta de canales adecuados de distribución.
- Políticas reguladoras gubernamentales.
- Altos aranceles.
- Falta de acceso a materias primas.
- Posesión de patentes.
- Saturación del mercado.

A pesar de que existan las barreras de entrada previamente mencionadas, hay empresas que logran ingresar a la industria pues cuentan con productos o servicios de calidad, a buenos precios y con buena publicidad. Debemos analizar entonces la amenaza de entrada de nuevos competidores para estar alertas a la entrada de nuevas empresas y generar estrategias que nos ayuden a fortalecer la barrera de entrada o mejorar

para hacer frente a las nuevas empresas entrantes a la industria. (Kume, 2014).

Debido a las restricciones que el gobierno ha puesto para la importación de una gran variedad de productos, el ingreso de nuevas empresas para dar este tipo de servicios puede verse disminuida, cada vez son más las trabas que se ponen al ingreso de productos extranjeros, por otra parte se está impulsando la exportación, esta podría ser una razón motivante a incursionar en este negocio pero ya existen diferentes empresa encargadas de entregar este tipo de servicios lo que podría limitar el ingreso de nuevas compañías al mercado.

2. CAPITULO II

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

2.1. RESEÑA HISTORICA DE LA COMPAÑÍA

Soluciones Logísticas es una empresa ecuatoriana que empieza a desarrollar actividades comerciales en el Distrito Metropolitano de Quito en el 2005, con el objetivo de satisfacer la necesidad de contar con servicios de asesoría técnica y logística para la importación y exportación de productos, transporte de carga nacional e internacional, tramites de aduana y legalización.

Durante el 2005 la empresa al empezar a desarrollar el negocio y brindar sus servicios, cuenta únicamente con un solo cliente quien da impulso a la compañía mediante la referencia del servicio a empresas conocidas, a partir de esto es que Soluciones Logísticas únicamente cuenta con este tipo de clientes, durante ya 9 años que lleva dentro del mercado local.

2.2.MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

2.2.1. MISIÓN

Soluciones Logísticas es una empresa comprometida con sus clientes a realizar todo el proceso integral de importación y exportación, minimizando los costos y riesgos que implican el comercio exterior en nuestro país. Su enfoque es brindar un servicio de calidad y

profesionalismo a todos quienes confían en la gestión que se realiza para satisfacer sus necesidades.

2.2.2. VISIÓN

Ser una empresa líder en servicios de importación y exportación de productos, que innovando dentro del mercado ecuatoriano satisfaga las necesidades de sus clientes, orientándose siempre hacia el desarrollo, aplicando las mejores prácticas para el negocio, empleados y el cliente.

2.2.3. VALORES CORPORATIVOS

- Servicio y Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Innovación
- Liderazgo

2.3. MARKETING MIX ACTUAL DE LA EMPRESA

El Marketing Mix hace referencia a las herramientas que utilizan las empresas para implementar estrategias de Marketing que le permitan conseguir las metas y

objetivos establecidos. Estas herramientas son comúnmente conocidas como las Ps del Marketing:

- ✓ **Producto/Servicio:** Se refiere a cualquier bien o servicio que se oferte en un mercado para su adquisición, y que su uso o consumo y que satisfaga una necesidad.

- ✓ **Precio:** Uno de las herramientas del Marketing Mix que es a corto plazo y con el que la empresa puede adaptarse rápidamente de acuerdo a como va variando el mercado y las diferentes variables.

Se distingue del resto de las herramientas porque es el único que genera ingresos, mientras que los demás elementos generan costos. El precio es el valor de intercambio del producto o servicios y es determinado por la utilidad o la satisfacción de su compra, el uso y el consumo del producto/servicio.

Para determinar el precio del producto o servicio, la empresa debe analizar variables como:

- ✓ Los costos de producción
- ✓ Los costos de distribución
- ✓ El margen de utilidad que espera obtener.
- ✓ La competencia.
- ✓ Las estrategias de Marketing.

- ✓ Los objetivos establecidos.

- ✓ Plaza o Distribución: Herramienta mediante la cual se establecen métodos para que el producto o servicio llegue al cliente de forma satisfactoria.

Elementos para una política de distribución:

- ✓ Canales de distribución
 - ✓ Planificación de la distribución
 - ✓ Distribución física.
 - ✓ Merchandising.
-
- ✓ Promoción: La promoción busca difundir un mensaje que tenga una respuesta positiva del público con referencia al producto o servicio que estamos ofertando.

La promoción tiene como objetivo:

- ✓ Comunicar las características del producto.
- ✓ Comunicar los beneficios del producto.
- ✓ Que se recuerde o se compre la marca/producto. (Only Marketing)

2.3.1. PRODUCTO O SERVICIO

Soluciones Logísticas se dedica a ofrecer un servicio Integral a clientes, que requieren Importar o Exportar productos. A continuación el detalle de los servicios que presta la empresa:

2.3.1.1. IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Orientación y provisión a las empresas de apoyo técnico, legal y logístico sobre todas las actividades de comercio exterior. La ética y transparencia profesional de agentes aduaneros, garantizan el legal y correcto desarrollo y consolidación de sus operaciones.

2.3.1.2. PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACIONES/EXPORTACIONES

- Interpretación y análisis técnico de facturas proformas para el inicio del proceso.
- Recepción de instrucciones para preparar la mercadería.
- Régimen de importación/exportaciones a seguir.
- Clasificación arancelaria de los productos.

- Elaboración sistematizada de documentos necesarios para efectuar los trámites, determinando el tipo de licencia, autorización previa y/o registro.
- Nota de pedido.
- Autorizaciones Previas (de requerirse).
- Póliza de seguro (en caso de solicitar el cliente).
- Seguimiento sistematizado del avance del trámite dando solución inmediata a observaciones presentadas y manteniendo al cliente debidamente informado por la vía que se nos confirme, verbal, comunicación escrita, vía fax, e-mail, etc.

2.3.1.3. AGENCIAMIENTO DE ADUANAS

Cuentan con el servicio de Agentes Afianzados con muchos años de experiencia en los Distritos de Aduanas de Quito, Guayaquil, Esmeraldas, Huaquillas y Tulcán. Cada uno de ellos cuentan con equipos de radios de comunicación, celulares (aeropuerto/puerto y oficina), todos los equipos y accesorios necesarios para mantenerlo siempre informado.

Se cuenta con auxiliares profesionales en el campo y permanentemente capacitados, graduados en comercio exterior y por obtener su título.

Los años de servicio que tienen con sus clientes garantizan un trabajo eficiente sin temor a la competencia.

2.3.1.4. TRANSPORTE LOCAL

- Transporte de carga hasta su destino final (bodegas de clientes).

Se cuenta con 30 camiones operativos, entre los que podemos contar mulas y trailers de 2 y 3 ejes, cada unidad dispone de radio comunicaciones, celulares y personal calificado.

2.3.1.5. SEGURO TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL

Se trabaja en colaboración de las mejores Aseguradoras del país, para ofrecerle las mejores condiciones como:

- Coberturas
- Tasas
- Deducible
- Prima

2.3.2. PRECIO

El precio depende del servicio solicitado por el cliente que implica diferentes variables como son:

- ✓ Artículo que se desea exportar o importar
- ✓ Destino al cual se va a exporta / Destino desde el cual se va a importa
- ✓ Se requiere o no cobertura de seguro
- ✓ Transporte local o internacional
- ✓ Servicio de agente de aduana
- ✓ Soporte en procesos documentales

2.3.3. PLAZA

Esta empresa al ser de servicios no cuenta con un punto de venta, únicamente está establecida en sus oficinas al Norte de la ciudad de Quito en el sector de Carcelén.

Podríamos decir que el canal que utiliza la empresa para ofrecer su producto es la venta directa mediante visitas a los clientes o un contacto vía correo electrónico.

2.3.4. PROMOCION

La empresa actualmente no cuenta con ninguna estrategia de promoción, como ya se ha mencionado previamente los cliente que han atraído fueron en base a referencias de otros clientes, últimamente se ha buscado la forma de llegar a nuevos usuarios mediante correo electrónico ofertando sus servicios y realizando visitas directas a los usuarios interesados.

2.4. IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO META

Después de evaluar los diferentes segmentos, la empresa debe decidir cuáles y cuántos serán sus segmentos meta. Un mercado meta consiste en un conjunto de compradores que comparten necesidades o características comunes que la empresa decide atender. La selección del mercado meta puede llevarse a cabo en varios niveles diferentes. La Figura 11 muestra que las empresas pueden atender al mercado de forma muy amplia (marketing indiferenciado), de forma muy estrecha (micromarketing), o en algún punto entre ambos extremos (marketing diferenciado o concentrado). (Kotler & Armstrong, 2013)



Figura 11: Estrategias de cobertura de mercado
 Fuente: Libro Fundamentos de Marketing (Kotler & Armstrong, 2013)

Para Soluciones Logísticas el identificar un mercado meta es importante pues sus servicios se encuentran muy diversificados, es decir se maneja un Marketing indiferenciado, esta característica no ha sido muy rentable para la empresa pues no genera las ganancias esperadas, no han generado experticia en un servicio determinado ni estrategias de marketing enfocadas al futuro crecimiento de la empresa.

Para identificar el mercado meta de la empresa procederemos a obtener información de expertos en comercio exterior quienes tienen una visión general y actualizada de situación actual del país y analizan de manera mensual las estadísticas macroeconómicas del Ecuador.

2.4.1. ENTREVISTAS A EXPERTOS

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista

educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia. (Bernal, Metodología de la investigación, 2006)

Para el caso de Soluciones Logísticas, se procederá a realizar una entrevista no estructurada con el fin de adquirir información de profesionales acerca del estatus actual del comercio exterior del Ecuador. Esta información será de vital importancia previo a la investigación de mercado pues con ella podremos definir el mercado meta de la empresa para poder proseguir con el enfoque de Soluciones Logísticas y desarrollar estrategias puntuales de acuerdo a las necesidades actuales del mercado meta seleccionado.

2.4.1.1. PERFIL DE LA EMPRESA SELECCIONADA PARA OBTENER LA INFORMACIÓN – FEDEXPOR

La Federación Ecuatoriana de Exportadores (FEDEXPOR) es un importante representante del sector exportador privado del Ecuador desde 1976. FEDEXPOR es un referente de la internacionalización de las empresas ecuatorianas así como también el portavoz del espíritu emprendedor, se caracteriza por ser un ente técnico con un importante aporte en las discusiones de políticas públicas en el ámbito de producción, comercio exterior e inversiones.

Esta Federación abarca más de 215 instituciones entre gremios sectoriales, empresas exportadoras, importadoras de materias primas y bienes de capital así como empresas de servicios conexos; siendo además la única entidad gremial del país con alcance nacional, al contar con oficinas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. (FEDEXPOR)

2.4.1.2. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Para poder conocer más acerca del estatus de exportación e importación de productos en el mercado local, se procedió a solicitar información a la Ing. Evelyn Chiriboga y al Ing. Martin

Solís, analistas de la institución FEDEXPOR, para poder explicar de mejor manera el movimiento que han tenido estos indicadores en el Ecuador, se desarrolló una entrevista en las oficinas de esta entidad junto con los dos ingenieros el día Jueves 13 de Octubre del 2016.

En la entrevista, la Ing. Evelyn Chiriboga mencionó que los indicadores actuales del país reflejan un baja tanto en las importaciones como exportaciones, esto se ha dado debido a los problemas económicos a nivel mundial e inclusive a la apreciación de la moneda local. La apreciación del dólar ha sido un golpe fuerte para los exportadores nacionales pues se ha encarecido nuestro producto en el mercado internacional, más todavía se mantiene un gran volumen de exportaciones en productos tradicionales no petroleros como son: banano, flores, camarón.

Mientras que el Ing. Martin Solís comenta que como ya es de conocimiento, los principales mercados a los que se enfocan nuestros exportadores son Estados Unidos y la Unión Europea con quienes próximamente se firmará un acuerdo de preferencias arancelarias y esto puede ser de gran beneficio para el país.

Los 2 analistas de FEDEXPOR sugieren enfocarse en estos mercados pues son los que mayor volumen de productos captan, así como también mencionan que un mercado interesante al cual se puede brindar servicios es el florícola, la exportación de flores ecuatorianas tiene gran potencial en el mercado internacional y capta un flujo importante de ingresos por exportación y hay muchas ventajas en el brindar servicios a empresas con un alto volumen de exportación de productos.

2.4.1.3. CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA

Después de realizadas las entrevistas y de acuerdo a la información proporcionada por la Ing. Evelyn Chiriboga y el Ing. Martin Solís, se llegó a la conclusión de que habrá un enfoque en el servicio de exportaciones ya que hay un gran impulso por parte del estado para la exportación de productos nacionales al mercado internacional, las importaciones en los últimos años han sido limitadas por lo que no sería el servicio en el cual nos enfocaremos para las estrategias.

La industria en la que nos enfocaremos para prestar los servicios de exportación, será la industria florícola pues como se explicó durante las entrevistas, los productos florícolas ecuatorianos

tienen gran acogida en el mercado internacional y una tendencia al crecimiento.

2.4.2. SELECCIÓN DEL MERCADO META

De acuerdo a las conclusiones expuestas previamente con la información obtenida de los expertos de comercio exterior de Fedexpor, se procederá a determinar el mercado meta de la siguiente manera:

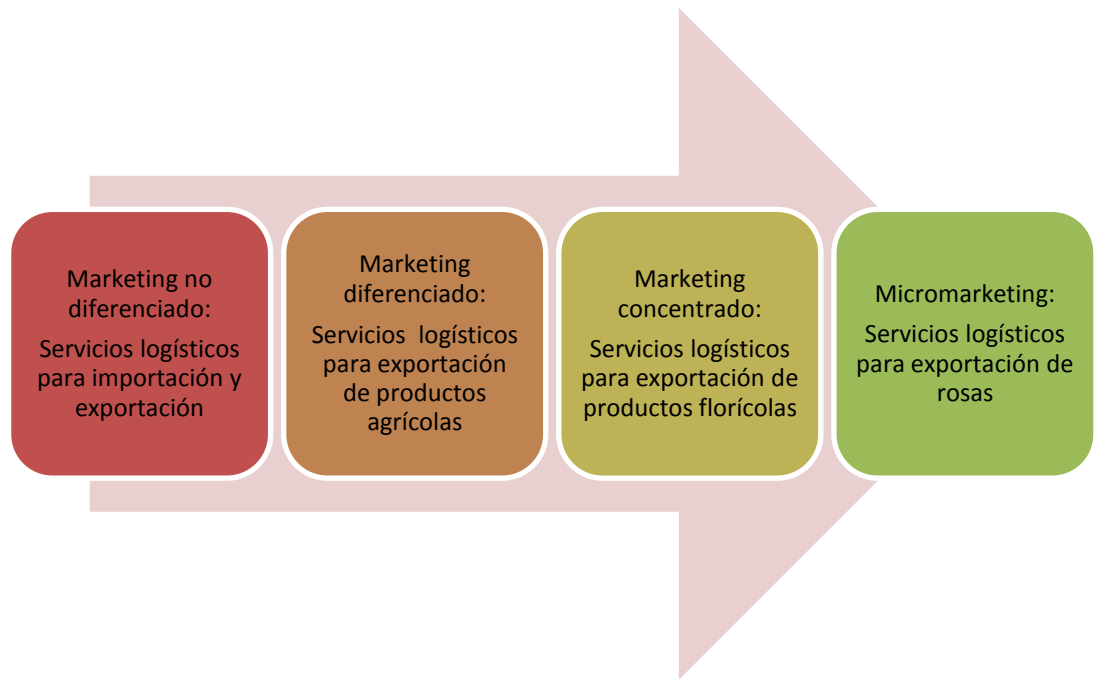


Figura 12: Determinación del mercado para la empresa Soluciones Logísticas
Elaborado por: Estefanía Carrera

2.4.3. MERCADO META

Empresas florícolas del Ecuador domiciliadas en la provincia de Pichincha.

2.4.4. ANALISIS DE LA INDUSTRIA SELECCIONADA PARA SEGMENTAR EL MERCADO – INDUSTRIA FLORÍCOLA

2.4.4.1. DATOS GENERALES

Las rosas ecuatorianas por sus características de calidad y belleza en el mercado internacional han sido identificadas como las mejores del mundo.

Ecuador se caracteriza por poseer una estrategia comercial única como floricultores: un alto número de productores y fincas son medianas que producen más de 400 variedades. Los productores ecuatorianos buscan estar a la vanguardia de la tendencia y moda de los distintos mercados en cuanto a colores y formas (variedades), de esta manera podemos incursionar en vender flor a todos los destinos, actualmente 110 países.

La práctica y experiencia internacional fue siempre producir pocas variedades en grandes extensiones de terreno, para que la productividad sea la que marque costos y precios competitivos. (ProEcuador, 2016)

2.4.4.2. VARIEDADES DE FLORES DE EXPORTACIÓN Y UBICACIÓN DE LAS FINCAS DE CULTIVOS EN EL PAÍS

Desde hace 20 años, Ecuador a demostrado tener gran potencial para producir y exportar diferentes variedades del flores como son:

- Rosas
- Claveles
- Crisantemos
- Gypsofilas

Debido a su biodiversidad su clima, Ecuador se ha visto beneficiado pues crece una gran variedad de flores en su territorio para la exportación al mercado internacional, estas flores son:

- Astromelias
- Claveles
- Crisantemos,
- Margaritas

- Limonios
- Gypsófilas,
- Flores de verano, etc.

Después de un tiempo de haber conocido el potencial del Ecuador para cultivar flores, se descubre que las condiciones de luminosidad en la Sierra ecuatoriana eran óptimas para el cultivo de rosas. El desarrollo de la industria en esta región del país, cambió la vida de varios cantones de las provincias de:

- Carchi
- Imbabura
- Pichincha
- Cotopaxi
- Chimborazo
- Cañar
- Azuay
- Loja

La geografía de estas provincias de la Sierra permiten que las rosas tengan características como son: tallos gruesos, largos y totalmente verticales, botones grandes y colores sumamente vivos y el mayor número de días de vida en florero

Las fincas dedicadas al cultivo de flores de verano tienen entre sus variedades a gypsophila, hypericum, delphinium y lirios, y se encuentran en Cayambe, Quito, Tabacundo, Machachi, Latacunga, Ambato y Cuenca.

La situación de las fincas quiteñas es favorable, sobre todo, en El Quinche (2450 msnm), al oriente de la ciudad, donde hay temperaturas promedio de 14.5 y 15°C. Cada vez más fincas utilizan métodos orgánicos para los sembríos, lo cual es un plus en la producción. La planta no se estresa con el exceso de químicos, el follaje no es acartonado, en florero los capullos se abren naturalmente. (Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones, 2013)

Las exportaciones del sector floricultor, es uno de los motores del comercio exterior de Ecuador, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos –INEC.

Los principales mercados compradores de flores ecuatorianas son Estados Unidos, Rusia, Los Países Bajos, Canadá, Italia, Ucrania y España. (Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones, 2013)

En la provincia de Pichincha se concentran la mayor cantidad de Fincas productoras certificadas por ExpoFlores que es la

Asociación de Productores y Exportadores de Flores (Anexo 1). El listado actualizado a Agosto del 2016 muestra que en el país hay 80 Fincas certificadas de las cuales 53 se encuentra en Pichincha, es decir un 66%.

En cuanto a la comercialización de las flores producidas en el país, ExpoFlores tiene asociadas 5 comercializadoras que son:

- AGRÍCOLA SKY VALLEY CÍA. LTDA.
- ALEXIS DANIEL ERAZO LOMBAYDA - ADELICORP
- MOSFLOR S.A.
- ROSES & ROSES EXPORTADORA S.A.
- RIESLINGFLOWER S.A.

2.4.4.3. PONTENCIALES COMPETIDORES

En referencia a la competencia directa que Soluciones Logísticas tendría, encontramos varios Operadores Logísticos en el mercado de este servicio para la exportación de Flores Ecuatorianas, estas empresas son:

- AGENCIA FLOWER CARGO
- ECUCARGO
- G&G CARGO

- KUEHNE NAGEL
- FRESH LOGISTIC
- LANCARGO S.A.
- OPERADORA FLORÍCOLA OPERFLOR CÍA. LTDA.
- PANATLANTIC LOGISTICS S.A.
- ROYAL CARGO S.A.
- LOGIZTIK ALLIANCE

2.4.4.4. PROTOCOLO TÉCNICO, LOGÍSTICO Y DE SEGURIDAD PARA LA EXPORTACIÓN DE FLORES

Los Protocolos Técnicos, Logísticos y de Seguridad (TLS) son documentos que contienen guías y lineamientos para el mejoramiento de la cadena logística de exportación.

Los Protocolos TLS son elaborados para cada sector e industria de exportación, estos Protocolos son emitidos y publicados por ProEcuador que es una entidad gubernamental que forma parte del Ministerio de Comercio Exterior y está encargado de ejecutar las políticas y normas de promoción de exportaciones e inversiones del país.

El Protocolo debe servir como una herramienta de trabajo tanto del sector público como del sector privado. Debido a la necesidad de coordinación entre entidades públicas, la adopción de los Protocolos está contemplada mediante un Acuerdo Interinstitucional de Cooperación entre las entidades públicas que participaron en la elaboración y validación de los protocolos.

La primera edición de los Protocolos TLS fueron elaborados por el Ministerio de Comercio Exterior y la Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones CORPEI entre el 2014 y 2015. Las siguientes instituciones públicas participaron en la elaboración y validación de los protocolos:

- Ministerio del Interior
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca
- Ministerio de Industrias y Productividad
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador
- Dirección Nacional Antinarcóticos de la Policía Nacional del Ecuador
- Instituto Nacional de Pesca
- Agrocalidad

Protocolo Técnico, Logístico y de Seguridad (TLS) para exportación de flores, establece mejoramientos de procesos, entre las cuales se puede considerar:

- Soluciones prácticas a la situación actual de la cadena de valor de los productos priorizados en cuanto a las operaciones logísticas, de seguridad, manejo y revisión de la carga, de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Establecimiento de procedimientos puntuales o protocolos para los actores involucrados en el proceso productivo de los productos priorizados y en el manejo logístico y de seguridad.
- Procedimientos logísticos revisados desde la finca o planta hasta el puerto o aeropuerto de embarque.
- Soluciones a los problemas y nudos críticos en los procesos logísticos.
- Mejoramiento en los procesos documentales y tramitología en general para la exportación.
- Procedimientos específicos para las instituciones públicas de control y su grado de intervención en los procesos de comercio exterior
- Recomendaciones a los factores de riesgo para la seguridad e integridad de los productos priorizados

De acuerdo a lo establecido previamente, se resalta la importancia de la revisión y conocimiento del Protocolo TLS. En este documento emitido por el Ministerio de Comercio Exterior se mencionan diferentes lineamientos en todo lo relacionado con la exportación de flores Ecuatorianas.

2.4.4.5. ESTADÍSTICAS MACROECONÓMICAS DEL SECTOR FLORÍCOLA

Los indicadores macroeconómicos muestran que ha Agosto del 2016, la exportación de flores ecuatorianas ha tenido una caída, esto se debe a que los precios son poco competitivos por la apreciación del dólar frente a los precios de las flores colombianas que son nuestro principal competidor. A pesar de presentarse esta situación, los floricultores ecuatorianos han decidido continuar exportando el mismo volumen que se acostumbra para poder mantener el precio del producto en el mercado internacional.

Las exportaciones no petroleras disminuyeron un 6,2%; este comportamiento ha estado motivado por la caída de varios productos entre ellos las flores 6,5%. (Fedexpor, 2016)

Rubro	Mayor crecimiento (\$ miles)				Rubro	Menor crecimiento (\$ miles)			
	Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %		Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %
1 Camarón	1.458.230	1.324.060	134.171	10,1	1 Oro	159.988	477.516	- 317.527	- 66,5
2 Otros productos agrícolas	74.052	54.362	19.690	36,2	2 Banano	1.627.310	1.712.547	- 85.237	- 5,0
3 Otra maquinaria no eléctrica	57.029	39.733	17.296	43,5	3 Vehículos y partes	14.746	66.825	- 52.079	- 77,9
4 Neumáticos	29.537	14.262	15.276	107,1	4 Conservas de atún	449.392	495.390	- 45.998	- 9,3
5 Brócoli y coliflor	50.012	36.998	13.014	35,2	5 Cacao	319.634	364.853	- 45.219	- 12,4
6 Preparaciones alimenticias para animales	27.606	16.756	10.849	64,7	6 Flores	499.083	533.883	- 34.800	- 6,5
7 Aceites y extractos vegetales	163.145	152.903	10.242	6,7	7 Otras manufacturas de metales	49.958	73.329	- 23.371	- 31,9
8 Madera	24.940	15.007	9.933	66,2	8 Productos farmacéuticos	22.438	41.070	- 18.632	- 45,4
9 Otra maquinaria eléctrica	82.237	73.114	9.123	12,5	9 Tubos y perfiles de hierro y acero	21.445	33.378	- 11.933	- 35,8
10 Plástico y manufacturas de plástico	69.668	64.220	5.447	8,5	10 Cocinas y estufas	37.938	47.026	- 9.088	- 19,3
Total con crecimiento	2.864.931	2.606.044	258.887	9,9	Total con decrecimiento	3.626.553	4.346.065	- 719.512	- 16,6

*Clasificación propia de FEDEXPOR en base a principales rubros de exportación del país según sistema armonizado, montos pueden diferir frente a clasificación presentada por el Banco Central del Ecuador.

Figura 13: Exportaciones No Petroleras totales de mayor y menor crecimiento
Fuente: Fedexpor

Los envíos no petroleros a los Estados Unidos tuvieron una caída de 21%. Los productos que crecieron son confites y chocolates (83,6%), brócoli y coliflor (59,1%), que alcanzaron los \$13,9 millones y \$16,5 millones respectivamente. En el caso de las Flores vemos que porcentualmente el crecimiento no es muy alto como los expuestos previamente pues fue únicamente de 13,1% pero a pesar de esto el sector ha acumulado durante el 2016 \$271, 4 millones. (Fedexpor, 2016)

Rubro	Mayor crecimiento (\$ miles)				Rubro	Menor crecimiento (\$ miles)			
	Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %		Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %
1 Flores	271.423	239.951	31.472	13,1	1 Oro	149.795	442.197	- 292.402	- 66,1
2 Confites y chocolates	13.897	7.567	6.330	83,6	2 Cacao	85.344	174.247	- 88.903	- 51,0
3 Brócoli y coliflor	16.538	10.392	6.146	59,1	3 Camarón	310.776	371.663	- 60.887	- 16,4
4 Otra maquinaria no eléctrica	12.317	7.180	5.137	71,5	4 Pescado (excepto atún y camarón)	83.176	93.355	- 10.179	- 10,9
5 Otros productos agrícolas	31.676	28.339	3.337	11,8	5 Conservas de atún	53.507	62.129	- 8.621	- 13,9
6 Tableros de madera y madera contracha	20.711	17.536	3.175	18,1	6 Minerales y metales	8.026	13.967	- 5.941	- 42,5
7 Preparaciones alimenticias para animal	3.676	640	3.036	474,7	7 Productos químicos	2.040	6.726	- 4.686	- 69,7
8 Atún	11.999	9.198	2.801	30,4	8 Otra maquinaria eléctrica	31.540	34.494	- 2.953	- 8,6
9 Conservas de frutas y legumbres	32.033	29.620	2.413	8,1	9 Demás frutas	15.062	17.093	- 2.031	- 11,9
10 Cables eléctricos	5.325	3.560	1.765	49,6	10 Otras manufacturas de metales	2.741	3.703	- 2.031	- 26,0
Total con crecimiento	748.822	674.275	74.547	11,1	Total con decrecimiento	783.763	1.265.988	- 483.294	- 38,1

Figura 14: Exportaciones No Petroleras a Estados Unidos de mayor y menor crecimiento
Fuente: Fedexpor

ición presentada por el Banco Central del Ecuador.

Los envíos no petroleros a la UE presentaron una caída de 1%, los productos exportados que presentan disminución son café y té (41,7%), cuero y sus productos (27,5%) y flores (22,3%). Sin embargo, la Unión Europea es uno de los mercados más grandes del mundo por el número de países que la conforman, una vez firmado el acuerdo comercial este mercado se re potencializará a nivel mundial. (Fedexpor, 2016)

Rubro	Mayor crecimiento (\$ miles)				Rubro	Menor crecimiento (\$ miles)			
	Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %		Monto acumulado 2016	Monto acumulado 2015	Variación absoluta	↑ ↓ %
1 Camarón	397.839	357.545	40.294	11,3	1 Flores	88.653	114.025	- 25.373	- 22,3
2 Aceites y extractos vegetales	18.384	5.889	12.496	212,2	2 Café y té	35.380	60.659	- 25.279	- 41,7
3 Confites y chocolates	21.240	11.192	10.049	89,8	3 Banano	520.883	532.548	- 11.665	- 2,2
4 Preparaciones y conservas del ma	9.601	2.086	7.515	360,2	4 Conservas de atún	272.789	281.790	- 9.001	- 3,2
5 Otros productos de madera	25.133	20.115	5.018	24,9	5 Productos químicos	2.657	6.268	- 3.611	- 57,6
6 Demás frutas	19.392	15.405	3.987	25,9	6 Jugos de frutas	24.701	28.239	- 3.538	- 12,5
7 Brócoli y coliflor	13.591	10.674	2.917	27,3	7 Otros productos agrícolas	8.981	11.814	- 2.833	- 24,0
8 Cacao	101.180	98.677	2.503	2,5	8 Conservas de frutas y legumbres	33.973	36.362	- 2.390	- 6,6
9 Telas, hilados y tejidos	5.743	3.333	2.410	72,3	9 Otras manufacturas de metales	3.209	4.380	- 1.171	- 26,7
10 Pescado (excepto atún y camarón)	15.706	13.456	2.250	16,7	10 Cuero y productos de cuero	1.667	2.301	- 633	- 27,5
Total con crecimiento	651.694	553.677	98.017	17,7	Total con decrecimiento	999.903	1.087.710	- 87.807	- 8,1

*Clasificación propia de FEDEXPOR en base a principales rubros de exportación del país según sistema armonizado, montos pueden diferir frente a clasificación presentada por el Banco Central del Ecuador.

Figura 15: Exportaciones No Petroleras a la Unión Europea de mayor y menor crecimiento

Fuente: Fedexpor

2.4.5. INFORMACIÓN TÉCNICA DE REQUERIMIENTOS PUNTUALES PARA SERVICIOS LOGISTICOS EN LA INDUSTRIA FLORICOLA

Para la exportación de flores, hay varios parámetros técnicos que deben ser tomados en cuenta con el fin de brindar un servicio logístico integral de calidad mediante el cual los productos que estamos transportando, en este caso flores, se mantengan en óptimas condiciones desde que son retiradas del lugar de bodegaje hasta que lleguen a su destino.

Para Soluciones Logísticas es importante el conocer el proceso post-cosecha de las flores, a pesar de que no es parte de las competencias del operador logístico los procesos de empaçado, es bueno tener conocimiento de las condiciones en las cuales se está recibiendo la mercancía.

Una vez expuesta la información relevante del proceso post-cosecha se procederá con la información concerniente al tratamiento del producto durante el transporte desde la bodega hasta su destino final.

2.4.5.1. PROCESO POST-COSECHA

Sabemos que es muy importante para el agricultor/exportador florícola conocer los procesos post-cosecha y de la gestión

logística, lo que permite una evaluación asertiva de las diversas condiciones que influyen en su manipulación y manejo, en donde también se involucra el transporte, cuyo resultado será una adecuada conservación de la flor.

Uno de estos aspectos es la temperatura durante las fases de empaque, transporte y distribución de especies florícolas. El mantenimiento de la vida post-cosecha de la flor cortada, demanda un gasto continuo de energía y es preciso entender los procesos que se ejecutan en la flor durante su producción y post-cosecha.

Durante el transporte, una respiración acelerada causa daños irreparables, ya que al mantener las flores solamente 5 °C sobre su temperatura óptima, implica una pérdida de calidad.

Estrechamente ligada a la respiración se encuentra la producción de etileno, siendo este gas el que promueve la maduración o apertura de los botones. La producción de etileno depende de la temperatura y se inicia rápidamente al aumentar la temperatura después del corte de la flor. Con una reducción de la temperatura se retrasa la producción elevada de etileno y hasta se suprime, razón por la cual las flores en cuartos fríos se conservan más tiempo.

Para mantener niveles bajos en la producción de etileno durante la post-cosecha, se recomienda:

- Cortar las flores en estado de botón.
- Evitar las heridas físicas de la flor durante el corte, clasificación y empaque.
- Enfriar las flores inmediatamente después de la cosecha y mantener esa temperatura durante el transporte.
- No almacenar las flores junto a hortalizas y/o frutas, pues también generan etileno

2.4.5.2. REQUISITOS PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE ACUERDO AL PROTOCOLO TLS DE FLORES

Por la naturaleza del servicio que se le sugiere a la empresa Soluciones Logísticas entregar, es necesario establecer que el transporte debe ser calificado como seguro, confiable y ágil. Para ello se han establecido los siguientes requisitos que la empresa debe reunir:

- Estar debidamente constituida como tal y su objeto social debe ser el de la transportación de carga.
- Contar con permiso de operación de la Agencia Nacional de Transito ANT.

- Estar registrados con la empresa exportadora, para lo cual deberán proporcionar información completa respecto de: representantes legales, nómina de socios o accionistas, nombramientos, dirección domiciliaria que incluya croquis para su ubicación, teléfonos y correo electrónico de la oficina y contactos principales.
 - Encontrarse al día en sus obligaciones patronales.
 - Contar con procedimientos operacionales, de conducta y anti-droga.
 - Certificado de responsabilidad, donde asume toda responsabilidad sobre los actos u omisiones que pudieren cometer sus conductores y que afecten al exportador.
- (Ministerio de Comercio Exterior del Ecuador, 2016)

Además de estos requisitos, como fue mencionado en el inciso 2.4.4.4. (Página 47), es indispensable que la empresa Soluciones Logísticas tenga conocimiento claro de lo establecido en el PROTOCOLO TÉCNICO, LOGÍSTICO Y DE SEGURIDAD PARA LA EXPORTACIÓN DE FLORES (Anexo2), ya que en este documento se podrá encontrar la información concerniente a las distintas etapas que se deben cumplir el momento de prestar el servicio logístico de exportación de flores ecuatorianas.

En este protocolo se encontrará los requisitos y procedimiento en los siguientes temas:

- Conductores
- Unidades y equipamiento
- Retiro de la carga
- Guía de remisión
- Procedimiento de carga y estiba
- Termo – registradores
- Proceso de cierre y sellado del camión
- Reposición de materiales de empaque
- Planificación de ruta y monitoreo de unidades
- Procedimientos en la ruta
- Ingreso a terminal de carga – entrega de carga
- Hoja de coordinación de la carga - ingreso al aeropuerto
- Terminal de carga
- Proceso de ingreso
- Escaneo de carga
- Almacenamiento temporal: cadena de frío
- Manejo de la temperatura previo a cargar
- Agencia de carga
- Paletizadora
- Aerolínea

3. CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Soluciones Logísticas es administrada por su fundadora quien argumenta es necesario implementar un Plan Estratégico de Marketing que permita ampliar la cartera de clientes de la empresa así como también fidelizarlos con la misma, incrementar el volumen de ventas, mejorar la calidad del servicio prestado y definir el enfoque al mercado futuro.

Desde el inicio de sus actividades la empresa no ha realizado un Plan de Marketing formal que le permita ganar mercado y únicamente ha contado con clientes referidos es decir, los clientes nuevos que llegan son por recomendación de un cliente que ya mantenemos, dada esta situación sería importante que mediante las estrategias que se planteen para la empresa también atraiga un mayor número de clientes nuevos.

La implementación de estrategias de Marketing en empresas que están emprendiendo en el mercado es importante para el futuro desarrollo y crecimiento, esta es la razón por la cual se buscan formalizar un Plan Estratégico de Marketing que pueda impulsar a Soluciones Logísticas en el mercado local.

Se presentará a la empresa una Plan Estratégico de Marketing que busca ampliar el portafolio de clientes para generar acogida y lealtad de parte de los usuarios. Las

estrategias que contenga el plan darán a la empresa el enfoque a un mercado creciente dentro de la industria nacional en el cual pueda especializarse a largo plazo en el servicio que entrega.

El mejoramiento de la situación actual de la empresa y el impulso en su crecimiento, dependerá del cumplimiento del Plan Estratégico de Marketing que sea propuesto para el incremento de volumen en sus ventas que genere rentabilidad en la compañía, enfoque y supervivencia en el mercado y crecimiento empresarial a largo plazo.

Para poder presentar un Plan Estratégico de Marketing acorde a las necesidades de la empresa, que pueda ser implementado sin problemas y que genere los resultados esperados, es importante tener acceso a información de la empresa para identificar los diferentes aspectos relevantes que estén influyendo en la misma para que se haya generado la situación actual.

3.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Plan Estratégico de Marketing para la empresa Soluciones Logísticas

3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer a la empresa el enfoque a un segmento de mercado específico e incrementar el volumen de ventas.
- Generar estrategias acordes al marketing mix para dar impulso a la empresa dentro del mercado local de servicios logísticos.

3.3. METODOLOGIA

3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Para el caso de Soluciones Logísticas, y con el fin de dar cumplimiento al objetivo número 2 planteado en el inciso 3.2.2 (pág. 102) se procederá con una metodología de investigación de tipo descriptiva pues es necesario conocer las situaciones que han sido predominantes en los servicios de logística que actualmente prestan las operadoras del mercado a la industria florícola del Ecuador.

Además también se ha elegido esta metodología pues no se limita únicamente a la recolección de datos para dar paso directo a las conclusiones, sino que también ayuda a identificar como se relacionan

las variables que tenemos, en este caso serían las variables del marketing mix que buscamos desarrollar estableciendo estrategias, nos permite poner en manifiesto relaciones entre las variables, nos permite realizar observaciones objetivas y exactas para interpretar los resultados finales.

3.4.TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. ENCUESTA O CUESTIONARIO

Para realizar la investigación descriptiva he elegido como método para obtener información una encuesta, esta decisión se basa en que la encuesta es una herramienta eficaz y de fácil uso. Así también puedo argumentar que tiene gran alcance y puede ser fácilmente resuelta.

En la encuesta también puedo plantear una serie de preguntas de diferente índole que me ayudarán a solventar las dudas que se generan en cuanto a los servicios que prestan actualmente las empresas en el mercado que estoy analizando y de esta forma podré buscar brechas y fallas en la competencia que la empresa Soluciones Logísticas pueda solventar para ganar ventaja competitiva y fidelización de los clientes a los que se pretende llegar.

En el caso que estamos analizando, tenemos como primer objetivo de la investigación “Proponer a la empresa el enfoque a un segmento de mercado específico e incrementar el volumen de ventas”.

Este objetivo mediante la realización de una entrevista a expertos ya fue cumplido tal como se menciona en el inciso 2.4.3. (pág. 43).

Para continuar con el análisis y dar respuesta al objetivo número dos que es “Generar estrategias acordes marketing mix para dar impulso a la empresa dentro del mercado local de servicios logísticos”, vamos a dar paso a un censo mediante la aplicación de la encuesta previamente mencionada para analizar el mercado actual de operadores logísticos que presta sus servicios a las empresas comercializadoras de flores en la actualidad.

3.5. CENSO APLICADO A LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE FLORES ECUATORIANAS

El cuestionario realizado será enviado a las 5 empresas comercializadoras que están asociadas a Expoflores, las mismas que fueron mencionadas previamente en el inciso 2.4.4.2 (Pág.47) referente al análisis del Sector Florícola.

3.6.CUESTIONARIO APLICADO PARA EL CENSO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**ENCUESTA DE SERVICIOS LOGISTICOS PARA LA**
EXPORTACION DE PRODUCTOS FLORICOLAS ECUATORIANOS

El contenido de la siguiente encuesta será utilizado con fines académicos como sustentación del Plan de Titulación y fue sometido previamente a un pilotaje de prueba y fue comprendido en su totalidad.

La siguiente encuesta tiene como objetivo desarrollar un proyecto para la prestación de servicios logísticos de exportación de calidad para el sector florícola en el Ecuador.

Por favor conteste las siguientes preguntas de acuerdo a la realidad actual de la interacción entre su empresa y su actual operador logístico.

1. El servicio que actualmente le presta su operador logístico es considerado:

____Excelente

____Bueno

____Regular

____Malo

2. ¿Hace cuantos años aproximadamente la empresa trabaja con el actual operador logístico?

____menos de 2 años

____entre 2 años y 5 años

____entre 6 años y 10 años

____más de 10 años

3. ¿Qué aspectos le han fidelizado a la empresa con el operador logístico?

- Calidad
- Costo
- Variedad de servicios
- Tiempos que maneja
- Innovación
- Respuesta rápida a requerimientos

Otros: _____

4. ¿Qué servicios le ofrece su operador logístico actualmente?

- Agente de Aduana Afianzados
- Transporte desde las bodegas de la empresa hacia puerto de embarque
- Transporte vía marítima o aérea del producto hacia el mercado internacional
- Seguro de transporte
- Rastreo de envío
- Aviso de salida y llegada al país destino
- Transporte desde el puerto de llegada hacia el cliente en el país de destino.

5. Actualmente el producto que exportan es enviado vía:

- Aérea
- Marítima

6. Con referencia a la respuesta anterior, ¿Porque razones la empresa ha optado por ese método de envío?

- Costo
- Tiempo
- Mejor conservación del producto
- Seguridad

7. En los últimos 2 años, ¿la empresa ha tenido algún problema con el servicio del operador logístico?

____ Si
____ No

8. En caso de que la respuesta anterior haya sido positiva por favor nos podría indicar si el problema estuvo relacionado con:

____ Precios
____ Poca seguridad
____ Daño en el producto
____ Mal manejo de tiempos en el servicio
____ Falta de controles de calidad
____ Respuestas tardías a requerimientos

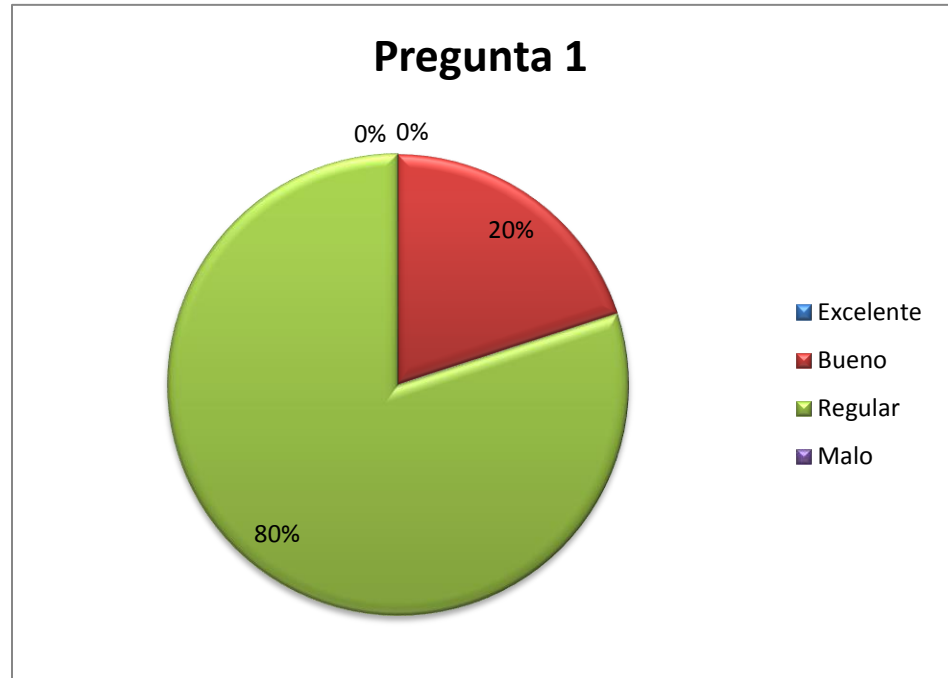
Otros: _____

9. En el caso de que un nuevo operador logístico le ofrezca sus servicios, enumere del 1 al 5 de acuerdo a la influencia, las siguientes características el momento de tomar una decisión, siendo 5 la característica más influyente.

____ Rapidez de respuesta
____ Aseguramiento de calidad (Mantener el producto libre de daño)
____ Precio
____ Oferta de nuevos servicios complementarios
____ Seguimiento desde la salida hasta la llegada

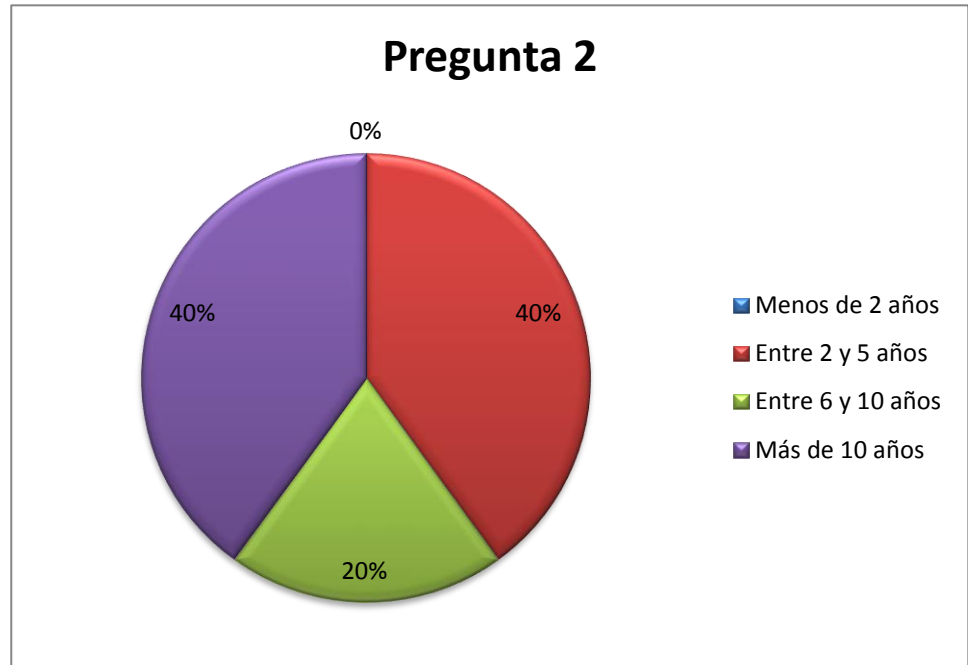
3.7. RESULTADOS DEL CENSO

1. El servicio que actualmente le presta su operador logístico es considerado:



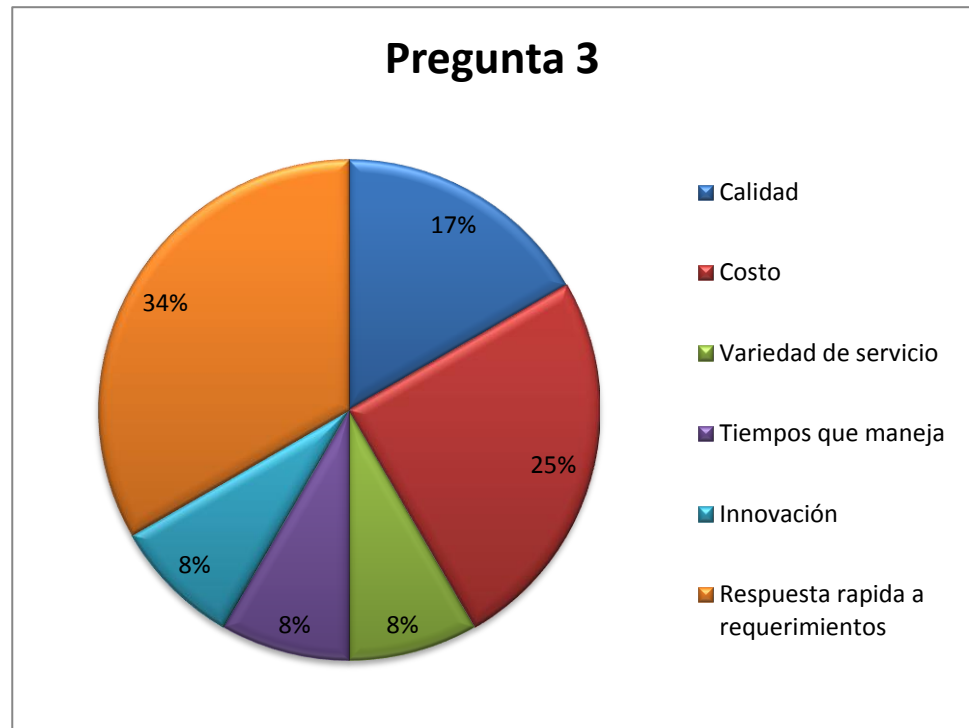
El 80% de las empresas encuestadas, considera que el servicio que le presta su actual operador logístico es regular mientras que únicamente el 20% considera es bueno.

2. ¿Hace cuantos años aproximadamente la empresa trabaja con el actual operador logístico?



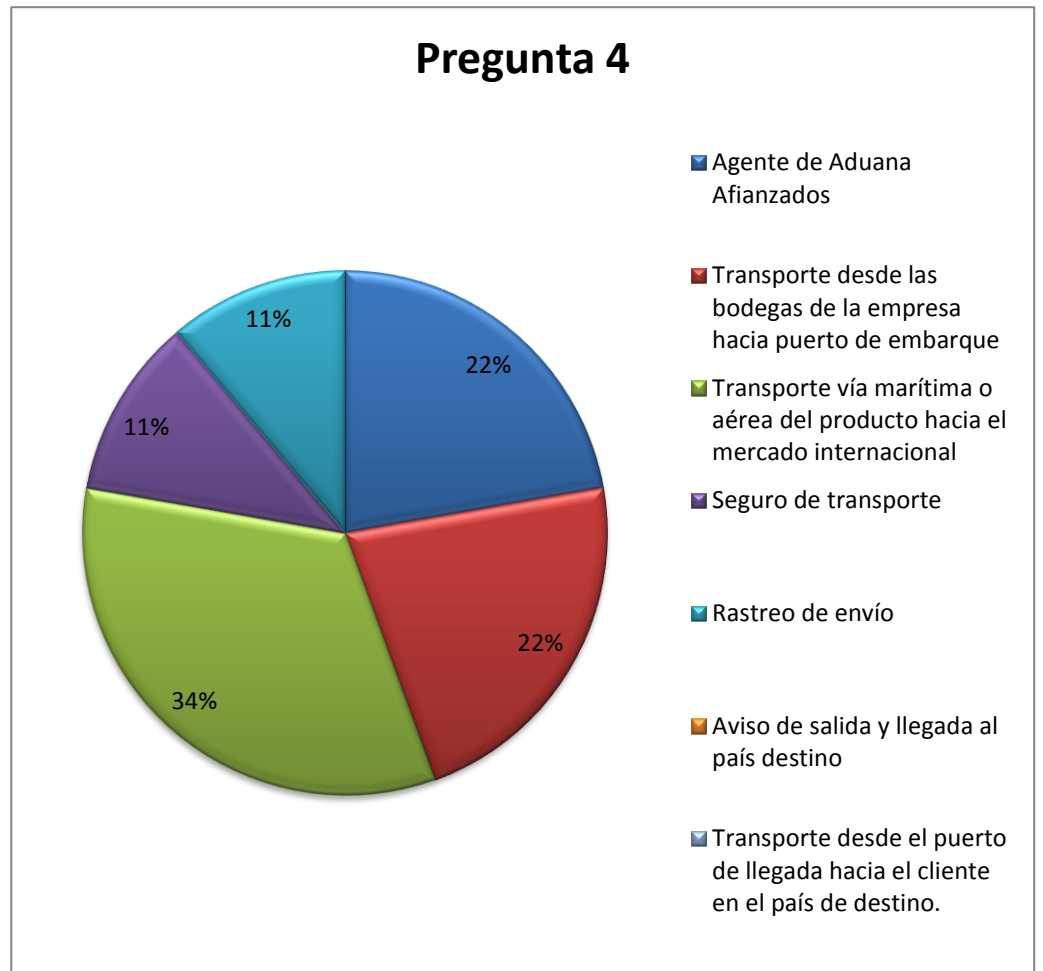
De las empresas encuestadas, el 40% de las empresas trabaja con su operador logístico entre dos y cinco años, otro 40% trabaja con su operador logístico más de 10 años. Ninguna de las empresas cuenta con los servicios de su actual operador logístico menos de 2 años

3. ¿Qué aspectos le han fidelizado a la empresa con el operador logístico?



Con un 34%, el aspecto que ha fidelizado a las empresas con su actual operador logístico es la respuesta rápida a los requerimientos, seguido con el costo de los servicios que se presta que tiene un 25%, como aspectos menos relevantes se encuentran la variedad de servicio, tiempos que maneja el operador e innovación.

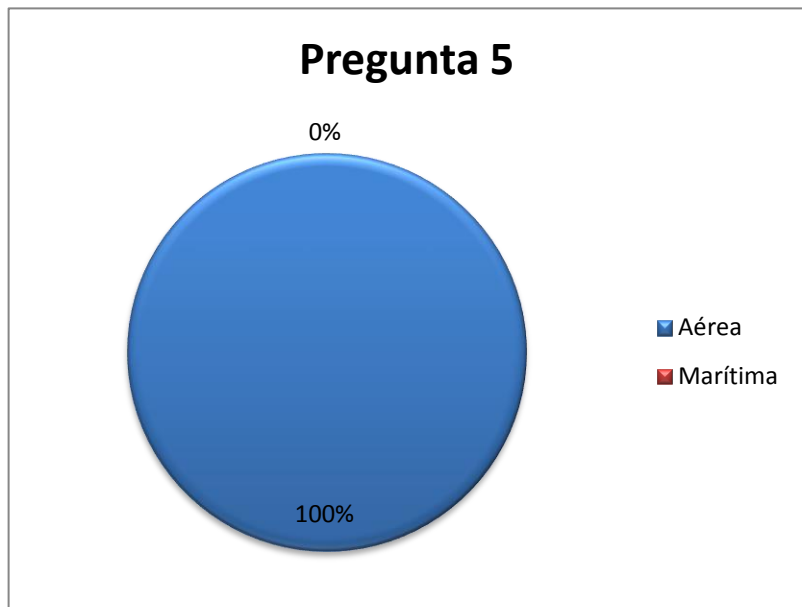
4. ¿Qué servicios le ofrece su operador logístico actualmente?



De acuerdo a las encuestas realizadas, se observa que el servicio que se ofrecen los operadores logísticos actuales es el transporte vía marítima o aérea del producto hacia el mercado internacional (34%), con 22% tenemos los servicios de Agentes afianzados de aduana y Transporte desde las bodegas de la empresa hacia el puerto de embarque. Mientras que el Aviso de salida y llegada al país y destino y Transporte desde el

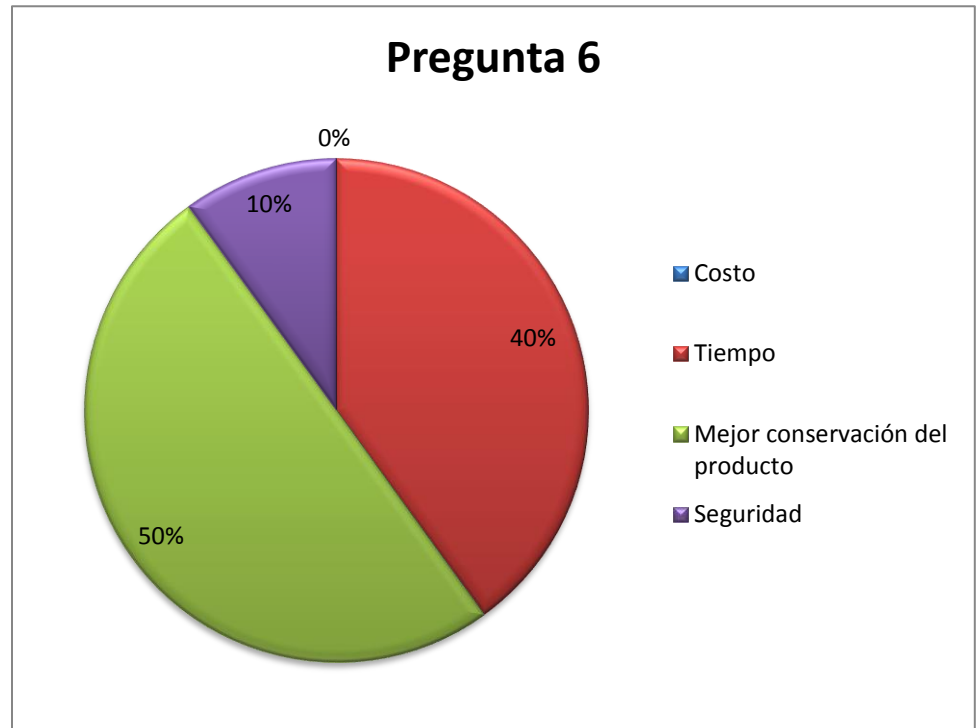
puerto de llegada hacia el cliente en el país de destino son servicios que ninguna de las empresas encuestadas recibe por parte de su operador logístico

5. Actualmente el producto que exportan es enviado vía:



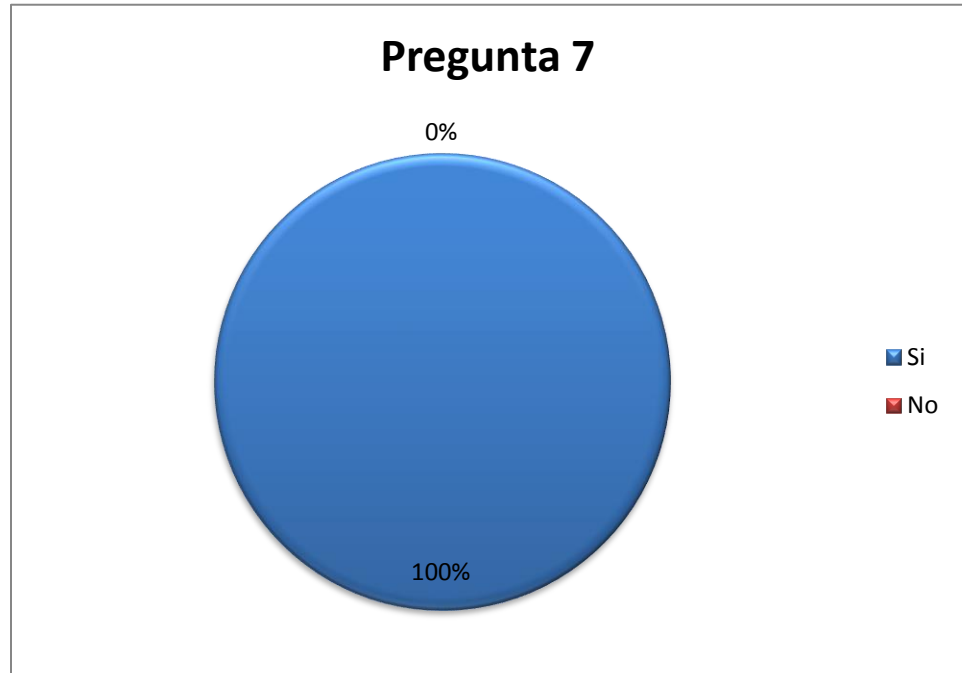
En cuanto a la vía que actualmente se utiliza para exportar las flores ecuatorianas, tenemos con un 100% el transporte vía aérea.

6. Con referencia a la respuesta anterior, ¿Porque razones la empresa ha optado por ese método de envío?



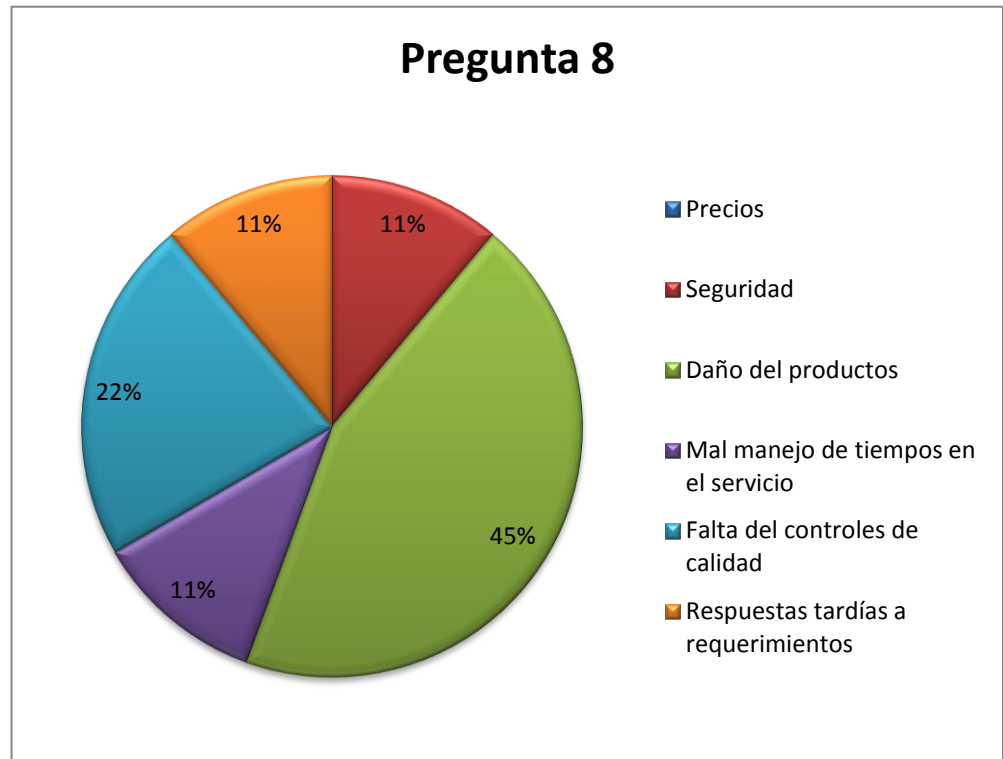
Las empresas encuestadas han optado por el envío aéreo de las flores por 2 razones que son: Mejor conservación del producto 50% y por el tiempo de envío con un 40%. También podemos ver que el costo no es precisamente lo que ha influenciado en la toma de esta decisión.

7. En los últimos 2 años, ¿la empresa ha tenido algún problema con el servicio del operador logístico?



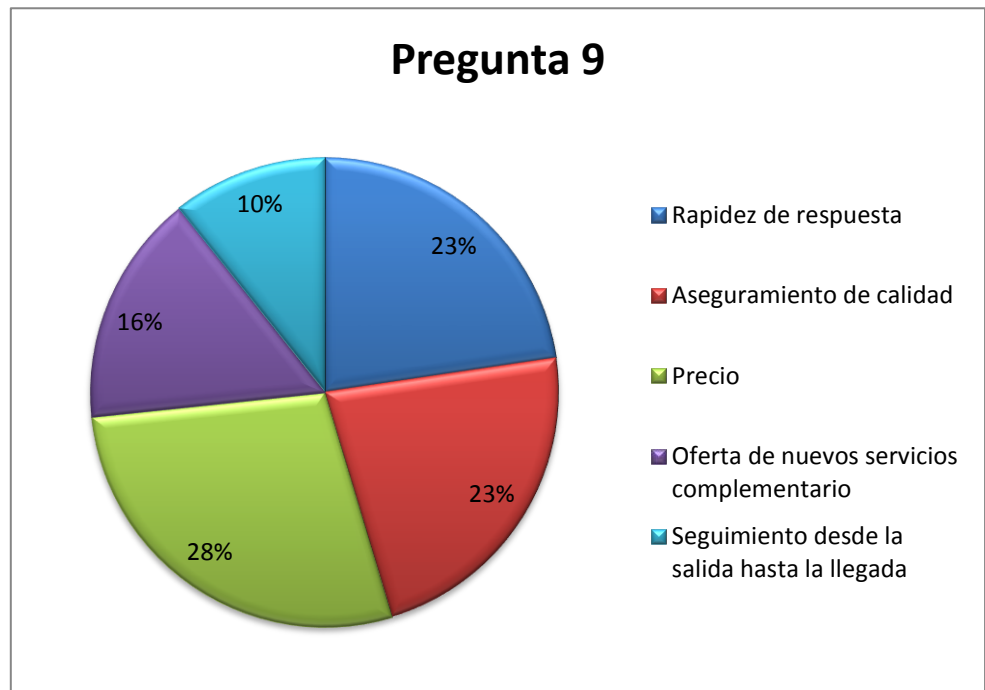
El 100% de las empresas encuestadas ha manifestado que si ha tenido problemas con el servicio prestado por el operador logístico durante los últimos 2 años.

8. En caso de que la respuesta anterior haya sido positiva por favor nos podría indicar si el problema estuvo relacionado con:



Con un 40% tenemos que la razón por la cual las empresas han tenido problemas con su operador logístico ha sido por el daño del producto al ser transportado, esto esta seguido por la falta de controles de calidad con un 22%.

9. En el caso de que un nuevo operador logístico le ofrezca sus servicios, enumere del 1 al 5 de acuerdo a la influencia, las siguientes características el momento de tomar una decisión, siendo 5 la característica más influyente.



En cuanto a los aspectos que más influencia tiene en las empresas el momento de tomar la decisión de cambiar a un nuevo operador logístico son: El precio en primer lugar con un 28% seguido con un 23% de la rapidez de respuesta y Aseguramiento de calidad. El aspecto menos relevante es el seguimiento desde la salida hasta la llegada del producto con 10%.

3.8. ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez que se han tabulado las respuestas de las empresas a las preguntas planteadas en el cuestionario, se ha llegado a la conclusión de que la percepción del servicio que prestan los actuales operadores logísticos de las empresas florícolas es regular, estas empresas no están cumpliendo con las expectativas de los clientes que de acuerdo a la encuesta podría ser a causa de los problemas generados por los daños en el producto el momento de ser transportado y por la falta de controles de calidad. A pesar de esto las empresas encuestadas han mantenido sus operadores logísticos por más de dos años, incluso más de diez y las razones principales expuestas son la respuesta rápida a sus requerimientos y los precios de sus servicios.

Actualmente los servicios que prestan la mayoría de operadores logísticos son: el de transporte vía aérea del producto hacia el mercado internacional, transporte desde las bodegas de la empresa hacia el puerto de embarque y servicios profesionales de un agente afianzado de aduana. Todas las empresas encuestadas han optado por enviar las flores hacia otros países vía aérea, esto se debe a que el producto se conserva mejor y el tiempo de entrega es más rápido.

En caso de que las empresas considerarían contratar un nuevo operador logístico, el aspecto que más influenciaría en la decisión de contratarlo sería el precio de los servicios y además también se tomaría en cuenta la rapidez de respuesta a requerimientos y aseguramiento de la calidad.

4. CAPITULO IV

PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING

4.1. ANALISIS FODA – MATRIZ ESTRATEGICA DE FODA

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amplio conocimiento en todo tipo de trámites aduaneros - Ofrece una extensa gama de servicios - Trato personalizado con el cliente 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No están especializados en servicios de transporte de productos florícolas - No cuentan con equipos refrigerados para brindar el servicio - Falta estrategias de marketing para promoción del servicio que la empresa entrega - Carencia de marca reconocida en el mercado meta.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de satisfacción al cliente por parte de las operadoras logísticas que actualmente trabajan con el sector florícola - Servicios complementarios deficientes en la competencia - Acuerdos internacionales que impulsan la exportación de productos florícolas ecuatorianos a diferentes mercados. 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar un servicio de calidad al cliente de tal manera que el producto que nos entreguen no sufra ningún daño mientras se encuentre bajo nuestra custodia. - Entregar servicios de apoyo complementarios al cliente para dar un monitoreo continuo del producto que se está enviando - Dar respuesta rápida a los requerimientos del cliente, es decir, en tiempo real. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a todo el personal involucrado en el tratamiento de productos florícolas, es decir en todo el proceso de manipulación, carga y descarga. - Invertir en nuestros equipos y vehículos para que estos cuenten con todo el equipamiento necesario para transportar los productos. - Manejar un página web de la empresa para dar un mejor servicio al cliente - Manejar redes sociales para dar a conocer nuestro servicio y marca
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competidores con poder de mercado que impidan la entrada de la empresa al sector florícola - Riesgos cambiarios, políticos y de narcotráfico que puedan presentarse. - Barreras en el mercado internacional para la exportación de productos Ecuatorianos. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alianzas estratégicas con los proveedores de servicios complementarios para poder mejorar el precio del servicio. - Analizar la posibilidad a futuro de exportar otro producto que maneje gran volumen y llegar a diferentes mercados para que en caso de que haya barreras de entrada del producto se tenga una alternativa. 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en temas de seguridad para que no se presente ningún inconveniente como riesgo de narcotráfico

4.2. MATRIZ OET (OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS)

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS
<p>Generar estrategias acordes al marketing mix para dar impulso a la empresa dentro del mercado local de servicios logísticos.</p>	<p>Entregar un servicio de calidad al cliente de tal manera que el producto que nos entreguen no sufra ningún daño mientras se encuentre bajo nuestra custodia.</p> <p>Invertir en nuestros equipos y vehículos para que estos cuenten con todo el equipamiento necesario para transportar los productos.</p>	<p>Contar con personal altamente capacitado en tratamiento del producto y con experiencia en transporte y logística.</p> <p>Adquirir los equipos requeridos para dar un servicio de calidad e integral a los usuarios.</p>
	<p>Entregar servicios de apoyo complementarios al cliente para dar un monitoreo continuo del producto que se está enviando</p>	<p>Implementar cámaras de seguridad en cada contenedor y a cada envío se le asignará un código para poder acceder mediante la página web, en tiempo real a los videos de cómo está siendo transportado el producto.</p> <p>Mantener historiales de la información registrada para cuando el cliente lo requiera</p>
	<p>Dar respuesta rápida a los requerimientos del cliente, es decir, en tiempo real.</p>	<p>Dar respuesta rápida y a tiempo real a los requerimientos de los clientes mediante la página web.</p>
	<p>Buscar alianzas estratégicas con los proveedores de servicios complementarios para poder mejorar el precio del servicio.</p>	<p>Buscar empresas que presten los servicios de apoyo que requerimos con calidad pero abaratando costos por volumen, por número de pedidos o clientes.</p>

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS
<p>Generar estrategias acordes al marketing mix para dar impulso a la empresa dentro del mercado local de servicios logísticos.</p>	<p>Capacitar a todo el personal involucrado en el tratamiento de productos florícolas, es decir en todo el proceso de manipulación, carga y descarga.</p> <p>Capacitar al personal en temas de seguridad para que no se presente ningún inconveniente como riesgo de narcotráfico</p>	<p>Buscar cursos de capacitación que ofrecen expertos de entidades como son ExpoFlores y Fedexpor para que los empleados estén en constante aprendizaje y mejora de sus habilidades</p>
	<p>Manejar un página web de la empresa para dar un mejor servicio al cliente</p> <p>Manejar redes sociales para dar a conocer nuestro servicio y marca</p>	<p>Crear una página web para la empresa y cuentas en redes sociales como son Facebook, LinkedIn y Twitter</p>

4.2.1. ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX

4.2.1.1. PRODUCTO/SERVICIO

En el análisis previo del servicio que ofrece Soluciones Logísticas notamos que la empresa realiza funciones como operador logístico tanto para la Importación de productos como para Exportación. La empresa trabaja con cualquier tipo de cliente, es decir, no está enfocado a un mercado meta o segmento, esta apertura para dar servicios a cualquier tipo de cliente no genera el nivel de ingresos deseado ni le da a la empresa especialización y experticia en un servicio para ganar posicionamiento en el mercado.

Teniendo en cuenta esto, como estrategia se propone que Soluciones Logísticas se enfoque en el servicio de Operador Logístico para las empresas exportadoras de Flores ecuatorianas ubicadas en la provincia de Pichincha, al mercado internacional, específicamente a Estados Unidos y La Unión Europea.

Una vez que se ha determinado el mercado meta, la empresa adaptara su estructura para brindar los servicios requeridos por la industria florícola de acuerdo a las especificaciones establecidas previamente.

Para Soluciones Logísticas la reestructura entorno al cambio de enfoque en sus servicios no será un problema puesto que ya cuenta con los contactos y proveedores esenciales para dar un servicio integral. Es importante resaltar que durante las actividades que se han venido realizando se ha ganado experiencia en los servicios de apoyo logístico y se han establecido relaciones importantes con personal del medio que también cuenta con experiencia y experticia.

Como estrategias de servicio tenemos las siguientes:

- Entregar un servicio de calidad al cliente de tal manera que el producto que nos entreguen no sufra ningún daño mientras se encuentre bajo nuestra custodia.

Para dar un servicio de calidad al cliente, primero es necesario tener un personal altamente capacitado en tratamiento del producto, es decir que durante la manipulación del mismo en el proceso logístico no sufra ningún daño.

Adicionalmente, la empresa deberá invertir en equipos que sean aptos para el mantenimiento del producto, en este caso la empresa deberá contar con contenedores refrigerados para el transporte de flores ya que las mismas deben conservar una temperatura determinada.

Para poner en marcha las estrategias planteadas la empresa deberá reestructurarse, es decir, deberán tener capacitación en temas florícolas, normativas vigentes y en especificaciones técnicas del manejo logístico del producto. Además también deberá adaptar sus vehículos para que los mismo cuenten con sistemas de refrigeración acordes a los términos establecidos para mantener cadena de frío además de adquirir equipos necesarios para dar monitoreo, tener controles de seguridad y brindar un mejor servicio al cliente

- Entregar servicios de apoyo complementarios al cliente para dar un monitoreo continuo del producto que se está enviando

Se recomienda implementar cámaras de seguridad en cada contenedor y a cada envío se le asignará un código para poder acceder en tiempo real a los videos de cómo está siendo transportado el producto, toda la información registrada se guardará como historial en la página del usuario y podrá buscar esta información cuando lo requiera únicamente ingresando el código previamente mencionado.

Este monitoreo es de gran ayuda para poder verificar a tiempo cualquier fallo, mala manipulación o maltrato del producto, destiempo y control de seguridad.

- Dar respuesta rápida a los requerimientos del cliente, es decir, en tiempo real.

Mediante la página web, la empresa con su respectivo usuario tendrá la opción de ingresar solicitudes de servicios estableciendo requerimientos puntuales, que tipo de servicio requiere, tamaño del lote, fecha y hora de retiro, en sí todas las especificaciones. Estas solicitudes llegarán de forma instantánea a la persona encargada de servicio al cliente quien se contactará inmediatamente con el usuario para confirmar y proceder con el servicio.

Esta plataforma también podrá receptor reclamos por parte del usuario o reportes de inconvenientes que hayan sido detectados.

4.2.1.2. PRECIO

El precio de los servicios dependerá del volumen de envío, servicios de apoyo requeridos, ruta, temporada, tiempo, profesionales requeridos, etc.

A pesar de que determinar el precio depende de diferentes variables es importante tomar en cuenta que uno de los aspectos

que influye en el cliente para optar por un nuevo operador y para fidelizarse con el mismo es el precio, dado esto es importante establecer precios competitivos e inclusive dar a conocer al cliente el costo-beneficio si decidieran trabajar con nosotros, cabe recalcar que no se puede dejar de lado la capacitación con la que contará el personal para asegurar la calidad del producto y las seguridad que se tendrá durante la cadena logística para evitar cualquier riesgo.

Dentro del servicio que estamos ofreciendo hay muchas ventajas que pueden evitar que el cliente tenga perdida por el aseguramiento en la calidad del transporte que se ofrece y el cuidado del producto, pero a pesar de esto como estrategia se propone a Soluciones Logísticas buscar alianzas estratégicas con los proveedores de servicios complementarios para poder mejorar el precio del servicio.

4.2.1.3. PLAZA

Para acceder al cliente, el canal de distribución será directo, es decir la empresa se encargará de ofrecer sus servicios vía internet, correo electrónico y visitas personales.

Otra estrategia para poder llegar a los potenciales clientes es llevar a cabo conferencias para las empresas florícolas con el apoyo de socios estratégicos que podrían ser Fedexpor y Expoflores. A estas conferencias asisten altos funcionarios de las empresas que son nuestros potenciales clientes y se puede ofrecer el servicio como operador logístico y exponer las ventajas que pueden tener si optan por trabajar con Soluciones Logísticas.

4.2.1.4. PROMOCION

Como sabemos hoy en día las redes sociales juegan un papel fundamental en el despegue de una empresa mediante marketing digital; Como estrategia se propone a Soluciones Logísticas manejar redes sociales como son Facebook, LinkedIn o Twitter.

El manejo de este tipo de marketing puede ser también un valor agregado para la empresa si se da un buen manejo de la imagen e incluso si mediante estas redes puede también negociar con los clientes para promocionar su marca y publicar información relacionada a la industria florícola.

Como estrategias de promoción del servicio que ofrece Soluciones Logísticas, se realizará descuentos a los clientes permanentes por volumen de envío o descuentos en el servicio por temporadas.

También se considera dar auspicios para las empresas en grandes eventos o auspicio en publicaciones de revistas importantes a nivel local o internacional.

Otra opción es publicar anuncios de nuestros servicios en revistas o boletines que mensualmente, semestral o anualmente se publicación para la industria florícola ecuatoriana.

4.2.2. PRESUPUESTO PARA ADAPTAR LOS EQUIPOS

De acuerdo a las estrategias planteadas previamente, es necesario que la empresa realice algunos cambios, en este caso se requiere que la empresa cuente con camiones refrigerados para el transporte de las flores, además también deben tener instalado equipo GPS, cámaras de seguridad y un servicio de custodia.

Para ello se procedió a buscar el precio aproximado en el mercado de los nuevos equipos y servicios y son los siguientes:

EQUIPO / SERVICIO	COSTO APROXIMADO
CONTENEDORES REFRIGERADOS DE 40 PIES PARA CAMIONES	\$8094.00
EQUIPO GPS	\$171.00
CAMARAS DE VIGILANCIA	\$122.00
SERVICIO DE CUSTODIA	\$130.00
COSTO TOTAL POR CADA UNIDAD DE TRANSPORTE	\$8517.00

Como podemos observar en el detalle anterior, el costo por cada unidad de transporte es de \$8 517.00. Soluciones Logísticas cuenta con 30 camiones operativos pero por el presupuesto requerido para el cambio no se podría modificar todos los camiones pues inicialmente sería un costo alto, por esto se recomienda a la empresa por el momento modificar únicamente 10 unidades para cubrir los requerimientos, posteriormente se irán modificando las demás unidades de acuerdo a la necesidad.

Una vez analizado esto, el presupuesto que requiere la empresa invertir en 10 camiones es de \$85 179.00 aproximadamente. Esta inversión puede ser recuperada una vez que se entre en operaciones tomando en cuenta que el volumen que se va a exportar será alto.

5. CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Enfocar los servicios como Operador Logístico a un mercado meta como es la industria florícola, para la empresa representa una gran oportunidad para despegar en el mercado y más aún si sus servicios son integrales y de calidad, el tener especialización y experticia en esta industria puede generar grandes resultados a largo plazo como es el crecimiento de la empresa en el Ecuador.
- La empresa tiene grandes oportunidades dentro del mercado meta seleccionada, el éxito está en brindar servicios de calidad que garanticen al cliente que su producto se mantendrá en excelentes condiciones durante la cadena logística. Mediante las encuestas realizadas se puede notar que actualmente las demandas de este mercado no son satisfechas y es así como Soluciones Logísticas puede sacar una gran ventaja competitiva sobre los potenciales competidores
- Las estrategias presentadas son las bases necesarias para que se dé un cambio en el manejo actual del marketing para la compañía, estas estrategias están basadas en indicadores macroeconómicos de la situación

actual del país e incluso de la opinión de expertos en comercio exterior, además también están enfocadas en tendencias actuales del manejo del marketing.

- Muchas veces creemos que para captar clientes y tener mayor ganancia es necesario brindar servicios a quien lo requiera y lo único que obtiene la empresa de esta teoría herrada es poco crecimiento, clientes limitados e ingresos menores; Soluciones Logísticas es un claro ejemplo pues durante varios años buscó la forma de ganar posicionamiento en el mercado sin enfoque, sin estrategias y con servicios varios. Ahora mediante las estrategias planteadas la visión al largo plazo es mucho más prometedora y a simple vista se denota que tendrán grandes resultados si las aplican.
- El establecer estrategias dentro de una empresa no es necesario únicamente en temas de marketing si no en todas las áreas, pues son estas estrategias el camino a seguir para conseguir los resultados esperados, las estrategias dan una mejor visión de corto largo y mediano plazo. Una empresa sin una planeación estratégica se queda estancada.
- Y finalmente he llegado a la conclusión de que las pequeñas empresas del Ecuador aún son administradas de manera empírica, muchas veces si resulta que logran tener mucho éxito mas no hay que dejar de lado que también se requiere conocimiento científico y más especializado con el fin

de mejorar en la administración y el servicio que se entrega y aún más importante crecer y expandir el negocio a nivel nacional e internacional.

5.2. RECOMENDACIONES

- En un futuro la empresa podría expandir sus servicios a otra industria, una que genere un volumen similar al que genera la industria florícola al igual que el mismo nivel de ingresos. Sería interesante incursionar con otro producto altamente competitivo.
- Con el fin de mejorar el servicio y la respuesta inmediata que se puede dar al cliente, se podría generar más adelante una aplicación para dispositivos móviles que tengas características similares a la de la página web que propuso, es decir, que se pueda dar un monitoreo a tiempo real de todo lo relacionado al transporte del producto.
- También se recomienda continuar planteando estrategias de marketing de acuerdo a como el mercado vaya variando, esto con el fin de conservar los resultados obtenidos o mejor aún mejorar los resultados más adelante.
- Manejar las redes sociales de manera eficaz, se recomienda no descuidar los medios digitales que la empresa utiliza pues de esta forma los usuarios

se mantienen en contacto y en caso de requerir algún tipo de soporte confían en que serán atendidos en brevedad posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco Central del Ecuador. (2016). Estadísticas Macroeconómicas. Quito.

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson.

Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones. (2013). Analisis Sectorial de Flores. Quito: ProEcuador.

Fedexpor. (2016). Resumen de comercio exterior a septiembre 2016. Quito: Fedexpor.

INEC. (2010). CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.

Kume, A. (13 de Mayo de 2014). CreceNegocios. El modelo de las cinco fuerzas de Porter: <http://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>

Líderes, Revista. (24 de Febrero de 2014). RevistaLideres.ec. http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/Ecuador-importaciones-restricciones-gobierno-MinisteriodeIndustrias_0_1090690927.html

Líderes, Revista. (23 de Marzo de 2014). RevistaLideres.ec http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/empresas-proceso-sustituir-importaciones-ecuador-inversion_0_1107489256.html

Ministerio de Comercio Exterior del Ecuador. (2016). Protocolo Técnico, Logístico y de Seguridad para la Exportación de Flores. Quito.

Only Marketing. (s.f.). <http://onlymarketing.buscamix.com/web/content/view/43/107/>

ProEcuador. (25 de Octubre de 2016). ProEcuador. <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/sectores/flores/>

ANEXOS

ANEXO 1: LISTADO DE FINCAS ASOCIADAS A EXPOFLORES (ACTUALIZADO A AGOSTO 2016)

Razon Social	Nombre de Comercial	Correo electrónico	Telefono Principal	Número móvil	Sitio web		UBICACIÓN		Tipo de Socio	Tipo de Cultivo	
AAASACORPORATION S.A.	RIOROSES	ricardocanelos@aaaltarosa.com	3614163	0997013339	http://www.aaasacorporation.com		TUPIGACHI PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
AGRICOLA AGRONATURA S.A.	AGRONATURA	gerencia@agronatura.com.ec	3612052 ext. 312		www.agronatura.com.ec		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
AGRICOLA EL ROSARIO CÍA. LTDA. - AGRIROSE	AGRIROSE CIA. LTDA.	gerencia@agrirose.com	032712332	0999722582	http://www.agri-rose.com		PASTOCALLE ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS - ROSAS DE JARDÍN	
AGRITAB AGRICOLA TABACUNDO CIA. LTDA.	AGRITAB	gerencia@grupo-arbusta.com	380 1196	0999731379	www.grupo-arbusta.com		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS - CLAVELES	
AGROFLORA S.A.	AGROFLORA S.A.	mdavalos@agroflora.com.ec	2554409	0999308800	http://www.selectgroup.com.ec		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
AGROPROMOTORA DEL COTOPAXI AGROCOEX S.A.	SAN FRANCISCO ROSES - LA VICTORIA ROSES	santiago@agrocoex.net; agrocoex@agrocoex.net	032 710 462 / 469	0999734577	www.agrocoex.net		JOSEGUANGO BAJO MULALÓ	ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
AGROSANALFONSO S.A.	GLAMOUR ROSES	sales@glamourec.com	367 2364		www.glamourec.com		ALOAG MEJIA	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
AGROSERVICIOS ANDINOS CAMACHO S.A.	ALMA ROSES	rcamacho@almaroses.com; aimecastillo@almaroses.com	2119042		http://www.almaroses.com		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
ALKAVAT CIA. LTDA. - VALLE VERDE	VALLE VERDE - FOXY ROSES	mmadera@valleverderoses.com; sales@valleverderoses.com	2442772	09995273434	www.valleverderoses.com		CAYAMBE CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
ARBUSTA CIA. LTDA.	ARBUSTA	gerencia@grupo-arbusta.com	2366015 / 077	0999731379	www.grupo-arbusta.com		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS - CLAVELES	
ARCOFLOR FLORES ARCOIRIS S.A.	FIGRELLA ROSES	gerencia@fiorellaroses.com	032 724 240/ 032 723 715	0994258584	www.fiorellaroses.com		PATOA PUJILI	COTOPAXI	Productor	ROSAS	
AZAYA GARDENS CIA. LTDA.	AZAYA	carlos@azayagardens.com	2365887		www.azayagardens.com		TABACUNDO PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	
BELLARO S.A.	BELLOROSA	ceo@bellarosa.com	2439986	0999746600	www.bellarosa.com		TUPIGACHI PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS - ROSAS TINTURADAS	
CAMPO Y TECNOLOGÍA CAMPTec S.C.C.	CAMPTEC	xavier@florecot.com.ec	2253803	0995653558	http://www.camptec.ec		PUCALPA PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS	

CANANVALLEY FLOWERS S.A.	CANANVALLE	info@cananvalle.com	2365 444/ 674	3612 070	www.cananvalle.com	TABACUNDO	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS - ROSAS TINTURADAS
ECOROSSES S.A.	ECOROSSES	echiriboga@ecoroses.com.ec	2310 208	0999447222	http://www.ecoroses.com.ec	ALOASÍ	MEJIA	PICHINCHA	Productor	ROSAS
ECUANROS S.A. ECUADORIAN NEW ROSES	ECUANROS S.A.	carlos@ecuanros.com	032 712 525	0999458152	www.ecuanros.com	PASTOCALLE	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CIA. LTDA.	ECUATORIAN FLOWER GRUNKO CIA. LTDA.	elgrundukes@ecuadorianflower.com	2365 583		http://www.ecuatoriaflower.com	TUPIGACHI	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	
EDENROSES CIA. LTDA.	EDENROSES	gerencia@eden-roses.com	2792 469	0969690922	http://www.eden-roses.com	ORONGOLOMA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
EL CAMPANARIO DE SANTA ANITA SOCIEDAD CIVIL, COMERCIAL E INDUSTRIAL	NEGRETE STAR ROSES	marketing@staroses.com	033 700 120		http://facebook@ Nerete.Star.Roses	TANICUCHÍ	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
EMIHANA CIA. LTDA.	EMIHANA CIA. LTDA.	diego@emihana.com; emihana@uio.satnet.net	2363 496			ISHIGTO	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS
E.Q.R EQUATOROSSES C.A.	EQR - EQUATOROSSES C.A.	antonio@equatoroses.com	032 719 527	0999445676	www.ecuadoroses.com	TANICUCHÍ	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS STANDAR SPRAY ROSE ROSAS TINTURADAS ROSAS PINTADAS BUQUETES
FIORENTINA FLOWERS S.A.	FIORENTINA FLOWERS	gdescalzi@fiorentinaflowers.com	3610856, 3610846, 3610836	0999828063	www.fiorentinaflowers.com	CANGAHUA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - BOUQUETES
FISCELAFLOWER CIA. LTDA.	NEGRETE STAR ROSES	ysalvador@fiscellaflowers.com	3610 147 / 3610 204		http://www.fiscellaflowers.com	AYORA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS
FLORANATION PRODUCTORES DE FLORES S.A.	FLORANATION PRODUCTORES DE FLORES S.A.	philippe@floranation.com	032 262 043	0999 800 815		ALAUQUEZ	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
FLORELOY S.A.	FLORELOY S.A.	monard@floreloy.com	2127 374	0999568239		GUACHALÁ	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
FLORES DE LA COLINA FLODECOL S.A.	FLODECOL S.A.	albuja@flocol.com.ec	3612-192/3612-123	0991899080	www.flocol.com	OTÓN	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	FLORES DE VERANO
FLORES DE SANTA MONICA S.A.	FLORES DE SANTA MONICA S.A.	montana@fdm.com.ec	21275 31			EL QUINCHE	QUITO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
FLORES DEL COTOPAXI S.A.	FLORPAXI	lopez@florpaxi.com	032 719 484	0985900942		TANICUCHÍ	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS

HILSEA INVESTMENTS LIMITED	HILSEA INVESTMENTS LIMITED	gladysp@hilsea.com.ec	4004 163 / 4004 164 EXT. 135 / 146	0999723318	www.esmeraldafarms.com	EL QUINCHE	QUITO	PICHINCHA	Productor	FLORES DE VERANO, ROSAS DE JARDÍN
HISPANOROSAS CIA. LTDA.	HISPANOROSAS CIA. LTDA.	spanqueva@hotmail.com	032 701 224			TANICUCHÍ	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
HOJAVERDE CIA. LTDA.	HOJAVERDE CIA. LTDA.	hojaverde1@hojaverde.com.ec	21270 71 / 2127056		http://www.hojaverde.com.ec	JUAN MONTALVO	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
INROSES S.A. I	INROSES S.A.	paola@inroses.com	34800 / 3480115 / 26 3480116		www.inroses.com	EL SAGRARIO	COTACACHI	IMBABURA	Productor	ROSAS
INVERSIONES PONTETRESA S.A.	PONTETRESA	osasmonte@pontetresa.com	380 1296		http://www.pontetresa.com	AYORA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
JARDINES DE CAYAMBE CIA. LTDA.	JARDINES DE CAYAMBE CIA. LTDA.	gerencia@jardinesdecayambe.com	25508 18	0996033549	http://www.cayambepremium.com	AYORA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS DE JARDÍN
JARDINES PIAVERI CIA. LTDA.	JARDINES PIAVERI CIA. LTDA.	montufar@flopia.com	2521 654		www.grupoflorisol.com	JOSEGUANGO BAJO	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS, SPAY ROSES, CALLAS
JOYGARDEN'S S.A.	JOYGARDEN'S S.A.	ccarrion@joygardens.net	23609 60 / 2360 465		www.joygardens.com	TABACUNDO	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
KATEFLOWERS S.A.	KATEFLOWERS S.A.	gerencia@anniroses.com.ec	23666 57			TABACUNDO	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
LATINFLOR S.A.	LATINFLOR S.A.	salomef@latinfarm.com	2130 426 / 2368 994		http://www.latinflorfarm.com	GUAYLLABAMBA	QUITO	PICHINCHA	Productor	GYPSO, FLORES DE VERANO
MERINOROSAS CIA. LTDA.	MERINOROSAS	contabilidad@merinorosas.com	36120 75			GUACHALA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
NARANJO ROSES ECUADOR S.A.	NARANJO ROSES	maryluz@naranjoroses.com	03 2266102 / 032 712 540		www.naranjoroses.com	ELOY ALFARO	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
NATUFLOR S.A.	ECOFARMS	presidencia@natuflor.com.ec	23142 77 / 2316326	0993372372		ALOASÍ	MEJIA	PICHINCHA	Productor	ROSAS
NINTANGA S.A.	NINTANGA	hadhezka.utreras@nintanga.com.ec	39598 31	0988551868		GUAYTACAMA	LATACUNGA	COTOPAXI	Productor	FLORES DE VERANO
PICASSOROSAS CIA. LTDA.	PICASSOROSAS	gerencia@pontetresa.com	3610 170		http://www.Pontetresa.com	TABACUNDO	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
PLANTACIONES EL TREBOL PLANTREB CIA. LTDA.	PLANTACIONES EL TREBOL CIA. LTDA.	trebol@trebolroses.com	07 2837680	0999755960	www.trebolroses.com	BURGAY	BIBLIAN	CAÑAR	Productor	ROSAS
PLANTACIONES MALIMA CIA. LTDA.	PLANTACIONES MALIMA CIA. LTDA.	uanandres@malima.com.ec; info@malima.com.ec	07 2203120	099 512-1311	http://www.malima.com.ec	PAUTE	PAUTE	AZUAY	Productor	ROSAS, FLORES DE VERANO

PRODUCNORTE S.A.	GREENROSE	jpallares@greenrose.com	36142 / 3614210 / 17 3614209	0995650057	www.greenrose.com	AYORA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS
QUALITY SERVICE S.A. QUALISA	QUALISA	walter@qualisa.com	21272 67 / 2361 521		http://www.qualisa.com	JUAN MONTALVO	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS, HIDRAGEAS
QUITO INOR FLOWERS TRADE CIA. LTDA.	QUITO INOR FLOWERS	neso@inorflowers.com	032 719 563 / 032 700 200	0999559928	http://www.quitoinorflowers.com Cotopaxi, El Boliche calle Cotopaxi y España	PASTOCALLE	ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
ROSADEX CIA. LTDA.	ROSADEX CIA. LTDA.	andy@rosadex.com	213 8339 / 213 8472	0999425957	www.rosadex.com	AYORA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
ROSAPRIMA CIA. LTDA.	ROSAPRIMA CIA. LTDA.	ross.johnson@rosaprima.com	60039 83 / 6003979	0997007858	www.rosaprima.com	GUACHALÁ	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS
ROSAS DE PERUGACHI ROSASPE S.A.	ROSASPE CIA. LTDA.	esteban@rosaspe.net	062 668 065			SAN JOSE DE QUICHINCHE	DTAVALO	IMBABURA	Productor	ROSAS
ROSAS DEL COTOPAXI CIA. LTDA. NATIVE BLOOMS	NATIVE BLOOMS	sales@nativeblooms.com	24327 04		www.nativeblooms.com	TANICUCHÍ	ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
ROSAS DEL MONTE ROSEMONTE S.A.	PONTETRESA	gerencia@pontetresa.com	38011 58		www.pontetresa.com	SAN PABLO DEL LAGO	DTAVALO	IMBABURA	Productor	ROSAS
ROSE CONNECTION ROSECON CIA. LTDA.	ROSE CONNECTION CIA. LTDA.	info@roseconnection.ec	2432 931		www.roseconnection.ec	TUPIGACHI	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
ROSEN PAVILLION CIA. LTDA.	ROSEN PAVILLION	carlos@rosenpav.com; claudia@rosenpav.com	23633 29			TABACUNDO	PEDRO MONCAYO	PICHINCHA	Productor	ROSAS
ROYALFLOWERS S.A.		alimech@royalflowersecuador.com	3962 600	0988325873	www.royalflowersecuador.com					
ROYALFLOWERS S.A.	ROYALFLOWERS S.A.	austo.villacis@royalflowersecuador.com	3962 600	0997138540	www.royalflowersecuador.com	MULALÓ	ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS
SANDE ECUADOR CIA. LTDA.	SANDE ECUADOR	info@sandegroup.ec	39100 05			EL QUINCHE	QUITO	PICHINCHA	Productor	CALLAS
SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS S.C.C.	SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS S.C.C.	bueno@sisapamba.com; sales1@sisapamba.com	022 896 264 / 022 890 908	09-9803-9626	www.sisapamba.com	STA. ROSA DE CUSUBAMBA	CAYAMBE	PICHINCHA	Productor	ROSAS - ROSAS PRESERVADAS
TEXAS FLOWERS S.A.	TEXAS FLOWERS	midcap@texasflowers.com.ec	032 701390		www.texasflowers.com.ec	TANICUCHÍ	ATACUNGA	COTOPAXI	Productor	ROSAS

VALLEFLOR FLORES DEL VALLE CIA. LTDA.	VALLEFLOR CIA. LTDA.	andrade@valleflor.com.ec	2380663		www.valleflor.com.ec	PJFO	QUITO	PICHINCHA	Productor	ERYGIUM, LIMONIUM, STATICE, BOUVARDIA, MOLUCELLA, DELHINIUM
AGROPLANTAS CIA. LTDA	AGROPLANTAS CIA. LTDA	licensingamerica@rosentantu.com.ec	0695 033	0993100200		PJFO	RUMIÑAHUI	PICHINCHA	Obtentor	

**ANEXO 2: PROTOCOLO TÉCNICO, LOGÍSTICO Y DE SEGURIDAD PARA
LA EXPORTACIÓN DE FLORES**



**PROTOCOLO TÉCNICO, LOGÍSTICO
Y DE SEGURIDAD PARA
LA EXPORTACIÓN DE FLORES**



Ministerio de
Comercio Exterior



NOTA

Los Protocolos Técnicos, Logísticos y de Seguridad (TLS) son documentos que contienen guías y lineamientos para el mejoramiento de la cadena logística de exportación. Los Protocolos TLS son elaborados para cada sector e industria de exportación.

El Protocolo debe servir como una herramienta de trabajo tanto del sector público como del sector privado. Debido a la necesidad de coordinación entre entidades públicas, la adopción de los Protocolos está contemplada mediante un Acuerdo Interinstitucional de Cooperación entre las entidades públicas que participaron en la elaboración y validación de los protocolos. La primera edición de los Protocolos TLS fueron elaborados por el Ministerio de Comercio Exterior y la Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones CORPEI entre el 2014 y 2015. Las siguientes instituciones públicas participaron en la elaboración y validación de los protocolos:

Ministerio del Interior

Ministerio de Transporte y Obras Públicas

Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca

Ministerio de Industrias y Productividad

Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador

Dirección Nacional Antinarcoóticos de la Policía Nacional del Ecuador

Instituto Nacional de Pesca

Agrocalidad

Se agradece la colaboración de las cámaras, gremios y empresarios que participaron activamente en la elaboración de los protocolos, ya que sin su aporte el trabajo no hubiese sido posible. Los Protocolos TLS y sus actualizaciones son publicados en la página del Ministerio de Comercio Exterior www.comercioexterior.gob.ec y en la plataforma de información logistica.comercioexterior.gob.ec.

Cualquier observación o comentario favor

dirigirlo a:

[coordinacion.logistica@comercioexterior.gob.](mailto:coordinacion.logistica@comercioexterior.gob.ec)

[ec](mailto:coordinacion.logistica@comercioexterior.gob.ec)

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	7
1.1	ANTECEDENTES	7
1.2	9
1.3	10
2	FLUJO DE PROCESO DE EXPORTACIÓN	11
2.1	Proceso Logístico y de Tramitología DE ESPECIES FLORÍCOLAS	11
3	15
3.1	EXPORTADOR	15
3.1.1	Registro en Banco Central/Certificado de Firma Digital	15
3.1.2	Registro en MAGAP	16
3.1.3	Registro en Ecuapass	17
3.1.4	Registro de Variedad Vegetal y Concesión de Derechos de Obtentor	21
3.1.5	Registro de Marcas para Exportación	21
3.1.6	Factura Comercial de Exportación	23
3.1.7	Declaración Aduanera de Exportación – DAE	23
3.1.8	Declaración Jurada de Origen – DJO	31
3.1.9	Certificado de Origen – CO	35
3.1.10	Certificado Fitosanitario	41
3.1.11	Proforma de Embarque	42
3.1.12	Proceso Post-Cosecha	42
3.1.13	Proceso en Empacadora.....	44
3.1.13.1	Zona de Empaque	44
3.1.13.2	Materiales de Empaque	45
3.1.13.3	Estandarización de Cajas	48

3.1.13.4	Pallets	50
3.1.13.5	Proceso de Empaque	50
3.1.13.6	Pre-Enfriamiento	52
3.1.13.7	Carga/Estiba del Medio de Transporte Terrestre	53
3.1.13.8	Termo-Registradores	54
3.1.13.9	Proceso de Cierre y Sellado del Camión	55
3.1.13.10	Reposición de Materiales de Empaque.....	56
3.1.14	Protocolo de Seguridad	56
3.1.14.1	Tipos de Riesgos	58
3.1.14.1.1	Riesgos Documentales	58
3.1.14.1.2	Riesgos Cambiarios	58
3.1.14.1.3	Riesgos Comerciales	59
3.1.14.1.4	Riesgos Políticos	59
3.1.14.1.5	Riesgos de Narcotráfico	59
3.1.14.1.6	Riesgos de Viaje	59
3.1.14.1.7	Riesgos en el Medio de Transporte	59



3.1.14.1.8 Riesgos en la Carga y Descarga	59
3.1.14.2 Definiciones Importantes en Seguridad	59
3.1.14.3 Análisis de Riesgos	61
3.1.14.4 Análisis de Amenazas	62
3.1.14.5 Análisis de Vulnerabilidad.....	62
3.1.14.6 Documentación de los Procesos	63
3.1.14.7 Exposición a Riesgos	64
3.1.14.8 Procedimientos de Seguridad	65
3.1.14.8.1 Proveedores y Aliados Estratégicos	65
3.1.14.8.2 Lavado de Activos	66
3.1.14.8.3 Control de Empleados y Personal Eventual	67
3.1.14.8.4 Seguridad Física en Finca o Planta Empacadora	68
3.1.14.8.5 Control de Accesos	70
3.1.14.8.6 Dispositivos de Control y Monitoreo	72
3.1.14.8.7 Materias Primas y Materiales de Empaque	74
3.1.14.8.8 Medio de Transporte	75
3.1.14.8.9 Seguridad de Información y Procesos	77
3.1.14.8.10 Capacitación en Seguridad	78
3.1.15 Hoja de Coordinación de la Carga - Ingreso al Aeropuerto	79
3.2 MAGAP	80
3.2.1 Registro de Exportadores	80
3.3 IEPI – INSTITUTO ECUATORIANA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	81
3.3.1 Registro de Variedad Vegetal	81
3.3.2 Registro de Marcas de Exportación	83
3.3.3 Validez del Registro	83

3.4	AGROCALIDAD	84
3.4.1	Procedimientos	84
3.4.2	Horario de Inspección	85
3.4.3	Lugares de Inspección	85
3.4.3.1	Salas Post-Cosecha	85
3.4.3.2	Terminales de Carga	86
3.4.4	Inspección Fitosanitaria	86
3.4.4.1	Inspección en Sala Post Cosecha	87
3.4.4.2	Inspección en Terminales de Carga	89
3.4.5	Sellos de la Inspección	95
3.4.6	Emisión de Certificado Fitosanitario	96
3.4.7	Facilidades de Pago al Exportador	98
3.4.8	Materiales, Equipos y Uniformes	98
3.5	SENAE – SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR	99
3.5.1	Perfilamiento de Riesgos	100



3.5.2	Canales de Aforo	101
3.5.3	Procedimiento de Aforo	102
3.5.3.1	Aforo Automático	102
3.5.3.2	Aforo Documental	102
3.5.3.3	Aforo Físico No Intrusivo.-	103
3.5.3.4	Aforo Físico Intrusivo.-	104
3.5.4	Sellos de Aforo	106
3.5.5	Acta de Aforo	106
3.5.6	Salida Autorizada del Embarque	106
3.5.7	Materiales, Equipos y Uniformes	107
3.6	PNA – POLICÍA NACIONAL ANTINARCÓTICOS	108
3.6.1	Perfilamiento de Riesgos	108
3.6.2	Bloqueo de contenedores – Inspección de la Carga	109
3.6.3	Inspección Programada	110
3.6.4	Sellos en la Inspección	112
3.6.5	Informe de Inspección	112
3.6.6	Desbloqueo de contenedores	113
3.6.7	Materiales, Equipos y Uniformes	113
3.7	MIPRO/MCE	114
3.7.1	Aprobación y Emisión de Certificados de Origen	114
3.7.2	Servicio al Usuario	115
3.7.3	Facilidades de Pago al Exportador	115
3.8	EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE	115
3.8.1	Requisitos Mínimos para la Prestación de Servicios de Transporte	115
3.8.1.1	Empresa	115

3.8.1.2	Conductores	116
3.8.1.3	Unidades y Equipamiento	116
3.8.2	Retiro de la Carga	117
3.8.3	Guía de Remisión	117
3.8.4	Procedimiento de Carga y Estiba	118
3.8.5	Planificación de Ruta y Monitoreo de Unidades	119
3.8.6	Procedimientos en la Ruta	120
3.8.7	Ingreso a Terminal de Carga – Entrega de Carga	121
3.9	TERMINAL DE CARGA	124
3.9.1	Estandarización de Procedimientos	126
3.9.2	Registro de Usuarios	127
3.9.3	Proceso de Ingreso	130
3.9.4	Escaneo de Carga de Exportación	133
3.9.5	Almacenamiento Temporal: Cadena de Frío	136
3.9.6	Manejo de la Temperatura previo a cargar	136
3.9.7	Inspección Antinarcoóticos - Aforo de Aduana	137
3.9.8	Atención de Reclamos	137
3.9.9	Difusión de Información al Exportador	138
3.9.10	Seguridad Integral	138



3.10	AGENCIA DE CARGA	139
3.10.1	Funciones Específicas	140
3.11	PALETIZADORA	140
3.11.1	Funciones específicas	141
3.12	AEROLÍNEA	143
3.12.1	Booking - Aceptación de Embarque	144
3.12.2	Documentación de Embarque	144
3.12.3	Notificaciones de Inspecciones/Aforo	144
3.12.4	Atención de Reclamos	144
3.12.5	Difusión de Información al Exportador	145
4	PRINCIPIOS PREVALENTES	146
4.1	Celeridad	146
4.2	Buena Fe	146
4.3	Coordinación y Cooperación	146
4.4	Imparcialidad	146
4.5	Transparencia	146
4.6	Honestidad	147
4.7	Eficacia	147
4.8	Eficiencia	147
4.9	Difusión	147
5	LISTAS DE CHEQUEO	148
5.1	CHECKLIST DEL PROCESO LOGÍSTICO DE flores	149
5.2	REquisitos técnicos de empacadora	150
5.3	REQUISITOS TÉCNICOS DE CENTRO DE ACOPIO	150
6	ANEXOS	151

6.1	BCE – Autorización de Certificados Digitales	151
6.2	MAGAP – REGISTRO DE EXPORTADOR PARA PERSONA NATURAL	152
6.3	MAGAP – Registro de Exportador para Persona Jurídica	153
6.4	Modelo de Factura Comercial de Exportación	154
6.5	Modelo de Proforma de Embarque	155
6.6	Agrocalidad – Solicitud de Inspección	156
6.7	Agrocalidad – Acta de Rechazo	157
6.8	Agrocalidad – Formulario de Envío de Muestras a Laboratorio	158
6.9	DECLARACIÓN DE CONDUCTA ANTI-DROGAS Y SEGURIDAD	159



1 INTRODUCCIÓN

2 ANTECEDENTES

Que, el Gobierno del Ecuador tiene como una de sus prioridades la promoción activa de las exportaciones de productos ecuatorianos en los mercados internacionales. Por tal motivo, es primordial la búsqueda de nuevos mercados, el establecimiento de relaciones comerciales bilaterales con esos nuevos mercados y adoptar como política nacional el mejoramiento de la calidad de los productos ecuatorianos y mantener la competitividad de los mismos.

Que, el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad tiene dentro de sus planes y programas en ejecución, el Plan Nacional del Sistema Logístico Ecuatoriano, que tiene como objetivo general el promover el desarrollo y modernización de un sistema logístico competitivo, que vincule y conecte territorialmente todos los segmentos productivos del país con los mercados de consumo a nivel nacional e internacional, contribuyendo a la sostenibilidad social, económica y ambiental en el marco de una economía solidaria, e incluye como objetivos específicos:

- 2 Impulsar el desarrollo de la infraestructura Logística y de conectividad necesaria para facilitar las actividades industriales y comerciales, tanto del mercado interno pero principalmente del comercio exterior;
- 2 Facilitar el comercio exterior mediante desarrollo e implementación de protocolos técnicos, logísticos y de seguridad (TLS), internacionalización de servicios logísticos y atracción de inversiones al sector de transporte y logística.
- 2 Lograr una comprensión básica de la formación y capacitación en logística de universidades, gremios y asociaciones a nivel nacional y crear fuentes de información logística para tomar decisiones y así fomentar el desarrollo de empresas especializadas.

Que, el Ministerio de Comercio Exterior es el ente rector de la Política de Comercio Exterior e Inversiones, que propicia, de manera estratégica y soberana, la inserción económica y comercial del país en el contexto internacional, que contribuya a la integración latinoamericana y que apoya el cambio de la matriz productiva mediante la formulación, planificación, dirección, gestión y coordinación de la política de comercio

exterior, la política comercial, la atracción de inversiones, las negociaciones comerciales bilaterales y multilaterales, la regulación de importaciones y la sustitución selectiva y estratégica de importaciones con el propósito de contribuir al desarrollo económico y social del país.

Dentro de sus atribuciones, el Ministerio de Comercio Exterior tiene:

Establecer y promover mecanismos logísticos internacionales para facilitar el transporte, almacenamiento, consolidación, redistribución y comercialización de productos ecuatorianos en los países y mercados internacionales, articulándolos con las entidades rectoras competentes;

- ☐ Promover las exportaciones ecuatorianas de productos y servicios en los mercados internacionales;
- ☐ Proponer y coordinar la implementación de políticas y acciones para el acceso efectivo de exportaciones ecuatorianas a mercados internacionales en los ámbitos de normas técnicas, sanitarias, fitosanitarias, aduaneras, entre otras;
- ☐ Proponer e implementar políticas, normas, condicionamientos y procedimientos de exportación e importación o diferimiento, de acuerdo a los requerimientos y necesidades del país;
- ☐ Apoyar el proceso de incentivos y regulación para la generación de valor agregado en las exportaciones y para la inserción en cadenas de valor internacionales.

Que, el Ministerio del Interior, a través de la Policía Nacional y en especial de la Dirección Nacional Antinarcoóticos, ha decidido fortalecer el combate al problema de las drogas ilícitas y sus actividades conexas, que provocan enormes costos sociales, constituyen serios obstáculos para los procesos de crecimiento económico y perjudican grandemente las exportaciones del país y el comercio exterior.

Que, el sector exportador ecuatoriano demanda de manera urgente la implementación de una normativa adecuada, actualizada y acorde a las condiciones cambiantes del comercio exterior y de los mercados internacionales, que potencien el desarrollo del Sector Exportador como fuente primaria de divisas para el fortalecimiento económico del país.

Que, siguiendo las políticas de Estado imperantes en la actualidad es apremiante la homologación de esa normativa que regula al sector exportador, subsanando divergencias entre los diferentes organismos que lo conforman y las leyes, reglamentos, resoluciones y políticas existentes; simplificando la aplicación de la norma brindando un marco jurídico claro y conciso en miras del desarrollo productivo del sector.

Que, la tramitología en las distintas entidades de control y procesos de exportación debe acoplarse y posicionarse en una sola dirección, con criterio de país y no de manera autónoma institucional, para reducir así los complejos y repetitivos trámites actuales que predominan dentro del sector exportador, realizando las operaciones de regulación y control de manera coordinada, necesarios para el efectivo, oportuno y deseado desarrollo del sector productivo y exportador.

Que, el Ecuador debe posicionarse, ubicarse y ganar territorio en el contexto Internacional; para eso debe implementar los procesos que sean necesarios para mejorar su competitividad, dar valor agregado a sus exportaciones y relevar la calidad de los productos de exportación ecuatorianos.

ALCANCE

Sobre la base de lo anterior y como alternativa de mejoramiento de los procesos de la cadena de valor donde los beneficiarios serán los exportadores y en general el Estado Ecuatoriano, este Protocolo Técnico, Logístico y de Seguridad (TLS) para exportación de flores, establece mejoramientos de procesos, entre las cuales se puede considerar:

- ☐ Soluciones prácticas a la situación actual de la cadena de valor de los productos priorizados en cuanto a las operaciones logísticas, de seguridad, manejo y revisión de la carga, de acuerdo al diagnóstico realizado;
- ☐ Establecimiento de procedimientos puntuales o protocolos para los actores involucrados en el proceso productivo de los productos priorizados y en el manejo logístico y de seguridad;
- ☐ Procedimientos logísticos revisados desde la finca o planta hasta el puerto o aeropuerto de embarque;
- ☐ Soluciones a los problemas y nudos críticos en los procesos logísticos;

- ☐ Mejoramiento en los procesos documentales y tramitología en general para la exportación;
- ☐ Procedimientos específicos para las instituciones públicas de control y su grado de intervención en los procesos de comercio exterior;
- ☐ Recomendaciones a los factores de riesgo para la seguridad e integridad de los productos priorizados;

Está dirigido además a la participación expresa y simultánea de las entidades de control de las exportaciones de flores y la intervención de todos o algunos de los actores listados a continuación:

- Autoridades de Control
 - Agrocalidad
 - Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA E
 - Policía Nacional Antinarcóticos – PNA
- Exportadores
- Nodos de Transferencia o Zonas Primarias de Carga: puertos, aeropuertos, pasos de frontera
- Operadores Portuarios
- Agentes de Carga Internacional (opcional)
- Agentes de Aduana (opcional)

De igual manera a las entidades que a futuro y por conveniencia del Estado se crean de manera adicional o en reemplazo de las aquí mencionadas.

1.3 OBJETIVOS

El objetivo general de este proyecto fue el diseñar un protocolo pormenorizado de los procesos y procedimientos técnicos, logísticos y de seguridad de la cadena del flores, desde la post cosecha hasta su destino, que coadyuve con el mejoramiento del manejo

de la operación logística, almacenaje, inspección y exportación de flores en base a las condiciones de oferta y demanda de los mercados internacionales.

Este protocolo tiene como objetivos principales, los siguientes:

- a) Facilitar el comercio exterior;
 - b) Disminuir los tiempos de los procesos en zonas primarias o lugares de inspección (nodos de transferencia);
 - c) Mantener y mejorar el nivel de control de las autoridades;
 - d) Fortalecer la cooperación interinstitucional;
 - e) Optimizar los recursos disponibles para las inspecciones de control;
 - f) Reducir el impacto a la carga de exportación, en cuanto a daños o pérdidas por manipuleo o ingreso de agentes foráneos a la carga;
 - g) Reducir el impacto de la inspección en la cadena de frío de productos perecederos;
 - h) Lograr la detección oportuna de riesgos aduaneros, sanitarios, narcóticos y de seguridad nacional;
 - i) Racionalizar los costos para el exportador;
 - j) Contribuir con la eficiencia de puertos y aeropuertos al reducirse los tiempos de estadía de naves y aeronaves;
- Fortalecer las bases para la cooperación interinstitucional a nivel internacional para el emprendimiento de operaciones conjuntas de control (narcotráfico).

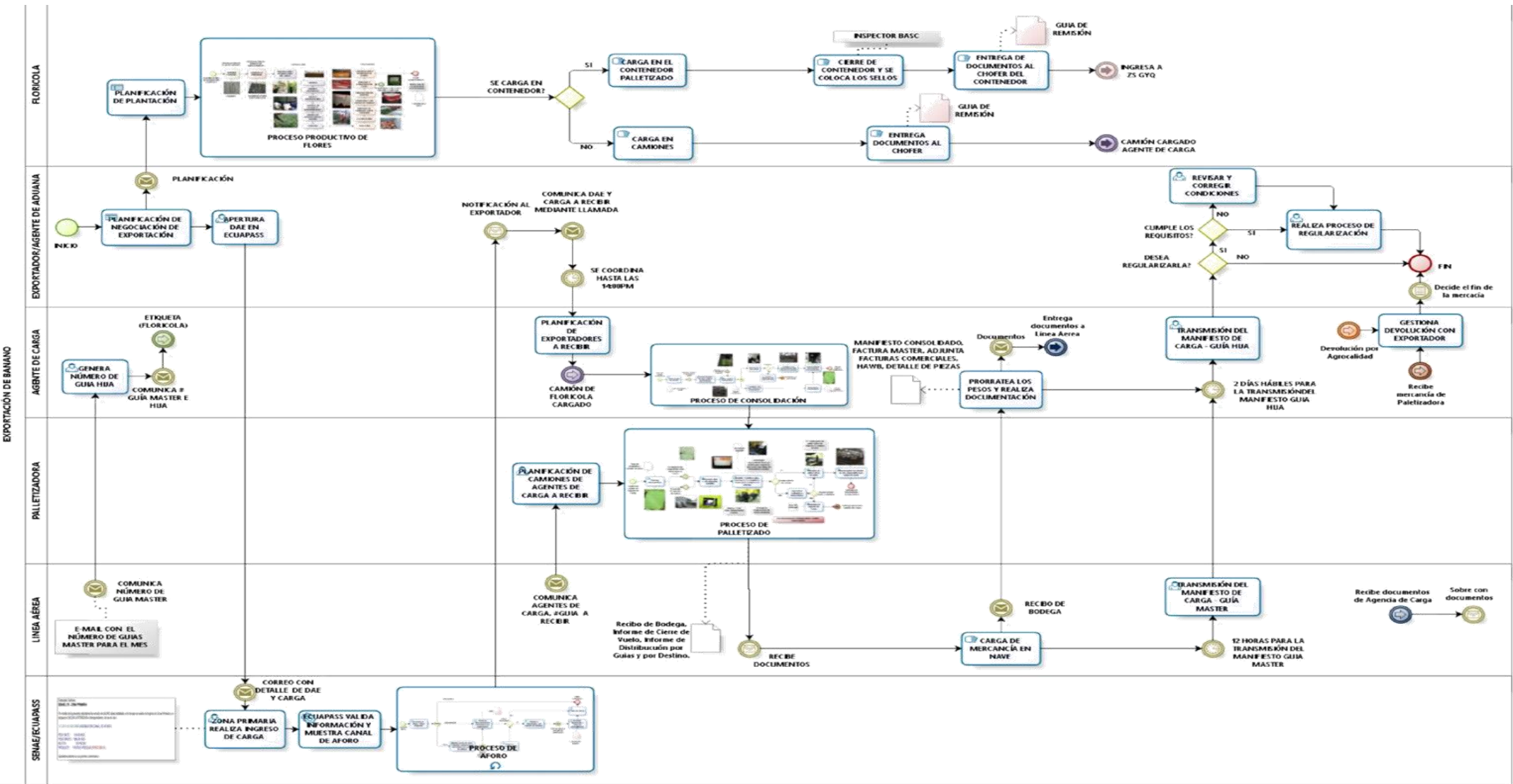


2 FLUJO DE PROCESO DE EXPORTACIÓN

2.1 PROCESO LOGÍSTICO Y DE TRAMITOLOGÍA DE ESPECIES FLORÍCOLAS

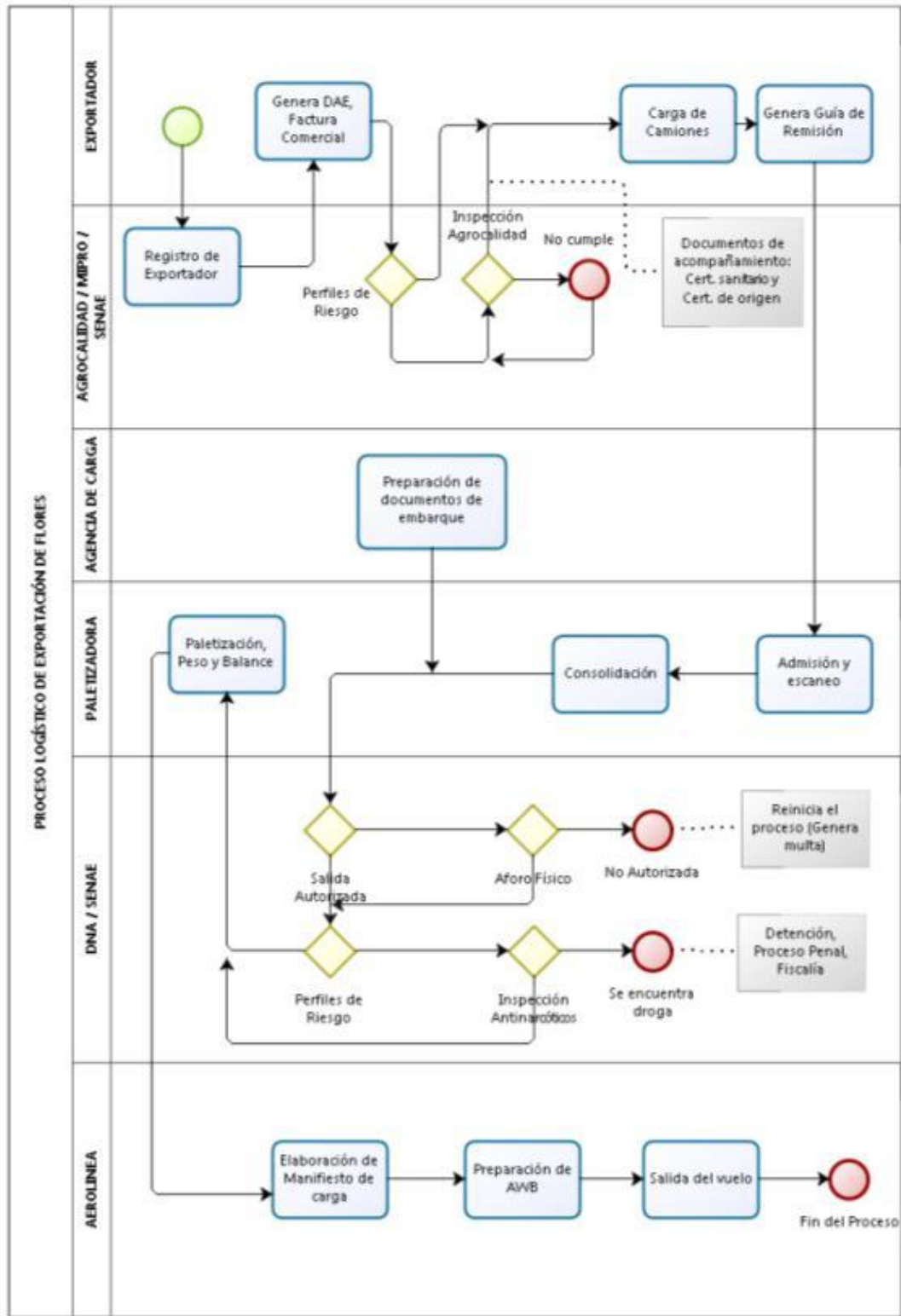
Esta guía tiene como finalidad dar a conocer sobre cómo proceder en cada una de las actividades de la cadena logística para la exportación de flores desde sus plantaciones hasta el puerto de embarque.

A continuación se presenta el flujo actual detallado de la carga de ornamentales que se lleva a cabo en las instalaciones aeroportuarias y describe la participación de los exportadores, agencias de carga, paletizadoras, líneas aéreas y SENA.



En el flujograma se contempla una particularidad para exportación vía aérea de flores. La carga tiene que ser paletizada en zona primaria (ver recuadro) para poder ser transportada de manera más eficiente. Actualmente, la consolidación y la paletización se realizan en lugares diferentes.

El lineamiento del Protocolo consiste en acercar físicamente ambos procesos, como se puede ver reflejado en el siguiente flujograma simplificado propuesto:





3 PROTOCOLOS

3.1 EXPORTADOR

3.1.1 Registro en Banco Central/Certificado de Firma Digital

Si se quiere realizar actividades de comercio exterior, es preciso hacer dos pasos iniciales: estar registrados en el Banco Central del Ecuador, y luego de esto obtener un certificado de firma digital o dispositivo token que permitirá operar tanto en el sistema EcuPass de aduana y en la VUE o Ventanilla Única Ecuatoriana, plataformas para transacciones electrónicas.

Este registro se hace en línea en la página web del Banco Central del Ecuador:

<https://www.eci.bce.ec/web/guest/registro-empresa-u-organizacion>

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Inicio Quiénes Somos Marco Normativo Firma Electrónica Servicios Relacionados Centro de Descargas Contáctenos

Registro de Empresa

Información Empresa

*Tipo de Empresa: PUBLICA PRIVADAS

*RUC:

*Razón Social:

*Actividad Económica:

Para conocer el detalle de actividades económicas reférese al botón de ayuda al final del formulario.

*Dirección:

*Teléfono: Extensión:

Fax: Ext. Fax:

*Provincia:

*Ciudad:

Información Representante

*Representante Legal - Nombre Completo:

*Representante Legal - Tipo de Identificación:

*Correo Electrónico:

Para fines internos de validación

Responda las preguntas de validación que ingresó al momento del registro de la solicitud.

*Pregunta 1: *Pregunta 2:

Información Contacto

Contacto - Nombre Completo:

Contacto - Teléfono:

Contacto - Correo Electrónico:

Requisitos (solo archivos PDF de tamaño menor o igual a 1Mb)

Requisito	Estado	Acción
*Copia del RUC de la Empresa	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningun arch...seleccionado	<input type="button" value="Eliminar"/>
*Copia del Nombramiento del Representante Legal	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningun arch...seleccionado	<input type="button" value="Eliminar"/>
*Copia a color de la cédula o pasaporte del Representante Legal	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningun arch...seleccionado	<input type="button" value="Eliminar"/>

☐ Toda la información contenida en este formulario es real y autorizo a la ECIBCE que verifique la misma.
Por favor llene todos los campos que contienen el asterisco (*)

El registro en línea consiste en registrar información básica relativa a la empresa. Para completar este registro y solicitar el certificado digital, se requiere subir los siguientes documentos:

- a) Copia del Registro Único de Contribuyentes, RUC;
- b) Copia de nombramiento del Representante Legal o certificado laboral firmado por el Representante Legal;
- c) Copia a color de la cédula de identidad o pasaporte del solicitante;
- d) Autorización de certificado firmada por el Representante Legal ([Anexo 6.1](#)).

Los documentos a subir a la página web deben ser muy claros, en formato PDF y no exceder de 1 MB cada uno.

Para el retiro del token, se requiere la presencia del solicitante en las oficinas de certificación electrónica del Banco Central del Ecuador, donde deberá firmar los convenios de uso y responsabilidad y pagar el valor de la tarifa.



Las tarifas de los certificados de firma electrónica, de acuerdo a la Resolución Administrativa del Banco Central del Ecuador BCE-0115-2015 de 13 de octubre de 2015 pueden ser consultadas en el siguiente link <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

El certificado digital tiene una validez por 2 años y pueden solicitarse el número que sea necesario para la empresa, pero debe tenerse conciencia de la gran responsabilidad que significa poner este instrumento en manos responsables que darán el uso debido.

3.1.2 Registro en MAGAP

Toda persona natural o jurídica que tiene intenciones de dedicarse a la comercialización internacional de especies florícolas, debe registrarse como tal en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. Para ejercer esta actividad podrá comercializar variedades de flores de su producción o suscribir contratos de compra venta con productores y/o comercializadores, debidamente registrados en el MAGAP.

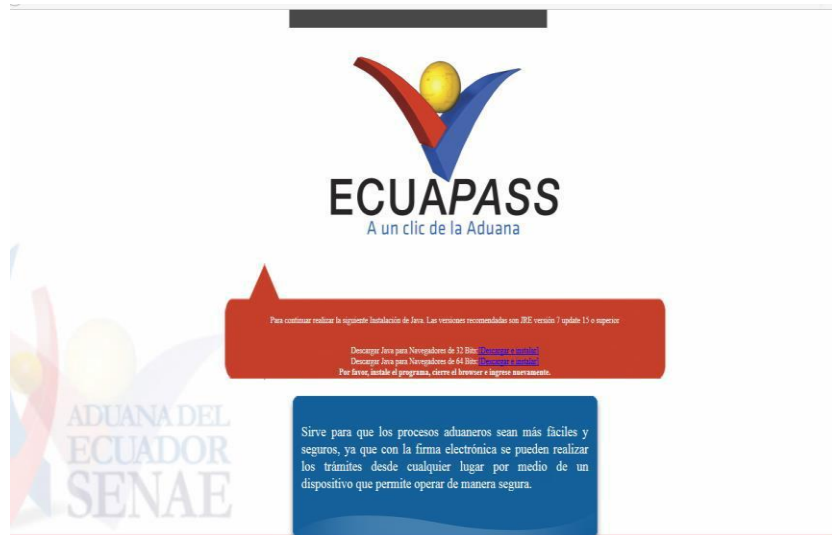
Para registrarse como exportador, deben cumplirse los requisitos, tanto para personas naturales como jurídicas establecidos en el numeral 3.2.1. de este protocolo y utilizar los formulario respectivos.

3.1.3 Registro en EcuPass

Este trámite se lo realiza en línea y es necesario para poder interactuar dentro de instituciones públicas con procesos dentro de la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), como MIPRO, MAGAP, etc. Permite a los Operadores de Comercio Exterior (OCE) una gran cantidad de trámites y consultas relacionados al comercio exterior.

Para poder ingresar al menú de registro, es necesario en primer lugar tener el token o Certificado Digital de Firma Electrónica, y haber instalado los drivers que vienen en el dispositivo (token), lo cuales permitirán crear la interface con EcuPass. Es muy importante instalar la versión de Java 1.7.0_15, que es requerida por la aplicación. Esta versión no es la última ni debe actualizarse, o caso contrario no funcionará el portal.

Una vez que tenga todo configurado en su computadora, debe ingresar al portal de Ecuapass <http://www.ecuapass.aduana.gob.ec>.

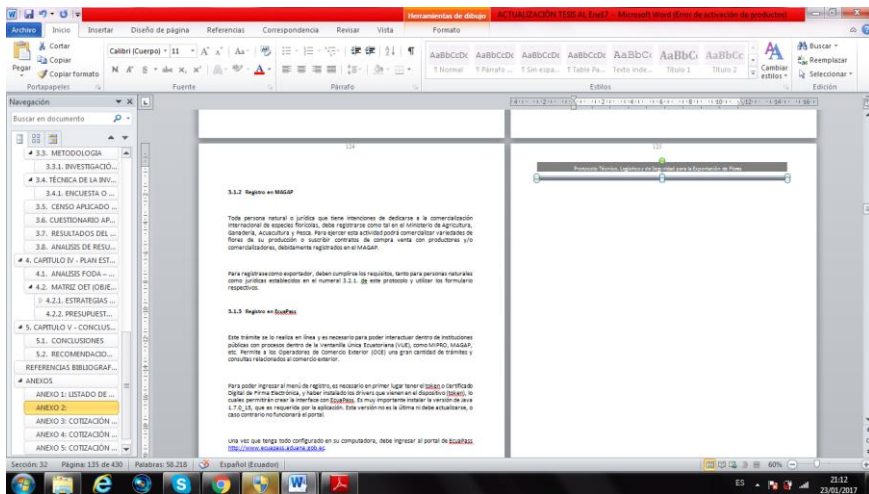


ECUAPASS
A un clic de la Aduana

Para continuar realizar la siguiente instalación de Java. Las versiones recomendadas son JRE versión 7 update 13 o superior

Descargar Java para Navegadores de 32 Bits: [Descargar e instalar](#)
Descargar Java para Navegadores de 64 Bits: [Descargar e instalar](#)
Por favor, instale el programa, cierre el navegador e limpie su caché.

Sirve para que los procesos aduaneros sean más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se pueden realizar los trámites desde cualquier lugar por medio de un dispositivo que permite operar de manera segura.



IDIOMA **ESPAÑOL** ID. USUARIO CONTRASEÑA **INICIAR SESIÓN** Certificado

Debe ahora seleccionar la primera opción del cuadro: Solicitud del Uso Representante

Trámites Operativos **Servicios Informativos** **Ventanilla Única**

- 1.0. e-Documentos
- 2.1.1 Consulta de arancel
- 2.1.2 Consulta de tributos fijos
- 2.4.1 Consulta de RUC
- 2.6 Catálogos
- 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

Soporte al Cliente

- 3.3 Preguntas y respuestas
- 3.8 Servicios OCEs
- 3.11.2 Configurar mi página

Aviso más

- CERTIFICADOS DIGITALES
- CONSIDERACIONES IMPORTANTES...
- ASISTENCIA REMOTA

Servicios de uso frecuente

- 3.1 Guía de uso
- 3.2.3 Modificar información del uso
- 3.4 Preguntas frecuentes
- 3.6 Repositorio de archivos
- 3.11.1 Mi página
- Resultado de solicitud del uso

e-Docs. de uso frecuente

1800-ADUANA

Copyright (c) Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Todos los derechos reservados

OCE | Buzón Electrónico | SENA | VUE | Guía del uso

Trámites Operativos **Servicios Informativos** **Soporte al Cliente**

Menu izquierdo: Soporte al Cliente | Solicitud del uso | Mi menu 1 2 3 4 5 6

Solicitud del uso

Gracias por visitar al Portal del SENA. En el Portal del SENA podrá realizar todas las operaciones de despacho en una vez. El portal le ofrece un servicio limpio y transparente.

Se clasifica el registro de usuario por usuarios del despacho y usuario de servicio adicional. Por favor, registre según el tipo de usuario que corresponde. Una vez que se registra, el usuario podrá utilizar los servicios de despacho.

Solicitud del uso (Representante)

La información de la empresa, del representante y Certificado de Autenticación deben ser aprobadas para utilizar los servicios del despacho como elaboración de declaración aduanera, consulta de rendimientos de la empresa, etc.

Solicitud del uso (Empleado)

El empleado de la empresa debe registrar su información. El mismo podrá utilizar los servicios relacionados a la empresa, una vez que se identifica por la información de certificado digital con el certificado digital de persona jurídica de la empresa.

Solicitud del uso (General)

El usuario general puede utilizar los servicios de información como consulta de información pública, mi página, etc.

Solicitud del uso (Representante de la entidad)

El usuario de la entidad pública debe registrarse en la VUE para tramitar las operaciones de CO, DIO y DCP en la VUE.

Solicitud del uso (Entidad)

El usuario de la entidad pública debe registrarse en la VUE para tramitar las operaciones de CO, DIO y DCP en la VUE.

Solicitud de uso (Organismos Internacionales)

El usuario podrá actualizar la información previamente registrada en la solicitud de uso; y a su vez puede continuar utilizando las opciones definidas para su perfil.

La siguiente pantalla le pide llenar la información de la empresa y del Representante Legal. De igual manera le pedirá que seleccione algunas preguntas claves personales que solo usted podrá responder luego. Esto es importante recordar en el caso que olvide o extravíe su usuario y clave de ingreso. Si sucede, deberá solicitar una regeneración de clave a SENA E y le harán esas mismas preguntas. Si no las puede responder, no le entregarán la clave y tendrá que acudir a Servicio al Cliente para que le reactiven todo desde el inicio.

The screenshot shows the ECUAPASS web portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'rámtes Operativos', 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. The main content area is titled 'Solicitud del uso (Representante)'. It contains several sections: 'Información de empresa' with fields for 'RUC empresa', 'Banco Social', 'Dirección de empresa', and 'Teléfono empresa'; 'Información de representante' with fields for 'Doc. Identificación', 'Nombre Usuario', 'Contraseña', 'Preguntas de Clave1', 'Preguntas de Clave2', 'Preguntas de Clave3', 'Presencia', 'Teléfono1', 'Celular', 'Correo Electrónico', and 'Confirmación de correo electrónico'; and a section for 'Tipo de OCEA' with a dropdown menu and a table for 'No.', 'Codigo de OCEA', 'En el informe se clasifican', 'Solicitar nuevo código', 'Fecha de inicio', and 'Fecha de fin'. A 'Consultar' button with a magnifying glass icon is located at the top right of the form area.

Luego de ingresado los datos, debe seleccionar el botón **Consultar** que tiene una lupa. Esto hará que el sistema consulte su RUC con la base de datos del SRI y actualice la información en los demás campos. El resto del proceso se activará una vez que el RUC ha sido confirmado.

Deberá subir al portal los siguientes documentos, que deben estar preferiblemente a color, muy claro y no mayor a 1 MB por documento:

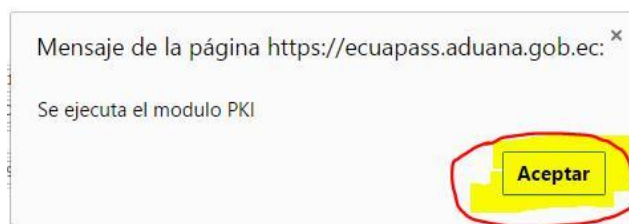
- Copia de cédula de identidad del representante legal;
- Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil;
- RUC actualizado de la empresa;

d) Una planilla de servicio básico donde conste la dirección de la empresa.

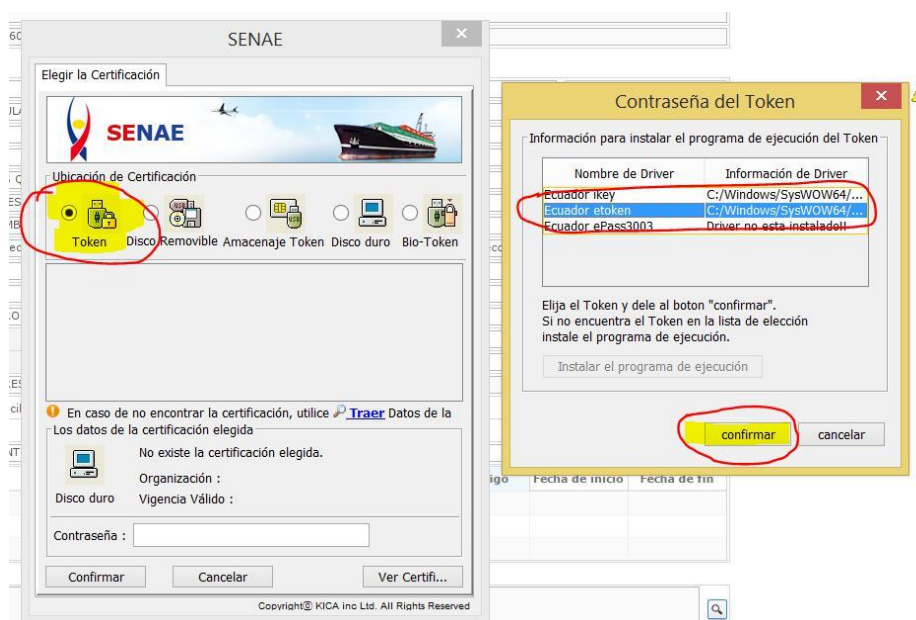
Cuando haya terminado de llenar todo el formulario de información del usuario, deberá verificar el token en el sistema Ecuapass, introduciéndolo primero en una ranura USB de su computadora y seleccionando luego la lupa a la derecha del siguiente recuadro en el formulario:

* Identificación única de certificado digital		
<input type="checkbox"/>	Nombre del archivo	Tamaño del archivo
<input type="checkbox"/>		KByte
		<input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Descargar"/>
Tamaño total de archivo :		<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
<input type="button" value="Registrar"/>		

Luego de esto aparecerá el siguiente recuadro, que usted deberá aceptar.



En el menú siguiente deberá seleccionar el tipo de certificación y debe hacer clic en la opción del **Token**. Del siguiente menú selecciona el dispositivo de la mitad (marcado en azul) y luego **confirmar**.



Al hacerlo, aparecerá una nueva ventana pidiéndole la contraseña del token. Debe ingresarla exactamente como usted la escogió cuando hizo el proceso de registro en el Banco Central del Ecuador; esto es con letras mayúsculas, minúsculas y números.



Al presionar el botón **OK**, aparecerá el código del token en su formulario y con eso queda asociado a su solicitud. Solo resta seleccionar el botón **Registrar**, de color azul ubicado en la parte inferior derecha del formulario.



Terminado el proceso de registro en EcuPass, deberá esperar entre 24 y 48 horas para que el sistema lo valide y pueda hacer uso de las opciones. En caso que fuera rechazado por algún problema (generalmente relacionado con los documentos que se adjuntaron a la solicitud), se lo notificarán por correo electrónico para que corrija el error y vuelva a hacer el registro.

3.1.4 Registro de Variedad Vegetal y Concesión de Derechos de Obtentor

Es un servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual – IEPI con el objeto de conceder un derecho de propiedad intelectual sobre una nueva variedad vegetal, y que es concedido al que la obtiene.

Para aplicar al registro, se debe presentar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud de Derecho de Obtentor, que comprende los tres formularios de Formato Cuestionario, Solicitud de Variedad Vegetal y el Formato Derecho de Obtentor;
- b) Fotografías en color de la variedad vegetal a registrar; y
- c) Pago de la tasa correspondiente, de acuerdo al tarifario publicado en la Resolución IEPI No. 001-2013 CD-IEPI, publicada en el Registro Oficial No. 26 de julio 1 de 2013.

3.1.5 Registro de Marcas para Exportación

Para el caso que el exportador de especies florícolas decida patentar o registrar su marca de exportación, deberá acudir al Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual IEPI.

Previo al inicio del registro respectivo, se recomienda que el interesado realice una búsqueda de antecedentes de signos distintivos. Esto para ver si no existen marcas similares ya registradas. El costo de las tasas puede consultarse en el link: <http://www.propiedadintelectual.gob.ec/tasas/>

Para realizar este trámite en el IEPI, se deberá presentar los siguientes documentos habilitantes:

- a) Original y copia de la solicitud de registro;
- b) Copia de la cédula de ciudadanía en el caso de las personas naturales;
- c) Nombramiento de representante legal de la persona jurídica solicitante;
- d) Poder debidamente legalizado, de ser el caso;
- e) Comprobante de pago por la tasa correspondiente;
- f) En el caso de los signos gráficos o mixtos, se debe adjuntar 6 etiquetas en papel adhesivo con la reproducción del signo;
- g) Documento de prioridad en caso de que se quiera hacer valer este derecho en el Ecuador.
- h) Posteriormente se realiza un examen de forma para analizar si la solicitud cumple con los requisitos previstos en la Ley Nacional y la Normativa Andina.

Se realiza la publicación de un extracto de la solicitud en la Gaceta de Propiedad Intelectual respectiva a fin de que, quien tenga legítimo interés pueda presentar la

correspondiente oposición al registro. En caso de que no exista oposición al registro, se realiza el último examen denominado de registrabilidad o fondo, con el fin de determinar si la solicitud está o no incurso en una de la prohibiciones absolutas o relativas de registro.

Una vez realizado este examen, se emite la resolución correspondiente concediendo o negando el registro del signo o marca. En caso de que se conceda el registro, la Dirección Nacional de Propiedad Industrial dispone la emisión del correspondiente título, previo pago de la respectiva tasa que puede consultarse en el link: <http://www.propiedadintelectual.gob.ec/tasas/>

Es posible hacer el trámite en línea, en la página web del IEPI: <https://solicitudes.propiedadintelectual.gob.ec/solicitudes/>



INICIO

Para acceder a Solicitudes en Línea debe hacerlo con las credenciales de su casillero virtual.
Si aún no es usuario de nuestros servicios puede registrarse [aquí](#)

Usuario :

Contraseña :

Acceder

El tiempo de entrega para un registro de marca es de 15 días laborables, salvo el caso en que se haya presentado oposición al registro por parte de terceras personas.

3.1.6 Factura Comercial de Exportación

La factura comercial que se va a usar para la exportación, debe reunir ciertas condiciones especiales para que tenga validez y aceptación, tanto en Ecuador como en el país de destino ([Anexo 6.4](#)).

Debe incluir al menos lo siguiente:

- a) Logo o nombre completo de la empresa;
- b) RUC de la empresa;
- c) Información de la empresa: dirección, teléfonos, correo electrónico y página web (si dispone);
- d) Formato aprobado por el SRI y el código de aprobación;
- e) Información del consignatario o comprador: nombre, dirección y teléfono completos;
- f) Campo para incluir el RUC, NIT o código tributario equivalente en país de destino;
- g) INCOTERM: FOB, CFR, CIF u otro;
- h) Términos de Pago: carta de crédito, giro a la vista, crédito a plazo establecido, etc.;
- i) Campos o columnas para incluir cantidad, descripción del producto y/o referencia, precio unitario y precio total;
- j) Campos para subtotal, IVA, total, valor de flete, valor de seguro, en caso de ventas con términos de venta distintos a FOB;
- k) Es recomendable que tenga texto en inglés y español;
- l) Se recomienda además incluir información bancaria para los pagos, como número de cuenta y SWIFT.

3.1.7 Declaración Aduanera de Exportación – DAE

La Declaración Aduanera de Exportación, una vez aceptada por el SENA, constituye en la autorización definitiva para la exportación de flores. Se realiza en línea por parte del exportador o su agente aduanal, en el portal EcuPass.

A continuación se detalla el proceso de registro:

Se ingresa al Sistema Informático de Comercio Exterior - EcuPass mediante un usuario y una contraseña. También puede hacerlo directamente con el dispositivo (token).

La contraseña en Ecuapass debe ser cambiada cada dos meses y validada con el departamento de Servicio al Cliente del SENAE.

The screenshot displays the Ecuapass website interface. At the top, there is a navigation bar with the ECUAPASS logo on the left. To the right of the logo, there is a language selector set to 'ESPAÑOL'. Next to it are two input fields: 'ID. USUARIO' and 'CONTRASEÑA', both highlighted with a red circle. To the right of these fields is a button labeled 'INICIAR SESIÓN' and a 'Certificado' status indicator. Below the login fields, there is a search bar with the text 'Solucionar el uso' and a search icon.

The main content area is divided into several sections:

- Trámites Operativos:**
 - 1.3 Integración de estados del trámite
 - 1.6 e-Documentos
- Servicios informativos:**
 - 2.1.1 Consulta de arancel
 - 2.1.2 Consulta de tributos fijos
 - 2.4.1 Consulta de RUC
 - 2.6 Catálogos
 - 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen
- Ventanilla Única:**
 - Documentos de Acompañamiento
 - Documentos de Soporte
 - Certificados de Origen y DDO
 - Estado de procesamiento
 - Pago-e
 - Consultar validez de Certificado Impreso
 - Consultar información de Certificado
- Quick:**
 - Buzón Electrónico
 - SENAE
 - VUE
- Aviso:**
 - CERTIFICADOS DIGITALES
 - CONSIDERACIONES IMPORTANTES...
 - ASISTENCIA REMOTA
- Servicios de uso frecuente:**
 - e-Docs. de uso frecuente
- Soporte al Cliente:**
 - 3.3 Preguntas y respuestas
 - 3.8 Servicios OCEs
 - 3.11.2 Configurar mi página
- Guía de uso:**
 - 3.1 Guía de uso
 - 3.2.3 Modificar información del uso
 - 3.4 Preguntas frecuentes
 - 3.6 Repositorio de archivos
 - 3.11.1 Mi página
 - Resultado de solicitud del uso

At the bottom right, there is a 'Consultar' button and a logo for 'SENAE 1800-ADUANA'.

Una vez dentro de la aplicación, se debe seleccionar el campo **1.3 Integración de Estados de Tramite.**

The screenshot shows the ECUAPASS application interface. At the top left, there is a login section with fields for 'Codigo de OCEs', 'ID. USUARIO', and 'NOMBRE', all containing 'AGROVICTORIA'. Below this is an 'Aviso' section and a 'Quick Buzon Electronico' sidebar with links for 'SENAE' and 'VUE'. The main navigation bar includes 'Trámites Operativos' (highlighted in yellow), 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. Under 'Trámites Operativos', the option '1.3 Integración de estados del trámite' is circled in red. Other options in this menu include '1.6 e-Documentos'. The 'Servicios Informativos' menu lists options like '2.1.1 Consulta de arancel' and '2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen'. The 'Ventanilla Única' menu lists options like 'Documentos de Acompañamiento' and 'Consultar información de Certificado Digital'. A '1800-ADUANA' contact number is also visible.

Luego se deben realizar los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar del menú superior, el campo **Trámites Operativos.**

This screenshot shows the 'Estado de Trámite Integral' search interface. The 'Trámites Operativos' menu is highlighted in yellow, and the '1.3 Integración de estados del trámite' option is selected. The search form includes the following fields: 'Tipo de Operación' (set to 'VUE'), 'Título de documento' (empty), 'Número de entrega' (empty), 'Codigo de OCE' (empty), and 'Período' (set to 'Hoy'). There are also date pickers for '29/03/2015' and a 'Consultar' button. The result count is 'Resultado : 0'.

- 2) Del menú desplegable que se presenta, seleccionar las opciones **1.1. Elaboración de e.Doc. Op... > 1.1.1. Documentos Electrónicos.**

This screenshot shows the 'Trámites Operativos' menu expanded. The '1.1 Elaboración de e-Doc. Op...' option is highlighted in yellow, and the '1.1.1 Documentos Electrónicos' sub-option is also highlighted. The search form is visible below the menu, showing the same fields as in the previous screenshot.

- 3) Seleccionar la opción **Declaración de Exportación**, lo que nos lleva al formulario de la declaración aduanera de exportación o DAE.

The screenshot shows the ECUAPASS web portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Trámites Operativos', 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. Below this, there is a section for 'Elaboración de e-Doc. Operativo' with tabs for 'Despacho Aduanero', 'Cargas', 'Devolución Condicionada', and 'Control Posterior'. Under 'Despacho Aduanero', there are sub-sections for 'Importación' and 'Exportación'. In the 'Exportación' section, the 'Declaración de Exportación' option is highlighted with a red circle and a yellow background. Other options include 'Corrección, de Sustitutiva y Rechazo de Declaración de Exportación', 'Declaración de Simplificada (Exportación)', and 'Notificación'. Below this is the 'Registro de inventario' section with a 'Registro de inventario' option.

- 4) En la sección **Información General** vamos a seleccionar de los menús desplegables, las opciones indicadas en el cuadro, en los siguientes campos obligatorios:

The screenshot shows the 'INFORMACIÓN GENERAL' form. The fields are organized into two columns. The first column contains:

- * A05. Código del declarante: 16007225
- * A03. Código de Régimen: --Selección--
- * B04. Código de tipo de identificación del exportador: [001] RUC
- B02. Dirección del exportador: C.DLA. GUAYACANES, MZ. 121, SOLAR 22
- * B06. Ciudad de residencia del exportador: GUAYAQUIL

 The second column contains:

- * A01. Código del distrito: --Selección--
- * A04. Tipo de despacho: --Selección--
- * B01. Nombre del exportador: AGROVICTORIA S.A.
- B03. Teléfono del exportador: 042832882
- * B07. CIU: --Selección--

 The fields A01, A03, and B07 are highlighted with a red circle and a yellow background.

Campo	Descripción	A Seleccionar
A01.	Código del Distrito	Distrito aduanero por donde se exporta

A03.	Código de Régimen	[40] Exportación Definitiva
A04.	Tipo de Despacho	[0] Despacho Normal
B07.	CIU	[0140] Actividades de Servicios Agrícolas

- 5) En la sección **Información del Declarante**, vamos a llenar o seleccionar los campos obligatorios contenidos en la pestaña **Común**. La información del exportador se carga de manera automática.

INFORMACION DEL DECLARANTE

* B08.Código de tipo de identificación del declarante [001] RUC 0992538503001 B10.Nombre del declarante AGROVICTORIA S.A.

B11.Dirección del declarante CDLA. GUAYACANES, MZ. 121, SOLAR 22

COMUN Item DOCUMENTOS

B19.Nombre del consignatario B20.Dirección del consignatario

* B25.Código de país de destino final --Selección-- B21.Ciudad del consignatario

* B12.Valor FOB USD \$ 0 B13.Código de forma de pago de la transacción comercial --Selección--

* B14.Código de unidad de moneda de transacción [USD] DOLAR ESTADOUNIDENSE B18.Fecha de emisión de la carta de crédito 29/03/2015

* C01.Código de moneda [USD] DOLAR ESTADOUNIDENSE * C02.Tipo de cambio 1.00

* C03.Total Moneda transacción \$ 0

* B22.Tipo de carga --Selección-- B24.Medio de transporte del lugar de partida --Selección--

* B15.Código de puerto de embarque --Selección-- B16.Código de puerto privado desde donde embarca --Selección--

* B17.Código de puerto de llegada o de destino --Selección-- B23.Almacén de lugar de partida --Selección--

Campo	Descripción	A Seleccionar/Escribir
B19.	Nombre del consignatario	Nombre del consignatario de la exportación
B20.	Dirección de consignatario	Dirección del consignatario de la exportación
B21.	Ciudad del consignatario	Ciudad del consignatario de la exportación
B25.	Código de país de destino	Nombre del país de destino de la exportación
B13.	Código de la forma de pago	Seleccionar la forma de pago
B22.	Tipo de Carga	Especificar si es contenerizada, suelta u otro
B24.	Medio de Transporte del...	Aéreo
B15.	Código de puerto embarque	Aeropuerto de donde sale la exportación
B17.	Código de puerto de llegada	Aeropuerto a donde llega la exportación
B23.	Almacén de lugar de partida	Terminal de donde sale la exportación

- 6) En la sección **Totales**, se debe completar el **campo C06**. Peso bruto total de la exportación, sin separar los miles y usando un punto como separador de decimales. También se llena el campo C08. **Cantidad de Contenedores**. Como se trata de carga suelta, se deja el campo con el valor por defecto 0.

TOTALES

* C04.Cantidad total de ítems 0

* C05.Peso neto total 0.00

* C07.Cantidad total de bultos 0

* C09.Cantidad total de unidades físicas 0

C11.Código de la mercancía de despacho urgente --Selección--

* C06.Peso bruto total 0.00

* C08.Cantidad de contenedores 0

* C10.Cantidad total de unidades comerciales 0

C12.Código de solicitud de aforo --Selección--

Campo	Descripción	A Seleccionar/Escribir
D02.	Tipo de tratamiento	[1] Normal
D04.	Descripción de la mercancía	Flores cortadas
D05.	Código estado de mercancía	[9] Fresco
D14.	Peso Neto	Ingresar el peso neto de la carga a exportar

D11.	Cód. tipo unidades físicas	[31] Kilogramo Bruto
D10.	Cantidad de unidades físicas	Ingresar el peso bruto de la carga a exportar
D13.	Cód. de unidad de venta	[CAJ] Caja
D12.	Cant. unidades comerciales	Ingresar número de cajas a exportar
D08.	Clase de embalaje	[035] Caja (<Box>)
D09.	Cantidad de bultos	Ingresar otra vez número de cajas a exportar
D17.	Valor FOB	Ingresar valor FOB total de cajas a exportar
D18.	Monto de transacción real	Ingresar otra vez el valor FOB de la exportación
D26.	Ubicación geográfica	Ingresar la ciudad donde está la empacadora

Terminado el ingreso de todos los datos, se debe hacer clic en el botón **Agregar**. Si todos los campos obligatorios fueron llenados, aparece una ventana con el mensaje ***“Se ha procesado correctamente”*** y deberá hacer clic en el botón azul **Aceptar**. Esto sube toda la información al recuadro superior y queda en blanco nuevamente el inferior.

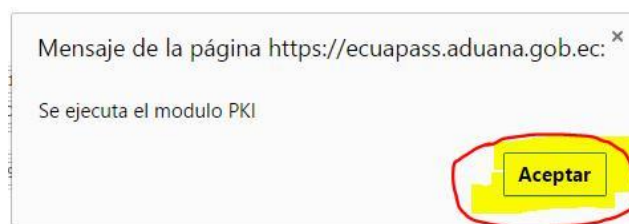
- 8) El siguiente paso para completar nuestra declaración de exportación es seleccionar la pestaña **Documentos** de la parte superior de este recuadro. Esto nos lleva a un nuevo grupo de campos obligatorios que llenar, que se indican más abajo.

En esta parte vamos a hacer dos ingresos, la factura comercial y la determinación de paraíso fiscal del destino de la mercancía.

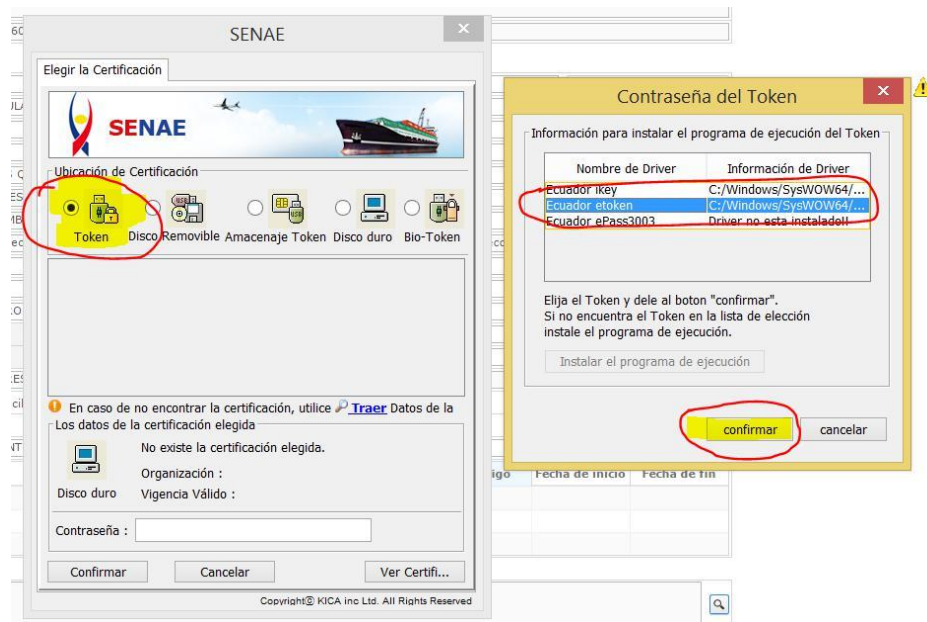
Campo	Descripción	A Seleccionar/Escribir
F04.	No. documento de acomp.	No
F03.	Tipo de dcto. de acomp.	[110] Exportación tiene destino final, territorios...
F07.	Nombre de entidad emisora	Ingrese el número de RUC de la empresa
F08.	País emisor de dcto. Acomp.	[EC] Ecuador
F05.	Fecha de emisión de dcto.	Dejar la fecha actual que sale por defecto
F06.	Fecha de fin de vigencia	Dejar la fecha actual que sale por defecto

Una vez llenos los campos obligatorios arriba indicados, hacer clic en botón **Agregar**. Esto mueve la información ingresada al recuadro superior, a una tercera línea.

Una vez terminado el ingreso de los dos rubros, haga clic en el botón azul **Enviar Certificado**. Aparecerá una ventana de confirmación, donde se deberá aceptar haciendo clic en el botón azul. Esto inicia el proceso de confirmación del certificado digital de firma electrónica o token, apareciendo una ventana donde le preguntan si está seguro de registrar la solicitud. Haga clic afirmativamente y le indicarán que se activa el token. Responda nuevamente aceptando.



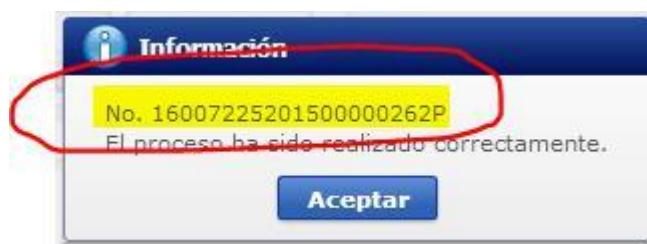
En el menú siguiente deberá seleccionar el tipo de certificación y debe hacer clic en la opción del **token**. Del siguiente menú selecciona el dispositivo de la mitad (marcado en azul) y luego **confirmar**.



Al hacerlo, aparecerá una nueva ventana pidiéndole la contraseña del token. Debe ingresarla exactamente como usted la escogió cuando hizo el proceso de registro en el Banco Central; esto es con letras mayúsculas, minúsculas y números.



Luego de hacer clic en OK, se confirmará la clave del token, mostrando la información del propietario del dispositivo. Acepte nuevamente y aparecerá un nuevo mensaje indicándole el número de entrega, con el que se registró el envío de la declaración a SENAE. Guarde este número pues lo va a necesitar más adelante en ese proceso.



SENAE revisará la declaración en proceso interno y en pocos minutos la aceptará o le indicará que existe un error que deberá corregir.

Para saber si la declaración fue aprobada o no, debe seguir el direccionamiento siguiente:

Tramites Operativos > 1.8 Integración de estados del trámite.

En la nueva pantalla, asegúrese que la fecha de registro es la misma de la fecha en que realizó la declaración de exportación. Luego haga clic sobre el botón **Consultar**.

3.1.8 Declaración Jurada de Origen – DJO

Es el documento en el cual el productor, exportador o apoderado especifica que la mercancía a exportarse cumple con la normativa de origen establecida en los Acuerdos Comerciales suscritos y esquemas que unilateralmente conceden preferencias arancelarias al Ecuador.

La Declaración Juramentada de Origen (DJO) deberá estar registrada, vigente y tendrá que llenarse en el formato que consta en el Sistema Informático de la VUE de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. 10 publicado en el Registro Oficial Nro. 390 de fecha 05 de diciembre de 2014 del Ministerio de Comercio Exterior. Los datos consignados en la DJO e ingresados en la VUE deberán llenarse conforme la normativa del acuerdo o esquema vigente y deberán formalizarse con la firma electrónica del exportador o apoderado responsable.

La DJO será requisito previo para la emisión de los Certificados de Origen y deberá llenarse y registrarse por cada sub-partida arancelaria y producto. Tendrá una validez de dos años o el plazo que señale el Acuerdo o esquema comercial correspondiente, salvo que antes de este plazo se modifiquen las condiciones de producción o la información señaladas en la declaración.

En caso de variación de los datos proporcionados por el productor, en cuanto a precios de insumos, materias primas, o precios FOB de la mercancía o producto final de exportación, la DJO podrá tener una tolerancia de hasta un máximo de 10 % (diez por ciento). Si los insumos, proveedores o procesos productivos cambian se deberá actualizar cada trimestre la declaración juramentada de origen.

Las entidades que se encuentran habilitadas para certificar el origen de las mercancías ecuatorianas de exportación son:

- 1 Federación Ecuatoriana de Exportadores
- 2 Cámaras de Industrias de Guayaquil,
- 3 Cámara de Comercio de Guayaquil
- 4 Cámara de Industrias y Producción
- 5 Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha - CAPEIPI
- 6 Cámaras de la Pequeña Industria del Carchi
- 7 Cámaras de Comercio de Huaquillas
- 8 Cámara de Comercio de Machala
- 9 Cámara de Industrias del Tungurahua
- 10 Cámaras de Industrias de Cuenca
- 11 Cámaras de Industrias de Manta
- 12 Subsecretaría de Recursos Pesqueros
- 13 Subsecretaría de Acuicultura
- 14 Ministerio de Industrias y Productividad
- 15 Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera - ARCH

16 AGROCALIDAD

17 Ministerio de Comercio Exterior

Para poder acceder a la VUE y generar una DJO deberá estar registrado previamente en el Sistema Informático de Comercio Exterior - Ecuapass y por consiguiente disponer del dispositivo electrónico externo (token) o certificado electrónico (firma digital).

A continuación se detallan los pasos para la elaboración de una Declaración Juramentada de Origen y Certificado de Origen.

El primer paso es ingresar al Sistema Informático de Comercio Exterior - Ecuapass mediante un usuario y una contraseña. También puede hacerlo directamente con el token.

IDIOMA **ESPAÑOL** ID. USUARIO CONTRASEÑA INICIAR SESIÓN Certificado

Trámites Operativos

- 1.3 Integración de estados del trámite
- 1.6 e-Documentos

Servicios informativos

- 2.1.1 Consulta de arancel
- 2.1.2 Consulta de tributos fijos
- 2.4.1 Consulta de RUC
- 2.6 Catálogos
- 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

Ventanilla Única

- Documentos de Acompañamiento
- Documentos de Soporte
- Certificados de Origen y DJO
- Estado de procesamiento
- Pago-e
- Consultar validez de Certificado Impreso
- Consultar información de Certificado

Quick

- Buzon Electronico
- SENAE
- VUE

Aviso mas

- CERTIFICADOS DIGITALES
- CONSIDERACIONES IMPORTANT ...
- ASISTENCIA REMOTA

Servicios de uso frecuente

- 3.1 Guía de uso
- 3.2.3 Modificar información del uso
- 3.4 Preguntas frecuentes
- 3.6 Repositorio de archivos
- 3.11.1 Mi página
- Resultado de solicitud del uso

Soporte al Cliente

- 3.3 Preguntas y respuestas
- 3.8 Servicios OCEs
- 3.11.2 Configurar mi página

e-Docs. de uso frecuente

Consultar

1800-ADUANA

Copyright (c) Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Todos los derechos reservados

Una vez que el usuario haya ingresado al Sistema Informático de Comercio Exterior - Ecuapass, deberá seleccionar el recuadro que se encuentra a la derecha denominado “VUE”

ECUAPASS

Codigo de OCEs: 16007225

ID. USUARIO: AGROVICTORIA

NOMBRE: AGROVICTORIA

CERRAR SESION

Trámites Operativos

- 1.3 Integración de estados del trámite
- 1.6 e-Documentos

Servicios de uso frecuente

- 1.1.2 Formulario de solicitud categoría
- 2.11 Servicio de información de Despacho/Carga

Quick

- Buzon Electronico
- SENAE
- VUE**

Servicios informativos

- 2.1.1 Consulta de arancel
- 2.1.2 Consulta de tributos fijos
- 2.4.1 Consulta de RUC
- 2.6 Catálogos
- 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

e-Docs. de uso frecuente

Aviso mas

- CERTIFICADOS DIGITALES
- CONSIDERACIONES IMPORTANT ...
- ASISTENCIA REMOTA

3.1 Guía de uso

- 3.2.3 Modificar información del uso
- 3.4 Preguntas frecuentes

Al ingresar en la VUE, deberá seleccionar las siguientes opciones:

1) Elaboración de Solicitud > 2) Documentos de Soporte > 3) Certificados de Origen y DJO

1	7	0	2
1	7	0	2

Una vez en el menú de Certificados de Origen y DJO, se selecciona la opción **Elaboración de DJO**.

Certificados de Origen y DJO	
Apoderado	
Registro de Apoderado	Seleccionar
Comercializador	
Registro de Comercializador	Seleccionar
Modificación de Comercializador	Seleccionar
DJO	
Elaboración de DJO	Seleccionar
CO	
Certificado SGP	Seleccionar
Certificado ALADI	Seleccionar
Certificado MERCOSUR	Seleccionar
Certificado ACE6S(Acuerdo CHILE ECUADOR)	Seleccionar
Certificado Terceros Países	Seleccionar
Certificado Acuerdo de Cartagena(CAN)	Seleccionar
Certificado SGTP	Seleccionar
Envío de Cert. Origen masivos	Seleccionar
Actualización / Consulta de Cert. Origen masivos	Seleccionar
Estado de Trámite Integral	
Estado de Trámite Integral	Seleccionar

Luego de esto aparece el formulario de la Declaración Jurada de Origen, en el cual deberá llenar todos sus campos con la información pertinente al proceso de producción de especies florícolas de exportación y los materiales utilizados, así como los costos de producción.

Finalizado este proceso, se selecciona el botón azul **Registrar**, ubicado en la parte inferior derecha de la declaración.

3.1.9 Certificado de Origen – CO

Es el documento que certifica el país de origen de la mercancía que se está exportando y que accederá con preferencias arancelarias al país de destino según los acuerdos comerciales suscritos o en su defecto sólo servirá para validar el origen del producto. Se utiliza sólo para exportaciones e importaciones con países extracomunitarios, de tal forma que los productos puedan acogerse a los regímenes preferenciales y a la aplicación de los aranceles que les corresponden.

El Ministerio de Comercio Exterior – MCE es el ente rector que norma la certificación de origen en Ecuador y a través de la Dirección de Origen de la Subsecretaría de Servicios al Comercio Exterior ha habilitado a entidades públicas y privadas para que procedan a realizar la verificación y certificación de mercancía ecuatoriana de exportación.

La intervención del MCE está avalada por el Acuerdo Ministerial N^o 10 que reglamenta el proceso de verificación y certificación de origen en el Ecuador.

Para poder acceder a la VUE y generar un Certificado de Origen (CO), deberá estar registrado en el EcuPass y disponer del token o certificado electrónico de firma digital. El primer paso es el ingreso al Sistema Informático de Comercio Exterior - EcuPass mediante un usuario y contraseña. También puede hacerlo directamente con el dispositivo electrónico (token).

Trámites Operativos
 • 1.3 Integración de estados de trámite
 • 1.6 e-Documentos

Servicios informativos
 • 2.1.1 Consulta de arancel
 • 2.1.2 Consulta de tributos fijos
 • 2.4.1 Consulta de RUC
 • 2.6 Catálogos
 • 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

Ventanilla Única
 • Documentos de Acompañamiento
 • Documentos de Soporte
 • Certificados de Origen y DIO
 • Estado de procesamiento
 • Pago-e
 • Consultar validez de Certificado Impreso
 • Consultar información de Certificado Digital

Quick Buzon Electronico
 SENAE
 VUE

1800-ADUANA

Una vez que el usuario haya ingresado al Sistema Informático de Comercio Exterior - Ecuapass, deberá seleccionar el recuadro que se encuentra a la derecha denominado "VUE".

Trámites Operativos
 • 1.3 Integración de estados del trámite
 • 1.6 e-Documentos

Servicios de uso frecuente
 • 1.1.2 Formulario de solicitud categoría
 • 2.11 Servicio de información de Despacho/Carga

Servicios informativos
 • 2.1.1 Consulta de arancel
 • 2.1.2 Consulta de tributos fijos
 • 2.4.1 Consulta de RUC
 • 2.6 Catálogos
 • 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

Ventanilla Única
 • Documentos de Acompañamiento
 • Documentos de Soporte
 • Certificados de Origen y DIO
 • Estado de procesamiento
 • Pago-e
 • Consultar validez de Certificado Impreso
 • Consultar información de Certificado Digital

Quick Buzon Electronico
 SENAE
VUE

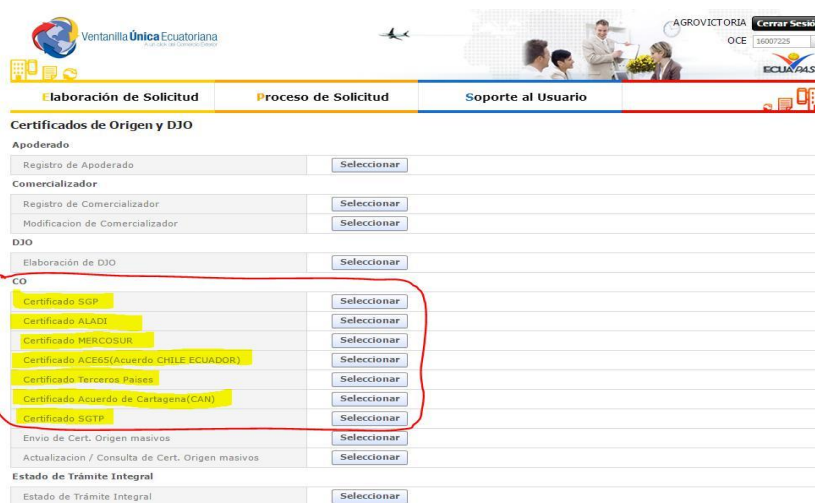
1800-ADUANA

Al ingresar en la VUE, deberá seleccionar en el siguiente orden:

1) Elaboración de Solicitud > 2) Documentos de Soporte > 3) Certificados de Origen y DJO



En el menú de Certificados de Origen y DJO, deberá seleccionar la opción de **Certificado de Origen** que necesita de acuerdo al país de destino o región económica de la exportación.



Como ejemplo haremos un Certificado SGP o para naciones adherentes al *Sistema Generalizado de Preferencias* (Australia, Bielorrusia, Canadá, Corea del Sur, Estados Unidos, Japón, Noruega, Nueva Zelanda, Rusia, Suiza, Turquía, Unión Europea).

Del menú arriba indicado, seleccionamos la opción Certificado SGP, lo que nos lleva a una primera pantalla donde seleccionamos el RUC de la empresa exportadora.



Seguimos a la pestaña **Información** y vamos a seleccionar la entidad a donde enviaremos la solicitud y la ciudad respectiva en la sección **Información de la Entidad**.

En la sección **Información del Certificado**, deberá llenar toda la información relativa a la empresa exportadora, según los campos indicados; la información del beneficiario del Certificado de Origen o consignatario de la exportación; país de destino; la información del medio de transporte y la ruta.

Si la emisión del certificado es posterior a la exportación, se debe mencionar esto en el casillero **4. Oficial Use** como **“Issued Retrospectively”** o emitido retrospectivamente.

Certificado SGP ◀

Propietario **Información** Productos Localización Enviar

Información de la entidad

* Entity Entidad: [MCE] MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

* Oficina / Regional: GUAYAQUIL

Información de Certificado

1. Goods consigned from (exporter's business name, address, country)

* Nombre del exportador de negocio: Dirección del exportador

* País exportador: ECUADOR

2. Goods consigned to (nombre, domicilio, país)

* Nombre del destinatario de negocios: La dirección del consignatario

* País destinatario:

3. Means de transporte y ruta (por lo que se conoce)

* Medios de transporte: ruta (en la medida de que se conozca)

4. Oficial Use

ISSUED RETROSPECTIVELY

Seleccionamos la siguiente pestaña **Productos** y vamos a llenar los casilleros correspondientes a la subpartida de la especie florícola, tipo de caja, marca, número de cajas exportadas, peso bruto en kilos e información de la factura comercial de la exportación.

Una vez ingresados todos los campos obligatorios marcados con asterisco, seleccionamos el botón **Agregar** en la parte inferior derecha del formulario. Esta aplicación agrega la información en el casillero superior y deja libres los inferiores para el caso que se requiere ingresar otros productos o marcas exportadas. Este formulario permite la modificación o eliminación de un registro.

Certificado SGP

Propietario | Información | **Productos** | Localización | Enviar

Lista de productos:

No. de boletín	Naturalidad de los boletines	Descripción de Mercancía	Criterio de origen	Peso Bruto	Unidad	Factura	Fecha	Valor	Código anexo

5. Número de items

6. País Codo

6. Nombre y número de boletín (Ejemplo: 1054)
 6.1 Marca y número de boletín (Ejemplo: 1054) Máximo: 30 caracteres
 6.2 Naturalidad de los boletines
 CAM (+BOL)

7. Número y tipo de entrada, descripción de las mercancías

8. Origen Criterio

9. Peso bruto a otra cantidad (Ej: 10543.00)
 9.1 Unidad
 BILLAGAHO

10. Número de factura
 10.1 Fecha y día

11. Valor a Valor (Ej: 100000.00)

Agregar Modificar Eliminar

Si todo fue ingresado correctamente, aparecerá una ventana con la leyenda “Se ha procesado correctamente”, a la cual se debe aceptar para continuar al siguiente paso.

Procedemos a abrir el formulario de la pestaña **Localización**. En este formulario únicamente deberá llenar los campos de **Provincia** y **Ciudad**, luego continúe a la pestaña final.

Certificado SGP

Propietario | Información | Productos | **Localización** | Enviar

Información Complementaria

11. Certification
MCE

* 12. Declaration por el exportador
PRODUCED IN ECUADOR

* País importador. Y que cumplen con los requisitos de origen para los productos especificados en el Sistema Generalizado de Preferencias para los productos exportados a

+ PROVINCIA + Ciudad

* Lugar y fecha, firma del representante autorizado

Una vez completada la información, pasamos a la última pestaña **Enviar**, donde se deberá subir copia del BL o conocimiento de embarque y la factura comercial. Todo esto en un solo documento en formato PDF y no mayor a 1MB. Esto se hace seleccionando el botón **Agregar un archivo**.

Una vez agregado el archivo, se hace clic sobre el espacio en blanco debajo del Indicador del Documento y se selecciona Factura. El proceso de generación de un CO se termina al seleccionar el botón azul Registro

Certificado SGP

Propietario Información Productos Localización **Enviar**

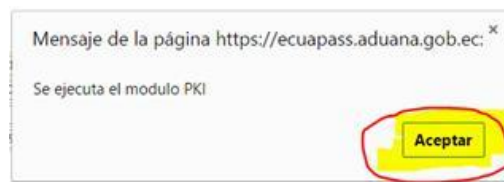
* Documento adjunto

	Nombre de Archivo	Identificador del Documento
<input type="checkbox"/>	SolCO_AGR13-15073DE.pdf	Factura

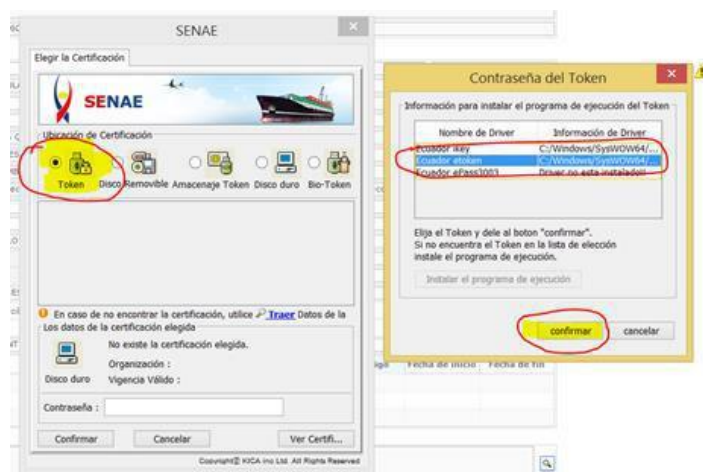
Agregar un archivo eliminar archivos

Ver Borrador Guardar temporal Traer **Registro**

El sistema solicita confirmación de la acción, por lo que debe seleccionarse la opción afirmativa **"Aceptar"**. Esto nos lleva al proceso de registro de la firma electrónica.



En el menú siguiente deberá seleccionar el tipo de certificación y debe hacer clic en la opción del token. Del siguiente menú seleccione el dispositivo de la mitad (marcado en azul) y luego confirmar.



Al hacerlo, aparecerá una nueva ventana pidiéndole la contraseña del token. Debe ingresarla exactamente como usted la escogió cuando hizo el proceso de registro en el

Banco Central del Ecuador; esto es, con caracteres que contengan letras mayúsculas, minúsculas y números.



Luego de hacer clic en OK, se confirmará la clave del token, mostrando la información del propietario del dispositivo. Luego selecciones la opción "Aceptar" e inmediatamente le aparecerá un recuadro indicándole que el proceso se realizó correctamente con su respectivo número del Certificado de Origen. Este número debe guardarlo como referencia pues le será solicitado al momento de retirar el documento de las oficinas de las entidades autorizadas o para la impresión en línea del documento final.



3.1.10 Certificado Fitosanitario

Es un documento oficial emitido por AGROCALIDAD que acompaña a todas las exportaciones de algunos tipos de plantas, productos o subproductos vegetales. Este documento certifica que los envíos de estos productos se encuentran libres de plagas cuarentenarias, y es considerado de vital importancia porque se ajustan a las disposiciones fitosanitarias vigentes de los países importadores.

La obtención de un Certificado Fitosanitario, tiene los siguientes pasos:

a) Solicitud de Inspección.-

El exportador deberá presentar la solicitud el último día de la semana anterior a la programación de corte. Se adjuntará el programa de corte donde conste el

nombre de la finca asociada y su código, la cantidad de cajas programadas y el tipo de caja a cortar por cada día de la semana (posible destino a exportar). La solicitud de inspección deberá ser enviada vía electrónico a la Dirección Distrital que corresponda hasta que este finalmente integrado este proceso en la VUE.

b) Inspección.-

Con la información de la solicitud, AGROCALIDAD programará las inspecciones que considere necesarias de acuerdo al perfil de riesgo fitosanitario que tenga el productor. La inspección puede ser en finca, puerto o centro de acopio. En caso de detectar que el producto de exportación está contaminado con plagas, el cargamento será rechazado y deberá ser retirado y enviado al centro de producción; el documento de respaldo de la inspección aprobada deberá ser llevado al momento de solicitar el Certificado Fitosanitario de Exportación (CFE). En el caso de que la finca no haya sido inspeccionada, AGROCALIDAD emitirá el CFE basándose en la base de datos de solicitudes presentadas.

De ser favorable, el sistema podrá autorizar el pago de la tasa y continuar el trámite en línea; caso contrario, explicará por vía electrónica las razones para que el exportador o productor pueda remediar las causas del rechazo y presentar una nueva solicitud de inspección.

c) Pago de Tasa.-

Agrocalidad tiene publicado en su página web los valores por concepto de emisión del certificado (<http://www.agrocalidad.gob.ec/tarifario-2015/>). Este valor debe ser cancelado previo a su obtención. El depósito se realiza al código asignado en el respectivo banco y después se canjea por una factura electrónica de la institución.

d) Generación del Certificado Fitosanitario.-

Con el documento del pago de la tasa del Certificado Fitosanitario de Exportación, conjuntamente con el reporte de inspección (si fuera el caso), el operador solicitará la emisión del Certificado Fitosanitario de Exportación (CFE); el técnico responsable de AGROCALIDAD, verificará el cumplimiento de los requisitos fitosanitarios de acuerdo al país al que se exporte y procederá a entregar el documento que acompañará al envío. Este proceso deberá integrarse al sistema VUE.

3.1.11 Proforma de Embarque

Son las instrucciones que se dan a la aerolínea para la elaboración de los documentos de embarque. Esta información debe entregarse con suficiente anticipación para que ella pueda pre-manifestar a aduana y a las autoridades en el aeropuerto de destino.

Contiene la información del embarcador, del consignatario, de las mercancías e instrucciones especiales de manejo ([Anexo 6.5](#)).

Este documento conlleva la responsabilidad del exportador en cuanto a la veracidad y exactitud de la información entregada a la aerolínea.

3.1.12 Proceso Post-Cosecha

Sabemos que es muy importante para el agricultor/exportador florícola conocer los procesos post-cosecha y de la gestión logística, lo que permite una evaluación asertiva de las diversas condiciones que influyen en su manipulación y manejo, en donde también se involucra el transporte, cuyo resultado será una adecuada conservación de la flor.

Uno de estos aspectos es la temperatura durante las fases de empaque, transporte y distribución de especies florícolas. El mantenimiento de la vida post-cosecha de la flor cortada, demanda un gasto continuo de energía y es preciso entender los procesos que se ejecutan en la flor durante su producción y post-cosecha.

Mientras que la fotosíntesis suministra los carbohidratos de los cuales depende la vida vegetal, la respiración es el proceso con el cual la energía proporcionada por los carbohidratos es liberada de manera controlada (Taiz y Zeiger, 1998). Las células vivas respiran continuamente absorbiendo oxígeno y eliminando dióxido de carbono en volúmenes casi iguales. El proceso global de la respiración consta de un conjunto de reacciones de óxido reducción mediante los cuales ciertos compuestos orgánicos son oxidados hasta su transformación en dióxido de carbono. Al mismo tiempo, el oxígeno absorbido es reducido hasta formar agua (Barceló et al., 1992).

Parte de esta energía se libera como calor y parte queda atrapada en la molécula de ATP (adenosintrifosfato), la cual puede ser utilizada posteriormente para el desarrollo y mantenimiento energético de la planta, es decir la flor cortada. La evolución calórica de un producto vegetal en post-cosecha aumenta con la temperatura y debe ser evacuada del cuarto frío.

Las flores cortadas envejecen más rápido cuando la tasa de respiración es más alta y depende de la temperatura, como todas las acciones vitales. Aproximadamente, la tasa de degradación respiratoria se duplica cuando la temperatura aumenta en 10 °C. Las variaciones, reflejan la susceptibilidad de muchas reacciones bioquímicas

relacionadas con la respiración. Por lo general, los valores Q₁₀ (factor por el que se multiplica la velocidad de un proceso o reacción cuando la temperatura aumenta 10 °C) son más altos con temperaturas bajas y se reducen cuando la temperatura alcanza el límite superior de su temperatura de crecimiento.

Temperaturas, Longevidad y Tasas de deterioración en flores de corte				
Temperatura (°C)	Valor Q₁₀ asumido	Tasa metabólica relativa	Longevidad relativa en florero	Porcentaje de pérdida por día
0	-	1	100	1
10	5	5	20	5
20	3	15	7	14
30	2	30	4	25

Durante el transporte, una respiración acelerada causa daños irreparables, ya que al mantener las flores solamente 5 °C sobre su temperatura óptima, implica una pérdida de calidad.

Estrechamente ligada a la respiración se encuentra la producción de etileno, siendo este gas el que promueve la maduración o apertura de los botones. La producción de etileno depende de la temperatura y se inicia rápidamente al aumentar la temperatura después del corte de la flor. Con una reducción de la temperatura se retrasa la producción elevada de etileno y hasta se suprime, razón por la cual las flores en cuartos fríos se conservan más tiempo.

3.1.13 Proceso en Empacadora

3.1.13.1 Zona de Empaque

Se recomienda que la zona de empaque y el andén de carga cumplan con las siguientes características:

- a) Área techada, de esta manera no se mojan las cajas de cartón durante las lluvias.
- b) Cerrado con tela metálica o malla tipo “anti-mosquito. En muchas ocasiones los procesos de carga se realizan durante las noches, y es en este periodo donde se aumenta la actividad de muchos insectos. Con la malla se reduce significativamente el peligro potencial de que un insecto ingrese al interior de las cajas, teniendo como resultado, retenciones cuarentenarias en los puertos internacionales de arribo.



- c) Se recomienda que el andén de carga esté nivelado a la altura general de los camiones, de manera que al cargar y apilar las pallets al interior del mismo, no exista la posibilidad de que se topen con el techo y se golpeen las cajas, además de que no se puedan ingresar. Es aconsejable que se cuente con implementos, como rampas móviles o fijas que permitan elevar el nivel del camión, en caso de que su altura sea menor al del andén.

- d) Es recomendable que las zonas donde se encuentren los andenes de carga cuenten con sistemas de refrigeración que permitan bajar la temperatura de las flores. Ya que las unidades de refrigeración de los medios de transporte especializados, no cumplen la misión de enfriar por sí mismos, su diseño está enfocado en mantener la temperatura de una carga ya fría. La zona de pre-enfriado es de vital importancia para mantener la buena calidad del producto.



3.1.13.2 Materiales de Empaque

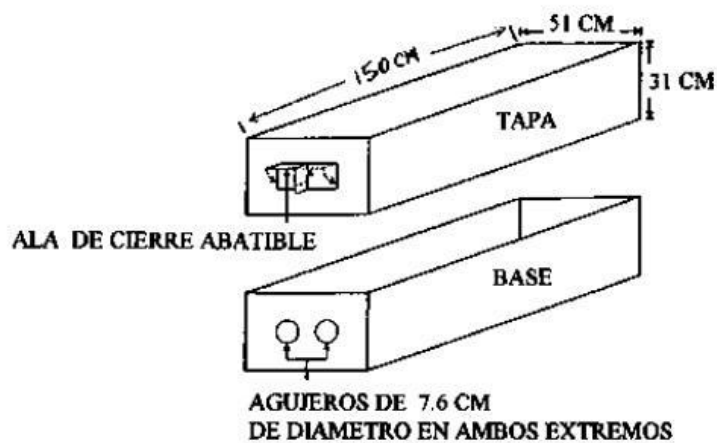
Según la norma europea 94/62/CE, empaque es todo producto fabricado con cualquier material, de cualquier naturaleza que se utilice para contener, proteger, manipular, distribuir, y presentar mercancías, desde materias primas hasta artículos acabados y desde el fabricante hasta usuario o consumidor. Los objetos desechables con estos mismos fines se considerarán también empaques.

Son varios los riesgos a los que están expuestos los productos florícolas durante el proceso logístico, de distribución y comercialización. Estos riesgos pueden ser disminución o ganancia de volumen; cambio o pérdida de color o transparencia; variación de densidad; hidratación o deshidratación no deseadas; pérdida de peso debido a disminución de humedad, deterioro de su textura y presentación; compresión; tracción de fuerzas axiales; vibración; golpes; fricción, que entre otros defectos pueden generar roturas, ralladuras o fisuras, no sólo en los productos, sino en el empaque; riesgos que también pueden conducir a su rechazo por parte del comprador. Otros factores de riesgos puede ser la adulteración de los contenidos y su calidad, contaminación con sustancias prohibidas, etc. Es por esta razón que es necesario crear un empaque que asegure que el producto va a llegar en las condiciones prometidas al cliente, viendo la totalidad del producto despachado, ya que no tendrá reclamos, no gastará tiempo ni dinero en reposiciones, permitiéndole una excelente imagen frente a su cliente y obteniendo un mejor posicionamiento en el mercado de destino. Cuando un sistema adecuado de empaque logra proteger efectivamente el producto, el productor o exportador estará siendo protegido.

De acuerdo a estadísticas, existen pérdidas de flores del 15% durante las diferentes etapas del proceso de distribución. Dichas pérdidas tienen un impacto directo en los costos para los exportadores. Al presentarse este evento, los floricultores pierden la mercancía, ya que esta no es recibida ni devuelta, por los costos que implica, y mucho menos pagada. Sin embargo, estas pérdidas pueden ser evitadas mediante el uso de un empaque apropiado, con propiedades de conservación de la temperatura y teniendo en cuenta las precauciones fitosanitarias que garanticen la conservación de la flor.

El material de empaque tiene como objetivos principales el proteger el contenido y facilitar su logística. Al momento de decidir la fabricación de cajas para exportaciones de flores, debe considerarse lo siguiente:

- a) Adaptar el empaque y embalaje a los estándares de calidad y las características físicas de las flores a exportar.
- b) Diseñar un empaque y embalaje que cumpla con normas internacionales (Norma ISO 7001) que permitan la adecuada manipulación de la caja de flor en cada uno de los puntos de la cadena logística.
- c) Difundir los procedimientos para una buena gestión logística que permita proteger, conservar y contener el producto desde el punto de embalaje hasta el punto de venta.
- d) Establecer las características técnicas de acuerdo a la cadena de frío para adaptar el embalaje a estas condiciones de temperatura. La caja debe conservar la temperatura con la que la flor sale del cuarto frío, y de esta manera asegurar la calidad y durabilidad de la misma.
- e) El empaque debe asegurar la conservación de la flor, mediante la reducción de la tasa respiratoria, la emisión de gas etileno y la prevención de enfermedades por vectores.
- f) Asegurarse que las cajas tengan orificios para una adecuada ventilación en la cámara de frío, y orificios para los zunchos que aseguran firmemente las cajas. Se sugiere que el área total de las aberturas sea un 5% del área total de la caja. Si el transporte de las cajas se demora o se almacenan en un ambiente de temperatura no controlada, un ala abatible de cierre opcional ayudará a mantener temperaturas frías.



Todas las cajas para flores que se destinan al mercado de exportación, deben estar diseñadas para ofrecer los niveles de impermeabilidad, resistencia y aislamiento necesarios de manera que cumplan con todos los requisitos físicos de su cadena de suministro, ya sea en el transporte aéreo o por carretera. El diseño del empaque, junto con la selección de la calidad del cartón más adecuada, garantizará que las flores lleguen a su destino en perfectas condiciones.

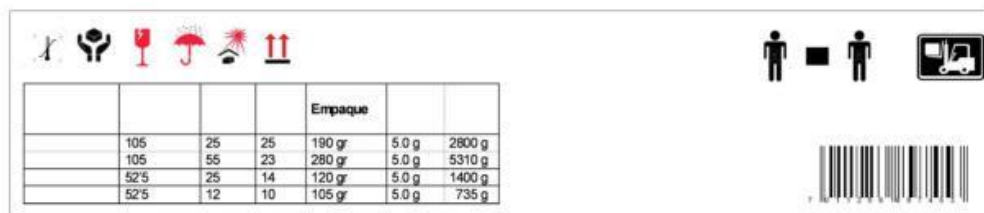
Para el mercado de venta de flores, las cajas están diseñadas no sólo para cumplir los requisitos físicos de su cadena de suministro, sino también para ajustarse a los requisitos de diseño gráfico que desea darle la finca. El diseño le permite alcanzar sus objetivos comerciales y de posicionamiento de marca además de realizar una presentación adecuada de las flores.



El marcado del empaque es otro elemento importante a considerar. El proceso de marcado es el que se hace sobre el sistema de empaque, mediante impresión directa o rótulos adhesivos, etiquetas, o caligrafiado manual según norma ISO 7000 y de rotulado específico buscando los siguientes objetivos:

- a) **Identificación:** nombre y dirección del exportador o símbolo de identificación del mismo.
- b) **Naturaleza del producto:** incluye la especie, la variedad o color de la flor o especificar la mezcla.
- c) **Origen del producto:** país y opcional la región específica donde se cultivó.
- d) **Especificación Comercial:** clase, tamaño (tamaño del tallo) No. De bunches (ramos) o número de tallos.
- e) **Posicionamiento y ubicación del producto:** durante su comercialización.
- f) **Instrucciones:** sobre los sistemas de manejo que deben aplicarse a las cargas.
- g) **Seguridad:** de las personas y quipos necesarios para la manipulación y control de las mercancías.

Para la distribución física internacional el correcto marcado facilita la trazabilidad de la mercancía, la rápida comprensión de lo escrito y la fácil localización de la mercancía con los documentos que amparan el embarque.



			Empaque			
	105	25	25	180 gr	5.0 g	2800 g
	105	55	23	280 gr	5.0 g	5310 g
	525	25	14	120 gr	5.0 g	1400 g
	525	12	10	105 gr	5.0 g	735 g

3.1.13.3 Estandarización de Cajas

En la actualidad, los diferentes tamaños de caja utilizados por el sector florícola, se derivan de un parámetro de caja llamada dentro del sector, como Tabaco. El referido

producto es una caja telescópica con dimensiones de 105 cm de largo 25 cm de ancho x 25 cm de alto.

Por razones comerciales, el tamaño de las cajas se ha desvirtuado de tal manera, que constituye hoy en día en un problema logístico para las aerolíneas, al dificultarse la paletización por la diversidad de formas y tamaños, con la resultante pobre optimización del espacio en los pallets y en el avión, que repercute finalmente en los costos de operación y que son trasladados de vuelta al mismo exportador.



Es preciso pues concientizar al exportador y sus clientes, de las ventajas de contar con una estandarización en el tamaño de las cajas:

- a) Mejora en la paletización y menor maltrato de las cajas.
- b) Optimización del espacio en las aeronaves.
- c) Reducción de los costos de las cajas y de la logística.
- d) Optimización de áreas destinada al almacenamiento de las cajas.

Considerando lo antes expuesto y concediendo los requerimientos del mercado en cuanto al tamaño de las cajas, se puede considerar el uso de los siguientes tamaños que en definitiva son los de mayor uso:

MEDIDAS Y TEST RECOMENDADOS PARA CAJAS DE EXPORTACION DE FLORES

TIPO	ELEMENTO	TEST	UNI. X JGO.	LARGO	ANCHO	ALTO
DIECISEISAVA	BASE	150-KRA-C	1	56.60	12.20	14.40
	TAPA	150-KRA-C	1	57.60	14.00	14.70
OCTAVA	BASE	200CM-KRA-C	1	104.70	12.40	13.50
	TAPA	150-BLA-C	1	105.70	14.20	13.80
CUARTA	BASE	250FL-KRA-C	1	104.20	23.50	14.70
	TAPA	150-BLA-C	1	105.20	25.30	15.00
CUARTA II	BASE	250FL-KRA-C	1	103.00	23.10	10.70
	TAPA	150-BLA-C	1	104.00	25.10	11.00
TABACO	BASE	275-KRA-C	1	103.00	23.00	20.00
	TAPA	250FL-BLA-C	1	104.00	24.80	20.30
TABACO II	BASE	275-KRA-C	1	103.40	23.40	24.70
	TAPA	200CM-BLA-C	1	104.40	25.20	25.00
JUMBO	BASE	275-KRA-C	1	119.00	28.20	29.70
	TAPA	250FL-BLA-C	1	120.00	30.00	30.00
SUPER JUMBO	BASE	275-KRA-C	1	129.00	34.20	35.70

3.1.13.4 Pallets

En el caso que se vaya a hacer una exportación por vía marítima, debe considerarse el uso de pallets de madera para optimizar los tiempos de carga y descarga del contenedor, eliminando a la vez el manipuleo de las cajas de forma individual.

Todos los pallets de madera que se utilicen deben estar limpios, sin hongos, libres de insectos, larvas, telas de araña, tierra, estiércol o cualquier otro material que lo contamine. Es importante asegurarse de que los pallets hayan sido armados o fabricados en un local que cuente con los permisos de Agrocalidad y que cuente con procesos térmicos avalados. Debe solicitar al proveedor de pallets una copia del permiso entregado por la autoridad competente. Esto servirá como sustento en el caso de que se presentara algún reclamo relacionado a la presencia de insectos o larvas. Además el usuario deberá preservar el estado del pallet, no dejándolo a la intemperie.



3.1.13.5 Proceso de Empaque

Es recomendable que este proceso se lleve a cabo dentro de un cuarto frío para asegurar la temperatura óptima de las flores.



En la zona de empaque, se realiza el siguiente procedimiento:

- a) **Recepción de las cajas.-** El proveedor entrega en la finca las cajas desarmadas, es decir entrega dos láminas de cartón por caja (cuerpo y tapa). Un operario se encarga del armado de las cajas mediante la unión de los lados con grapas. Una vez que las cajas están armadas, debe llevárselas al cuarto frío, donde deben permanecer aproximadamente 24 horas antes de ser utilizadas. Esto pretende darle una baja temperatura a la caja, para que cuando la flor sea depositada en ella, encuentre un ambiente favorable para su posterior transporte.

- b) **Parafinado de las cajas.-** Es recomendable hacer una inmersión de las partes de las cajas en parafina caliente, con el objeto de aumentar la resistencia de las cajas, sobre todo para ayudar a su impermeabilización y protegerla contra la humedad. Una caja mojada pierde su resistencia por completo y es fácilmente aplastada por otras cajas durante el almacenamiento o paletización.

- c) **Hidratación de la flor.-** Los ramos debidamente empacados o envueltos en la parte superior por una lámina de PVC o de cartón, son depositados en las tinas o recipientes con líquido hidratante, las cuales deben estar dentro del cuarto frío de almacenamiento.

- d) **Empaque.-** Se recogen los ramos de los recipientes de hidratación y dependiendo de la cantidad que va a introducir en las cajas, se dividen en dos grupos, se envuelven con una lámina de papel para mantener la humedad de la flor, y se enzunchan o amarran. Se introducen los ramos en la caja armada, según la variedad y el cliente al que van a ser enviados.

e) **Gel-Pack.-** Es un producto de enfriamiento muy utilizado en las exportaciones de pescado fresco vía aérea, pues tiene las características de refrigeración del hielo, pero sin hacer agua. Es un polvo que se mezcla con agua y se lo pone a congelar. Proporciona una refrigeración directa, duradera y gradual al interior de la caja y colocadas en sitios claves, enfrían el entorno sin producir daños a las flores. Está diseñado para atenuar los cambios de temperatura que ocurren durante el transporte, el trasbordo, almacenamiento temporal sin refrigeración, retrasos de vuelos, etc. Mantiene la calidad de las flores.

f) **Cierre y Enzunchado.-** Se cierran las cajas con cuidado y se enzunchan de manera individual y si se requiere, se pueden enzunchar en pares para que la carga se manipule lo menos posible. Debe tenerse en cuenta el peso final de las cajas enzunchadas y la capacidad del individuo para manipularlas con facilidad sin que sea un riesgo para él o para el producto.

Si se van a paletizar las cajas para transporte en contenedores marítimos, es preciso que la alineación de las cajas en el pallet sea perfecta, pues no sólo le va a proporcionar resistencia al pallet armado, sino que permite un adecuado posicionamiento de los esquineros. Si los esquineros no están bien alineados de manera perpendicular al pallet, se va a dificultar su estiba en el contenedor.

3.1.13.6 Pre-Enfriamiento

El factor más importante en la conservación de la calidad de las flores de corte es un buen enfriamiento, tan pronto como sea posible después de la cosecha, y que las temperaturas óptimas se mantengan durante el proceso de distribución. La mayoría de las flores se deben conservar a temperaturas entre 0 y 2 ° C, excepto las flores sensibles al frío que deben mantenerse a temperaturas por encima de 10 ° C.

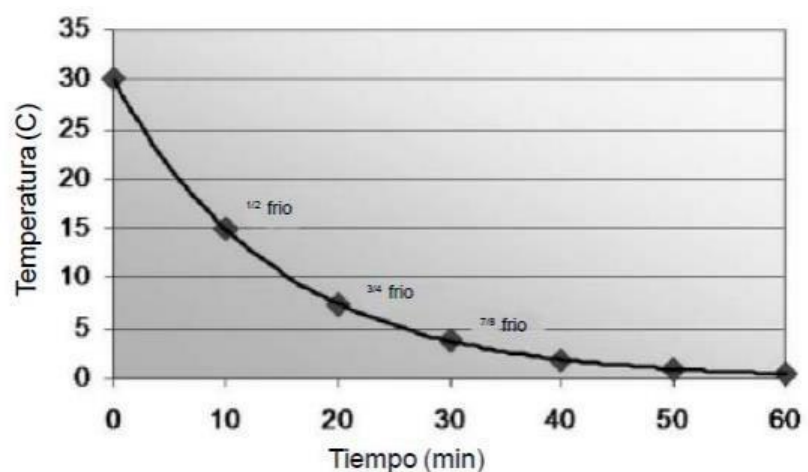
A nivel individual, las flores se enfrían (y calientan) bastante rápido (tiempos medios de enfriamiento de algunos minutos). Así, mientras que cada flor puede enfriarse rápidamente, también es cierto que cuando se sacan del almacenamiento en frío a un área de empaque que se encuentra más caliente, éstas se calientan y desarrollan condensación rápidamente antes de ser empacadas. La forma más sencilla de asegurar que las flores empacadas se encuentren adecuadamente frías y secas, es empacarlas dentro del cuarto frío. Aunque este método no es siempre bien recibido por los empacadores debido a los costos laborales y el retraso en el proceso del empaque, sí asegura un producto frío, seco y en óptimas condiciones.



Una vez empacadas, las flores son difíciles de enfriar. Su alta tasa de respiración y las altas temperaturas que prevalecen en la mayoría de invernaderos y salas de empaque llevan a que se acumule el calor en las cajas de flores, a menos que se tomen medidas para asegurar una reducción de la temperatura. Por lo tanto, es necesario enfriar las flores tan pronto como sea posible luego de haberlas empacado. El método más común y efectivo para pre enfriar las flores es la introducción de aire forzado a través de agujeros o solapas en los extremos de las cajas. El aire frío se succiona o sopla entre la caja empacada con flores, con lo cual se logra reducir rápidamente la temperatura. La mayoría de las flores se pueden enfriar hasta alcanzar la temperatura recomendada en un tiempo que va de 45 minutos a una hora, y algunas incluso llegan a enfriarse en apenas 8 minutos.

Cuando se trata de volúmenes pequeños de flores empacadas, estas se pueden enfriar apilando las cajas alrededor de un ventilador dentro del cuarto frío. En sistemas más grandes, es necesario montar varios ventiladores a largo de una pared, colocando los cargamentos o pallets de flores cerca de ellos. El sistema de refrigeración debe estar cuidadosamente diseñado para que el aire forzado sea suficiente para el tamaño de la operación.

El tiempo necesario para llegar a la temperatura deseada se expresa en términos de una curva de enfriamiento. Se hace referencia al tiempo requerido para reducir la temperatura de las flores, entre la temperatura inicial y la temperatura del aire frío, lo que se considera como la meta del cuarto frío. Esta relación se ilustra más fácilmente en la siguiente figura. Nótese que la tasa de enfriamiento se torna sumamente lenta a medida que la temperatura de las flores se acerca a aquella del aire refrigerado. En consecuencia, las flores rara vez alcanzan la temperatura del aire.



En el caso de las flores representadas en esta figura, se requerirá media hora de exposición al aire frío para llegar a 3° C. Para acercarse a 0° C se requerirían más de dos horas de enfriamiento. Es necesario empacar las flores de manera tal que el aire pueda fluir dentro de la caja y no sea bloqueado por el material de empaque. En general, se usa menos papel al empacar cuando las flores van a ser pre-enfriadas. El tiempo medio para el enfriamiento con aire forzado va de 10 a 40 minutos, dependiendo del producto y del empaque. Las flores se deben enfriar durante tres tiempos medios (tiempo después del cual deben haber llegado a los 7/8 de enfriamiento).

3.1.13.7 Carga/Estiba del Medio de Transporte Terrestre

Cargar y estibar un camión con carga perecedera de exportación es una tarea muy delicada y debe extremarse en cuidados. Los golpes sufridos por las cajas durante la carga y descarga, son causa frecuente de daño para estas y el producto. Esto puede minimizarse tomando las siguientes precauciones:

- a) Usando cajas de diseño y peso compatible para el método de manejo.
- b) Mediante el correcto manejo y supervisión de la carga/estiba/descarga, evitando la manipulación descuidada.
- c) Asegurarse que los estibadores sean lo bastante fuertes y de estatura adecuada para el trabajo.
- d) los camiones.
- e) Protegiendo el proceso de agentes naturales como sol y lluvia en las áreas de carga y descarga. De preferencia debe usarse áreas refrigeradas.
- f) Usar carretones, bandas transportadoras y montacargas para reducir la manipulación.

La forma de estibar el producto en el vehículo de transporte depende del empaque, producto y tipo y tamaño del vehículo, pero siempre debe planificarse y manejarse

cuidadosamente para minimizar el daño, tanto físico como el de origen ambiental. Las siguientes son algunas recomendaciones útiles:

- a) Cargar de manera que se aproveche al máximo el espacio y se reduzca el movimiento del producto;
- b) Distribuir uniformemente el peso;
- c) Al despachar cargas de productos mixtos, colocar la mercadería en orden inverso a su secuencia de descarga;
- d) Dejar aberturas para la ventilación (en caso de que no haya suficientes incorporadas en el diseño del envase);
- e) Estibar solamente hasta una altura cuya carga pueda soportar los envases inferiores sin que se aplasten o dañen;
- f) No exceder la capacidad del vehículo;
- g) Asegurarse de que el vehículo tenga mantenimiento adecuado; las averías significan pérdida de tiempo y pueden ocasionar deterioro excesivo o total del producto, y
- h) Elegir cuidadosamente el chofer, ya que los conductores ineficientes o inexpertos significan más daño para el producto y para el vehículo.
- i) Mediante el uso de áreas de carga con rampa, que tienen grandes ventajas para carga de Termo-Registadores
- j) Un termo-registrador es un equipo que cuenta con un sensor de temperatura y una unidad de memoria que permite grabar durante un tiempo determinado todas las variaciones de temperatura.



Estos equipos tienen la capacidad de registrar las fluctuaciones de temperatura del aire que circula sobre las cajas dentro del vehículo. Solo se debe escribir en la carátula los datos del vehículo y fecha de activación, luego proceda a encender y sujetar el equipo a una caja. Es recomendable, colocarlo en las cajas que están más cerca de la puerta ya que es la zona menos fría. Deberá asegurarse también, de colocarlo en una zona que garantice que no se destruya el registrador por presión y peso de las otras cajas.

Esta herramienta permite observar y conocer el comportamiento de la temperatura del aire dentro del camión, desde que se cierran las puertas del mismo. Además, permite conocer las fluctuaciones y/o variaciones suscitadas durante todo el trayecto de la cadena logística hasta el aeropuerto de salida e incluso hasta su destino final.

Es importante que una vez que llegue la carga a su destino, el importador envíe vía email la lectura registrada en el dispositivo. Esta forma rápida y económica de enviar información, es una de las principales causas por las que se recomiendan los digitales. Además, la humedad interna del camión o en el avión (en ciertos casos con escalas intermedias) no los afecta tanto como a los registradores de papel.

En caso de que se presenten problemas de calidad derivados por problemas de temperatura, esta herramienta será muy útil para identificar en qué etapa del viaje se originó el problema, logrando ser una útil evidencia para resolver reclamos a las aseguradoras.

Asimismo, si el dispositivo ha sufrido daños o está defectuoso, se recomienda reemplazarlo.

3.1.13.9 Proceso de Cierre y Sellado del Camión

Terminada la carga del medio de transporte, se debe verificar que las puertas queden bien cerradas. Esto es muy importante, ya que si quedan mal cerradas el frío puede

escapar. Para este proceso, siempre debe haber una persona responsable del correcto cierre de la(s) puerta(s) del camión y de la colocación de los sellos.



3.1.13.10 Reposición de Materiales de Empaque

Durante el trayecto terrestre, el proceso de recepción en la paletizadora o en una inspección antinarcóticos o de cualquier otra autoridad de control, es posible que algunas cajas sufran deterioro por su manipuleo inapropiado. Para esto se pudiera recomendar el tener a mano material de empaque adicional tales como cajas completas (fondo y tapa), etiquetas, zunchos, grapas, entre otros, para llevar al aeropuerto.

Lamentablemente, los aeropuertos son zonas primarias de control aduanero y zonas estratégicas restringidas, por lo que se requiere hacer un trámite previo ante la autoridad aeroportuaria y en aduana, tanto para el ingreso de materiales de empaque y/o herramientas como su salida, que por razones de seguridad es inevitable. Este trámite bien puede tomar dos días, y no es posible anticipar si habrá o no una inspección, que amerite hacer ese trámite.

3.1.14 Protocolo de Seguridad

Las amenazas presentes hoy en día en el comercio internacional, no distinguen entre pequeñas, medianas o grandes empresas y el riesgo está presente en cualquier

empresa, medio de transporte o cualquiera de los actores que intervienen en la cadena logística o de suministro. Es por ello que resulta necesario adoptar condiciones de prevención y control en toda la cadena logística nacional, que se sume a la iniciativa y esfuerzos de control a nivel internacional.

La seguridad de la cadena logística es el conjunto de acciones que se realizan para velar por el correcto y oportuno funcionamiento de las cadenas de suministro. Bajo este concepto, se contemplan por tanto acciones para prevenir y mitigar los impactos de actos terroristas y criminales, como así también aspectos operativos de recuperación frente a errores operacionales o eventos naturales extremos que impidan la logística de distribución.

La seguridad logística, es un tema central para la competitividad, ya que la interrupción de una cadena de suministro no solamente provoca pérdidas económicas, sino que además, tiene un efecto de propagación al resto de la cadena logística. En el caso de las empresas, la falta de seguridad incide en sus costos operacionales, incrementando el tiempo de espera (lead time), el volumen de inventario y el valor de las primas de seguro, entre otros ítems, que en definitiva encarecen el precio de los productos y los hace menos competitivos internacionalmente.

Para el Estado, la inseguridad sobre las cadenas logísticas afecta la imagen del país, incrementa la sensación de inseguridad en la población, reduce los ingresos tributarios, desalienta el emprendimiento y la inversión privada, encareciendo además los precios de los bienes que la población nacional consume. Aspectos que justifican la incorporación de medidas o acciones en las políticas públicas sectoriales y su debida articulación con otros sectores relacionados con la legislación y seguridad pública.

Actualmente, la seguridad logística tiene importancia regional, pues las bandas delictivas que actúan sobre el transporte en general no reconocen fronteras y están continuamente moviéndose en busca de zonas con menores niveles de seguridad y donde su accionar se vea facilitado. Es fundamental entonces, establecer una estrategia nacional de seguridad logística coordinada con los países vecinos, de modo de implementar acciones eficaces contra el crimen organizado; pero por encima de todo esto, el sector exportador debe actuar por sí mismo de manera inmediata, contundente y precisa, en implementar mecanismos disuasorios de prevención.

El robo de mercancías ha sido siempre un riesgo del negocio en el transporte, la globalización de los mercados y los enfoques logísticos basados en la minimización de los inventarios y puntualidad en las entregas, han hecho que la seguridad sea un elemento diferenciador de la competencia y un requisito indispensable para el ingreso y permanencia en los mercados más desarrollados, especialmente luego de los hechos

del 11 de Septiembre del 2001. Luego de este hecho, las medidas de seguridad de los terminales de transporte internacional, particularmente en los puertos y aeropuertos se incrementaron fuertemente con efectos sobre la logística de cargas que perduran hasta nuestros días. Sin embargo, buena parte del esfuerzo internacional se ha focalizado en el transporte marítimo y los procedimientos aduaneros para hacer frente a actos terroristas y contrabando de sustancias ilícitas, descuidando el resto de la cadena y particularmente los tramos terrestres de transporte.

Dado que una cadena es tan segura como su eslabón más débil, un enfoque sistémico de seguridad integral y no soluciones parciales por modo o tipo de instalaciones de infraestructura, es la única forma de reducir los riesgos sobre la cadena logística, sin afectar los procesos de facilitación comercial y de transporte que le brindan competitividad a la economía.

Los operadores logísticos y de transporte tienen una gran responsabilidad y tarea para reducir el riesgo en la transportación y la logística, particularmente reforzando la capacitación del recurso humano e incorporando medidas de seguridad en sus procedimientos internos y donde la tecnología es sólo una parte de la solución al problema.

La experiencia internacional muestra que la dispersión de medidas o la búsqueda de soluciones individuales al problema de la inseguridad, como custodias privadas a los convoyes de transporte, primas de seguro no estandarizadas, entre otras iniciativas implementadas por el sector privado no solamente han sido ineficientes en resolver el problema, sino que además muchas veces han terminado encareciendo los costos de operación, haciendo menos competitivo los productos nacionales o reduciendo los márgenes de ganancia de la operación..

Además es importante enfatizar, que no existe una medida que por sí sola resuelva el problema de la inseguridad, sino más bien propiciar la conformación de esquemas público-privados donde se analice el problema desde una óptica integral que coadyuve con medidas de prevención, control y seguimiento judicial de las acciones.

3.1.14.1 Tipos de Riesgos

Cuando hablamos de riesgos en la exportación, lo primero que se nos viene a la mente son los robos o asaltos en la carretera, las pérdidas o daños ocasionados durante la transportación o una eventual contaminación de nuestra carga con sustancias estupefacientes. Sin embargo, la principal preocupación como exportador debe ser el

mantener los contratos con los clientes del exterior, mediante el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Si bien la contratación de un seguro, permite mitigar las pérdidas económicas inmediatas, ello no garantiza el cumplimiento de los contratos. En este sentido, el concepto que debe subyacer es el de administración del riesgo y por tanto es fundamental comprender que el riesgo no es perder la mercancía sino perder los contratos y los esfuerzos realizados para su consecución. Se puede hacer un gran esfuerzo para participar en una feria en el exterior o para contactar directamente a los clientes, pero si no se logra cumplir con lo acordado, los recursos invertidos se perderán. Una reposición de los costos de un embarque no resarcen de los perjuicios derivados del incumplimiento.

Un aspecto muy importante en toda negociación comercial internacional es poder determinar y evaluar los niveles de riesgos implícitos, así como generar mecanismos que permitan enfrentar los imprevistos de manera oportuna y eficaz. Un análisis cuidadoso de los riesgos a los que será sometida una mercancía de exportación, permitirá prevenirlos (gestión de riesgos) y por lo tanto controlar su impacto, aminorando así los costos y mejorando la competitividad. Los riesgos en comercio exterior se clasifican principalmente en:

3.1.14.1.1 Riesgos Documentales

El ingreso de mercancías a un país está sujeto a regulaciones. La mala o incompleta confección de los documentos de embarque por parte del exportador o su agente, pueden dar como resultado retrasos, sanciones o incluso la confiscación de las mercancías.

3.1.14.1.2 Riesgos Cambiarios

Cuando el exportador recibe un pago en moneda distinta a su moneda local, existe el riesgo que por diferencial cambiario o devaluación, reciba menos dinero o incurra en pérdidas. A veces puede resultar en un efecto contrario y se beneficia.

3.1.14.1.3 Riesgos Comerciales

Son los relativos a las operaciones de comercio internacional, donde existen factores de mercado, de competencia, de idoneidad del cliente, pronto pago, créditos, etc. Deben ser evaluados para evitar pérdidas.

3.1.14.1.4 Riesgos Políticos

Cuando por acción soberana del país importador se generan restricciones, barreras arancelarias o para-arancelarias e incluso prohibiciones. Puede haber incluso restricciones en los pagos al exterior.

3.1.14.1.5 Riesgos de Narcotráfico

Cuando las mercancías de exportación son contaminadas con drogas o estupefacientes. Los intentos de ocultar drogas son cada vez más complejas y los métodos encontrados indican que los traficantes vigilan los mercados lícitos e identifican a las empresas que no tienen medidas de seguridad y control.

3.1.14.1.6 Riesgos de Viaje

En este grupo se clasifican todos los daños o pérdidas que pueden ocurrir por un accidente durante el viaje, por ejemplo accidente aviatorio, la colisión y la tempestad, son riesgos por los cuales el transportista no responde.

3.1.14.1.7 Riesgos en el Medio de Transporte

Son los peligros que enfrentan las mercaderías en el medio de transporte: incendio, rayo o explosión. Así mismo, se incluyen los daños producidos al extinguir un incendio.

3.1.14.1.8 Riesgos en la Carga y Descarga

Incluye daños o pérdidas de mercancía durante las operaciones en puertos, aeropuertos y estadias en depósitos. Entre estos riesgos tenemos: mojadura, humedad, rotura, manchas, contaminación, falta de frío, robo y hurto, tráfico de drogas.

3.1.14.2 Definiciones Importantes en Seguridad

Las definiciones de los siguientes términos deben ser usadas como una guía mientras se examina el papel de los participantes involucrados en la cadena logística o de suministro internacional. Estos términos son los utilizados por el C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) y son de uso general.

a) Instrumentos de Tráfico Internacional (ITI).-

Son los contenedores, remolques, remolques planos o refrigerados, elemento unitario de carga

(ULD), “vans” de elevación, “vans” de carga, tanques, recipientes, pallets, cajas, otros contenedores especializados (cargados o vacíos) para ser utilizados en el tránsito de carga en el comercio internacional.

b) Seguridad Internacional de la Cadena de Suministro.-

Comprende el aseguramiento de todos los procesos desde el punto de origen (fábrica/centro de procesamiento agrícola) hasta su destino y distribución en el país de destino: Obtención, Producción, Empaque, Almacenamiento, Embarque/Descarga, Transporte, y Preparación de Documentos.

c) Análisis de Riesgos de Seguridad de la Cadena Internacional de Suministro.-

Es el proceso de identificar amenazas, vulnerabilidades y debilidades de seguridad en la cadena de suministro internacional y la gestión de acciones correctivas con procedimientos de verificación para asegurar que éstas sean corregidas.

d) Carga/Descarga.-

Es el proceso de colocar o quitar cargas de un ITI, incluyendo remolques, contenedores, naves, aviones, etc.

e) Actores Involucrados.-

Es el método de identificación de todos los participantes involucrados y sus futuros papeles en los siguientes procesos desde el principio hasta el final de la cadena de suministro internacional: Obtención, Producción, Empaque, Almacenamiento, Embarque/Descarga, Transporte, y Preparación de Documentos. Todos los socios involucrados directa o indirectamente en la exportación/movimiento de mercancía desde el punto de origen hasta el centro de distribución del importador deben ser incluidos. Algunos ejemplos de participantes involucrados en el flujo internacional de carga incluyen, sin estar limitados, a los siguientes: fabricas, plantaciones, empacadoras, proveedores, empresas comerciales, intermediarios, agentes de carga, NVOCC, transportistas locales e internacionales, agentes de aduana, naves, almacenes o sitios de consolidación/desconsolidación, depósitos de contenedores, entre otros, que deberán evaluarse de acuerdo a cada perfil de la empresa.

f) Grado de Riesgo.-

Consiste en asignar un valor numérico a las amenazas y vulnerabilidades identificadas durante un análisis de riesgos de seguridad de la cadena de suministro (ej. 1-Bajo, 2-Medio, y 3-Alto).

g) Transportación.-

Es el movimiento de carga en la cadena de suministro internacional, utilizando cualquier medio de transporte: marítimo, aéreo, de carretera o ferroviario.

El transporte de mercancía para la exportación incluye cualquier escala doméstica en el país de origen hacia el puerto de exportación, del puerto de exportación hacia cualquier país que pueda transitar, al puerto de entrada y al centro de distribución doméstico en el país de destino.

h) Plan de Acción de Seguridad de la Cadena Logística o de Suministro.-

Consiste en identificar debilidades y vulnerabilidades de seguridad descubiertas durante el proceso de análisis de riesgo para un socio comercial. El plan asigna responsabilidad por acciones correctivas, estrategias de mitigación (internas y externas), establece plazos, documenta evidencia de medidas tomadas, describe procesos utilizados para verificar qué acciones se han realizado, y delinea el resultado final.

3.1.14.3 Análisis de Riesgos

Para asistir a los exportadores en la realización de un análisis de riesgos de su cadena logística, de acuerdo con criterios mínimos de seguridad, presentamos una guía de referencia que contiene algunas herramientas básicas, recursos y ejemplos que deben ser considerados. La información contenida tiene por finalidad servir como una guía básica, por lo tanto no incluye todo el material que implica un análisis de riesgos de seguridad. Sin embargo, puede considerarse como el punto de partida para el desarrollo de procesos de seguridad más complejos, de acuerdo a las necesidades particulares de cada sector.

Cada exportador es responsable de establecer su propio sistema de grado de riesgo de seguridad basada en su modelo comercial. Se entiende que los negocios utilizan varias metodologías para evaluar riesgos dentro de sus cadenas de suministro internacionales. Sin embargo, se recomienda el uso de “Grados de Riesgo” al evaluar las amenazas y las vulnerabilidades de seguridad dentro de la cadena de suministro internacional. Un proceso de análisis de riesgos incluye:

- a) Determinar el flujo de la mercancía e identificar a los socios comerciales (contratados directa o indirectamente).
- b) Realizar un análisis de riesgos enfocado en terrorismo, contrabando de materiales ilícitos, contrabando de personas, crimen organizado, condiciones en un país/región que puedan aumentar el riesgo de tales amenazas y clasificar el riesgo como: Alto, Medio, Bajo.
- c) Realizar un análisis de vulnerabilidad y clasificarla como: Alto, Medio, Bajo.
- d) Elaborar un plan de acción.
- e) Documentar cómo se realizaron los análisis de riesgos.

3.1.14.4 Análisis de Amenazas

Hay muchas fuentes que pueden proporcionar información confiable y oportuna de posibles amenazas dentro de la cadena logística o de suministro internacional. Después de realizar una investigación con el apoyo de esas fuentes, se recomienda asignar un grado de riesgo de amenaza basado en lo siguiente:

- a) **Riesgo Bajo** - Ningún incidente reciente/inteligencia/información.
- b) **Riesgo Medio** - Ningún incidente reciente/cierta inteligencia/información sobre la probabilidad de actividad.
- c) **Riesgo Alto** - Incidentes e inteligencia/información reciente.

Una calificación de 3 en cualquiera de las siguientes áreas pone la cadena de suministro en “Alto Riesgo”:

- a) Terrorismo.
- b) Contrabando de materiales ilícitos.

- c) Contrabando Humano.
- d) Crimen Organizado.

3.1.14.5 Análisis de Vulnerabilidad

Todo exportador debe realizar periódicamente un análisis de vulnerabilidad en su cadena de suministro. Esto puede hacerse de manera simple, enviando encuestas sobre la seguridad de socios comerciales y deben estar basadas en el proceso realizado por el socio en la cadena de suministro internacional.

Las preguntas en la encuesta no sólo deben ser dicotómicas, es decir “Sin/No”, más bien deben permitir que el socio proporcione una respuesta abierta, describiendo los procedimientos de seguridad utilizados. La encuesta debe contener preguntas asociadas a la existencia de un sistema de revisiones, balances, y responsabilidad, particularmente en áreas utilizadas para asegurar los instrumentos de tráfico internacional, el rastreo y supervisión de carga, seguridad de sellos, e investigaciones de socios (subcontratados).

Lo siguiente es un análisis de riesgo de vulnerabilidad recomendado para las categorías del criterio mínimo de seguridad del programa C-TPAT de los Estados Unidos: Requisitos de socios comerciales, Seguridad de Instrumentos de Tráfico Internacional (ITI), Seguridad procesal,

Seguridad física, Controles de acceso físico, Seguridad de personal, Capacitación de seguridad y conocimiento de amenazas, y Seguridad de tecnología informática.

- a) **Riesgo Bajo** – Cumple con todos los criterios mínimos de seguridad.
- b) **Riesgo Medio** - Cumple con los criterios mínimos en áreas críticas (ej. la seguridad de remolques, precintos, rastreo, y el proceso de reclutamiento), pero no ha incorporado todas las medidas de seguridad en otras áreas.
- c) **Riesgo Alto** - No cumple con todos los criterios mínimos de seguridad.

De acuerdo a un estudio realizado en junio de 2009 por la CBP (Customs & Border Protection) de los Estados Unidos y el programa C-TPAT, acerca de los factores que contribuyeron a violaciones de seguridad, hay datos que deben ser considerados al

momento de realizar un análisis de vulnerabilidad de la cadena logística y de suministro internacional de una empresa exportadora:

- Seguridad de transporte: el 34% de las unidades no fueron examinadas.
- Requisitos de Socios Comerciales: el 35% no investiga a sus socios.
- Instrumentos de Tráfico Internacional (Contenedores, Camiones, Remolques, Pallets, entre otros.): el 41% no fueron asegurados/examinados correctamente antes del embarque.
- Controles de Precintos (Sellos): el 44% no tiene procedimientos respecto de los sellos.
- Rastreo de Transporte: el 53% tiene una supervisión inadecuada del rastreo de transporte.
- Procedimientos de Seguridad: el 68% no fueron ejecutados a pesar de tenerlos (falta de revisiones, balances, responsabilidad).

3.1.14.6 Documentación de los Procesos

Es muy importante documentar todos los procesos de análisis de riesgos que se efectúen en la empresa. El proceso documentado de análisis de riesgo (políticas y procedimientos) debe contener, por lo mínimo, la siguiente información:

- a) Fecha que se estableció el proceso de análisis de riesgos.
- b) Identificación de personas responsables en mantener el proceso al día, incluyendo personas de respaldo.
- c) Definir cuándo se deben realizar los análisis de riesgo (ej. Proveedor nuevo).

- d) Establecer el periodo en que se realizarán los análisis de riesgo, según como dicten las circunstancias o, mínimo anualmente para la mayoría de actores (4 veces al año para transportistas).
- e) La frecuencia requerida de revisiones a procesos/políticas/procedimientos (ej. anual, bi-anual, cuando sea necesario, etc.) relativo a los análisis de riesgo.
- f) Cómo se realizarán los análisis de amenazas de una cadena de suministro internacional (fuentes utilizadas para determinar amenaza).
- g) Cómo se realizarán los análisis de vulnerabilidad de una cadena de suministro (ej. enviar encuestas, visitas físicas, participación en un programa de seguridad administrado por agencias extranjeras).
- h) Proceso para proveer capacitación a personal clave que serán responsables por el proceso de análisis de riesgos.
- i) Supervisión corporativa para asegurar que el proceso se realice de manera consistente y eficiente.

3.1.14.7 Exposición a Riesgos

Las autoridades policiales y aduaneras de todo el mundo, están empeñadas y dan máxima prioridad a combatir el terrorismo, el tráfico de drogas y el contrabando. Para ello destinan recursos especiales para el desarrollo técnico y humano orientado a la lucha de estos males. En esta guerra implacable, se expone al comercio lícito internacional, al ser utilizado como medio para los fines ilícitos, para lo cual se utiliza distintas formas para el ocultamiento de mercancías ilegales, dentro de los embarques regulares de exportación. Es por esto que los exportadores deben asumir su rol disuasorio para evitar ser contaminados y de ahí la importancia de implementar procedimientos de seguridad a todo nivel, no sólo en su empresa y en su operación logística, sino también extender sus controles hacia sus proveedores de servicios.

Existen distintas formas de certificación y programas de seguridad que se ofrecen, pero constituyen solamente una guía útil donde cada exportador deberá aplicar según corresponda a su entorno y realidad. Debe quedar bien en claro que ninguna de ellas puede garantizar al 100% la inmunidad del exportador frente a los riesgos y tampoco constituyen una garantía para evitar o minimizar los controles policiales o de aduana, en ninguna parte del mundo.

Las autoridades de control a nivel internacional utilizan perfiles de riesgo muy específicos para determinar a quién van revisar y el nivel de esa revisión. Poco importa la certificación que tengan, aunque el tener algún tipo de procedimiento de seguridad otorga ciertos puntos a favor. Por otro lado, el crimen organizado también hace su propio perfilamiento de los exportadores, para aprovechar las debilidades existentes en la cadena de suministro y contaminar los embarques para el tráfico ilícito.

Es importante que el exportador conozca los riesgos a los que está expuesto, realice su análisis de riesgo y vulnerabilidad e implemente los correspondientes procedimientos de seguridad.

3.1.14.8 Procedimientos de Seguridad

La observancia de protocolos o procedimientos de seguridad son la base fundamental para que los exportadores puedan reducir los riesgos por pérdidas, robos, contaminación por tráfico de drogas, actos de terrorismo, contrabando, lavado de activos, entre otros. Deben observarse estándares mínimos de seguridad para contrarrestar la exposición a riesgos causados por elementos u organizaciones del crimen organizado que constantemente buscan las debilidades dentro de la cadena de suministros internacional para el cometimientos de actos ilícitos que comprometen al exportador.

En este capítulo, vamos a presentar una guía mínima de aspectos a observar en materia de seguridad y requiere de un alto grado de compromiso y ejecución por parte del exportador y que corresponden a las siguientes áreas:

3.1.14.8.1 Proveedores y Aliados Estratégicos

De poco o nada sirve el esfuerzo y/o recursos que se empleen en la protección de su empresa y operación, si sus proveedores de servicio o materias primas no mantienen la misma preocupación y objetivos en cuanto a la seguridad. Recuerde que la fortaleza de una cadena se mide por la fortaleza de su eslabón más débil. Por lo tanto, la seguridad de su cadena de suministro depende de la seguridad de cada uno de sus proveedores.

- a) Debe conocer bien a su socio de negocios o servicios;

- b) Confirmar datos de representante legal, accionistas, domicilio, teléfonos, correo electrónico, página web.
- c) Solicitar copias de la documentación legal de la empresa: constitución, RUC, nombramiento de representante legal, cédula de ciudadanía del representante legal;
- d) En el caso de proveedores de servicios que contemplen mano de obra, deberá solicitar además un certificado de cumplimiento de obligaciones con el IESS;
- e) Verificar si tiene protocolos o procedimientos de seguridad;
- f) Establecer procedimientos específicos de seguridad y control, mediante acuerdo firmado por las partes.

3.1.14.8.2 Lavado de Activos

El narcotráfico genera grandes cantidades de dinero en efectivo, que las organizaciones dedicadas a esto deben de convertir en dinero lícito o “lavar”, mediante la adquisición de bienes y productos para luego venderlos o traspasarlos como negocios legales.

De igual manera existe el lavado de dinero indirecto mediante la prestación de servicios o venta de insumos y materiales de parte de empresas fachada, utilizadas para el lavado de dinero.

Debe por lo tanto hacerse un proceso de selección y evaluación de sus socios comerciales en base a criterios de prevención de riesgos derivados del lavado de activos.

- a) Conocimiento de su socio comercial, identidad y legalidad de la empresa;
- b) Origen y destino de las operaciones comerciales del nuevo socio o proveedor;
- c) Frecuencia de sus operaciones;
- d) Formas y montos de pago;

- e) Receptividad a controles o investigación;
- f) Inconsistencias en la información del negocio o servicios prestados;
- g) Antigüedad en el mercado;
- h) Trazabilidad de sus operaciones;
- i) Modalidad de transporte;
- j) Reportar anomalías a la autoridad correspondiente.

3.1.14.8.3 Control de Empleados y Personal Eventual

Es extremadamente importante contar con personal idóneo para sus operaciones de comercio exterior; no solamente en cuanto a su capacidad profesional o destrezas, sino también en cuanto a su condición o solvencia moral, su lealtad y honestidad en el desempeño de sus funciones.

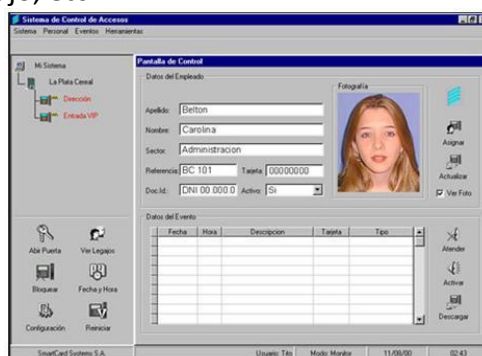
Todas las etapas del proceso de reclutamiento, contratación, incorporación y evaluación son importantes, dado que el recurso humano es fácilmente corrompible cuando no tiene una buena formación y principios sólidos. Para ello es necesario realizar los siguientes procedimientos:

- a) Establecer un procedimiento riguroso de selección, debidamente documentado y verificadas las referencias personales y laborales;
- b) Establecer una ficha personal con toda la información del empleado o personal eventual, que incluya nombres completos, dirección domiciliaria y de un familiar cercano, teléfonos convencional o celular, historial laboral y de referencias, información educativa y formación profesional, antecedentes delictivos, referencias bancarias actualizadas;
- c) Debe tenerse copias de documentos personales: cedula de identidad o pasaporte, tipo de sangres, certificados de salud, entre otros.

- d) Toda la información debe ser verificada regularmente, al menos de manera semestral. Se sugiere visitas domiciliarias para constatar la veracidad de la información;
- e) Todo empleado o personal eventual deberá tener su contrato laboral debidamente inscrito en el Ministerio de lo Laboral, de acuerdo a la Ley;
- f) En áreas sensibles y de responsabilidad, los contratos de estos empleados deberán incluir cláusulas que estipulen esa responsabilidad;
- g) Se sugiere el uso de polígrafo en caso de posiciones de gran responsabilidad o sensible a riesgos;
- h) Se debe contar con el debido Reglamento Interno como manda la Ley y su sugiere tener un manual orgánico funcional que determine las obligaciones de cada empleado;
- i) Debe entregarse uniformes o distintivos que permitan identificar fácilmente a los empleados o personal eventual en las distintas zonas asignadas de trabajo. Ejemplo: en la operación de estiba de un contenedor, los empleados asignados utilizarán una camiseta de un color distinto a los que realizan labores dentro de la bodega o en otras áreas;

En caso de un incidente que comprometa la seguridad o en caso de sospecha, se deberá hacer la denuncia respectiva a las autoridades, incluyendo la información completa de los empleados involucrados o que forman parte directa del proceso, a fin que sean dichas autoridades las que determinen las responsabilidades.

- k) Se deben establecer procedimientos de desvinculación de empleados o personal eventual, para el retiro de uniformes, distintivos, claves, herramientas o dispositivos de trabajo, etc.



3.1.14.8.4 Seguridad Física en Finca o Planta Empacadora

El establecer un control perimetral e interno de las instalaciones de empaque es primordial para la seguridad. Si bien esto requiere de cierta inversión o gasto, a mediano plazo se paga sólo por su acción preventiva integral.

Las instalaciones en donde se produce, empaca, y almacena carga de exportación, deben tener barreras físicas y elementos de disuasión para resguardarlas contra el acceso no autorizado. Debe considerarse lo siguiente:

- a) Contar con cerramiento perimetral en todas las áreas donde se maneja o almacena carga.
- b) Cerramiento interior para segregación de la carga de exportación y de los materiales de empaque o embalaje, así como cargas, equipos o insumos de valor.
- c) Revisión periódica del perímetro para verificar el buen estado de las cercas y barreras.
- d) Disponer de casetas para el control, monitoreo y supervisión de puertas de ingreso y salida de vehículos y personas.
- e) Reducir al mínimo la cantidad de puertas habilitadas para el ingreso y salida con la finalidad de mantener un mejor control y seguridad. Muchas vías de acceso dificultan los controles y aumentan los costos de equipos y personal de vigilancia.

Las áreas de estacionamiento para vehículos privados (empleados, visitantes, proveedores, etc.) deben estar lejos de las áreas de manejo y almacenaje de cargas de exportación. Deben controlarse periódicamente y llevarse un registro de entradas y salidas de vehículos y tiempos de permanencia, así como de la razón de la visita o estancia.

- g) Las estructuras de edificaciones administrativas, de bodegas y plantas de empaque deben ser construidas con materiales que resistan de alguna manera cualquier entrada forzada común, o que al menos no sea fácil hacerlo.
- h) Debe existir un apropiado mantenimiento apropiado y reparación de las estructuras.
- i) Las instalaciones deben contar con cerraduras que incluyan mecanismos de seguridad de cierre manual o preferiblemente automáticos en puertas y ventanas para prevenir que queden abiertas de manera casual o intencional.
- j) Mantener doble control en cerraduras, llaves y claves de acceso y tener un registro de acceso de claves de todas las personas a quienes se les da acceso a esas claves o a las instalaciones.
- k) El ingreso a las instalaciones, sean administrativas, de almacenaje o de empaque, debe tener horarios predeterminados y estrictos, de acuerdo a la función específica que realicen.
- l) Si la planta cuenta con casilleros para uso del personal, estos deben limitarse al almacenamiento temporal de sus prendas de vestir, enseres de aseo personal, carteras y cualquier otro objeto que traigan y lleven consigo los colaboradores al final de la jornada de trabajo. Se debe tener duplicados de las llaves o una llave maestra para poder hacer controles aleatorios.
- m) Es importante que las instalaciones tengan una buena iluminación y con un sistema protegido de alimentación y control para evitar daños intencionales que puedan provocar apagones que oculten un ingreso no autorizado. Debe ponerse énfasis en la iluminación de garitas de entrada y salida, áreas de estacionamiento, áreas de manejo y almacenaje de carga de exportación, así como todas las áreas que estén provistas de vigilancia electrónica.
- n) Debe considerarse el uso de vigilancia electrónica para las instalaciones y los perímetros.
- o) Cercas con alambre de púas o electrificada constituyen un elemento disuasorio para cualquier penetración no autorizada. De instalarse en cerramientos de más de 2.5 metros de alto, para prevenir accidentes.
- p) El personal encargado de la seguridad física debe ser capacitado y con la preparación necesaria para el cumplimiento de sus funciones. Si utiliza una

empresa externa de seguridad, es recomendable que los guardias sean rotados con frecuencia.

- q) La seguridad física de instalaciones debe funcionar 24 horas al día, los 365 días del año, en turnos rotativos que no excedan las 12 horas por guardia, y contar con un jefe o responsable con funciones plenamente determinadas en un manual de funciones.
- r) Se debe contar con planos de todas las instalaciones, tanto estructurales como eléctricos, sanitarios, redes de agua potable, redes eléctricas y telefónicas, para una rápida respuesta o brindar asistencia en caso de incendio, inundación, terremoto u otra contingencia.
- s) Se debe contar con un buen sistema integral de comunicaciones, constituido por telefonía fija, telefonía celular y sistema de radio de onda corta para comunicación con el exterior, al interior de las instalaciones y con el personal de seguridad fijo y en ronda.
- t) Debe establecerse un plan de emergencia con procedimientos documentados y dispositivos de alerta, acción y evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección. Debe establecerse niveles de alerta, visibles a todo el personal y visitantes.



3.1.14.8.5 Control de Accesos

El control de acceso impide la entrada no autorizada a las instalaciones, mantiene control de los empleados, visitantes y protege los bienes de la organización. El no tener un control eficiente de accesos, provoca una vulnerabilidad de las instalaciones y facilita la contaminación de drogas en la carga de exportación, daños a la propiedad o robos.

Es preciso que todos los puntos de acceso tengan un sistema o procedimiento de identificación de todos los empleados, visitantes, proveedores de servicio y vendedores. Los empleados, proveedores y demás visitantes sólo deberían tener acceso a aquellas áreas donde desarrollen las actividades que le correspondan. A continuación enumeramos algunas recomendaciones:

- a) Contar con un sistema de identificación de los empleados para mantener un adecuado control de acceso y salida de las instalaciones.
- b) Identificar las áreas sensibles de acceso con el fin de controlar o restringir el ingreso a empleados o visitantes.
- c) Exigir a los trabajadores la utilización de las tarjetas de identificación en un lugar visible cumpliendo con las normas de seguridad industrial de la empresa, mientras permanezcan dentro de las instalaciones.
- d) Establecer, documentar y mantener procedimientos para la entrega, eliminación, devolución y cambio de dispositivos de acceso como llaves, tarjetas de acceso, claves, etc.
- e) Los visitantes y cualquier persona extraña a la empresa deberán presentar una identificación vigente con fotografía al momento de ingresar a la instalación.
- f) Revisar la identificación del portador para asegurar su validez y vigencia.
- g) Debe mantenerse una bitácora o diario electrónico o manual con el registro de todos los visitantes, donde al menos se incluya el nombre, propósito de su visita, fecha y hora de ingreso y salida y confirmación de su identidad.
- h) Controlar la entrega y devolución de las tarjetas de identificación de empleados, visitantes y proveedores.

- i) Examinar periódicamente todo correo y/o paquete recibido, antes de ser distribuidos, manteniendo siempre un registro de los mismos que incluya la identificación de quien lo recibe y a quien está destinado.
- j) Contar con procedimientos establecidos para identificar, dirigirse y retirar a personas no autorizadas o no identificadas.
- k) Poner en práctica medidas para desalentar el ingreso no autorizado y aumentar la probabilidad de detección en la empresa. Colocar avisos de advertencia.
- l) Proporcionar capacitación en seguridad para los empleados de las instalaciones donde se maneja carga de exportación.
- m) Establecer procedimientos para detectar o evitar que materiales no declarados y personas no autorizadas puedan acceder a la unidad de transporte con destino a la exportación.
- n) Reforzar la obligación de los empleados a informar oportunamente a las autoridades competentes de todas las personas sospechosas, actividades u objetos encontrados.
- o) Promover un enfoque proactivo de seguridad en la comunidad y difundirlo mediante programas de capacitación para reducir la probabilidad de presencia de personas no autorizadas en la empresa y aumentar la conciencia pública sobre la importancia de informar de actividades sospechosas.
- p) Instruir al personal de seguridad para que realice un adecuado control en las puertas de entrada y salida de sus instalaciones, así como las áreas de almacenamiento y manejo de equipos, contenedores y carga según corresponda.
- q) Inspeccionar todos los vehículos y conductores que entren y salgan de las instalaciones, incluyendo inspecciones al azar del equipaje y efectos personales de los choferes manteniendo registros de ingreso y salida de los mismos.

3.1.14.8.6 Dispositivos de Control y Monitoreo

Para un óptimo control de instalaciones, unidades de transporte y procesos en planta, es preciso contar con sistemas de seguridad electrónica, que es la interconexión de recursos, redes y dispositivos (medios técnicos activos) cuyo objetivo es precautelar la integridad de las personas y su entorno previniéndolas de peligros y presiones externas.

El uso de estos recursos, dependerá de las características y necesidades de aquello que se va a proteger, considerándose el número de sitios a proteger, los riesgos potenciales de los mismos y necesidades especiales que se puedan presentar.

Las principales funciones de un Sistema de Seguridad Electrónica son:

- a) La detección de intrusos en el interior y exterior, el control de accesos y tráfico (personas, paquetes, correspondencia, vehículos, etc.),
- b) La vigilancia óptica mediante fotografía o circuito cerrado de televisión (CCTV),
- c) La intercomunicación por megafonía y protección de las comunicaciones.

Un sistema de seguridad electrónica debe reunir cualidades y características, que se pueden resumir en lo siguiente:

- a) **Integridad.**- Es la cualidad relacionada con un sistema de seguridad para protegerse a sí mismo de daños accidentales, pérdidas o modificaciones, tanto en la parte física como lógica del mismo (hardware y software, equipamiento e información).
- b) **Confidencialidad.**- Los códigos, métodos e información que maneje el sistema de seguridad son secretos y de acceso restringido, el sistema de seguridad utiliza información que le permite reconocer intrusiones y enviar información remota con protección. (Encriptación).
- c) **Disponibilidad.**- Se expresa como el tiempo en que un dispositivo, aparato o sistema está en funcionamiento. En dispositivos electrónicos la disponibilidad suele expresarse como porcentaje comparando el tiempo de funcionamiento, respecto al tiempo total de conexión del sistema; ciertos sistemas de seguridad necesitan tener una disponibilidad completa (24/7).

- d) **Confiabilidad.**- Es la capacidad de cumplir completamente con la función para la cual está diseñado. En el caso de sistemas electrónicos la confiabilidad se mide en el tiempo, generalmente como el MTBF (Medium Time Between Fail, o tiempo promedio entre fallos).
- e) **Control de Acceso.**- Son los registros de acceso de los dispositivos electrónicos (servidores, sistemas de almacenamiento) que permiten obtener información a usuarios restringidos.

En la evaluación de riesgos, es preciso considerar el uso de elementos de seguridad electrónica. El tipo de seguridad que deba usarse, dependerá de lo que se quiere proteger o vigilar y hay una extensa gama de dispositivos electrónicos que pueden utilizarse para control de accesos, identificación de personas, monitoreo de operaciones, rastreo satelital de unidades, controles de apertura de unidades, dispositivos de prevención o alarma contra-incendios, circuito cerrado de televisión, etc.

Los sistemas de alarmas y cámaras de vigilancia deben ser instalados para supervisar y monitorear las instalaciones y prevenir el acceso no autorizado a las áreas críticas. Deben estar operados por personal competente durante las 24 horas y contar con opciones de grabación. Los dispositivos de alarma deben estar visibles y los dispositivos auditivos ser escuchados en la totalidad del lugar.

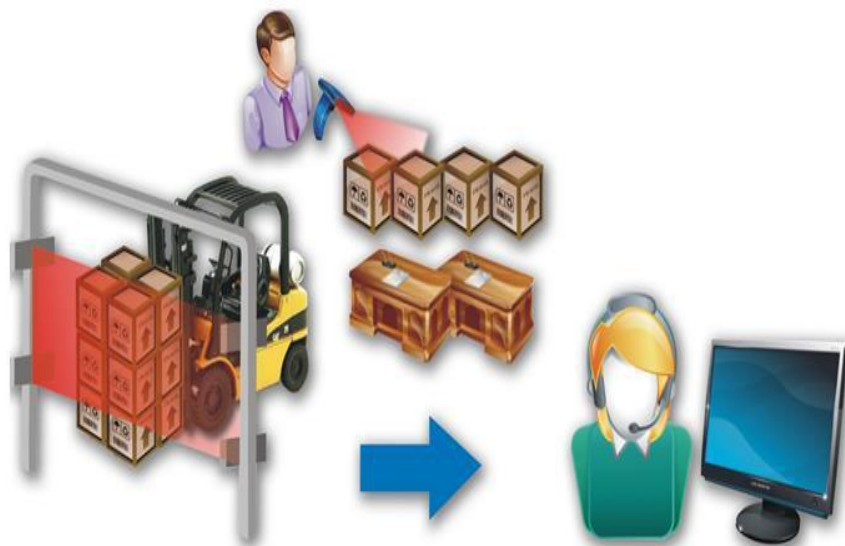


3.1.14.8.7 Materias Primas y Materiales de Empaque

Recientemente, hallazgos de la policía antinarcóticos han determinado que uno de los métodos para camuflar drogas en un embarque de exportación, es en el empaque mismo o en materiales de embalaje. Capas de pasta de cocaína camuflada en el corrugado de los cartones utilizados para el empaque o dentro de la madera de los

pallets, determinan el ingenio de los narcotraficantes, y nos indica la necesidad de adoptar medidas para contrarrestar estos procedimientos ilícitos. Por ello, se debe adoptar las siguientes medidas:

- a) La bodega donde se guardan los materiales de empaque deben preferiblemente tener una sola puerta de ingreso y salida que facilita su control. Las ventanas deben tener seguridades para evitar el ingreso no autorizado.
- b) Los almacenes o bodegas deben contar con una persona responsable de los inventarios, preferiblemente con un manejo automatizado de los mismos, que permitan llevar un preciso control de las existencias. Además deberá llevar un registro de entrega y salida de los materiales o suministros, así como de las personas.
- c) Los materiales e insumos deben ser adquiridos únicamente de proveedores formales y que preferiblemente adopten también medidas de control y seguridad.
- d) Se debe controlar y revisar el material de empaque y embalaje antes de su uso.
- e) Debe contar con procedimientos documentados para el manejo y control de insumos y materiales de empaque.



3.1.14.8.8 Medio de Transporte

El exportador es responsable de la carga y su contenido, desde que sale de su planta hasta que el control y responsabilidad son transferidos al aeropuerto de exportación. Esta responsabilidad incluye el medio de transporte, sea propio o contratado, por lo que debe implementarse procedimientos estrictos para su control. Para ello deben adoptarse los siguientes procedimientos:

- a) Investigue profundamente la situación legal de la empresa transportista, información del representante legal, accionistas o socios, dirección domiciliaria y compruebe la veracidad de sus datos, etc.
- b) Solicite una lista de las unidades de transporte y registre las características de los camiones o cabezales, las placas, los nombres de los choferes, cédula de ciudadanía y número de teléfono celular.
- c) Procure contratar empresas de transporte que utilicen GPS para el rastreo satelital de las unidades y solicíteles la clave de acceso al sistema para que pueda monitorear las unidades directamente, e incluso poder imprimir reportes.
- d) Contrate unidades no mayores a los 10 años. Unidades más viejas corren el riesgo de dañarse con más frecuencia y además constituyen un riesgo para la carga.
- e) Contrate empresas de transporte que tengan seguro a terceros y seguro a la carga. De esta manera ellos responderán por cualquier situación o accidente que tengan.
- f) Procure trabajar con el transportista para verificar que se aplican procedimientos y controles de seguridad eficaces durante el proceso de llenado, carga y transporte del contenedor o furgón.
- g) Verifique que el transportista contratado o las terceras partes que estén involucradas, cumplan con el acuerdo de seguridad establecido. En caso que ellos subcontraten los servicios, debe asegurarse que así mismo cumplan con los mismos criterios de seguridad.
- h) Identifique positivamente a los conductores antes de que reciban o entreguen la carga. Deberá exigirles la guía de remisión, que permite determinar en el

punto de entrega en el aeropuerto, que es el mismo chofer y camión que retiraron las flores desde la finca o empacadora.

- i) Establezca, documente, implemente y mantenga procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del camión o cabezal antes del llenado, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas posteriores antes de cargarlo.
- j) En camiones, se recomienda la inspección de lo siguiente:
- pared delantera del furgón,
 - el lado izquierdo y lado derecho,
 - piso, techo interior y exterior del furgón,
 - puertas interiores y exteriores,
 - mecanismos de cierre,
 - parte exterior del camión,
 - parte inferior,
 - compartimientos, caseta o litera si tiene,
 - llantas, aros, parachoques,
 - puertas y compartimientos de herramientas,
 - caja de la batería,
 - respiraderos,
 - tanques de combustible,
 - compartimientos del interior de la cabina, sección de pasajeros y techo.
- k) Las inspecciones de vehículos deben ser sistemáticas y deben completarse al entrar y al salir del patio de camiones y en el último punto de carga antes de llegar a la frontera o destino.
- l) La inspección debe ser aleatoria, documentada y basada en perfiles de riesgo. Debe hacerse en el patio de camiones, después que el camión haya sido cargado e incluso durante el recorrido hacia su destino final.
- m) Deben existir procedimientos documentados que identifiquen factores específicos que puedan juzgar que el envío con un cierto transportista implique mayor riesgo.
- n) Se debe notificar oportunamente a las autoridades correspondientes, cualquier cambio estructural, como compartimientos ocultos descubiertos en los remolques,

camiones o en cualquier equipo de transporte que se utilice para movilizar la carga hacia los puertos.

- o) Debe asegurar que se mantenga la integridad del vehículo y del remolque mientras el vehículo transporta carga en ruta al destino mediante el uso de un diario de seguimiento y supervisión de actividades o una tecnología equivalente. Si se utilizan diarios de choferes (minutas/bitácoras), deben reflejar que se verificó la integridad del vehículo.
- p) Debe identificar rutas predeterminadas con procedimientos que incluyan verificaciones de rutas al azar, documentar y verificar el tiempo entre el punto de cargue del remolque a destino de entrega, durante horas de máxima actividad y de poca actividad.
- q) El conductor debe notificar a la empresa cualquier retraso en la ruta debido a condiciones climáticas, tráfico o cualquier otra circunstancia.
- r) Debe aplicar un proceso de verificación documentada, periódica e imprevista para asegurar que se mantengan los diarios y se cumplan los procedimientos de seguimiento y supervisión.



3.1.14.8.9 Seguridad de Información y Procesos

El manejo de la información es muy importante cuando se trata de la seguridad en carga de exportación. El flujo de información debe estar reducido a lo mínimo indispensable y con la menor cantidad de personas involucradas. El propósito de esto es evitar que el crimen organizado pueda detectar el destino de nuestra carga, con qué naviera se va a mover, en qué consiste la carga, dónde se la va a cargar y qué ruta seguir. Esto es información valiosa que puede terminar en un gran problema para el exportador.

En razón de esto, se deben observar los siguientes procedimientos:

- a) Debe asignarse cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña en los sistemas automatizados.
- b) Se debe establecer políticas, procedimientos y normas de tecnología de información, utilizadas en la organización, las cuales deben darse a conocer mediante capacitación.
- c) El control de la documentación y la información en los equipos de cómputo, deben incluir protección contra el acceso no autorizado.
- d) Debe tener copias de respaldo de la información sensible de la organización y contar con una copia fuera de sus instalaciones.
- e) Deben ser supervisados contratistas, técnicos o programadores contratados externamente que trabajan en sistemas de la organización para asegurar que los datos sensibles e información confidencial están siendo protegidos contra pérdida o adulteración.
- f) Debe establecerse un procedimiento para identificar el abuso de los sistemas informáticos a fin de detectar accesos no autorizados, manipulación indebida o la alteración de los datos del negocio.
- g) Debe tenerse procedimientos documentados que establezcan las medidas de seguridad para garantizar la integridad de los procesos relevantes a la exportación tales como el empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga en toda la cadena de suministro.
- h) Se debe garantizar la coherencia de la información transmitida a las autoridades a través de los sistemas, con la información que aparece en los documentos de la transacción con respecto a tales datos, como el proveedor, consignatario, nombre y dirección del destinatario, peso, cantidad y unidad de medida (es decir, cajas, cartones, etc.) de la carga que está siendo exportada o importada. Debe asegurar que la información que se utiliza en la liberación de mercancías y carga sea legible, completa, exacta y protegida contra modificaciones, pérdida o introducción de datos erróneos.
- i) Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos de la organización.

- j) Debe adoptarse medidas de protección de la información y documentación crítica y procedimientos establecidos.

- k) Debe describirse con exactitud la carga contra la información del manifiesto, indicando cantidad, peso, etiquetas, marcas, frente a los documentos de la carga (facturas, certificados, listas de empaque, manifiesto, entre otros).

- l) Debe establecerse un procedimiento para la trazabilidad oportuna de la carga.

- m) Debe existir un registro fotográfico o filmico antes, durante y después del proceso de cargue y descargue.

- n) Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan las unidades de transporte desde que es retirado hasta la entrega del mismo en el terminal aeroportuario.

- o) Debe existir un procedimiento para investigar y solucionar todos los casos de faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías de la carga.

- p) Debe notificarse oportunamente a las autoridades competentes si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas relacionadas a faltantes o sobrantes de carga.

3.1.14.8.10 Capacitación en Seguridad

En un proceso de exportación, es preciso que todos los actores que intervienen en la cadena de suministro estén sintonizados con la filosofía de la empresa y por lo tanto deben acatar los procesos establecidos. Para ello, es importante que se los capacite en asuntos de seguridad, para que puedan de manera individual identificar las amenazas, determinar los riesgos y contribuir con soluciones disuasorias que alejen los problemas de la empresa y contribuyan con el fortalecimiento de la seguridad. Para ello es preciso lo siguiente:

- a) Se debe contar con un programa anual de capacitación a fin de que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas, tales como actos de terrorismo y contrabando, en toda la cadena de suministro.

- b) Debe difundirse entre los empleados los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.

- c) Debe brindarse capacitación adicional a los empleados que laboran en las áreas de envíos y recibos de carga, así como a aquellos que reciben y abren la correspondencia.

- d) Debe proporcionar a los empleados procedimientos para identificar y reportar una actividad sospechosa.

- e) Debe implementar una política para evitar la divulgación innecesaria de información confidencial.
- f) Debe ofrecer capacitación para mantener la integridad de la carga durante el proceso de empaque, estiba y transporte de la carga; reconocer conspiraciones internas y protección de los controles de acceso.
- g) La capacitación en registros de vehículos debe adoptarse como parte del programa de capacitación práctica de la empresa.
- h) Se recomienda ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados.

3.1.15 Hoja de Coordinación de la Carga - Ingreso al Aeropuerto

Al igual que en los puertos para la carga de exportación por vía marítima, es preciso generar previamente un documento (Hoja de Coordinación de la Carga) que autoriza este ingreso y envía al aeropuerto la información anticipada sobre la unidad que va a ingresar, la misma que debe ser replicada a Aduana y a la Policía Antinarcoóticos. Este documento se generaría en línea desde la página web de cada aeropuerto.

Para poder generar este documento, es preciso estar registrado en el portal del aeropuerto y contar con un usuario y clave. Se debe generar una hoja de coordinación de la carga por cada vehículo que ingresa a la terminal de carga del aeropuerto o paletizadora e ingresar la información de la aerolínea, del booking, de la carga, del transportista, agencia de carga y los datos de la empresa exportadora.

La implementación de este sencillo pero efectivo procedimiento va a mejorar sustancialmente la seguridad aeroportuaria, no solo como una acción directa sobre cualquier intrusión indeseable, sino que constituye un importante elemento disuasorio.

3.2 MAGAP

3.2.1 Registro de Exportadores

Para el registro de los exportadores, el MAGAP deberá solicitar los siguientes requisitos, tanto para personas naturales como jurídicas:

- **Persona Natural.-**

- a) Solicitud dirigida al Subsecretario Regional del Litoral Sur y Galápagos del MAGAP ([Anexo 6.2](#));
- b) Nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, correo electrónico, copia a colores de la cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado;
- c) Registro Único de Contribuyentes RUC actualizado, que señale como actividad económica principal la exportación de flores;
- d) Declaración del pago del impuesto a la renta de los dos últimos años. En caso de iniciarse por primera vez en una actividad económica, lo presentara luego del primer año;
- e) Certificado de estar al día en el pago de las obligaciones patronales en el IESS. En caso de iniciarse por primera vez en una actividad económica, lo presentara luego del primer año;
- f) Copia certificada del título de propiedad emitido por la Dirección Nacional de Propiedad Industrial del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPI de la marca(s) de la(s) caja(s) a utilizar. La marca, debe proteger la Clase Internacional 31. Si la marca es de propiedad de un tercero deberá adjuntar el título de propiedad y la carta de autorización de uso de la marca debidamente legitimado y apostillado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de acuerdo con los tratados y la normativa vigente. En caso de encontrarse en idioma diferente al castellano, se deberá incluir la traducción respectiva;

- **Persona Jurídica.-**

- a) Solicitud dirigida al Subsecretario Regional del Litoral Sur y Galápagos del MAGAP ([Anexo 6.3](#));
- b) Copia de la escritura de constitución de la compañía; copias de escrituras de aumento de capital y reformas de estatutos (si los hubiere);
- c) Copia de certificado actualizado de cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías;

- d) Copia actualizada del Registro Único de Contribuyentes, RUC que señale como actividad principal la exportación de flores;
- e) Declaraciones del pago del impuesto a la renta de los 2 últimos años. En caso de iniciarse por primera vez en una actividad económica, lo presentara luego del primer año;
- f) Certificado de estar al día en las obligaciones patronales en el IESS. En caso de iniciarse por primera vez en una actividad económica, lo presentara luego del primer año;
- g) Copia certificada del título de propiedad emitido por la Dirección Nacional de Propiedad Industrial del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPI de la marca(s) de la(s) caja(s) a utilizar. La marca, debe proteger la Clase Internacional 31. Si la marca es de propiedad de un tercero deberá adjuntar el título de propiedad y la carta de autorización de uso de la marca debidamente legitimado y apostillado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de acuerdo con los tratados y la normativa vigente. En caso de encontrarse en idioma diferente al castellano, se deberá incluir la traducción respectiva;

El tiempo de registro para los exportadores no debe exceder de 15 días.

3.3 IEPI – INSTITUTO ECUATORIANA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI) es el ente estatal que regula y controla la aplicación de las leyes de la propiedad intelectual, es decir, las creaciones. Es el Organismo Administrativo Competente para propiciar, promover, fomentar, prevenir, proteger y defender a nombre del Estado Ecuatoriano, los derechos de propiedad intelectual reconocidos en la Ley y en los tratados y convenios internacionales, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que sobre esta materia deberán conocerse por la Función Judicial.

Dentro del IEPI existe la Dirección Nacional de Obtenciones Vegetales y Conocimientos Tradicionales, que promueve el respeto de la biodiversidad, los conocimientos tradicionales y las obtenciones vegetales, a través de la educación, difusión y observancia, con una gestión de calidad en apego a la normativa jurídica vigente, garantizando el acceso y difusión de la información legalmente disponible. Tramita y resuelve las solicitudes en materia de obtenciones vegetales, sustanciar y resolver trámites de oposiciones y atender las modificaciones al registro.

3.3.1 Registro de Variedad Vegetal

Para hacer el registro, se debe solicitar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud de Derecho de Obtentor, que comprende los tres formularios de Formato Cuestionario, Solicitud de Variedad Vegetal y el Formato Derecho de Obtentor;
- b) Fotografías en color de la variedad vegetal a registrar; y
- c) Pago de la tasa correspondiente, de acuerdo al tarifario publicado en la Resolución IEPI No. 001-2013 CD-IEPI, publicada en el Registro Oficial No. 26 de julio de 2013.

Una vez recibida la solicitud del exportador y cumplidos los requisitos antes referidos, se procederá internamente con lo siguiente:

- a) Admisión a trámite;
- b) Revisión requisitos formales. (Declaración juramentada, Cesión de derechos de ser el caso, depósito de muestra viva);
- c) Publicación en gaceta;
- d) Examen técnico DHE;
- e) Dictamen técnico.;
- f) Resolución;
- g) Elaboración de Certificado de Obtentor.

De conformidad con el Artículo 7 de las Actas de 1961/1972 y 1978 y el Artículo 12 del Acta de 1991 del Convenio de la *UPOV (Unión Internacional para la Protección de las Obtenciones Vegetales)*, únicamente podrá otorgarse la protección respecto de una obtención vegetal, una vez que el examen de la variedad haya demostrado que cumple los requisitos de protección establecidos en estas Actas y, en particular, que la

variedad es distinta (D) de cualquier otra variedad cuya existencia sea notoriamente conocida en el momento de presentación de la solicitud (en adelante denominada "variedad notoriamente conocida") y que es suficientemente homogénea (H) y estable (E) ("DHE", de manera abreviada). El examen, conocido como el "examen DHE", se basa principalmente en los ensayos en cultivo efectuados por la autoridad competente encargada de otorgar los derechos de obtentor o por instituciones independientes, como los institutos públicos de investigación, que actúen en representación de dicha autoridad o en algunos casos sobre la base de ensayos en cultivo efectuados por el obtentor. El examen da lugar a la descripción de la variedad, mediante sus caracteres pertinentes (por ejemplo, altura de la planta, forma de la hoja, época de floración), mediante los cuales puede definirse como variedad según lo previsto en el Artículo 1.vi) del Acta de 1991 del Convenio.

3.3.2 Registro de Marcas de Exportación

Con el objeto de prestar facilidades al sector exportador para el registro de marcas de exportación, se deberá solicitar únicamente los siguientes documentos habilitantes:

- d) Original y copia de la solicitud de registro;
- e) Copia de la cédula de ciudadanía en el caso de las personas naturales;
- f) Nombramiento de representante legal de la persona jurídica solicitante;
- g) Poder debidamente legalizado, de ser el caso;
- h) Comprobante de pago por la tasa correspondiente;
- i) En el caso de los signos gráficos o mixtos, se debe adjuntar 6 etiquetas en papel adhesivo con la reproducción del signo;
- j) Documento de prioridad en caso de que se quiera hacer valer este derecho en el Ecuador.

El tiempo para emitir la resolución de un registro de marca no debe exceder de 15 días laborables, salvo el caso en que se haya presentado oposición al registro por parte de terceras personas.

3.3.3 Validez del Registro

El tiempo de validez de una marca para el sector exportador será indefinido, mientras el exportador demuestre haber realizado exportaciones con esa marca.

El control para determinar el uso de la marca, se hará mediante consulta determinación electrónica directa a través de la plataforma EcuPass del SENA. E.

Si en el lapso de un año, el exportador no ha realizado una exportación con una marca registrada, la perderá y tendrá que reiniciar el trámite de registro para recuperarla, si es que aún está disponible.

3.4 AGROCALIDAD

La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro – Agrocalidad, es la autoridad nacional sanitaria, fitosanitaria y de inocuidad de los alimentos, encargada de la definición y ejecución de políticas, regulación y control de las actividades productivas del agro nacional. Es respaldada por normas nacionales e internacionales que apuntan a la protección y mejoramiento de la producción agropecuaria, implantación de prácticas de inocuidad alimentaria, el control de la calidad de los insumos, el apoyo a la preservación de la salud pública y el ambiente, incorporando al sector privado y otros actores en la ejecución de planes, programas y proyectos.

Agrocalidad promueve en las diversas cadenas de producción agropecuaria, procesos sustentados en sistemas de gestión de la calidad, a fin de mejorar la producción, productividad y garantizar la soberanía alimentaria, para lograr la satisfacción de los requerimientos nacionales y el desarrollo de la competitividad internacional. Otorga la certificación orgánica mediante la aplicación de la normativa nacional: registra, controla y supervisa a los operadores de la cadena de producción orgánica agropecuaria en el Ecuador, con el objetivo de garantizar su categoría como productores, procesadores y/o comercializadores de productos orgánicos certificados, además observa el desempeño técnico y administrativo de las agencias de certificación de productos orgánicos y sus inspectores.

Dentro del área de sanidad vegetal relacionado a las exportaciones, Agrocalidad tiene como objetivo general, regular los procesos de certificación fitosanitaria para el cumplimiento de requerimientos fitosanitarios de los países importadores de plantas,

productos vegetales y artículos reglamentados, producidos en el país o de reexportación.

Es responsabilidad de Agrocalidad:

- a) Supervisar el fiel cumplimiento de las obligaciones de los productores en campo, salas pos cosecha y agencias de carga.
- b) Mantener registros actualizados de todos los procesos para que puedan ser verificados en cualquier momento.
- c) Realizar auditorías a todas las fincas productoras de flores, previo a las épocas pico de producción (Valentín, día de las madres, etc.).
- d) Certificar solo aquellos envíos que cumplan con todo lo establecido en este protocolo.

3.4.1 Procedimientos

La inspección de especies florícolas se realizará de acuerdo a este protocolo, así como de las ediciones posteriores que entren en vigencia. En los casos en que no se oponga a este protocolo, se regirá por lo estipulado en la Resolución 038 de Agrocalidad.

La observancia de los procedimientos relacionados al control fitosanitario es de obligatorio cumplimiento obligatorio para la autoridad competente, sus funcionarios y el exportador.

Deben estar estrechamente vinculados a la normativa legal vigente y no a la discrecionalidad del funcionario, haciendo prevalecer los principios enunciados en el capítulo 4.

3.4.2 Horario de Inspección

La inspección fitosanitaria es potestad de Agrocalidad y se realiza como procedimiento de un proceso de perfilamiento de riesgos, con notificación previo o sin ella y dentro de los horarios siguientes:

Sala Post Cosecha: De 08:00 hasta las 17:00 horas

Terminal de Carga: De acuerdo a la hora de ingreso a bodega

Durante estos horarios, los productores o exportadores dispondrán de una persona para que traslade las cajas a ser muestreadas hacia la mesa de inspección y una vez finalizada esta labor, las re-empaque. De no haber colaboración en este sentido, Agrocalidad no realizará la inspección y notificará a la empresa para proceder a la sanción correspondiente.

Deberán además designar a un representante a manera de contraparte técnica, quien deberá estar presente durante todo el proceso de inspección y prestar las facilidades para que el inspector de Agrocalidad realice su labor.

3.4.3 Lugares de Inspección

Se realizará únicamente inspecciones fitosanitarias en sitios registrados en el MAGAP y/o Agrocalidad. Estas pueden realizarse en las salas post-cosechas, puertos o aeropuertos.

3.4.3.1 Salas Post-Cosecha

Para recibir la autorización de Agrocalidad, la sala post cosecha debe reunir las siguientes características:

- a) Áreas de recepción de producto, selección y clasificación, empaque, almacenamiento de productos. Sitio para el almacenamiento de materiales de empaque, pavimentado, limpio y desinfectado en ambientes bajo resguardo (instalaciones cerradas, ventanas y ductos de ventilación protegidos con mallas anti insectos).
- b) Mesa de inspección de acuerdo a lo especificado por Agrocalidad.
- c) Sitio de eliminación de desechos o mecanismo con tal fin.

- d) Áreas circundantes limpias y sin malezas.
- e) Contar con cuarto(s) frío(s).
- f) Protocolos fitosanitarios de ser el caso.

Para el control apropiado, el inspector fitosanitario utilizará la lista de chequeo correspondiente (ver lista de chequeo 5.2).

3.4.3.2 Terminales de Carga

Para recibir la autorización de Agrocalidad, el centro de acopio debe reunir las siguientes características:

- a) Áreas de recepción de producto, selección y clasificación, empaque, almacenamiento de producto. Sitio para el almacenamiento de materiales de empaque, pavimentado, limpio y desinfectado en ambientes bajo resguardo (instalaciones cerradas, ventanas y ductos de ventilación protegidos con mallas anti insectos).
- b) Mesa de inspección de acuerdo a lo especificado por Agrocalidad.
- c) Sitio de eliminación de desechos o mecanismo con tal fin, alejado del lugar de acopio.
- d) Áreas circundantes limpias y sin malezas.
- e) Trampas para plagas (insectos, roedores, entre otros.)
- f) La infraestructura en general debe evitar el encharcamiento y acumulación de lodo y polvo, presencia de malos olores, gases, humo, radiación u otros que pueden afectar la calidad del producto que se revisa.
- g) Contar con cuarto(s) frío(s).
- h) Protocolos fitosanitarios de ser el caso.

Para el control apropiado, el inspector fitosanitario utilizará la lista de chequeo correspondiente (ver lista de chequeo 5.3).

3.4.4 Inspección Fitosanitaria

La inspección fitosanitaria de los envíos de especias florícolas se basa en la toma de muestras. Los muestreos deben realizarse en presencia del dueño de la carga o su representante (contraparte técnica). Se entiende por muestreo, al proceso de seleccionar unidades de una población de interés, de manera que por el estudio de las muestras se puede generalizar el resultado para la condición de toda la población elegida, en este caso la condición fitosanitaria de los envíos de flores.

Las inspecciones fitosanitarias se realizan como procedimiento de un proceso de perfilamiento de riesgos, considerando el estatus fitosanitario de cada finca. Si el lote cumple con los requisitos de exportación se emite el informe de inspección fitosanitaria, caso contrario se desaprueba el producto y se emite el acta de rechazo.

Durante el día la labor se realiza con luz natural. Para las inspecciones fitosanitarias en lugares cerrados y/o en horarios nocturnos, el sitio de inspección deberá disponer de una mesa de inspección con la adecuada iluminación artificial para facilitar la labor del inspector, según lo dispuesto por Agrocalidad. En los sitios donde se requiera, se deberá distribuir a los técnicos por turnos para atender las solicitudes de inspección fitosanitaria.

El inspector tiene las funciones y atribuciones estipuladas en la Guía de Procedimientos. Durante la inspección física, ejercerá únicamente aquellas guías relacionadas a la propia inspección o al control e inspección del lugar donde realizará la inspección.

Agrocalidad no podrá exigir al exportador, información que éste haya entregado previamente al MAGAP como requisito de su registro, ni podrá condicionar la inspección ni solicitar documentos o información que hayan sido entregados en la solicitud de inspección. Para el cumplimiento de su función, el inspector de Agrocalidad sólo podrá requerir el código o número de registro del exportador y verificar en el sistema del MAGAP, cualquier información adicional que requiera. Puede además hacer el Check List correspondiente al sitio de la inspección.

3.4.4.1 Inspección en Sala Post Cosecha

- a) Planificación de rutas de Inspección.- Los inspectores mensualmente planifican las rutas de inspección en base a la ubicación geográfica de los operadores de exportación y de la frecuencia de inspección determinada por el perfil de riesgo en que se ubica el exportador, de tal manera que puede recibir visitas de los inspectores entre 1 y 3 veces por semana, siendo éstas en horario y fechas sorpresivas.

Los perfiles de riesgo se determinan en base a las intercepciones que el personal técnico reporta tanto en salas pos cosecha, en agencias de carga y notificaciones internacionales durante un mes, mediante una ponderación de las variables se aplica estadística básica para establecer rangos o perfiles que son: alto, medio y bajo.

De acuerdo a este análisis las inspecciones pueden fluctuar entre 1 vez por semana a fincas en perfil bajo, 2 veces por semana a fincas de perfil medio y 3 veces por semana a fincas en perfil alto.

- b) Reporte de Inicio de Actividades.- Cada inspector debe reportar el inicio de actividades vía radio a la central de operaciones, en la mañana hasta las 9:00 horas, así como también debe indicar la zona en la cual se va a encontrar ese día, de acuerdo a una planificación autorizada previamente.

- c) Secuencia del Proceso de Inspección.-

1. *Contacto inicial con la contraparte técnica.-* El inspector fitosanitario debe verificar que la persona con quien toma contacto inicial este registrada como contraparte técnica, de acuerdo a lo que estipula la Resolución 064 publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 477 del 28 de Noviembre del 2008 ("los exportadores deberán contar con un responsable técnico inscrito en Agrocalidad, reconocido como contraparte de la empresa").

Una vez verificada esta información el inspector debe comenzar la inspección registrando el Nombre y Apellido de la Contraparte Técnica en el "Reporte de Inspección de Sala Pos cosecha". En todo el proceso de inspección deberá acompañar al inspector la contraparte técnica o su delegado.

2. Verificación de Sala Post Cosecha (infraestructura, asepsia, equipo de protección del personal).-
- Infraestructuras funcionales, organizadas y condiciones de asepsia con drenajes en todas las áreas.
 - Personal con equipo de protección
 - Sitio adecuado para la inspección, mesa de revisión con superficie de color blanco, limpia, con iluminación propia.
 - Sistemas de procesamiento y manejo de material vegetal con presencia de plagas.
 - Revisión del entorno de Sala Pos cosecha, determinando la presencia de focos de contaminación.
 - Manejo de agua utilizada en sala pos cosecha, considerando: recolección, transporte, tratamiento y descarga.
 - Cuartos fríos en funcionamiento, con temperaturas adecuadas para cada especie.
3. *Selección de la muestra.*- La selección de la muestra se debe realizar considerando un patrón aleatorio (Tabla de aleatorización) de todas las piezas que se exportan, el cual representa a todo el material vegetal que ingresa a sala pos cosecha.

La muestra provendrá de productos de plantas ornamentales y flores cortadas seleccionadas por el inspector, de un 5% (Resolución 64) del total del material que se encuentre listo para exportar.

Inspección visual exhaustiva del material vegetal.- Una vez seleccionados los productos de plantas ornamentales, se procede a la inspección minuciosa del material vegetal, que constituye el diagnóstico visual para la determinación de presencia o ausencia de plagas cuarentenarias y no cuarentenarias.

Abrir las cajas o piezas para posteriormente revisar cuidadosamente (sacudir, golpear 2 a 4 veces) cada tallo, flor o ramo, sobre una superficie blanca con el propósito de desalojar cualquier larva de insecto o insecto adulto para su posterior recolección e identificación.

Revisión de hojas, tallos y pétalos buscando signos de alimentación, síntomas o signos de enfermedades o larvas de insectos. Ramo que se ha revisado no se vuelve a examinar.

Inspeccionar el fondo de las piezas o cajas para encontrar evidencias de plagas polizontes (se considera plaga polizón a cualquier insecto, animal o semilla que se encuentre en el empaque y que no es considerada parte del producto ornamental o florícola de exportación.

5. *Criterio de aprobación y rechazo.*- Se desaprobará el envío si como resultado de la inspección fitosanitaria se reporta la presencia de plaga reglamentada, no se emitirá el Certificado Fitosanitario de Exportación y adicionalmente se procederá a cuarentenar el bloque o invernadero de donde proviene el material vegetal contaminado con plaga y la finca deberá aplicar el plan de contingencia descrito para la certificación de lugares y/o sitios de producción.

6. *Análisis de Laboratorio.*- Del material vegetal del envío desaprobado y de la plaga interceptada, siempre se toman las muestras respectivas para identificación en laboratorio. Anexo a esto se llena el formulario de envío de muestras para laboratorio, detallando los datos que se requieren y el respectivo respaldo fotográfico.

7. *Reporte de finalización de actividades.*- *Una vez finalizadas las inspecciones en las fincas planificadas, el inspector fitosanitario debe informar tal situación a la Central de Operaciones. Se reportará en los formularios correspondientes, la desaprobarción de envíos para la no emisión de Certificado Fitosanitario de Exportación.*

3.4.4.2 Inspección en Terminales de Carga

- a) Verificación del Certificado de Aprobación.- La Inspección fitosanitaria se realizará en los puertos y aeropuertos, las 24 horas los 365 días del año, o en lugares que se encuentren aprobados por Agrocalidad. Aquellos sitios que se dedicaren a actividades no autorizadas como re empaque o reproceso de material previamente desaprobado, serán clausurados.

- b) Asignación de Inspectores.- De acuerdo al análisis previamente realizado de los perfiles de riesgo de las fincas, el supervisor de turno, procederá a la asignación de los inspectores a los diferentes lugares de inspección.

- c) Inspección Simultánea.- Una vez preparado el plan de trabajo y las asignaciones, el supervisor de turno informará tanto al SENA E como a la PNA en puerto o aeropuerto, vía correo electrónico, sobre las inspecciones a realizar y ellos determinarán la necesidad de enviar o no un delegado al sitio de inspección, de acuerdo a sus propios perfiles de riesgo.

En caso de una inspección simultánea con otras autoridades de control, el inspector de Agrocalidad quedará subordinado a la instrucción del delegado de la policía antinarco ticos y de aduana, en ese orden jerárquico, quienes serán los que ordenen la apertura de cajas y quienes deberán hacer los primeros chequeos a la carga de exportación o determinaran el procedimiento, de acuerdo a los requerimientos específicos de Agrocalidad. Si no hay presencia de las otras autoridades, el inspector podrá seguir el proceso de inspección según este protocolo.

Si la PNA o el SENA E han indicado su intención de inspeccionar el embarque, se notificará a la contraparte sobre este particular.

- d) Verificación Documental del Embarque.- El inspector debe solicitar al jefe de operaciones en la terminal de carga, que presente el manifiesto de carga, programación u hoja de control de embarques, documentos donde conste el detalle de las cajas a exportarse. Se deberá verificar lo siguiente:

- Fecha de la inspección
- Lugar de inspección
- Razón social y código de registro del exportador
- Razón social y código de registro del productor (en caso no sea producción propia del exportador)
- Destino del envío
- Nombre de la aerolínea
- Número de cajas declaradas

- Marca de las cajas declaradas
- Número de cajas ingresadas a la terminal de carga
Identificación y cuantificación de plagas encontradas

Número de cajas rechazadas

e) Verificación del Lugar de Inspección.- El inspector hará la verificación del estado general del sitio de inspección, considerando lo siguiente:

Infraestructuras funcionales, organizadas y condiciones de asepsia con drenajes en todas las áreas.

Ventilación en funcionamiento

Sitio adecuado para la inspección, mesa de revisión con superficie de color blanco, limpia, con iluminación propia.

Cuartos fríos en funcionamiento, con temperaturas adecuadas para cada especie.

Controles y medidores de temperatura en funcionamiento.

☒ Revisión de los Pallets.- En caso de utilizarse pallets en la exportación, se verificarán las condiciones sanitarias de los mismos (almacenamiento y sellos legibles de acuerdo a la norma NIMF 15). Igualmente se deberá verificar la legibilidad de la marca, que los pallets estén libres de plagas, corteza y tierra.

En caso de presentarse algún incumplimiento de la normativa vigente para los pallets, el inspector deberá rechazarlos y pedir se reemplacen inmediatamente.

Selección de la Muestra.- La selección de la muestra se debe realizar considerando un patrón aleatorio (Tabla Aleatoria) de todas las cajas a exportar. La muestra provendrá de las cajas seleccionadas por el inspector, de un 2% del total del material a exportar que ha ingresado a la terminal de carga.

La selección de la muestra se debe realizar considerando un patrón aleatorio (Tabla de aleatorización) de todas las piezas que se exportan, el cual representa a todo el material vegetal que ingresa a la agencia.



La muestra provendrá de productos de plantas ornamentales y flores cortadas seleccionadas por el inspector, de un 2% (Resolución 10) del total del material que se encuentre listo para exportar. Se solicita al personal de apoyo coloque las piezas requeridas por los inspectores en la mesa provista para el efecto.

Los inspectores registran los datos de la pieza que procederán a inspeccionar, identificando lo siguiente:

- Fecha de la inspección.
- Lugar de inspección. (Nombre de la agencia de carga).
- Destino del envío.

- Numeración de la guía aérea madre (AWB).
- Presencia de código de finca por pieza.

- Producto exportado.
- Numero de cajas por finca. (guía hija HAWB).
- Presencia o ausencia de etiqueta de inspeccionado Agrocalidad.

El personal de apoyo de la terminal de carga, deberá contar con la vestimenta apropiada y en condiciones sanitarias óptimas para el manipuleo de las cajas durante el muestreo o las operaciones de descarga y carga del contenedor o camión. Cualquier anomalía al respecto, deberá comunicarse al jefe de operaciones para que se tomen los correctivos necesarios. En caso de no acatarse la disposición, el inspector deberá anotar la observación, incluyendo el nombre del jefe de operaciones y en casos muy evidentes, se tomará un registro fotográfico y se suspenderá la inspección.

El cargamento se dividirá en estratos, considerando las exigencias fitosanitarias de cada país de destino.

PROCEDIMIENTO INSPECCIÓN PARA TODOS LOS DESTINOS		
CAMIONES O CONTENEDORES INSPECCIONES EN PUERTOS O PATIOS DE CONSOLIDACION	INTERCEPCIONES PLAGAS CUARENTENARIAS	PROCEDIMIENTO
INSPECCIÓN 2 %		
1er. ESTRATO	1	RECHAZO DEL PRIMER SEGMENTO DE LA CARGA. DETENER EL EMBARQUE. REVISIÓN DE CAJAS AL AZAR
(2do. ESTRATO) 20%	MUESTREO DEL 2% DE LAS CAJAS	LA INSPECCIÓN CONTINÚA ACEPTANDO CADA LOTE QUE NO PRESENTE PROBLEMAS DE PLAGAS. DE ENCONTRAR 1 CAJA CON PLAGA, SE RECHAZA EL CARGAMENTO RESTANTE.
(3er. ESTRATO) 20%		
(4to. ESTRATO) 20%		
(5to. ESTRATO) 20%		

- h) Inspección Visual del Material Vegetal.- Constatación de la presencia de las cajas con productos ornamentales o florícolas de exportación en los cuartos fríos de la agencia de carga según la información de los manifiestos de carga entregados por los jefes de operaciones o sus delegados.

Abrir las cajas o piezas para posteriormente revisar cuidadosamente (sacudir, golpear 2 a 4 veces) cada tallo, flor o ramo, sobre una superficie blanca con el propósito de desalojar cualquier larva de insecto o insecto adulto para su posterior recolección e identificación. Con ayuda de una lupa, observar minuciosamente la presencia de plagas.



Siempre tener presente que el manipuleo excesivo puede causar daños a las flores, por lo que se debe hacer con mucho cuidado, siempre tratando de causar el menor impacto posible. Debe usarse las manos para manipular la muestra y abstenerse de usar herramientas u otros objetos que pudieran causar lesiones.

Revisión de hojas, tallos y pétalos buscando signos de alimentación, síntomas o signos de enfermedades o larvas de insectos. Ramo que se ha revisado no se vuelve a examinar.

Inspeccionar el fondo de las piezas o cajas para encontrar evidencias de plagas polizontes (se considera plaga polizón a cualquier insecto, animal o semilla que se encuentre en el empaque y que no es considerada parte del producto ornamental o florícola de exportación).

- i) Criterio de Aprobación y Rechazo.- Se desaprobará el envío si como resultado de la inspección fitosanitaria se reporta la presencia de plaga reglamentada, no se emitirá el Certificado Fitosanitario de Exportación.

Ante la intercepción de plaga por parte del operador se desaprobará el envío conforme la guía de inspección establecida por Agrocalidad (cero tolerancia); no se emitirá Certificado Fitosanitario de Exportación y adicionalmente se pondrá en cuarentena el bloque de cultivo de donde provenga el material vegetal plagado, y la finca deberá aplicar el plan de contingencia. Se colocará un sello y un precinto de seguridad que indique este rechazo, en la puerta posterior del camión o contenedor.

- j) Análisis de Laboratorio.- Las muestras de plagas interceptadas en el proceso de inspección fitosanitaria, serán preparadas y adecuadas conforme a la Resolución para Toma y Envío de Muestras, previo a su envío al laboratorio. Igualmente, del material vegetal del envío desaprobado, se deberá siempre tomar muestras para identificación en laboratorio.

Para estos casos, se requiere llenar el formulario de solicitud de análisis ([Anexo 6.8](#)), detallando los datos que se requieren y adjuntando el respectivo respaldo fotográfico.



- k) Aprobación del Embarque.- Una vez terminada la inspección y si el envío cumple con los requisitos fitosanitarios de exportación, se deberá colocar el sello oficial de Agrocalidad a las cajas que han inspeccionadas, como referencia de aprobación de la muestra y por consiguiente del embarque. El inspector deberá verificar que los sellos están bien colocados y que sellan las cajas de manera apropiada.

Se procede además a la emisión del acta de inspección fitosanitaria (ver anexo 5). Las copias del acta se distribuirán de la siguiente manera:

- Original: Exportador
- Copia 1: Productor
- Copia 2: Deposito Temporal
- Copia 3: Coordinación Provincial de Agrocalidad
- Copia 4: Inspector

- 1) Reporte de Finalización de Actividades.- Una vez finalizada la inspección en la finca programada, el inspector debe informarlo a la Central de Operaciones. Se reportará la desaprobación de envíos para la no emisión de certificados fitosanitarios de exportación, en el formulario correspondiente.

Los reportes de los resultados de inspección, deberán ser entregados por el inspector a la oficina del puerto, donde se almacenará en archivos electrónicos y de manera física, de manera que permita realizar verificaciones posteriores.

3.4.5 Sellos de la Inspección

Para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos realizados en la inspección fitosanitaria, Agrocalidad colocará un mecanismo de diferenciación distinguible visualmente (ej: sello) que indique la labor realizada y el status del cargamento inspeccionado. Este sello debe ser preferiblemente de un material resistente a la intemperie y al mismo tiempo frágil para que se destruya si se lo trata de remover.

Para un perfecto pegado, las cajas deben estar libres de humedad y polvo. Esto evitará que se desprendan y pueda darse un mal uso a los sellos.

Como ejemplo, en el caso que la muestra analizada sea satisfactoria y que el embarque está autorizado para su exportación, se podrá colocar un distintivo¹ de un color determinado como respaldo de la inspección:

¹ El distintivo que se muestran en el 3.4.5 son para fines ilustrativos y no necesariamente deben ser replicados por Agrocalidad, quien deberá determinar la viabilidad de esta medida.



Por otro lado, en el caso que la muestra analizada presente plagas o cualquier otra razón para su rechazo, no se permitirá la exportación de ese embarque y se deberá colocar un distintivo de diferente color para indicar es carga de rechazo:



Se debe tener en cuenta que es muy importante preservar la integridad del distintivo de rechazo hasta que el camión haya salido del recinto aeroportuario.

El personal responsable de la grita, deberá verificar la integridad de este distintivo, para constatar que no ha sido violentado en el interior del recinto, previniendo así que las cajas rechazadas no se queden adentro para ser luego embarcadas de manera ilegítima, evadiendo a la autoridad de control.

Agrocalidad deberá definir qué tipo de distintivo utilizará, tomando en consideración costos para el exportador, el tiempo de este paso y disponibilidad de espacio en las cajas.

3.4.6 Emisión de Certificado Fitosanitario

La emisión del Certificado Fitosanitario será de manera inmediata y de acuerdo al perfil de riesgos fitosanitarios que tenga el exportador o los productores que proveen a ese exportador.

Agrocalidad deberá implementar un proceso informático que facilite la aprobación inmediata de los certificados, dentro de la plataforma VUE, 24 horas al día y desde cualquier lugar del territorio nacional, descentralizando así los procedimientos y permitiendo al exportador la impresión automática de los certificados fitosanitarios correspondientes a la exportación. Estos certificados deberán ser firmados electrónicamente por la autoridad responsable, para garantizar su validez e idoneidad.

El **proceso de emisión de un Certificado Fitosanitario** consistirá en lo siguiente:

a) Solicitud de Inspección.-

Es ingresada por el exportador en la VUE, en forma electrónica y adjuntando la solicitud de inspección. El sistema informático generará un número de solicitud que identificará el trámite en todo momento, permitiendo así su trazabilidad.

Ese programa incluirá el nombre de la finca asociada y su código, la cantidad de cajas programadas y el tipo de caja a cortar por cada día de la semana. Por razones de seguridad en el manejo de la información, se omite el destino de la fruta y el nombre del barco que la transportará. Esta información será incorporada de manera automática al generar la Declaración Aduanera de Exportación - DAE. Previo a la aceptación de la DAE, el sistema informático deberá validar el destino ingresado con algún requisito previo que sea obligatorio para ese destino.

b) Inspección.-

Con la información de la solicitud, Agrocalidad programará las inspecciones que considere necesarias de acuerdo al perfil de riesgo fitosanitario que tenga el productor o exportador. Del resultado de la inspección o si por el perfilamiento decidiera no hacerlo, el inspector de Agrocalidad emitirá su informe favorable o desfavorable para la emisión del certificado fitosanitario. El resultado será comunicado al exportador vía correo electrónico y en la VUE.

De ser favorable, el sistema podrá autorizar el pago de la tasa y continuar el trámite en línea; caso contrario, explicará las razones para que el exportador o productor pueda remediar las causas del rechazo y presentar una nueva solicitud de inspección.

c) Pago de Tasa.-

Agrocalidad realizará convenios con el sistema bancario nacional, para que por su intermedio se pueda cancelar la tasa de certificación fitosanitaria. La interacción debe permitir la inmediata transferencia de los fondos a la cuenta designada de la entidad, así como la confirmación del pago.

d) Generación del Certificado Fitosanitario.-

Una vez validado el pago de la tasa, y con informe favorable de Agrocalidad, el exportador podrá generar en línea e imprimir el Certificado Fitosanitario, previo adjuntar una copia de la factura comercial o proforma y el resultado de análisis de laboratorio, en caso que el país de destino así lo exija.

Los certificados emitidos por Agrocalidad tendrán toda la información pertinente, así como una firma electrónica de la persona responsable.

3.4.7 Facilidades de Pago al Exportador

Como facilitación para el pago que deban hacer los exportadores por cualquier trámite o servicio, sobre todo cuando éstos se deben realizar en fines de semana o días festivos, Agrocalidad podrá recibir pagos anticipados por parte del exportador, acreditándose esos valores para trámites o servicios futuros.

Agrocalidad modificará su sistema informático, de ser necesario, a fin de permitir el manejo de saldos pendientes y a favor por parte de los exportadores. De igual manera, el exportador podrá ver sus saldos en la VUE para una mejor administración de su cuenta.

3.4.8 Materiales, Equipos y Uniformes

El inspector que va a realizar una inspección fitosanitaria, sea en la finca, en centros de acopio o puertos, deberá acudir debidamente uniformado y con todos los materiales, equipos e insumos necesarios para el correcto desempeño de su labor, con el objeto de no retrasar el proceso de inspección o realizar un trabajo insuficiente por falta de dichos elementos. Debe entenderse que las inspecciones podrían realizarse en sitios donde no es posible conseguir estos materiales.

Los equipos, materiales e insumos necesarios para una correcta inspección son los detallados a continuación:

a) Equipos

- Radio de comunicación con frecuencias incluidas. El sistema debe garantizar la continuidad de la operación las 24 horas de los 365 días al año.
- Tablet con capacidad de recepción y envío de datos (servicio de internet) y GPS.
- Cámara fotográfica con resolución mínima de 5 megapíxeles, zoom de 10x, lente gran angular (24 mm). Puede obviarse este equipo si la Tablet cuenta con estas características.

b) Materiales

- Mochila
- Pinzas: una redonda y una recta
- Pinceles: #1 y #2

- Lupa con luz incorporada (mínimo 30x)
- Estilete

- Cuchillo bananero

- Termómetro digital para registro de temperatura en cuartos fríos
- Guantes industriales de protección

- Tablero apoya manos

- Protocolo de inspección fitosanitaria para flores

c) Insumos

- Caja de guantes quirúrgicos desechables
- Caja de mascarillas desechables

- Frascos de 50ml con tapa y frascos viales

- Frasco de 100ml con doble tapa, para alcohol etílico al 70%
- Funda de algodón, de 50g
- Fundas plásticas 20 x 30 de cierre hermético
- Fundas de papel empaque de 15 x 20
- Cinta adhesiva de 6 cm de ancho
- Cinta engomada de 2 cm de ancho
- Etiquetas adhesivas de papel color blanco de 5 x 5 cm
- Sobres de papel encerado
- Palillos de madera (tipo mondadientes)

d) Uniformes

- Camisetas con identificación de Agrocalidad

- Camisas con identificación de Agrocalidad
- Gorras con identificación de Agrocalidad

- Chalecos con identificación de Agrocalidad y bandas reflectivas

- Credencial de identificación de Agrocalidad

3.5 SENAE – SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional. En virtud del Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) y sus reglamentos, se le atribuye todas las competencias técnico-administrativas necesarias para llevar adelante la planificación y ejecución de la política aduanera del país y para ejercer, en forma reglada, las facultades tributarias de determinación, de resolución, de sanción y reglamentaria en materia aduanera.

El control aduanero se aplicará al ingreso, permanencia, traslado, circulación, almacenamiento y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte hacia y desde el territorio nacional, inclusive la mercadería que entre y salga de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico, por cualquier motivo. Asimismo, ejercerá el control aduanero sobre las personas que intervienen en las operaciones de comercio exterior y sobre las que entren y salgan del territorio aduanero.

Dado que las exportaciones no generan tributos al Estado, el único rol que desempeñará el SENAE es la verificación documental y/o física de las mercancías a exportar, con el único propósito de constatar que éstas correspondan a lo declarado en la DAE y de acuerdo a los perfiles de riesgo que se encuentren establecidos.

Además podrá cambiar el canal de aforo para verificar y controlar las exportaciones a países específicos o para evitar la salida de mercancías ilegales, de prohibida exportación o que correspondan al patrimonio cultural, flora y fauna, de propiedad intelectual, etc. que se pretenda camuflar en embarques.

No podrá invocarse la potestad aduanera para cometer abusos de autoridad que causen perjuicio al exportador y las mercancías de exportación. Se sujetará de manera estricta a las normas vigentes, a los perfiles de riesgo y a los procedimientos o protocolos establecidos.

3.5.1 Perfilamiento de Riesgos

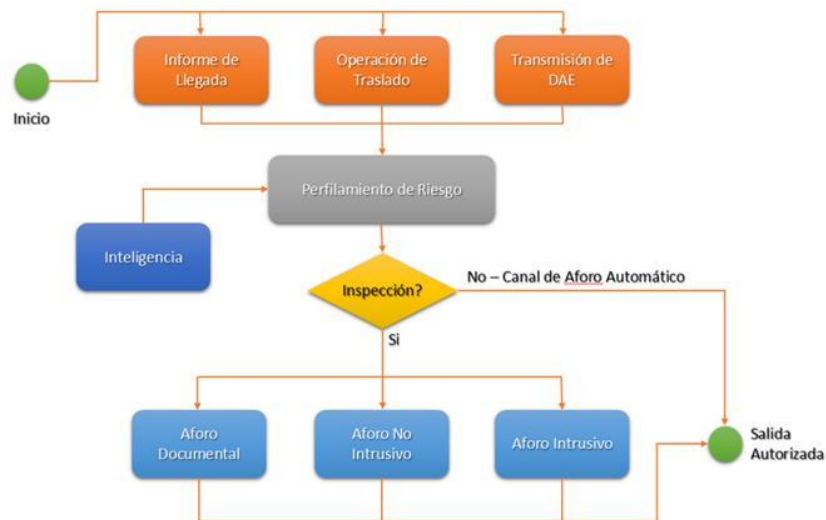
El objeto principal para hacer un perfilamiento de riesgo es el poder lograr un equilibrio entre dos posiciones aparentemente antagónicas, como son la facilitación del comercio exterior y el control de las operaciones de comercio exterior.

El convenio de Kyoto demanda a todos los países miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la aplicación de controles inteligentes en la gestión de riesgo. En base a esto, La Secretaría de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) indica en la Decisión 574 que los países miembros deberán aplicar la gestión de riesgo para control de las operaciones de comercio exterior, pudiendo utilizar técnicas de gestión del riesgo basadas en un análisis sistemático de los antecedentes y de la información recibida, en relación con una determinada operación de comercio exterior y con el conjunto de las operaciones del sector económico o sectores de riesgo considerados.

Con una selección inteligente basada en criterios objetivos de riesgo se podrá mejorar la efectividad de los controles, reduciendo los aforos físicos, mejorando los índices de eficiencia y agilizando en gran medida al comercio exterior.

El SENA E establecerá los niveles de control de todas las declaraciones aduaneras y documentos de transporte en base a criterios de selectividad o indicadores de riesgo a través de una herramienta informática. Los criterios de selectividad se sustentarán en indicadores de percepción de riesgo que tenga la administración aduanera, con base en la información que esta posea sobre los operadores de comercio exterior. La funcionalidad y administración de la herramienta informática será regulada por la Dirección General de esta entidad.

Se entenderá por indicadores de riesgo al conjunto de medidas cuantitativas formadas por variables que recogen la información de la base de datos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Los criterios de jerarquización de la información del sistema de gestión de riesgo tendrá el carácter de reservada.



3.5.2 Canales de Aforo

Si como producto del perfilamiento de riesgos se determina que una carga de exportación será sometida a un aforo físico, se procederá a modificar el estado de la DAE a “Proceso de Aforo” en el sistema informático EcuPass, el resultado del perfilamiento será informado electrónicamente al exportador de las mercancías, a través de notificaciones generadas en el sistema informático EcuPass y mediante correo electrónico automático a todas las direcciones que el exportador tenga registradas. Se deberá adecuar la plataforma informática del SENA E para que genere este correo de manera inmediata y automática al momento de cambio de estado de DAE a Proceso de Aforo.

Tanto la notificación en EcuPass como el correo electrónico enviado, deberán tener al menos la siguiente información:

- a) Tipo de canal de aforo
- b) Fecha de la Notificación
- c) Número de la DAE
- d) Número de carga en proceso de aforo
- e) Nombre del Exportador notificado

f) Fecha y Hora Programados para el aforo físico

3.5.3 Procedimiento de Aforo

3.5.3.1 Aforo Automático

Recibida la DAE de parte del exportador, el sistema EcuPass valida su contenido. La paletizadora deberá hacer el ingreso de la mercancía conforme al procedimiento SENAE-GOE-2-3-001 “Manual Específico para la Gestión del Ingreso y Salida de Mercancías de Exportación vía Aérea,

Marítima y Terrestre”, y de no existir errores en la información validada, el EcuPass le asigna la modalidad de despacho aforo automático; el estado de dicho documento electrónico cambia a

“Salida Autorizada” y se genera la “Notificación de Salida Autorizada”. Es responsabilidad del exportador consultar las notificaciones generadas por el EcuPass en relación al estado del trámite de exportación.

Quedan excluidas de esta modalidad, las exportaciones de mercancías que requieran documentos de control previo, siempre que estas no sean transmitidas por vía electrónica, así como aquellas exportaciones de mercancías cuya inspección sea requerida por otras entidades del Estado, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal pertinente.

Por razones específicas de duda, el SENAE puede en cualquier momento antes de la salida del depósito temporal de las mercancías sobre las cuales se presume una irregularidad, cambiar el canal de aforo, ejerciendo la potestad aduanera.

3.5.3.2 Aforo Documental

Una vez que se ha realizado el ingreso físico de la mercancía a Zona Primaria, el sistema EcuPass asigna el canal de aforo documental o electrónico en la DAE, de acuerdo a los perfiles de riesgo, cambiando el estado de DAE a Proceso de Aforo en el sistema EcuPass mientras se realiza el proceso de verificación documental. El exportador es notificado de este particular por vía electrónica, de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 3.5.2. de este protocolo.

El sistema EcuPass deberá verificar la existencia de documentos de control previo, si procede.

El documento tiene el estado de “Receptada” y cambia a “Proceso de Aforo” cuando el aforador inicia en el EcuPass el aforo documental correspondiente.

El verificador documental será responsable de constatar el cumplimiento de las formalidades aduaneras que se desprendan del régimen aduanero declarado. Si resultado de la revisión de la DAE no se presenta novedad alguna, se procederá con el cierre de la declaración. Si del resultado de la revisión, se determina que existe alguna novedad, se notificará electrónicamente al exportador para que esta sea aclarada o subsanada. Mientras que no se subsane el motivo de la observación, no se dará “Salida Autorizada” a la mercancía a exportarse.

Por razones específicas de duda, el SENA E puede en cualquier momento antes de la salida del depósito temporal de las mercancías sobre las cuales se presume una irregularidad, cambiar el canal de aforo a aforo físico, ejerciendo la potestad aduanera. En ningún caso podrá el aforador cambiar la modalidad a aforo automático.

3.5.3.3 Aforo Físico No Intrusivo.-

Una vez que se ha realizado el ingreso físico de la mercancía a Zona Primaria y es escaneada por la unidad respectiva del aeropuerto o en la paletizadora, el sistema EcuPass asigna el canal de aforo físico no intrusivo en la DAE, de acuerdo a los perfiles de riesgo y la DAE cambia de estado hasta la culminación del proceso de escaneo y de análisis de las imágenes. El exportador es notificado de este particular por vía electrónica, de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 3.5.2. de este protocolo.

El escaneo de camiones y unidades de transporte con cargas que ingresan o egresan del aeropuerto de exportación, estará a cargo del aeropuerto y operado por personal técnico especializado sea propio o de una empresa externa subcontratada para el efecto. El escaneo puede hacerse directamente en la recepción de la carga en la terminal.



El SENA E deberá contar con suficientes técnicos analistas, debidamente entrenados para el manejo e interpretación de imágenes escaneadas, para que puedan trabajar conjuntamente con los técnicos operadores de los escáneres, en turnos rotativos que garanticen una operación de 24 horas todos los días del año y durante las horas de operación del aeropuerto.

El análisis de las imágenes se podrá hacer en forma concurrente o pasiva, de acuerdo a los intereses del SENA E y de los perfiles de riesgo. El procedimiento para el escaneo de carga de exportación se establece en este protocolo.

Si del análisis de las imágenes se desprende que no hay novedades con la carga, el analista procede a cambiar el estado de la DAE a Salida Autorizada e informa mediante registro directo en el sistema informático del SENA E y procede según lo establecido en este protocolo.

En caso de existir inconsistencias entre las imágenes captadas y lo declarado o manifestado, o de existir algún indicador de riesgo, el analista encargado informará mediante registro directo en el sistema informático del SENA E para que el Jefe de Aforos de Exportación asigne un técnico aforador y se proceda a la inspección física de las mercancías.

3.5.3.4 Aforo Físico Intrusivo.-

Una vez que se ha realizado el ingreso físico de la mercancía a Zona Primaria, el sistema EcuPass asigna el canal de aforo físico intrusivo en la DAE, cambiando su estado a Proceso de Aforo de acuerdo a los perfiles de riesgo. El exportador es notificado de este particular por vía electrónica, de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 3.5.2 este protocolo.

De manera automática al proceso de aforo de la carga en la plataforma informática del aeropuerto de exportación se debe generar la notificación mediante correo electrónico y directamente en el sistema informático al departamento de operaciones del aeropuerto y a la paletizadora, para que disponga el posicionamiento de la carga en el sitio designado para el efecto.

En igual forma se deberá notificar a la Policía Nacional Antinarcóticos (PNA) y Agrocalidad, en caso que ellos quieran también revisar la carga, de acuerdo a sus perfiles de riesgo. El técnico operador deberá coordinar con la PNA para la realización de una inspección simultánea para evitar una duplicidad de procesos de

posicionamiento, apertura y descarga del contenedor, con daños a la mercancía a exportarse. De igual manera debe estar presente un representante del Depósito Temporal donde se realice el aforo.



El técnico operador del SENA que tenga asignada una DAE con canal de aforo físico intrusivo, deberá revisar la documentación electrónica y/o regulaciones en la misma manera que si fuera un aforo documental.

El proceso de aforo se inicia con la presencia del exportador o su representante, quien debe acudir en la fecha y hora señaladas en la notificación. El tiempo máximo de espera será de 30 minutos. De no presentarse el exportador o su representante dentro del plazo fijado, el técnico operador debe proceder de acuerdo al Art. 84 del Reglamento al Título de Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del COPCI.

La revisión se realiza de forma aleatoria y queda a potestad del técnico operador la forma de apertura de la carga, para constatar que la mercancía observada coincida con la DAE. En caso de aforo simultáneo con la PNA, serán ellos quienes dirijan el proceso de inspección intrusiva, procediendo el SENA luego que este proceso se ha realizado. Si no hay inspección simultánea, a la inspección no acude el representante de la Policía Antinarcoóticos, es el técnico aforador de aduana quien dirigirá toda la operación.

Por ningún motivo el acto de aforo se suspenderá, salvo por razones imputables a la naturaleza o de fuerza mayor. El aforador no podrá abandonar por ninguna razón la inspección hasta que el proceso haya culminado.



De acuerdo a los perfiles de riesgo, se procederá a remover la cantidad de cajas necesarias para la inspección. La revisión consistirá en separar una parte, y observar directamente el contenido de algunas cajas seleccionadas de manera aleatoria, evitando en todo momento el manipuleo excesivo del contenido.

La operación de aforo físico intrusivo se debe hacer siempre en condiciones favorables para la carga y deberá realizarse únicamente dentro de un área refrigerada. Debe exigirse al Depósito Temporal que las condiciones del suelo donde se realizará la inspección sean óptimas y de limpieza, para prevenir la contaminación de las cajas a inspeccionar. De igual manera debe asegurarse que el acto de aforo se realice bajo vigilancia de cámaras de seguridad que documenten todo el proceso.

Para la apertura de las cajas y la inspección de las flores, el técnico aforador deberá estar provisto de guantes quirúrgicos para mantener la asepsia de la delicada carga, en caso deba manipularla y de una cámara de fotos con resolución de al menos 5 megapíxeles, para documentar gráficamente el proceso de inspección.

Finalizado el proceso, y como autoridad responsable del mismo, el aforador debe asegurarse que el personal de apoyo durante la inspección acondicione nuevamente las cajas inspeccionadas, y se rearme el o los pallets. Esto debe comunicarlo al representante del Depósito Temporal para que imparta las instrucciones correspondientes.

En caso de existir inconsistencias entre lo observado y lo declarado o manifestado, o de existir algún indicador de riesgo, el aforador notificará al exportador por vía electrónica y de ser el caso, informará a la autoridad competente sobre las observaciones.

3.5.4 Sellos de Aforo

Previo a la apertura del contenedor, debe asegurarse que el puerto, la naviera o el exportador proveen de uno o varios sellos nuevos de seguridad. El acto no podrá iniciarse si no hay sellos de reposición.

Una vez concluido el aforo, el SENA E deberá colocar una cinta adhesiva en las cajas como constancia que fueron inspeccionadas. Además deberá registrar los números de los sellos en el acta de aforo y fotografiarlos.

3.5.5 Acta de Aforo

El aforador deberá llenar el acta de aforo, la misma que será suscrita por el aforador, el exportador o su delegado y por el representante del Depósito Temporal.

El acta de aforo deberá contener al menos información relevante sobre la carga, exportador, destino, consignatario, lugar del aforo, fecha y hora, producto aforado, resultado del aforo, personas presentes y números de sellos. Las copias del acta se distribuirán de la siguiente manera:

- Original: Exportador
- Copia 1: Se pegará a una de las cajas dentro del contenedor, en lugar visible
- Copia 2: Depósito Temporal
- Copia 3: Archivo SENA E
- Copia 4: Aforador

3.5.6 Salida Autorizada del Embarque

Si no hay novedad en el aforo no intrusivo o en el intrusivo de la carga inspeccionada, se procederá con el cambio de estado de la DAE a “Salida Autorizada” en el sistema informático EcuPass, notificando de este particular al exportador vía electrónica.

3.5.7 Materiales, Equipos y Uniformes

El delegado que va a realizar un aforo intrusivo, deberá acudir debidamente uniformado con la vestimenta apropiada y de seguridad entregada por el SENA (camisa y chaleco de bandas reflectivas con logo del SENA, casco protector, botas de seguridad, tarjeta de identificación), y con todos los materiales, equipos e insumos necesarios para el correcto desempeño de su labor, con el objeto de no retrasar el proceso de inspección o realizar un trabajo insuficiente por falta de dichos elementos. Debe entenderse que las inspecciones podrían realizarse en sitios donde no es posible conseguir estos materiales.

Es preciso que además de lo antes indicado, el inspector de aduana se asegure de llevar una copia de la DAE sujeta a inspección, para poder confrontar la declaración con lo observado durante el acto de aforo.

Los equipos, materiales e insumos necesarios para una correcta inspección son los detallados a continuación:

a) Equipos

- Radio de comunicación con frecuencias incluidas. El sistema debe garantizar la continuidad de la operación las 24 horas de los 365 días al año.
- Tablet con capacidad de recepción y envío de datos (servicio de internet) y GPS.
- Cámara fotográfica con resolución mínima de 5 megapíxeles, zoom de 10x, lente gran angular (24 mm). Puede obviarse este equipo si la Tablet cuenta con estas características.

b) Materiales

- Mochila
- Bolígrafo
- Guantes industriales de protección

- Tablero con clip para sujetar formularios
- Protocolo de inspección de especies florícolas

c) Insumos

- Guantes quirúrgicos desechables
- Cinta adhesiva de 6 cm de ancho con logo de SENA
- Formularios de acta de inspección

3.6 PNA – POLICÍA NACIONAL ANTINARCÓTICOS

La Policía Nacional Antinarcóticos (PNA) tiene como finalidad el planificar, dirigir, coordinar y supervisar las operaciones policiales de prevención, investigación y control de los delitos de drogas garantizando los derechos ciudadanos, en apoyo de la seguridad ciudadana.

Tiene además la función de organizar, planificar, controlar, dirigir y coordinar con la Fiscalía General de la Nación, las operaciones y procedimientos policiales de prevención, investigación, aprehensión y detención de los presuntos sujetos que cometen los delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, Ley para Reprimir el Lavado de Activos y demás Leyes y Reglamentos afines a sus funciones específicas, en estricto apego al Código de Procedimiento Penal, y de igual manera supervisara el cumplimiento de esta finalidad.

3.6.1 Perfilamiento de Riesgos

El objeto principal para hacer un perfilamiento de riesgo es el poder lograr un equilibrio entre dos posiciones aparentemente antagónicas, como son la facilitación del comercio exterior y el control de las operaciones de comercio exterior.

La Secretaría de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) indica en la Decisión 574 que los países miembros deberán aplicar la gestión de riesgo para control de las operaciones de comercio exterior, pudiendo utilizar técnicas de gestión del riesgo basadas en un análisis sistemático de los antecedentes y de la información recibida, en relación con una determinada operación de comercio exterior y con el conjunto de las operaciones del sector económico o sectores de riesgo considerados.

Con una selección inteligente basada en criterios objetivos de riesgo se podrá mejorar la efectividad de los controles, reduciendo drásticamente las inspecciones antinarcoóticos, mejorando los índices de eficiencia y agilitando en gran medida al comercio exterior.

La Dirección Nacional Antinarcoóticos de la Policía del Ecuador establecerá los niveles de control de todas las exportaciones y documentos de aduana y transporte en base a criterios de selectividad o indicadores de riesgo a través de una herramienta informática. Los criterios de selectividad se sustentarán en indicadores de percepción de riesgo que tenga la administración policial, con base en la información que esta posea sobre los operadores de comercio exterior. La funcionalidad y administración de la herramienta informática será regulada por el Ministerio del Interior a través de la DNA.

Se entenderá por indicadores de riesgo al conjunto de medidas cuantitativas formadas por variables que recogen la información de la base de datos de la DNA. Los criterios de jerarquización de la información del sistema de gestión de riesgo tendrá el carácter de reservada.

De acuerdo al Art. 5 de la Decisión 574 de la CAN, la información que alimenta la base datos y el sistema de perfilamiento, se podrá obtener sobre las acciones de investigación directa en:

- Antecedentes relativos al exportador;
- Antecedentes relativos al consignatario en el exterior;
- Antecedentes relativos a intermediarios o representantes que intervengan en la operación de comercio exterior;
- Información contenida en manifiestos provisionales o definitivos de carga;
- Antecedentes relativos a los medios de transporte;
- Unidades de carga (contenedores); o,
- Mercancías a exportarse.

A esto se sumará la información obtenida de otras divisiones de la Policía, de otras entidades del Estado y de organismos internacionales de prevención y control antinarcoóticos. El rol de la función de inteligencia es fundamental para el manejo de la información y datos y su adecuada clasificación para mejorar el proceso de toma de decisiones.

El resultado de las imágenes obtenidas con el escaneo de las mercancías de exportación o contenedores, serán considerados para el perfilamiento de riesgo, dándole el peso que le corresponde con el objeto de disminuir el número de inspecciones intrusivas.

Es necesario trabajar con aplicaciones informáticas que manejen grandes cantidades de datos, para de esa manera reducir el tiempo de producción de inteligencia y hacer que esta sea entregada oportunamente al perfilador de riesgos.

El perfilador de riesgos del sistema informático de la PNA, determinará los embarques que serán sometidos a inspección antinarcoóticos, mediante cualquiera de los modelos establecidos o una combinación de ellos. El resultado del perfilamiento será informado electrónicamente al Depósito Temporal, a la naviera y al exportador de las mercancías a través del sistema informático.

Una vez que se ha realizado el ingreso físico de la mercancía a Zona Primaria, la oficina de la Unidad de Información Antinarcoóticos del Puerto, revisará la DAE, la Hoja de Coordinación de Carga y demás documentos de acompañamiento o de control previo, para junto con la información de la base de datos, hacer el perfilamiento respectivo al embarque.

3.6.2 Bloqueo de contenedores – Inspección de la Carga

De existir las causales necesarias de perfilamiento, una sospecha sobre situaciones específicas o una denuncia directa, la Unidad Antinarcoóticos del Aeropuerto procederá con el bloqueo de la carga seleccionada y la destinará al proceso de inspección directamente en el sistema informático, informando la novedad al terminal aeroportuario, empresas aéreas y al exportador. Adicionalmente, deberá enviar al Terminal Aeroportuario un correo electrónico con el listado de la carga a ser revisada con los respectivos horarios de inspección. La notificación al exportador se hará al correo electrónico que este hubiera indicado en la hoja de coordinación de carga.

El aeropuerto o terminal aeroportuario, una vez notificado, deberá coordinar las operaciones de posicionamiento de la carga en el área de inspección, con la dotación de personal auxiliar de desestiba y estiba para la realización de estas inspecciones.

La notificación deberá realizarse de inmediato y la inspección programada no podrá hacerse más tarde que las 48 horas de ingreso de la carga de exportación al terminal portuario, salvo casos especiales debidamente justificados, considerando siempre la

salida del buque y permitiendo al exportador preparar la documentación requerida. Esta notificación debe ser clara y precisa y tendrá al menos la siguiente información:

- Tipo de inspección a realizar
- Número de carga
- Número de booking (reserva)
- Nombre de la aerolínea y número de Vuelo
- Fecha y hora de la inspección
- Documentos a presentar en la inspección
- Nombre del inspector designado

3.6.3 Inspección Programada

Es el reconocimiento físico que realiza la policía antinarcoóticos a la mercancía de exportación en los puertos, aeropuertos y fronteras, con el fin de prevenir la contaminación de estas mercancías con sustancias estupefacientes de prohibida exportación.

Luego de una notificación y en la fecha y hora indicada, el delegado de la policía antinarcoóticos designado para la inspección, deberá acudir a lugar de la inspección con todos los recursos, materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.

El exportador o su delegado, deberá igualmente acudir puntualmente a la inspección, llevando los siguientes documentos que serán entregados previamente en las oficinas de la PNA:

- Copia de la DAE
- Copia de la factura comercial o proforma
- Comprobante de pago del servicio al aeropuerto o paletizadora
- Carta de autorización del exportador al delegado, cuando sea el caso
- Copia clara y en color de la cédula de ciudadanía del exportador o su delegado

- Copia de la hoja de coordinación de carga con que ingresó la carga al aeropuerto o

paletizadora.

Es preciso que la inspección siempre se haga en condiciones favorables para la carga. Esto es, debe hacerse en área refrigerada que preste las facilidades necesarias para el almacenaje temporal de mercancías sujetas a inspección y con los equipos y personal necesarios para dicha operación.

Debe exigirse al Depósito Temporal y/o Terminal Aeroportuario que las condiciones del suelo donde se realizará la inspección sean óptimas y de limpieza, para prevenir la contaminación de las cajas a inspeccionar. De igual manera debe asegurarse que el acto de aforo se realice bajo vigilancia de cámaras de seguridad que documenten todo el proceso.

De acuerdo a los perfiles de riesgo, se procederá a remover la cantidad de cajas necesarias para la inspección. La revisión consistirá en observar directamente el contenido de algunas cajas seleccionadas de manera aleatoria, evitando en todo momento el manipuleo excesivo del contenido.



El manipuleo de las cajas de flores deberá hacerse con guantes y con cuidado de no golpearla o hacerle cortes. Es preciso que el inspector designado para una inspección,

esté calificado en el manejo de ese tipo de perecibles, a lo cual la Policía deberá capacitarlos previo a su asignación al grupo antinarcóticos.

Respecto a la utilización de canes en el proceso de inspección, se requerirá que el guía mantenga siempre control sobre el can, cuidando mantener la limpieza y evitando la contaminación del producto o de las cajas. Debe tenerse en cuenta que es un producto muy delicado.

Para la revisión de las cajas, no se deberá hacer cortes en el exterior pues dañan la presentación del producto. Cualquier corte, de ser necesario, deberá hacerse por la cara interna de las cajas.

Por ningún motivo se suspenderá la inspección una vez iniciada, salvo por razones imputables a la naturaleza o de fuerza mayor; ni el delegado de la PNA podrá abandonar la inspección mientras tenga cajas abiertas o su contenido expuesto. Si el retiro del delegado es inminente y necesario, él debe proveer su reemplazo por el tiempo de la ausencia. Aun así, el delegado no podrá abandonar la zona de inspección mientras no llegue su reemplazo.

Una vez designado un delegado, la responsabilidad de la inspección no podrá ser transferida a ninguna otra persona, sea policial o terceros, salvo disposición escrita de relevo suscrita por un superior, quien asumirá la responsabilidad de dicho cambio.

Terminada la inspección de las cajas y de no existir novedad, se procederá a paletizar y enzuncharlas nuevamente, en las mismas condiciones en que se encontraban previo a la inspección.

Durante la inspección de las cajas y de acuerdo al perfil de riesgo, el inspector ordenará al representante de la terminal de carga para que con personal a su cargo se proceda a abrir las cajas que considere necesario revisar. Esto ayudará a reducir el tiempo de inspección. De igual manera es preciso que se trabaje en el enzunchado de las cajas inspeccionadas mientras se hace el chequeo de otras cajas.

Adicionalmente, se debe utilizar un mecanismo de identificación adecuado (sticker, cinta engomada, sello, entre otros) que contenga el logo de la Policía Nacional Antinarcóticos y del Ministerio del Interior para identificar aquellas cajas que fueron manipuladas durante en el proceso de inspección. En el caso de inspección de cajas a granel o paletizadas, las marcas deberán ser colocadas en el interior de las cajas seleccionadas, de tal manera que no se vean en el exterior. Este mecanismo estará

sujeto a prueba y conforme los resultados obtenidos se dispondrán su aplicación. Todo el proceso de inspección deberá ser filmado y fotografiado

3.6.4 Sellos en la Inspección

Terminada la inspección, se colocarán sellos adhesivos a las cajas inspeccionadas, anotando sus numeraciones en el informe de inspección y fotografiando cada uno de ellos como respaldo del proceso. Como procedimiento de seguridad, los sellos de inspección antinarcoóticos se pegarán en la cara interna de las cajas, para que no sean visibles desde el exterior y puedan ser contaminadas con la impunidad que daría un sello de inspección.

3.6.5 Informe de Inspección

Una vez concluida la inspección, el inspector deberá presentar un informe de inspección pormenorizado ante la Unidad Antinarcoóticos del Puerto Marítimo local con todas las novedades, indicando lugar, fecha y hora de la inspección, nombre del exportador, producto inspeccionado, procedimiento efectuado, entre otros; el cual deberá contar con las firmas del Representante del Puerto Marítimo local o paletizadora, exportador o su delegado y del inspector que realizó la inspección. Las copias se distribuirán de la siguiente manera:

- Original: Unidad Antinarcoóticos del Puerto Marítimo local.
- Copia 1: Inspector

En el caso que el exportador o las entidades de control involucradas requieran una copia simple del informe de inspección, deberán presentar ante la Unidad Antinarcoóticos del Aeropuerto local la respectiva solicitud de requerimiento. La entrega de la copia simple no podrá exceder las 24 horas.

3.6.6 Desbloqueo de contenedores

Concluida la diligencia y de no encontrarse novedad alguna, el inspector procederá a informar a la Unidad Antinarcoóticos del Aeropuerto, para que haga el desbloqueo del contenedor, situación que será comunicada por vía electrónica al terminal de carga aeroportuario o paletizadora, a la aerolínea o su agente y al exportador.

En caso de encontrarse sustancias estupefacientes o de prohibida exportación, se procederá de acuerdo a lo establecido para estos casos en la normativa policial o informar a la entidad que corresponda, para los fines pertinentes.

3.6.7 Materiales, Equipos y Uniformes

El inspector de la Policía Antinarcoóticos que va a realizar una inspección intrusiva, deberá acudir debidamente uniformado con la vestimenta apropiada y de seguridad entregada por la institución (uniforme y chaleco de bandas reflectivas con logo de la Policía o la unidad a al que corresponda, tarjeta de identificación), y con todos los materiales, equipos e insumos necesarios para el correcto desempeño de su labor, con el objeto de no retrasar el proceso de inspección o realizar un trabajo insuficiente por falta de dichos elementos. Debe entenderse que las inspecciones podrían realizarse en sitios donde no es posible conseguir estos materiales.

Es preciso que además de lo antes indicado, el inspector de aduana se asegure de llevar una copia de la DAE y otros documentos recibidos del exportador y que corresponden a la carga sujeta a inspección, para poder confrontar así la declaración con lo observado durante el acto de inspección.

Los equipos, materiales e insumos necesarios para una correcta inspección son los detallados a continuación:

a) Equipos

- Radio de comunicación con frecuencias incluidas. El sistema debe garantizar la continuidad de la operación las 24 horas de los 365 días al año.
- Teléfono Celular o Tablet con capacidad de recepción y envío de datos (servicio de internet) y GPS. Batería cargada a su máxima capacidad.
- Cámara fotográfica con resolución mínima de 5 megapíxeles, zoom de 10x, lente gran angular (24 mm). Puede obviarse este equipo si el teléfono celular cuenta con estas características.

- Cámara filmadora con resolución mínima de 5 megapíxeles, zoom de 10x, lente gran angular (24 mm). Puede obviarse este equipo si el teléfono celular cuenta con estas características.
- Can de inspección, con todos los accesorios que requiera.

b) Materiales

- Bolígrafo
- Guantes industriales de protección
- Cargador de teléfono celular
- Tablero con clip para sujetar formularios
- Protocolo de inspección para flores

c) Insumos

- Baterías de repuesto para el taladro, radio o cámaras (si no usa el celular)
- Guantes quirúrgicos desechables
- Cinta adhesiva de 6 cm de ancho
- Formularios de acta de inspección

3.7 MIPRO/MCE

El Ministerio de Industrias y Productividad – MIPRO, es la entidad encargada de impulsar el desarrollo del sector productivo industrial y artesanal, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión e innovación tecnológica para promover la producción de bienes y servicios con alto valor agregado y de calidad, en armonía con el medio ambiente, y el Ministerio de Comercio Exterior como ente rector de la política de comercio exterior e inversiones, serán las encargadas de la aprobación y emisión de certificados de origen y por lo tanto cumplen un rol dentro de la cadena logística y comercial de las exportaciones. Por delegación expresa, otras entidades públicas o de derecho privado podrán aprobar y emitir los certificados de origen.

3.7.1 Aprobación y Emisión de Certificados de Origen

Una vez que el exportador ha transmitido por la VUE su solicitud para cualquier tipo de certificado de origen, este debe ser revisado de manera inmediata; de encontrarse todo correcto respecto de la información enviada y contando con el pago respectivo de la tasa, se procede inmediatamente con la aprobación y emisión del certificado respectivo.

En el caso de encontrar errores en la solicitud o no se encuentre el pago respectivo por la emisión del certificado, el exportador no podrá obtener dicho documento. Esto será notificado vía correo electrónico por el Sistema de Gestión de Certificación de Origen – SIGCO y en la VUE.

Tanto el MIPRO como el MCE o la entidad autorizada, deberán implementar en sus respectivos sistemas, la posibilidad al exportador de imprimir en línea el documento aprobado. Esto evitará al usuario el tener que acudir personalmente a retirarlo y agilizará los procesos de tramitología. Este documento aprobado deberá llevar la firma electrónica responsable de la entidad emisora.

3.7.2 Servicio al Usuario

La entidad emisora de certificados de origen (CO), deberá implementar un servicio en línea al usuario y por vía telefónica, que le permita a este resolver problemas o realizar consultas inherentes al CO. Este servicio debe funcionar de manera ininterrumpida en horario extendido de al menos 12 horas y todos los días laborales de la semana.

3.7.3 Facilidades de Pago al Exportador

La entidad emisora establecerá un sistema de aceptación de pago anticipado para la emisión del CO, que permita al exportador tener un fondo rotativo permanente, con el fin de garantizar en todo momento la emisión de los certificados de origen que se emitan en su nombre. Al momento de aceptar un CO, se debitará automáticamente de su cuenta, el valor correspondiente a la tasa de emisión.

3.8 EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE

Para efecto de este protocolo, es la empresa que presta un servicio de transporte terrestre, entre finca y su ingreso al terminal de carga de exportación, mediante la utilización de camiones convencionales para carga suelta o un conjunto de cabezal y furgón.

El exportador, al momento de contratar los servicios de una empresa de transporte terrestre, le hará saber a esta sobre los requerimientos básicos y condiciones estipuladas en este protocolo, que le serán de cumplimiento obligatorio y por el cual asumirá las responsabilidades que le correspondan.

3.8.1 Requisitos Mínimos para la Prestación de Servicios de Transporte

Por su naturaleza, las flores requieren de un transporte terrestre calificado que brinde seguridad, confianza y agilidad. Por ello, se establecen los siguientes protocolos para el sector de transporte pesado.

3.8.1.1 Empresa

Para la prestación de servicios de transporte especializado, las empresas deben reunir los siguientes requisitos:

- a) Estar debidamente constituida como tal y su objeto social debe ser el de la transportación de carga;
- b) Contar con permiso de operación de la Agencia Nacional de Transito ANT;
- c) Estar registrados con la empresa exportadora, para lo cual deberán proporcionar información completa respecto de: representantes legales, nómina de socios o accionistas, nombramientos, dirección domiciliaria que incluya croquis para su ubicación, teléfonos y correo electrónico de la oficina y contactos principales;
- d) Encontrarse al día en sus obligaciones patronales;
- e) Contar con procedimientos operacionales, de conducta y anti-droga;
- f) Certificado de responsabilidad, donde asume toda responsabilidad sobre los actos u omisiones que pudieren cometer sus conductores y que afecten al exportador.

3.8.1.2 Conductores

Los conductores de empresas que se dedican al transporte terrestre, deben a su vez cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- a) Estar registrados con la empresa exportadora, para lo cual deberán proporcionar información completa respecto de: dirección domiciliaria que incluya croquis para su ubicación y foto del inmueble, teléfonos y correo electrónico particular;
- b) Estar registrados en los principales puertos y terminales, para el caso de choferes que ingresen contenedores;
- c) Proporcionar copia legible y en color de su cédula de identidad, licencia de conducir profesional tipo E;
- d) Suscribir el acta de conducta y anti-droga.

3.8.1.3 Unidades y Equipamiento

Para el transporte de flores se requiere que las unidades y equipos tengan los siguientes requisitos mínimos:

- a) No más de 10 años de antigüedad y estar en muy buen estado de funcionamiento, así como tener en buen estado las llantas, luces y motor;
- b) Contar con todos los documentos vigentes de circulación, emitidos por la CTE o ANT;
- c) Contar con el Certificado de Operación Regular (Pesos y Medidas) emitido por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO);
- d) Estar registrados en los principales puertos y terminales;
- e) Disponer de sistema de rastreo satelital (GPS);
- f) Placas completas y legibles; número de la placa pintado en el techo, de manera visible;

- g) Furgón con aislamiento y equipo de refrigeración autónomo, que pueda seguir funcionando incluso con el motor del vehículo, apagado.

3.8.2 Retiro de la Carga

El transportista (empresa y conductor) asumirá su responsabilidad sobre la carga, una vez que ha retirado las cajas de la finca. Debe asegurarse que la unidad no presente daños o señales evidentes que constituyan un riesgo para la carga de exportación.

En caso que alguna(s) caja(s) a ser recibida(s), tenga evidencias que comprometan la seguridad o integridad tanto de la carga como del medio de transporte, el transportista tiene la obligación de reportarlo al exportador y podrá negarse a recibir dicha carga.

Todo camión que sale de una finca, sea al aeropuerto o a una agencia de carga, deberá tener las puertas cerradas y con candado.

Tanto la unidad como el conductor que retiran un embarque para exportación serán los mismos que realicen todo el ciclo completo hasta su destino final. Bajo ninguna razón habrá cambios de camión o conductor, una vez retirada la carga.

Se debe elegir cuidadosamente el chofer, ya que los conductores inexpertos o ineficientes significan más daño para el producto y para el vehículo.

La unidad de refrigeración debe estar apagada durante el viaje a la finca para evitar problemas de condensación al momento de cargar, salvo que la carga esté en cuarto frío, a lo cual, deberá ajustar la temperatura a la misma del cuarto frío.

3.8.3 Guía de Remisión

Es el documento autorizado por el SRI que sustenta el traslado de mercancías dentro del territorio nacional. Se emitirán guías de remisión en los siguientes casos:

- a) Por el remitente de la mercadería dentro del territorio nacional, por cualquier motivo o destino, sea que el traslado se realice por medios propios o con la participación de terceros contratados para el efecto;
- b) Por el transportista, cuando el remitente de la mercadería no esté obligado a emitir comprobantes de venta.

Las guías de remisión deberán ser impresas únicamente por establecimientos gráficos autorizados y contendrán la siguiente información pre-impresa:

- a) Información de la empresa exportadora;
- b) Número de serie y número secuencial;
- c) Origen y destino del traslado;
- d) Motivo del traslado. En el caso de traslado de las flores al aeropuerto, deberá ponerse la opción Exportación.
- e) Número de la autorización de impresión otorgada por el SRI.
- f) Datos del vehículo que transporta las mercancías;
- g) Número de autorización de la imprenta otorgado por el Servicio de Rentas Internas;

Las guías de remisión no deben presentar borrones, enmiendas o tachaduras, si registran defectos de llenado se anularán y archivarán el original y las copias, según lo dispone el Reglamento de Facturación.

El transportista está obligado a llevar una guía de remisión que ampare el traslado de la carga y deberá presentarlo cuando alguna autoridad así lo requiera.

3.8.4 Procedimiento de Carga y Estiba

Una vez que el camión llega a la planta empacadora para iniciar el proceso de carga y durante todo el tiempo que dure esta operación, deberá observar lo siguiente:

- a) Entregar al responsable de la operación, la guía de remisión, para que pueda ser escaneada y tomados los datos correspondientes.
- b) Debe ingresar sólo el conductor que conduce el vehículo. No está permitido el ingreso de acompañantes, familiares o ayudantes de ninguna clase a la finca, especialmente al área donde se efectuará la carga del contenedor.
- c) El conductor deberá permanecer en todo momento dentro, junto o en las inmediaciones del vehículo, y listo para mover la unidad en caso sea requerido por alguna causa. No se permite que abandone la finca por ningún motivo.
- d) Antes de iniciar la carga del camión, el chofer acompañará al responsable de la finca, en la inspección física de la unidad, revisando las condiciones del furgón y el camión.
- e) Dará las facilidades para que puedan revisar la cabina, litera, levantar el capot del compartimiento del motor o cualquier otra área que le sea requerida.
- f) Como parte de los procedimientos de seguridad, permitirá que se le tome una fotografía de frente, junto al camión y donde sea visible la placa del mismo.
- g) Al abrir el furgón, mostrará las condiciones en que se encuentra el interior, el mismo que debe estar limpio, libre de polvo o materias extrañas, y sin vestigios de condensación o humedad.
- h) Durante la operación de carga y estiba, supervisará que esta sea realizada de manera segura para el camión y su furgón, evitando que se produzcan roturas, abolladuras u otro tipo de daños.
- i) Cargar de manera que se aproveche al máximo el espacio y se reduzca el movimiento del producto. Distribuir uniformemente el peso de la carga.
- j) Al cargar cajas para distintos destinos, colocar la mercadería en orden inverso a su secuencia de descarga.

- k) Estibar solamente hasta una altura cuya carga pueda soportar las cajas inferiores sin que se aplasten.

- l) Una vez terminada la carga y estiba, procederá a cerrar la unidad, supervisando y comprobando por sí mismo y delante de la persona responsable, que los seguros, sellos o candados estén bien cerrados. En el caso de sellos plásticos para camiones, se asegurará que estén bien apretados. En ambos casos deberá tomar fotos para su posterior respaldo.

3.8.5 Planificación de Ruta y Monitoreo de Unidades

La empresa de transporte terrestre que trabaja con el sector florícola, debe entender que forma parte activa de la cadena logística y como tal juega un papel muy importante. En sus manos están muchos intereses, no sólo por el valor de la carga que transportan, sino también por la calidad de las flores, la optimización de recursos, la eficiencia aeroportuaria y la seguridad de varios actores dentro de la cadena.

Los tiempos de tránsito son cruciales para mantener un equilibrio en la cadena y que todo resulte como se planifique. No tener presente estos factores, puede ocasionar que la carga se deteriore, ingrese fuera de cut-off y no se consideren dentro de la planificación de estiba para la aerolínea y eleva los perfiles de riesgo del exportador, ocasionándole gastos y eventuales perjuicios por las inspecciones antinarcóticos a las que se verá sometido.

Por esto la planificación es la fase fundamental del proceso de desarrollo y organización del transporte, pues es la que permite conocer los problemas, diseñar o crear soluciones y, en definitiva, optimizar y organizar los recursos para enfocarlos a un buen manejo logístico. En ella hay que destacar la importancia de asignar en los presupuestos los recursos necesarios para su realización.

Las principales consideraciones que debe tener el planificador de ruta son:

- a) Conocimiento de los diferentes medios de transporte y sus características;

- b) Planificar las redes viales y su relación con el entorno (paradas, rutas y frecuencia);

- c) Diseñar sistemas de prioridad para la ruta;

- d) Analizar las necesidades de las estaciones (servicios, accesos, localización, etc.);
- e) Estudios de intermodalidad;
- f) Estudio de impacto ambiental;
- g) Estrategias y planificación.

A la hora de hacer una buena planificación, para llevar a cabo de forma eficiente la actuación en un sistema de transporte, es necesario hacer una evaluación precisa de su situación. Para realizar el balance apropiado del estado del transporte se hace imprescindible la recopilación de toda la información disponible, para poder, más tarde, evaluar esos datos y obtener una conclusión clara de los aspectos en los que se debe actuar, las herramientas o métodos necesarios y la manera de poner en práctica la actuación pretendida. Conocer la situación actual y entenderla ayuda a predecir mejor el futuro o situaciones alternativas.

Debe seleccionarse siempre la ruta más segura y rápida, desde la recogida en finca, hasta el ingreso al terminal de carga del aeropuerto, con la menor cantidad de paradas posible.

Una vez planificada esta ruta con los elementos antes expuestos, debe hacérsela conocer al exportador, para que tenga conocimiento de la misma y pueda hacer los controles que crea conveniente.

La empresa transportista deberá hacer un monitoreo activo con GPS durante toda la ruta y tener comunicación directa con el conductor. Deberá proporcionar de manera constante al exportador, la última ubicación de la unidad, indicando la hora de salida de planta, la hora de llegada, así como de puntos intermedios en la ruta.

3.8.6 Procedimientos en la Ruta

Terminado el proceso en de carga en la finca o centro de acopio, el conductor deberá observar estrictamente los siguientes procedimientos:

- a) Deberá mantener el teléfono celular conectado a una fuente de poder, encendido durante todo el trayecto y con saldo suficiente para mantenerse en todo momento en contacto con su base y con el exportador. Si dispone de radio de comunicaciones de banda de ciudad (CB) o de onda corta, deberá asegurarse de tenerlo encendido en el canal predeterminado con la empresa.

- b) Por ninguna razón se saldrá de la ruta establecida, ni utilizar atajos. En caso de desvío por parte de las autoridades de tránsito, accidente grave en la vía o fenómenos naturales que hayan producido un bloqueo, deberá de informar la novedad a la oficina y/o al exportador, para de manera conjunta determinar la ruta alterna a seguir.

- c) Previo a recoger su carga, debe asegurarse que el vehículo está en óptimas condiciones para iniciar el viaje, con fluidos completos y combustible suficiente para el viaje de ida y regreso sin necesidad de repostar en el camino.

- d) Debe evitar cualquier parada en la ruta y terminar el viaje en el menor tiempo posible, manteniéndose dentro de los límites de velocidad establecidos por la autoridad de tránsito.

- e) En caso de accidente, daño de la unidad u otra razón que le impida continuar el viaje, deberá comunicar la novedad de manera inmediata a su base y al exportador, a fin de tomar las decisiones apropiadas a las circunstancias.

- f) Bajo ninguna justificación, podrá el transportista cambiar el chofer o el camión en la ruta y una vez empezado el viaje. Tampoco le está permitido trasbordar la carga a otro camión. Si el caso es inminente, se deberá notificar al exportador para tome las decisiones que más convengan.

- g) Por razones de seguridad y control, se podrá pedir al conductor que se detenga un uno varios puntos de chequeo en la ruta o previo a su ingreso al terminal de carga. Esto será avisado con antelación y es de carácter obligatorio. De no hacerlo, no se autorizará su ingreso y tendrá que regresar al punto de chequeo. Cualquier cargo por demora o sanción por ingreso fuera del cut-off será facturado al transportista.

3.8.7 Ingreso a Terminal de Carga – Entrega de Carga

Al igual que en los procesos anteriores, es preciso observar ciertos procedimientos para el ingreso a la terminal de carga. Es preciso recordar que todos los aeropuertos tienen protocolos de control de ingreso y se debe por lo tanto acatar todas y cada una de las disposiciones emanadas de la autoridad aeroportuaria o de la paletizadora, para evitar sanciones que usualmente consisten en la prohibición por una ocasión, por tiempo determinado o de manera indefinida, del ingreso del conductor o la empresa transportista, al recinto aeroportuario.



Se deberá observar lo siguiente:

- a) Para ingresar a la terminal, debe presentar ante el requerimiento de los guardias de seguridad u el operador de garita lo siguiente: cédula de identidad, hoja de coordinación de la carga o su equivalente (si aplica), guía de remisión, y documentos de la carga
- b) En caso que los documentos no fueran entregados en la finca al momento de salir, la empresa de transporte debe hacer llegar estos documentos a sus unidades que están por ingresar al puerto, preferentemente cuando llegan a la fila de ingreso. Debe tenerse en cuenta que de no tener los documentos al momento de llegar a la garita, será obligado a retirarse y ponerse nuevamente en cola para un reingreso con los documentos completos.
- c) Al momento de llegar a la terminal, el conductor deberá ponerse en la fila de ingreso primero y luego en el puesto asignado en el parqueadero, respetándola en todo momento, sin obstruir el tránsito de otros vehículos por el sector y acatando las disposiciones del personal de seguridad y operaciones de la terminal. Deberá informar a la base y al exportador en el

momento que se pone en cola para el ingreso. Esto permitirá monitorear el tiempo utilizado desde la planta o empacadora, así como el tiempo de ingreso.

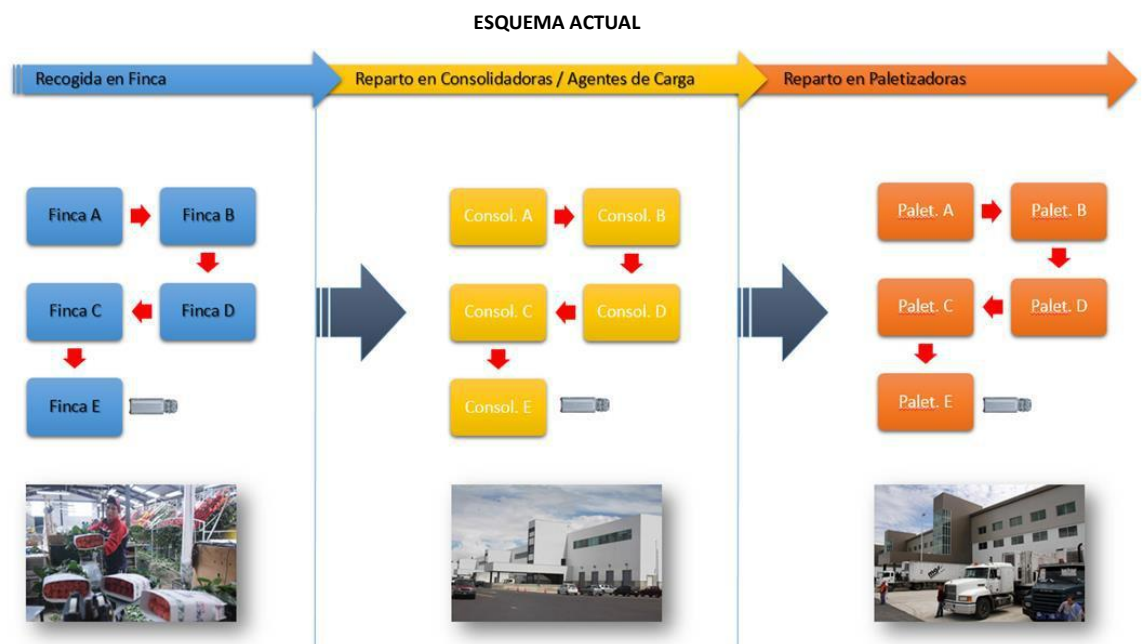
- d) En ningún momento apagará la unidad de refrigeración del furgón. Esto expone la carga a deterioro.
- e) En la fila, deberá comportarse respecto de los demás conductores que también van a ingresar. Si el ingreso está demorado y detenido por periodos largos, es preciso tener mucho cuidado con el camión, la carga y la integridad del conductor, sobretodo en horarios nocturnos. Al ingreso de algunos terminales de carga, existen antisociales y delincuentes que aprovechan cualquier descuido del chofer para abrir los furgones o la cabina, para robarse partes del camión o asaltar a sus ocupantes.
- f) Los sellos colocados al camión no deben ser rotos en la fila bajo ninguna circunstancia, salvo por requerimiento de la autoridad de control. Estos se romperán una vez dentro de la terminal o andén de recepción de la paletizadora y por la persona designada para recibir la carga o el delegado del exportador en la consolidación. El transportista que rompa los sellos por su propia iniciativa, será sancionado con la suspensión a futuros ingresos y el incidente se reportará a la policía antinarcoóticos, además de las sanciones que pudiera adoptar la empresa transportista que lo emplea.
- g) Luego del ingreso por garita, debe proceder directamente y sin desviarse, al lugar o andén designado para la entrega de la carga. Está terminantemente prohibido ingresar personas ajenas a la terminal, dentro del camión. Si tiene la credencial correspondiente, deberá ingresar por los filtros para peatones (si aplica).
- h) Si es elegido para inspección no intrusiva, deberá ingresar en perfecto orden y a la velocidad indicada, a las estaciones de escaneo. Deberá seguir las instrucciones del operador del sistema de escaneo.
- i) Una vez entregada la carga, el camión deberá retirarse de manera inmediata, en orden y directamente a la salida, sin desviarse a ningún sector al que no esté autorizado.

3.9 TERMINAL DE CARGA

El manejo actual de la logística y la cadena de frío de las especies florícolas, genera diversos movimientos que al contrario de generar valor agregado, contribuyen a un

aumento de los factores de riesgo, por lo repetitivo de ciertos procesos y la adaptación forzada a situaciones y procedimientos que no son los ideales para la preservación de la cadena de frío.

Como puede verse del esquema actual, la cadena de frío es rota en diversos puntos de la cadena logística y se producen movimientos en exceso para la carga.

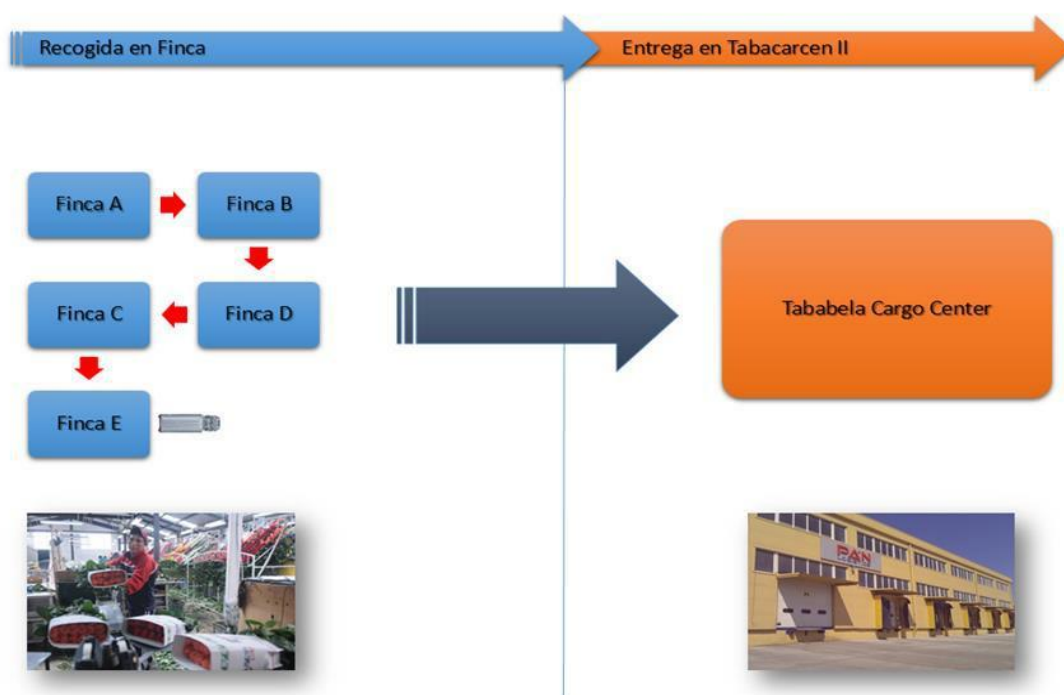


Es por esto que se sugiere una racionalización de estos procesos, a fin de reducir los riesgos propios de la actividad y que proporcionaría los siguientes beneficios.

- Preservación de la cadena de frío

- Disminución de los tiempos de tránsito
- Menor manipuleo de las cajas
- Reducción de costos
- Reducción en riesgos de contaminación por narcotráfico
- Inspecciones conjuntas en un mismo sitio, para las entidades de control

ESQUEMA PROPUESTO



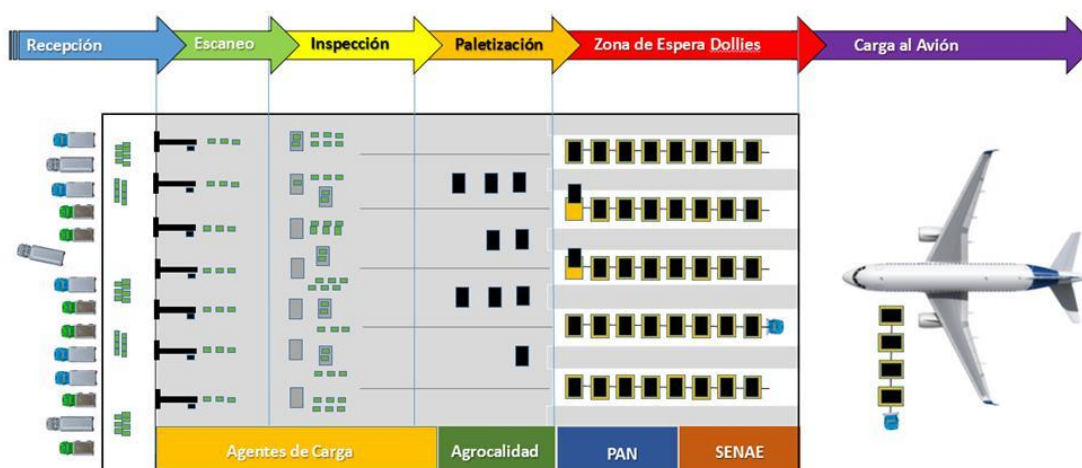
Los procesos logísticos de exportación en origen, culminan con la entrega de la carga en una terminal de carga, donde se producen otros procesos de control previo al embarque en la aeronave. El ingreso a estas terminales conlleva por sí mismo un proceso de admisión que observa medidas de seguridad ante todo y temas operativos que determinan el tipo de carga, peso, volumen, percibibilidad, características del contenedor (si aplica), etc. para su correcto manipuleo. Estos procesos internos son estándares para todos los aeropuertos del país y deben cumplirse de manera obligatoria por todos los usuarios.

Para el mejoramiento de la seguridad integral del aeropuerto y precautelar la seguridad de la carga durante su trayecto, es preciso crear un documento (Hoja de Coordinación de la Carga) que autoriza este ingreso y envía al aeropuerto la información anticipada sobre la unidad que va a ingresar, la misma que debe ser replicada a aduana y a la Policía Antinarcoóticos. Este documento se generaría en línea desde la página web de cada aeropuerto.

Para poder generar este documento, es preciso estar registrado en el portal del aeropuerto y contar con un usuario y clave. Se debe generar una hoja de coordinación de la carga por cada vehículo que ingresa a la terminal de carga del aeropuerto o paletizadora e ingresar la información de la aerolínea, del booking, de la carga, del transportista y los datos de la empresa exportadora.

La implementación de este sencillo pero efectivo procedimiento va a mejorar sustancialmente la seguridad aeroportuaria, no solo como una acción directa sobre cualquier intrusión indeseable, sino que constituye un importante elemento disuasorio.

Toda mercancía, vehículos de carga y particulares u oficiales que realicen algún tráfico dentro de instalaciones aeroportuarias, deberán cumplir las normas y procedimientos y registro de control establecidos por la entidad, durante el ingreso y salida del terminal, con el fin de precautelar en todo momento la seguridad.



3.9.1 Estandarización de Procedimientos

Con el propósito de reducir los problemas relacionados con los procesos de ingreso debido a la aplicación de procedimientos particulares a sus necesidades, se determina la estandarización de procedimientos de los aeropuertos hacia los usuarios. Este proceso será coordinado entre los distintos terminales y la autoridad competente, la Dirección de Aviación Civil (DAC) y la Subdirección de Aviación Civil (SUBDAC).

Los requisitos a los transportistas, así como el detalle de información deberán ser consensuados entre todos los aeropuertos, terminales de carga aérea y autoridades de control como Policía Nacional Antinarcóticos y SENA para su perfilamiento. Es preciso que esos requerimientos y detalle de información en la autorización de ingreso y salida de vehículos guarden relación con el riesgo o perfil que se pretende, y con la actividad que van a realizar los transportistas al interior de la terminal, siempre observando la no duplicidad de trámites o requisitos.

Con la estandarización de los procedimientos aeroportuarios a usuarios, vamos a tener las siguientes ventajas:

- a) Se reduce la tramitología de ingreso, que si bien es inicialmente de los transportistas, si tiene un efecto directo sobre los exportadores. Un registro único de transportistas incrementa las opciones de transporte al exportador.
- b) Permite la creación de una base de datos única para todos los aeropuertos a nivel nacional, que se podría manejar vía Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE) o administrada por la DAC y SUBDAC, como ente regulador a nivel nacional. Esta base de datos ayudaría a crear perfiles de riesgo para cada empresa transportista, cada unidad de transporte o su chofer. De esta manera, cualquier incidente o sanción relacionada al transportista, queda de inmediato registrada a nivel nacional y puede servir a cada terminal como insumo para la permisión o restricción hacia sus instalaciones.
- c) Esa misma base de datos, permitiría a las autoridades de control como policía nacional antinarcóticos, aduana, MTOP, etc. mejorar la base de su perfilamiento.
- d) Se genera una credencial única como Usuario con validez nacional, que permita el ingreso controlado de los transportes a cualquier puerto o terminal de carga dentro del territorio ecuatoriano. Implementando un tipo apropiado de tarjeta, dotado de banda magnética o código de barras, podría dar toda la información necesaria a las autoridades de control, policiales o de tránsito, incluso en las carreteras, antes de ingresar a la instalaciones, lo que haría de filtro y evitaría congestiones en garita ocasionadas por conductores no registrados o que no tienen su documentación actualizada. Puede ayudar mucho también para la trazabilidad de las unidades de transporte con carga de exportación.

3.9.2 Registro de Usuarios

El objetivo de este proceso es mantener el registro, estadística y control de todos los usuarios, que por alguna función específica deben ingresar a la terminal de carga de manera regular o eventual para realizar labores relacionadas con la actividad, y así cumplir con lo estipulado en el código PBIP, a fin de mantener un elevado estándar de seguridad.

El acceso a las instalaciones cumple un proceso que permite el registro en la base de datos de la identificación de la persona o usuario una vez que esta ha cumplido con

todos los requisitos establecidos. La emisión de una credencial para su acceso personal e intransferible es entregada únicamente a Agentes Afianzados de Aduana, Funcionarios de Entidades Públicas, Empresas calificadas, agencias de carga, Entidades de Control, Importadores, Exportadores, Empresas de Servicios Complementarios, Transportistas, Consolidadoras y Desconsolidadoras. Cada Credencial tiene registrado el nivel de acceso que el puerto o terminal otorga al usuario, considerando las tareas que realizará.



CONTECON

En función de los actores que intervienen en la cadena logística del producto objeto de este protocolo, los pasos que deben cumplirse para el registro de usuarios y operadores aeroportuarios son los siguientes:

a) Registro de Empresa

El primer paso indispensable para obtener la credencial de ingreso a una terminal aeroportuaria a nivel nacional es el registro de la empresa solicitante, ya que es ella la responsable de gestionar, administrar y controlar los usuarios/colaboradores que se encuentren bajo su relación de dependencia. Acorde al tipo de empresa, deberán presentar los siguientes requisitos:

Exportadores, Consolidadores de Carga

- Formulario de Registro de Empresa
- Croquis con la ubicación de la dirección de la empresa
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))

- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia en color de la cédula de identidad del representante legal
- Copia del Registro OCE acreditado por el SENAE (si aplica)

Agencias de Carga / Paletizadoras

- Formulario de Registro de Empresa
- Croquis con la ubicación de la dirección de la empresa
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia en color de la cédula de identidad del representante legal
- Copia del Registro de Agencia emitida por el SENAE

Empresas de Transporte

- Formulario de Registro de Empresa
- Croquis con la ubicación de la dirección de la empresa
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia en color de la cédula de identidad del representante legal
- Copia del Permiso de Operación o equivalente, emitido por la ANT

b) Registro de Personal

Toda persona natural, sea en relación de dependencia con una empresa o particular, debe estar registrado previo a su ingreso a una terminal y portar la credencial respectiva o el permiso provisional. Para ello, deberá cumplir los siguientes requisitos:

Exportadores, Consolidadores de Carga

- Formulario de Solicitud de Credencial

- Croquis con la ubicación de la dirección domiciliaria
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia en color de credencial de auxiliar de consolidadora (si aplica)
- Copia a color de la cédula de identidad
- Copia de planilla actualizada de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Foto en color del domicilio actual

Agencias de Carga / Paletizadoras

- **Formulario de Solicitud de Credencial**
- Croquis con la ubicación de la dirección domiciliaria
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia en color de la cédula de identidad
- Copia de planilla actualizada de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Foto en color del domicilio actual

Empresas de Transporte

- **Formulario de Solicitud de Credencial**
- Croquis con la ubicación de la dirección domiciliaria
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia en color de Licencia de Conducir Tipo E emitida por CTE o ANT
- Copia en color de la cédula de identidad
- Copia de planilla actualizada de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Foto en color del domicilio actual

Funcionarios Entidades Públicas

- **Carta de Gerencia solicitando permiso de ingreso a funcionarios**
- Croquis con la ubicación de la dirección domiciliaria
- Declaración de Conducta Anti-Droga ([Anexo 6.9](#))
- Copia en color de la credencial de la entidad

- Copia en color de la cédula de identidad
- Copia de planilla actualizada de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Foto en color del domicilio actual

c) **Registro de Vehículos**

Toda vehículo perteneciente a una empresa autorizada, a entidades públicas de control o de propiedad de la persona en relación de dependencia con la empresa o funcionario de una entidad pública, debe estar registrado previo a su ingreso a una terminal de carga y el conductor deberá portar los respectivos documentos de acreditación del vehículo, así como las autorizaciones. Vehículos de uso oficial deberán tener además el salvoconducto de la entidad, que lo autoriza a circular. Para ello, deberá cumplir los siguientes requisitos:

Exportadores, Consolidadores de Carga

- Formulario de Solicitud de Pase Vehicular
- Copia en color de la matrícula emitida por la CTE o ANT
- Copia en color de la licencia de conducir emitida por la CTE o ANT
- Copia del contrato de arrendamiento (si aplica)
- Fotos en color del vehículo (frente y costado izquierdo)

Agencias de Carga / Paletizadoras

- Formulario de Solicitud de Pase Vehicular
- Copia en color de la matrícula emitida por la CTE o ANT
- Copia en color de la licencia de conducir emitida por la CTE o ANT
- Copia del contrato de arrendamiento (si aplica)
- Fotos en color del vehículo (frente y costado izquierdo)

Empresas de Transporte

- Formulario de Solicitud de Pase Vehicular
- Copia en color de la matrícula emitida por la CTE o ANT

- Copia en color de la licencia de conducir emitida por la CTE o ANT
- Copia del contrato de arrendamiento (si aplica)
- Tener colocada correctamente las placas (adelante y atrás)
- Tener pintado el número de placa en el techo
- Fotos en color del vehículo (frente, lateral derecho, lateral izquierdo y techo)
- Logotipo de la empresa o cooperativa a ambos lados del vehículo
- Póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a terceros por un monto mínimo de US\$ 10,000.- y con cobertura dentro de las instalaciones portuarias.

Entidades Públicas

- Formulario de Solicitud de Pase Vehicular
- Copia en color de la matrícula emitida por la CTE o ANT
- Copia en color de la licencia de conducir emitida por la CTE o ANT
- Copia del contrato de arrendamiento (si aplica)
- Fotos en color del vehículo (frente y costado izquierdo)

3.9.3 Proceso de Ingreso

El proceso de ingreso a la terminal es una etapa crucial dentro de la cadena logística de las exportaciones; no sólo porque afecta la operatividad y eficiencia de la misma, sino que es factor crítico en cuanto a la seguridad de las unidades que ingresan, afecta además los costos operacionales de exportadores y transportistas, y puede generar problemas en la calidad de las flores, en caso de esperas prolongadas.



Los terminales de carga y aeropuertos deben de seguir las siguientes pautas para una operación más eficiente en el proceso de admisión, así como otras consideraciones a mencionar:

- a) Establecer procesos automatizados para el ingreso al área de andenes, preferentemente con lectores de código de barras que permitan identificar rápidamente la hoja de coordinación de carga y la información del medio de transporte.
- b) Establecer procedimientos de contingencia en caso que falle el sistema informático para el ingreso. Este procedimiento no debe tener niveles altos de autorización, para que sea reactivo a la contingencia.
- c) Demarcación de carriles en las vías de ingreso, por donde los camiones deberán transitar obligatoriamente y establecer procedimientos sancionatorios para quienes no obedezcan la demarcación. De requerirse autorización de la autoridad de tránsito para esta demarcación, se coordinará con ellos.
- d) De ser posible y en razón de las limitaciones de espacio, establecer carriles preferenciales para el ingreso de la carga de exportación, con mayor nivel de preferencia a camiones con carga precedera, dentro de una hora del cut-off o que hayan solicitado status de Late Arrival.

- e) Capacitar al personal de seguridad de ingreso al aeropuerto, para que estén familiarizados con el proceso documental y la documentación misma que deberán revisar, a fin de evitar demoras por desconocimiento de estos documentos o que pidan documentos que no corresponden.

- f) Establecer sitios de revisión anticipada de documentos y de seguridad, digamos a 100 o 200 metros antes de la garita, con el propósito de filtrar los camiones que tengan la documentación incompleta o errónea, a fin de no entorpecer el flujo de camiones que sí están en orden. De igual manera para un pre-chequeo rápido del interior de los camiones para detectar pasajeros ocultos o paquetes sospechosos, sobre todo por las noches. Se debe estudiar bien las vías de acceso para buscar el sitio idóneo y que tenga una ruta de desvío para los camiones que no les es permitido seguir a la garita por las razones expuestas.

- g) Mantener las vías de acceso con buena iluminación para evitar actos delictivos que se podrían dar en los exteriores de las terminales aéreas.

- h) Establecer una excelente señalética, al menos desde 1 km de distancia del puerto, para informar oportunamente a los choferes de las vía a tomar, las regulaciones en la espera, sitios de revisión documental, etc. Dependiendo de las ordenanzas municipales en cada caso, los terminales deben colocar letreros electrónicos de información, para pre-alertar a los choferes de situaciones de congestión, tiempos promedios de espera hasta la garita y cualquier otra información útil para prevenirlos y que puedan tomar acciones alternativas si es el caso.

- i) Si bien el terminal no puede asumir responsabilidad respecto de ocurrencias fuera de su perímetro, es preciso que mantenga una vigilancia móvil en las vías de ingreso, apoyándose con las autoridades policiales y de tránsito, para evitar congestiones ocasionadas por choferes irrespetuosos de las normas, que en síntesis sí van a afectar el flujo de ingreso y por ende la eficiencia del mismo o causar perjuicios a exportadores y otros transportistas que se ven afectados con los tiempos para el cut-off.

- j) Establecer un sistema automático de retroalimentación al exportador, donde se le informe la hora de llegada de su carga al terminal, el peso al ingreso, números de sellos, diferencias si hubiere, información del camión, del contenedor, del chofer, etc. para que pueda concluir de manera efectiva la trazabilidad de su embarque hasta el ingreso al andén. Esta respuesta automática la puede generar el mismo sistema al correo electrónico ingresado por el exportador en la hoja de coordinación de la carga. De igual manera, esta información le resulta útil a la policía antinarcoóticos para su perfilamiento de riesgos.

- k) El terminal debe hacer mediciones frecuentes respecto de la rata de ingreso de camiones por hora y medir los tiempos de espera en cola, previo al paso por garita. Esta información será muy valiosa para considerar los perfiles de riesgo de la policía, así como para fundamentar nuevas inversiones en soluciones para la movilidad.

3.9.4 Escaneo de Carga de Exportación

Es responsabilidad de la terminal aérea, la prestación de un servicio de escaneo a la carga de exportación, sea mediante operación propia o contratada a un operador externo. Puede también aplicarse a la carga de importación e incluso a contenedores vacíos que ingresen o salgan de él.

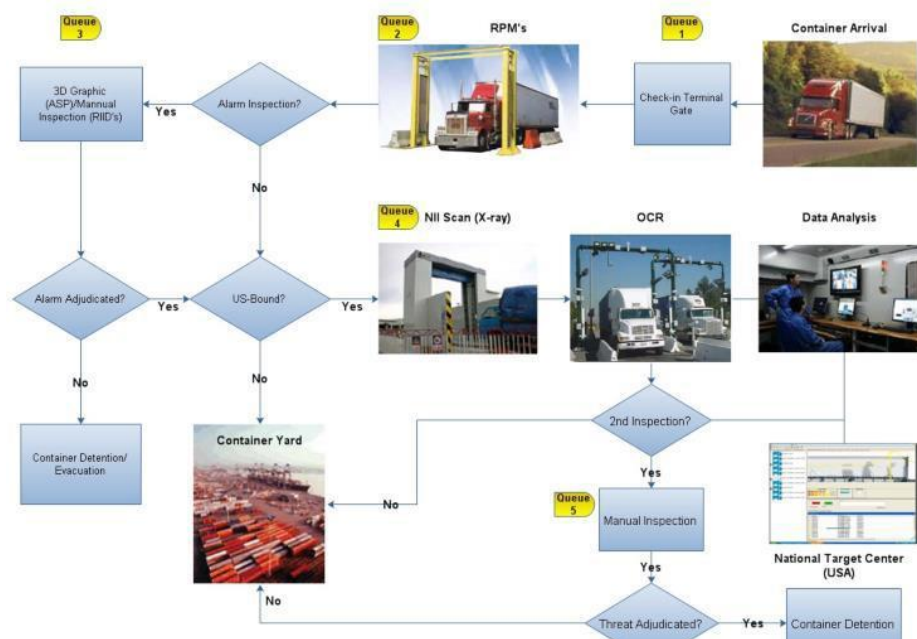
El objeto para el control por métodos no intrusivos es poder realizar el control de cargas para detectar posibles ilícitos sin que ello afecte el flujo de mercancías del comercio exterior, a partir de posibles novedades o dudas surgidas en el perfilamiento de riesgos.



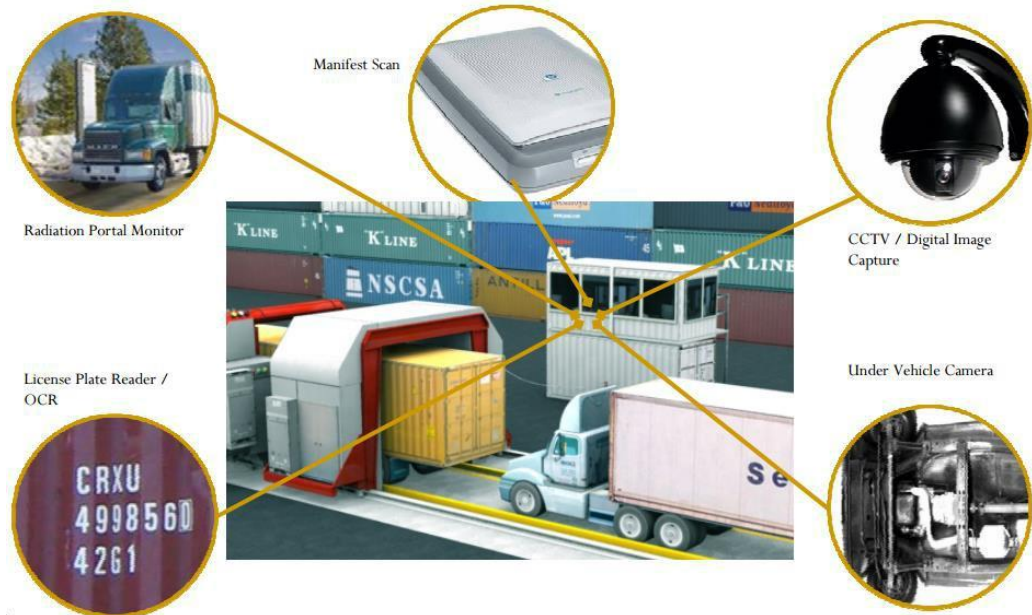
Para la prestación del servicio de escaneo de la carga de exportación, se debe observar los siguientes aspectos:

- a) Tener la capacidad para el escaneo del 100% de la carga que ingresa con carga de exportación;
- b) Los equipos de escaneo deben ser de reconocida marca y de amplia utilización en otros aeropuertos y puertos importantes. Debe considerarse equipos fijos tipo portal para el escaneo de la totalidad de contenedores de exportación, y equipos móviles a utilizarse en inspecciones pre-embarque de la policía antinarcóticos, con las siguientes características mínimas:
 - Rayos X y de alta penetración;

- Capacidad de diferenciación automática entre el camión y el contenedor o furgón, para regular la potencia de escaneado;
 - Rata de escaneo superior a los 40 camiones por hora;
 - Determinación de materiales orgánicos, inorgánicos y número atómico;
 - Capacidad de escaneo del camión o cabezal incluso con el conductor adentro, para reducir los tiempos de escaneo. Para esto deberá tener niveles bajos comprobados de radiación;
 - Imágenes de alta resolución a colores y con herramientas de contrastes, para una mejor interpretación;
 - Transmisión de datos e imágenes a alta velocidad;
 - Capacidad de operación remota y monitoreo de imágenes a distancia;
 - Identificación OCR para la numeración de los contenedores;
 - Capacidad de operación con mínima infraestructura y requerimientos mínimos de espacio.
- c) Establecer de manera directa o con la participación del operador externo si es el caso, un procedimiento completo para el escaneo de la carga de exportación, que deberá ser socializado con el sector exportador y el de transporte. Considerará aspectos operacionales, de seguridad y contingencias, e incluirá además procesos de control y análisis de imágenes por parte de la policía antinarcoóticos y el SENA.



- d) El proceso de escaneo no debe entorpecer el normal flujo de camiones con carga de exportación en su ingreso al recinto aeropuerto.



- e) Los equipos móviles deberán tener la versatilidad para desplazarse dentro del aeropuerto, de acuerdo a la necesidad que se tenga o a los requerimientos específicos de la policía antinarcoóticos o el SENA.



- f) Los equipos deben estar provistos de bandas transportadoras para un mayor y más rápido desplazamiento de las cajas a través de la máquina de rayos x.

3.9.5 Almacenamiento Temporal: Cadena de Frío

Quizás el eslabón más débil de la cadena de pos-cosecha se encuentre en el aeropuerto. Los agentes de transporte pueden verse inundados con arribos retrasados justo antes de que salga los aviones. Las plataformas de carga se ensamblan de prisa, no hay tiempo para enfriar las flores que se han calentado, y las cajas se manejan con brusquedad. Los pallets pueden permanecer a temperatura ambiente hasta por cuatro horas mientras se carga el avión. Las industrias del transporte y la producción deben trabajar de manera coordinada para establecer estándares de manejo de la temperatura, construcción de pallets y mantenimiento de la temperatura durante el proceso de carga.

El almacenamiento en temperatura controlada, es esencial para el mantenimiento de la cadena frío. Es por esto que los terminales de carga deben tener suficiente capacidad de almacenamiento frigorífico para las operaciones de inspección y aforo de la carga, realizadas respectivamente por la policía antinarcóticos y el SENA.

Las cámaras frigoríficas deberán estar equipadas con puertas especiales para el adosamiento de camiones de manera directa y en condiciones que permitan mantener la cadena de frío durante la inspección o aforo.

3.9.6 Manejo de la Temperatura previo a cargar

Idealmente, las flores serían empacadas y enfriadas en el lugar de producción, luego cargadas en contenedores LD-3 o convertidas en pallets sobre láminas LD-9 antes de ser transportadas en un vehículo refrigerado hasta el agente de carga o el aeropuerto. Si no hay refrigeración activa disponible, las flores deben mantenerse frías mediante las siguientes medidas:

- Consolidación en pallets para reducir la proporción superficie/ volumen
- Reducción del calor de radiación manteniendo la carga en un lugar sombreado

- Reducción de la infiltración de aire cerrando los agujeros de ventilación (esencial) y poniendo cubiertas a los pallets, preferiblemente blancas o forradas en aluminio y con la ventaja adicional de reducir la pérdida de agua durante el transporte.

Las flores enfriadas a 0° C y empacadas en un pallet grande ganarán alrededor de 1° C por hora debido al calor que genera el proceso de respiración. A medida que la temperatura asciende también lo hacen la respiración y la temperatura, de manera que cuando las flores alcanzan 10° C pueden ganar 3° C por hora, y cuando llegan a 20° C, la ganancia de calor puede ser de 10° C por hora. Se han llegado a medir temperaturas de hasta 55° C en las cajas de flores cargadas en los pallets, una clara indicación del peligro que representan el manejo inadecuado de la temperatura y los atrasos en el transporte.

3.9.7 Inspección Antinarcoáticos - Aforo de Aduana

Cuando una carga de exportación se encuentra en proceso de inspección por la Policía Nacional Antinarcoáticos (bloqueo) o de aforo por el SENA, se deben aplicar los siguientes procedimientos básicos para no afectar la cadena logística y de temperatura:

- a) Notificar mediante correo electrónico al exportador, a la aerolínea o su agente, a la otra autoridad de control que no ha realizado el aforo (en caso que quiera participar de una inspección conjunta) y a los departamentos involucrados en los distintos procedimientos que normalmente se llevan a cabo durante una inspección programada o pre-embarque. En la notificación se notificará al exportador acerca de los costos de porteo, desestiba y de uso de la cámara de frío.
- b) Realizar el posicionamiento de la(s) caja(s) seleccionadas en el lugar designado dentro del terminal. Para la utilización de los equipos necesarios en su movilización, se dará prioridad a las programaciones de la carga de exportación sobre la de importación.
- c) Disponer de los equipos necesarios y de la cuadrilla que asistirá en el proceso de apertura, desestiba, despaletizado (si aplica), paletizado (si aplica), estiba. La

cuadrilla y personal de apoyo deben estar capacitados en el manejo de carga perecedera y conocer las técnicas de estibado, con todos sus elementos;

- d) En caso que la autoridad de control disponga una inspección no-intrusiva del contenedor o la carga, se procederá a incluir esta carga dentro de la programación de escaneo, pero con el carácter de prioritario, por cuanto se trata de una carga ya ingresada e inicialmente considerada para embarque, previo al aforo.
- e) Terminada la inspección, se continuará con el proceso de planificación del vuelo, considerando la carga inspeccionada para el vuelo programado.

3.9.8 Atención de Reclamos

El terminal atenderá con diligencia los reclamos presentados por exportadores, a través del departamento de atención al usuario. Para ello se establece el siguiente procedimiento:

- a) Proveer al exportador de un formulario específico de reclamo, el mismo que lo tendrá disponible en su página web para libre descarga;
- b) Publicará el procedimiento de atención a reclamos, indicando los plazos para la recepción de los documentos de acompañamiento al reclamo; así como el tiempo de respuesta al reclamo, las instancias de recepción, atención, decisión y apelación del reclamo;
- c) A sola petición del exportador, el terminal deberá entregar cualquier información que sea pertinente para la sustentación de su reclamo, salvo el caso que afecte la seguridad.

3.9.9 Difusión de Información al Exportador

El terminal tendrá un órgano de difusión en línea para sus usuarios, especialmente para el exportador. La información mínima que debe tener es la siguiente:

- a) Información actualizada de arribos y salidas de aeronaves.
- b) Listado de servicios que presta al exportador y sus costos reales actualizados;

- c) Formularios en línea para requerimientos de servicios;
- d) Listado de los departamentos que intervienen en los procesos operativos relacionados a una exportación, incluyendo números de teléfono y correo electrónico con atención de 24 horas;
- e) Listado de las aerolíneas que operan en ese aeropuerto, incluyendo los teléfonos y correo electrónico del personal de operaciones involucrado en los procesos de exportación, a quienes se pueda acceder 24 horas al día;
- f) Interface para poder generar los Hojas de Coordinación de Carga de los camiones con carga de exportación;
- g) Manuales descargables de procedimientos para el ingreso, permisos, restricciones de circulación, inspección antinarcoóticos, y cualquier otro tema relevante al sector exportador;
- h) Listado de transportistas registrados y autorizados para ingreso al recinto portuario. Los transportistas suspendidos temporal o definitivamente, no aparecerán en la lista;
- i) Consulta de estados de cuenta y facturación electrónica;
- j) Consulta de liquidaciones mediante simulador, que permita al exportador determinar los costos de una exportación, con antelación;
- k) Información aeroportuaria general.

3.9.10 Seguridad Integral

Los riesgos a los que está constantemente expuesto el sector exportador, ante el incesante acecho del narcotráfico, obligan al establecimiento de procedimientos y disposición de recursos para su propia protección y la minimización de dichos riesgos.

Este esfuerzo no cumple su cometido, sin la decidida participación de cada uno de los actores que intervienen en la cadena logística de las flores. Es por ello, que se requiere del importante aporte del sector aeroportuario para asegurar en algo la protección de

la carga de exportación, evitando en lo posible su contaminación al interior de los aeropuertos y terminales de carga. Con esto se pretende lo siguiente:

- a) Seguridad Perimetral
- b) Monitoreo 24/7 con cámaras de seguridad
- c) Identificación positiva y control personal
- d) Inspección y Control de Vehículos
- e) Identificación de aeronaves y evaluación de amenazas
- f) Inspección de contenedores aéreos
- g) Uso de Tecnología rayos X para el escaneo de contenedores aéreos
- h) Trazabilidad de los contenedores y pallets al interior del aeropuerto

3.10 AGENCIA DE CARGA

El agente de carga es la persona natural o jurídica que sirve de intermediario entre el exportador y el transportista directo y su función principal es mejorar la eficiencia de los procesos de la cadena logística. La tarea más importante de los agentes de carga está en resolver cualquier problema de transporte.

Para aquellas pequeñas y medianas empresas que necesitan contratar sus servicios, tienen que tomar en cuenta lo siguiente:

- Los servicios del agente de carga no necesariamente incrementan los costos de transportación. Puede incluso generar ahorros por su gestión.
- Tienen la capacidad de buscar las mejores opciones de transportación y obtener las mejores tarifas.
- Su experiencia brinda mejores soluciones cuando se presenten problemas. Se mantienen actualizados en legislación aduanera, tributación, certificaciones y medios de transporte (rutas, tarifas, líneas).

- Practican los valores de honestidad, ética, justicia, etc.
- Los agentes de carga dan soluciones integrales de logística a las empresas de manera que solo se preocupen por realizar lo que mejor saben hacer, sus productos/servicios. Ante un comercio global se debe ser lo más competitivo, y sin duda la labor del agente de carga es clave para lograrlo.

3.10.1 Funciones Específicas

Entre las principales tareas y responsabilidades de los Agentes de Carga Internacional (ACI) son:

- a) Búsqueda y selección del medio de transporte.
- b) Coordinación del embalaje y recolección del material.
- c) Revisión cumplimiento de las normas aplicables a la carga.
- d) Realización de formalidades del seguro y del transporte a petición del cliente.
- e) En caso de tener la autorización pertinente, podrán realizar trámites aduaneros.
- f) Consolidación de carga para obtener mejores tarifas.
- g) Almacenaje y distribución de la carga, según se convenga con el cliente.
- h) Emiten los documentos homologados internacionalmente según sea el caso.
- i) Dan seguimiento al tránsito de la carga.
- j) Pueden actuar como operadores de transporte internacional.
- k) Existen tipos de agentes de carga según el medio de transporte que se utiliza:

3.11 PALETIZADORA

Es un depósito temporal, debidamente autorizado por el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o su delegado, con el fin de facilitar el embarque al medio de transporte de las mercancías que saldrán del país; interviene en zona primaria agrupando carga en estructuras que facilitan su levantamiento, manejo y transporte. Para su funcionamiento, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución No. SENAE-DGN-2014-0396-RE, de 24 de junio de 2014 o resolución modificatoria que pudiera existir a posterioridad.

Se establece a la paletización como una operación aeroportuaria en las zonas primarias aduaneras (terminales de carga) ubicadas en los aeropuertos internacionales, la misma que consiste en disponer las mercancías en pallets o contenedores aéreos que permitan su correcta transportación, almacenamiento, toma de temperatura u otras actividades, con el fin de facilitar el embarque al medio de transporte de las mercancías que saldrán del país.

3.11.1 Funciones específicas

Son funciones de la empresa paletizadora las siguientes:

- a) Recepción de carga de exportación.- Consiste en recibir la carga de exportación determinada en cualquiera de los regímenes aduaneros propios de la exportación, y proveniente de un exportador o agente de carga.

El procedimiento de recepción incluye pero no limita a las siguientes actividades:

- Desestiba del medio de transporte que entrega las mercancías a exportarse; para esto deberá contar con el personal capacitado y equipos apropiados.
- Registro del ingreso de la carga en medios físicos y magnéticos. La información a registrar debe al menos incluir los datos consignados en la guía de remisión, datos del exportador o agente de carga, destino de la carga, nombre de la aerolínea y demás información relevante.
- Registro de la cantidad de bultos, peso, medidas, volumen y condición de cada uno de los bultos recibidos. Carga unitarizada en atados, pallets u otro medio,

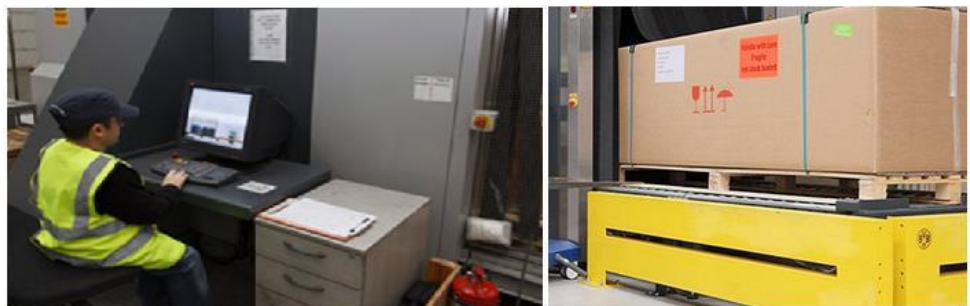
será considerada como una unidad, no debiéndose registrar como bultos separados;



- b) Transmisión Electrónica de Información.- Consiste en enviar toda la información de la carga recibida, de manera automática y concurrente, a las autoridades de control: aduana, policía antinarcoáticos y Agrocalidad, para que ellos hagan su perfilamiento de riesgos y determinen si autorizan la exportación o harán una inspección o aforo intrusivo.



- c) Escaneo de los bultos.- Consiste en la inspección no intrusiva de los bultos recibidos, al hacerlos pasar de manera individual por máquinas de rayos x, con el objeto de evidenciar la posible ocultación de sustancias prohibidas para exportación o para la transportación aérea. En el caso de carga unitarizada que exceda las limitaciones de volumen o peso para la máquina de rayos x, se podrá separar los bultos, pero una vez terminado el escaneo, se deberá unitarizarlos nuevamente. La función de escaneo puede ser realizada por la empresa paletizadora en sus equipos, o mediante la subcontratación del servicio a terceros.



- d) Paletización o Contenerización.- Consiste en la estiba o acomodo de la carga autorizada para su exportación, en pallets o contenedores aéreos. Esta actividad debe realizarse con una estricta observancia del peso y balance de los pallets y contenedores, así como de mantener el contorno (contour) de los pallets para la correcta y segura estiba dentro de la aeronave. Por las características de riesgo de esta tarea, el personal que trabaja sobre los pallets en el acomodo de los bultos o en la colocación de redes, debe utilizar casco y el arnés de seguridad, de manera obligatoria.



- e) Preparación de Dollies.- Consiste en posicionar los pallets armados sobre los Dollies que llevarán la carga a la aeronave. Una vez cargados, los Dollies deberán permanecer enganchados dentro de la terminal de carga, hasta que sean retirados por la empresa que presta servicio de plataforma a la aeronave. El objeto de mantenerlos bajo techo es evitar que la carga pierda su cadena de frío o se estropee por condiciones climáticas adversas.



3.12 AEROLÍNEA

Es una empresa propietaria de aviones que puede operar con ellos y actuará como fletante en pólizas chárter o como porteador en contratos de transporte aéreo internacional (AWBs), o bien cederlos a terceros para que éstos puedan operar con ellos.

La aerolínea constituye el eslabón final de la cadena logística de las flores, previo a su entrega en el aeropuerto de destino y como tal debe ser considerada dentro de este protocolo.

Como socio estratégico del exportador ecuatoriano, está llamada a guardar una relación comercial de interés mutuo, con una prestación de servicios de transporte aéreo y costos aceptables dentro del contexto internacional y en relación a la mercancía transportada, destino, volúmenes de exportación y riesgos particulares del producto y la operación aérea.

Bajo ninguna circunstancia, ni enunciando razones de mercado, una aerolínea que opera en aeropuertos ecuatorianos podrá cometer abusos que estén tipificados o puedan ser considerados dentro del marco de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.



3.12.1 Booking - Aceptación de Embarque

Una vez que el exportador notifica a la aerolínea de manera directa o a través de un agente de carga, su intención formal de realizar un embarque, mediante el envío de una proforma de embarque o el ingreso de la reserva en la página web o portal de la línea aérea, esta entregará al exportador la constancia o confirmación de dicha reserva

o booking, incluyendo todos los costos y recargos aproximados, sujeto al volumen de la carga entregada por el exportador.

Toda reserva se considera en firme para ambas partes, salvo cancelación unilateral por razones de fuerza mayor, pero acordada por las mismas partes y dentro de un tiempo prudencial.

3.12.2 Documentación de Embarque

La guía aérea o *Air Waybill* (AWB), será entregado en original y copia al exportador, al momento de recibir la carga y hacer el cobro del flete aéreo, debidamente firmados por la aerolínea o la agencia delegada para estas funciones, con lo que se da inicio a la responsabilidad de la aerolínea respecto del embarque.

La AWB reflejará exactamente la información proporcionada por el exportador mediante la proforma de embarque o en el registro en línea del booking.

3.12.3 Notificaciones de Inspecciones/Aforo

En el caso que la policía antinarcóticos bloquee una carga para inspección o el SENA E haga lo mismo para un aforo, la aerolínea o su agente harán la notificación inmediata a su cliente exportador. Aparte de ser un servicio adicional que se le proporciona, es además por conveniencia de ambas partes para no tener retrasos de programación o que se quede la carga.

3.12.4 Atención de Reclamos

La aerolínea atenderá con diligencia los reclamos presentados por exportadores, a través del departamento de atención al usuario. Para ello se establece el siguiente procedimiento:

- a) Proveer al exportador de un formulario específico de reclamo, el mismo que lo tendrá disponible en su página web para libre descarga;
- b) Publicará el procedimiento de atención a reclamos, indicando los plazos para la recepción de los documentos de acompañamiento al reclamo; así como el tiempo de respuesta al mismo, las instancias de recepción, atención, decisión y apelación del reclamo;
- c) A sola petición del exportador, la aerolínea deberá entregar cualquier información que sea pertinente para la sustentación de su reclamo, incluyendo manifiestos de carga, recibos de entrega en bodega, etc.

3.12.5 Difusión de Información al Exportador

La aerolínea tendrá un medio informativo para sus usuarios, especialmente para el exportador. La información mínima que debe tener es la siguiente:

- a) Itinerarios de vuelos;
- b) Listado de servicios que presta al exportador;
- c) Formularios en línea para requerimientos de servicios;
- d) Listado de los departamentos que intervienen en los procesos operativos relacionados a una exportación, incluyendo números de teléfono y correo electrónico con atención de 24 horas;
- e) Consulta de estados de cuenta y facturación electrónica;
- f) Información general.

4 PRINCIPIOS PREVALENTES

Todas las actuaciones administrativas y de control que se realicen durante un proceso de inteligencia, perfilamiento de riesgos o inspección física de las mercancías de exportación, así como la actuación de los exportadores y demás actores de la cadena logística, deberán hacerse con apego a los siguientes principios:

4.1 CELERIDAD

El éxito del proceso de inspección física simultánea de mercancías de exportación, así como los procesos administrativos de control, dependerá del impulso oficioso de los procedimientos, suprimiendo los trámites innecesarios y duplicados, utilizando formularios conjuntos cuando la naturaleza de ellos lo haga posible y sin que esto signifique relevar a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos e información disponible para el cumplimiento de su labor de control.

4.2 BUENA FE

Debe primar siempre el principio de buena fe, donde no se juzgue a la mayoría por la particularidad e individualidad de unos casos. Debe asumirse en todo momento que el sector exportador actúa siempre de buena fe y apegado a las normas vigentes, y más bien debe reprimirse con severidad en aquellos casos en que se demuestre lo contrario, pues afectan a la generalidad de los exportadores. Los exportadores por su lado, no deben abusar de esta condición, observando siempre este principio.

4.3 COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN

Las autoridades de control participantes del proceso deberán trabajar de manera coordinada, ejerciendo acciones mutuas de colaboración, con el propósito de garantizar la actuación integral y complementaria de las entidades involucradas.

4.4 IMPARCIALIDAD

Los procesos de inteligencia, perfilamiento y de inspección física simultánea de mercancías de exportación, deberán asegurar y garantizar los derechos de los exportadores y operadores de comercio exterior involucrados, sin ningún tipo de discriminación.

4.5 TRANSPARENCIA

Los funcionarios de las entidades de control deberán actuar con rectitud y objetividad en cada una de sus actuaciones, demostrando claridad y transparencia en todo momento, y evidenciar el apego a sus procedimientos y a este manual.

4.6 HONESTIDAD

De manera absoluta e indiscutible, los funcionarios a cargo de procedimientos administrativos, de inteligencia, de perfilamiento o de inspección física simultánea de mercancías de exportación, deben guardar y honrar en todo momento el principio de honestidad, para el buen nombre y respetabilidad de él mismo, así como de la entidad a la que representa.

4.7 EFICACIA

Debe entenderse que los procedimientos de control deben cumplir con su objetivo, eliminando de oficio todos los obstáculos puramente formales o poco importantes en el proceso.

4.8 EFICIENCIA

Prevalecerá el servicio ágil y oportuno al usuario exportador, para facilitar y dinamizar de esta manera el comercio exterior.

4.9 DIFUSIÓN

Las entidades de control deberán informar a los usuarios exportadores y demás operadores o actores involucrados, de manera oportuna, clara y sencilla todas sus decisiones, así como el alcance de su actividad, utilizando para ello los medios tecnológicos necesarios que se dispongan para su difusión.

5 LISTAS DE CHEQUEO

La logística de exportaciones constituye un proceso que debe ser planificado, construido, implementado y conlleva una etapa de verificación de su cumplimiento. Para este fin el exportador debe hacer un seguimiento de todo el proceso que le permita tener una visión global de la operación logística, determinar su funcionamiento e identificar posibles interrupciones, fallas o situaciones no determinadas o imprevistas que pudieran afectar el proceso logístico.

El cuadro adjunto constituye un ejemplo de lista de chequeo para el proceso logístico de especies florícolas, el cual cuenta con los siguientes campos:

- a) Proceso: Determina el proceso a efectuar.
- b) Responsable: Determina la entidad o persona responsable del proceso a efectuar.
- c) Inicio del Proceso: Determina la fecha y hora en que empieza el proceso logístico.
- d) Fin del proceso: Determina la fecha y hora en que finaliza el proceso logístico.
- e) Cumplido: Campo en que se marca el cumplimiento, incumplimiento o no aplicación del proceso específico.
- f) Observaciones: Campo que incluye novedades en el proceso, que necesiten ser indicadas.

5.1 CHECKLIST DEL PROCESO LOGÍSTICO DE FLORES

CHECKLIST DEL PROCESO LOGÍSTICO

#	PROCESO	RESPONSABLE	INICIO DEL PROCESO		FIN DEL PROCESO		CUMPLIDO	OBSERVACIONES
			FECHA	HORA	FECHA	HORA		
1	Empaque y Paletización							
1.1	Empaque							
1.2	Paletizado (si aplica)							
2	Carga y estiba de unidad de transporte							
2.1	Carga							
2.2	Estiba							
2.3	Cierre de contenedor / sellos							
3	Unidad de transporte terrestre							
3.1	Revisión de documentos							
3.2	Revisión de Unidad de transporte							
3.3	Revisión de contenedor (si aplica)							
3.4	Revisión de EIR / Guía de movilización							
4	Transporte interno							
4.1	Determinación de ruta							
4.2	Transporte hasta lugar de destino							
4.3	Puntos de chequeo (si aplica)							
4.4	Rastreo satelital							
5	Ingreso al puerto							
5.1	Revisión de documentos							
5.2	Resaje de la unidad							
5.3	Ubicación en paño							
6	Aforo Aduana							
6.1	Preparación de documentos							
6.2	Facturación en puerto / Crédito							
6.3	Proceso de Aforo							
6.4	Salida autorizada							
7	Inspección Antinarcóticos							
7.1	Preparación de documentos							
7.2	Facturación en puerto / Crédito							
7.3	Proceso de inspección							
7.4	Desbloqueo de la carga							
8	Transporte internacional							
8.1	Booking / Reserva							
8.2	Documentación							
8.3	Transporte marítimo							

5.2 TOS TÉCNICOS DE EMPACADORA

Check List – Requisitos Técnicos de Empacadora		C	I	Observaciones
1.	Área de recepción de producto cosechado			
1.1.	Instalación para producto			
1.2.	Sitio de corte y clasificación			
1.3.	Recipientes para productos			
1.4.	Ambiente ordenado			
1.5.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
2.	Área de lavado y/o tratamiento			
2.1.	Recipientes o piscinas			
2.2.	Ambiente ordenado			
2.3.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
3.	Área de empaque			
3.1.	Área de empaque			
3.2.	Material de empaque sin polvo y materiales extraños			
3.3.	Ambiente ordenado			
3.4.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
4.	Área de almacenamiento de producto			
4.1.	Cuarto o cámara de frío (m3)			
4.2.	Controles y medidores de temperatura			
4.3.	Bodega de almacenamiento			
4.4.	Ventilación en funcionamiento			
4.5.	Ambiente ordenado			
4.6.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			

C: Cumple I: Incumple

5.3 REQUISITOS TÉCNICOS DE CENTRO DE ACOPIO

Check List – Requisitos Técnicos de Centro de Acopio		C	I	Observaciones
1.	Área de recepción de producto cosechado			
1.1.	Recipientes para producto			
1.2.	Ambiente ordenado			
1.3.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
2.	Área de selección y clasificación			
2.1.	Recipientes para productos			
2.2.	Ambiente ordenado			
2.3.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
3.	Área de lavado y/o tratamiento			
3.1.	Recipientes o piscinas			
3.2.	Tratamiento (lavado, parafinado, etc.)			
3.3.	Ambiente ordenado			
3.4.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
4.	Área de empaque			
4.1.	Área de empaque			
4.2.	Material de empaque libre de polvo y materiales extraños			
4.5.	Ambiente ordenado			
4.6.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			
5.	Área de almacenamiento de producto			
5.1.	Cuarto o cámara de frío (m3)			
5.2.	Controles y medidores de temperatura			
5.3.	Bodega de almacenamiento			
5.4.	Ventilación en funcionamiento			
5.5.	Ambiente ordenado			
5.6.	Limpieza (polvo, telarañas, etc.)			

C: Cumple I: Incumple

1 ANEXOS

6.1 BCE – AUTORIZACIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES

Para uso como modelo de oficio - Imprimir en papel membretado de la empresa

Ciudad, fecha
No. de oficio

Ingeniera
YASMIN PAULINA ZABALA ACOSTA
COORDINADORA DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Banco Central del Ecuador
Presente

Asunto: Autorización de Certificados Digitales para funcionarios de (digitar el Nombre de la empresa)

De mi consideración:

En mi calidad de Representante Legal de (Nombre de la Empresa), solicito a usted la emisión de los certificados digitales de Firma Electrónica para los siguientes funcionarios de esta entidad:

#	Titular	Cargo
1		
2		
.		
.		

Persona de contacto:

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

Atentamente,

Nombre
Representante Legal


6.2 MAGAP – REGISTRO DE EXPORTADOR PARA PERSONA NATURAL

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA Ciudad.-</p> <p>De mis consideración:</p> <p>Solicito a usted autorice a quien corresponda el Registro ____, Renovación ____, Cambio de Propietario ____, Unificación ____, Desmembración ____, de mi Predio de cultivo de banano adjunto requisitos solicitados.</p> <p>DATOS PERSONALES NOMBRES: _____ APELLIDOS: _____ CEDULA: _____ RUC _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____ TELÉFONO: _____ CELULAR: _____</p> <p>DATOS DEL PREDIO NUMERO DE REGISTRO MAGAP: _____ HECTÁREAS INSCRITAS MAGAP _____ SECTOR: _____ RECINTO: _____ PARROQUIA: _____ CANTÓN: _____ PROVINCIA: _____</p> <p>LINDEROS, DIMENSIONES Y/O COORDENADAS GEOREFERENCIALES / PLANO POR EL NORTE: _____ POR EL SUR: _____ POR EL ESTE: _____ POR EL OESTE: _____</p> <p>Declaro que los documentos que constan en los documentos adjuntos son verdaderos y acepto que mi registro sea eliminado si los datos consignados fuesen falsos o adulterados.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <p>C.C. # _____</p>	<p>ANEXO 1 PERSONA NATURAL REGISTRO, RENOVACION DE PRODUCTORES CAMBIO DE PROPIETARIO, UNIFICACION, DESMEMBRACION Y OTROS SOBRE PREDIOS</p> <p>Lugar y fecha, _____</p>
--	---

6.3 MAGAP – REGISTRO DE EXPORTADOR PARA PERSONA JURÍDICA


 <p>Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca</p>	<p>ANEXO 2 PERSONA JURIDICA REGISTRO, RENOVACION DE PRODUCTORES CAMBIO DE PROPIETARIO, UNIFICACION, DESMEMBRACION Y OTROS SOBRE PREDIOS</p>
<p>Lugar y fecha, _____</p>	
<p>Señores Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca Ciudad.-</p>	
<p>De mi consideración:</p>	
<p>Solicito a usted autorice a quien corresponda el Registro ____, Renovación ____, Cambio de Propietario ____, Unificación ____, Desmembración ____, de mi Predio de cultivo de banano adjunto requisitos solicitados.</p>	
<p>DATOS DE LA COMPAÑÍA / REPRESENTANTE LEGAL</p>	
<p>NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: _____</p>	
<p>RUC _____ DIRECCIÓN COMPAÑÍA: _____</p>	
<p>CORREO ELECTRÓNICO: _____ TELÉFONO: _____</p>	
<p>CELULAR: _____</p>	
<p>NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____</p>	
<p>CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____</p>	
<p>DATOS DEL PREDIO</p>	
<p>NUMERO DE REGISTRO MAGAP: _____</p>	
<p>HECTÁREAS INSCRITAS MAGAP _____</p>	
<p>SECTOR: _____</p>	
<p>RECINTO: _____</p>	
<p>PARROQUIA: _____</p>	
<p>CANTÓN: _____</p>	
<p>PROVINCIA: _____</p>	
<p>LINDEROS, DIMENSIONES Y/O COORDENADAS GEOREFERENCIALES DEL PREDIO</p>	
<p>POR EL NORTE: _____</p>	
<p>POR EL SUR: _____</p>	
<p>POR EL ESTE: _____</p>	
<p>POR EL OESTE: _____</p>	
<p>Declaro que los documentos que constan en los documentos adjuntos son verdaderos y acepto que mi registro sea eliminado si los datos consignados fuesen falsos o adulterados.</p>	
<p>Atentamente,</p>	
<p>C.C. # _____</p>	

6.4 MODELO DE FACTURA COMERCIAL DE EXPORTACIÓN

Bill To (Factura a)		INVOICE Invoice No. 000000 (Factura) Date (Fecha): 00.00.0000		 RUC 0000000000000	
RUC/NIT	Terms of Payment (Terminos de Pago)	Reference (Referencia)			
Item	Description (Descripcion)	Unit (Valor Unit)	Amount (Valor Total)		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
Amount:		Subtotal	0,00		
(Valor Total)		Insurance (Freight)	0,00		
		Freight (Flete)	0,00		
Banking Info:		Total	0,00		

Direccion, Telefonos, E-mail, Pagina Web

6.5 MODELO DE PROFORMA DE EMBARQUE

PROFORMA DE EMBARQUE					
EMBARCADOR (Shipper) NOMBRE DE EMBARCADOR RUC DEL EMBARCADOR DIRECCION 1 DIRECCION 2 CIUDAD, PAIS					
CONSIGNATARIO (Consignee) NOMBRE DE CONSIGNATARIO DIRECCION 1 DIRECCION 2 CIUDAD, PAIS PERSONA O E-MAIL DE CONTACTO			NOTIFICAR A (Notify Party) NOMBRE DE CONSIGNATARIO DIRECCION 1 DIRECCION 2 CIUDAD, PAIS PERSONA O E-MAIL DE CONTACTO		
ORIGEN (Origin) GUAYAQUIL, ECUADOR		DESTINO (Destination) VALENCIA, ESPANA	MODO (Mode of Transport.) MARITIMO	Incoterms 2010 FOB GUAYAQUIL	
EST. FINAL (Final Destination)		BULTOS (Packages) XXXX CARTONES	PESO BRUTO (Gross Weight) XXXX KILOS	VOLUMEN (Volumen) X.XXXX M3	
QTY	DESCRIPCION DE MERCANCIAS (Description of Goods)	PESO BRUTO Gross Weight	MEDIDAS (cm) Measurements L W H	YOL. (m3)	KILOS
XX	CARTONES - DICEN CONTENER (DESCRIPCION DE LAS MERCANCIAS)	999.9	99 > 99 > 99	9.999	999.9
TOTAL		999,90		9,999	999,90
CONDICION FLETE (Terms)		INSTRUCCIONES DE EMBARQUE (Shipping Instructions)			
Datos del Responsable de la Informacion Nombre: Cargo: Telefono: E-mail: Fecha:			Firma de Responsabilidad		
Los datos indicados en esta proforma son los mismos que fueron recibidos del embarcador en forma verbal o escrita y seran utilizados para la elaboracion de los documentos de embarque y ejecutar sus instrucciones. En caso de errores u omisiones involuntarias, el embarcador asume la responsabilidad de hacer los correctivos pertinentes a la informacion, de manera oportuna. Transcurridas 12 horas desde el envio de este formulario, se asumira como aceptada la proforma aun sin la firma del responsable de la informacion y TECOMP S.A. no aceptara reclamaciones posteriores. Luego de completar el formulario, favor devolverlo firmado al correo electronico info@tecomp.com.ec					

6.6 AGROCALIDAD – SOLICITUD DE INSPECCIÓN

 <p>Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca</p>	 <p>AGROCALIDAD AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO</p>	<p>Av. Elv Alfaro y Amazonas Edificio MAGAP - PISO 9 TEL: (011) 2-2567 233 direccion@agrocalidad.gob.ec www.agrocalidad.gob.ec</p> 
---	---	---

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA
AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD

SOLICITUD DE INSPECCIÓN

Señores,
Representantes de AGROCALIDAD
Yo, _____, en calidad de _____ de la empresa solicito
se sirva realizar la inspección fitosanitaria del embarque de futas para exportación, según las cantidades y detalle
que a continuación señalo:

1. Nombre del exportador:		3. Celular:	
2. Dirección:		5. Número de RUC:	
4. Correo electrónico:			
6. Nombre del producto:			
7. Marcas distintivas:			
8. Fecha(s) de embarque:			
9. Nombre del vapor:			
10. Lugar(es) de inspección:		11. Coordenadas: X _____ Y _____ Altitud _____	
Fincas (empacadora) <input type="checkbox"/>		Hora de inicio de actividades: _____	
Centro de acopio <input type="checkbox"/>		Hora de inicio de actividades: _____	
Patio de consolidación <input type="checkbox"/>		Hora de inicio de actividades: _____	
Bodega <input type="checkbox"/>		Hora de inicio de actividades: _____	
Muelle <input type="checkbox"/>		Hora de inicio de actividades: _____	

Nota: en caso de existir varios lugares de procesamiento, acopio o consolidación, anexas el listado con sus respectivos horarios, teléfono de contacto, dirección y croquis de ubicación.

11. Puerto de destino:		12. Ciudad:	
13. Valor de la inspección fitosanitaria:			

Tipo de caja	Número de cajas	Valor \$/1000 Cajas (USD)	Valor total (USD)
22XUC35			
22XUC3			
22XU			
208			
208CH			
2527			
Total			

Fecha de solicitud: ____/____/____

6.7 AGROCALIDAD – ACTA DE RECHAZO

 <p>Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca</p>	 <p>AGROCALIDAD AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO</p>	<p>Av. Eloy Alfaro y Amazonas Edificio M&GAP - PISO 9 Telf: (593) 2-2567 222 direccion@agrocalidad.gob.ec www.agrocalidad.gob.ec</p> 
<p>REPUBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD</p>		
<p>ACTA DE RECHAZO N° 0000</p>		
<p>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGAMENTO</p>		
Nombre del Exportador: _____	Código del Exportador: _____	
Nombre del Productor: _____	Código del Productor: _____	
Nombre de la finca: _____	Provincia: _____	
Marca(s) de la caja: _____	Cantón: _____	
Tipo de cargamento: _____	Parroquia: _____	
Nombre del Buque: _____		
País de destino: _____	Tipo de caja: 22XU <input type="checkbox"/> 22XUC <input type="checkbox"/>	
	0000000000 <input type="checkbox"/> 268 <input type="checkbox"/>	
<p>II. MOTIVO DEL RECHAZO</p>		
<p>Al momento de la inspección el lote presentó la siguiente plaga(s):</p>		
Cochinilla harinosa (<i>Dyasticoccus bispinosus</i>)	<input type="checkbox"/>	
Escamas (<i>Aspidiotus destructor</i>)	<input type="checkbox"/>	
Fumagina	<input type="checkbox"/>	
Otros, especifique: _____	<input type="checkbox"/>	
<p>III. CANTIDAD DE CAJAS RECHAZADAS</p>		
Tipo de cargamento:	Camión <input type="checkbox"/>	
	Contenedor <input type="checkbox"/>	

6.8 AGROCALIDAD – FORMULARIO DE ENVÍO DE MUESTRAS A LABORATORIO

 <p>Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca</p>	 <p>AGROCALIDAD AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO</p>	<p>Av. Eloy Alfaro y Amazonas Edificio MAGAP - PISO 9 Telf: (093) 2-2567 232 direccion@agrocalidad.gob.ec www.agrocalidad.gob.ec</p> 
<p>REPUBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD</p>		
<p>AGROCALIDAD - SANIBANANO MUESTRAS PARA LABORATORIO</p>		
Fecha: _____ / _____ / _____		Orden de envío: _____
<small>DIA MES AÑO</small>		
Entomología: <input type="text"/>	Fitopatología: <input type="text"/>	
Compañía: _____		
Vapor: _____		
Marca: _____		
Productor: _____		
Destino: _____		
Kilogramos: _____		
Contenedor #:		

6.9 DECLARACIÓN DE CONDUCTA ANTI-DROGAS Y SEGURIDAD

DECLARACION DE CONDUCTA ANTI-DROGAS Y SEGURIDAD

Yo, _____ con cédula de identidad No. _____, por la presente declaro bajo juramento y de forma irrevocable lo siguiente:

1. No uso ni usaré, poseeré, venderé, transportaré o transferiré sustancias controladas, drogas ilegales, armas o mercancías de prohibida tenencia, transportación o exportación, mientras me encuentre dentro del recinto portuario o en funciones de trabajo.
2. No me negaré a que se me realicen pruebas de alcoholemia o detección de drogas a mi o a mis pertenencias, ni adulteraré o falsearé pruebas de drogas o alcohol.
3. No realizaré trabajo alguno bajo la influencia de alcohol, sustancias controladas o drogas ilegales.

Además, declaro que estoy en pleno conocimiento que,

1. El tráfico de drogas, armas, especies animales o vegetales u objetos declarados como patrimonio cultural, es ilegal y sujeto a procesamiento penal en mi contra en caso de hacerlo.
2. El puerto o terminal portuaria cooperará plenamente con las autoridades de control en el proceso contra quien posea, transporte o camufle drogas, armas, especies animales o vegetales u objetos declarados como patrimonio cultural.

ANEXO 3: COTIZACIÓN DE CONTENEDORES DE 40 PIES REFRIGERADOS



Cotización: CT-28112016

**Quito D.M, 28 de Noviembre
2.016**

Atención: Srta. Estefania Carrera

Presente. -

Para CONSTRUCTORA CAMPERTECH es grato presentar esta propuesta y sabemos de antemano que seremos socios estratégicos para servicios de implementación de Contenedores en proyectos locales y regionales.

Sin otro en particular.

***Lcdo. Daniel Moya
Jefe Comercial
Constructora Campertech Cía. Ltda.***

**CONSTRUCTORA
CAMPERTECH CIA. LTDA.
RUC: 1792525152001**



Cotización: CT-28112016

CONTENEDOR REEFER DE 40'





Cotización: CT-28112016

COTIZACIÓN:

DESCRIPCIÓN	CANT	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
VENTA DE CONTENEDOR REEFER DE 40 PIES, USADO EN BUEN ESTADO, AÑO 2.004	1	\$6.500,00	\$6.500,00
TRANSPORTE	1	\$600,00	\$600,00

Precio no incluye IVA.

CONDICIONES PARA LA VENTA:

Forma de pago: 100% para venta de contenedor.

Tiempo de Entrega: 72 horas (3 días) luego de la cancelación total.

Forma de pago: Efectivo, Cheque o transferencia bancaria. **RUC:** 1792525152001

ANEXO 4: COTIZACIÓN DE EQUIPO GPS PARA MONITOREO DE CAMIONES

Monitorea tu vehículo desde tu celular

- Aviso a tu celular en caso de apertura de las puertas
- Aviso a tu celular en caso de encendido del vehículo
- Conoce la ubicación de tu vehículo
- Apaga el vehículo desde tu celular
- Escucha las conversaciones que se realizan en el interior del vehículo
- Apertura de seguros de puertas desde tu celular y otras funciones mas
- Instalación a Domicilio

150\$ + IVA



ANEXO 5: COTIZACIÓN DE CAMARAS DE VIGILANCIA PARA CAMIONES

Kit de 6 Camaras



- 6 Cámaras de Seguridad Hikvision 720p Turbo HD (Interior o Exterior)
- 1 Grabador de 8 Canales Hikvision Turbo HD.
- 1 Disco duro de 2000Gb (Tiempo aproximado de grabación 24 hor diarias: Alta Resolución (30 dias) - Resolución Baja (+150 Dias) .
- 120 mts de Cable UTP 100% Cobre CAT5e Certificado.
- 6 Adaptadores (1 por cámara).
- 6 Pares de Video Balun (1 par por cámara).
- Instalación: 6 puntos de camaras (Cableado visible, altura no mayor 3mts).
- Conexión y Configuración de Grabacion y Visualización remota , multiples dispositivos.

640\$ + IVA



ANEXO 6: COTIZACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA

Señora (ita):

Estefanía Carrera

Presente.-

De mi consideración:

Nos es grato dirigirnos a usted para hacerle extensiva nuestra propuesta de servicio de Seguridad Privada, la cual cuenta con todos los permisos otorgados por el Ministerio de Gobierno, Ministerio de Defensa CC.FF.AA y demás permisos de ley, pues VIGIALARMA CIA. LTDA., se encuentra legalmente constituida desde 1995, tiempo en el cual se ha desempeñado con gran eficiencia en los diferentes campos de la seguridad.

*El objetivo primordial de nuestra empresa será su total seguridad, y esto lo logramos manejando profesionalmente un concepto de **Seguridad Integral**, tanto Física como Electrónica, con un manejo adecuado de nuestro personal, más el soporte de una estructura organizada de control y comunicaciones que garanticen un servicio de integridad realmente confiable.*

Nuestro centro principal de operaciones se encuentra en la ciudad de Guayaquil, contando además con la oficina principal en la ciudad de Quito, más estamos en capacidad de presentar nuestros servicios a nivel nacional.

Nuestro servicio esta dirigido a varios sectores como:

- Empresas Estatales
- Empresas Industriales
- Empresas Bancarias
- Empresas Comerciales

- Empresas Florícolas

Contamos además con logística y personal entrenado y altamente calificado para prestar servicios como:

- Custodia y transporte de valores y contenedores
 - Protección de personas importantes
 - Cursos de seguridad para ejecutivos
 - Personal para conducción defensiva y guardaespaldas
 - Asesoría de seguridad a todo nivel
 - Otros
-

CUSTODIA Y ADMINISTRACION DE FLOTAS TERRESTRES

En VIGIALARMA CIA. LTDA. Sabemos lo importante y valiosa que es para nuestros clientes el producto que nos entregan para custodia, es por eso que este tipo de trabajo lo hacemos con profesionalismo y responsabilidad, tratando de minimizar al máximo todo riesgo posible.

Para esto contamos con personal altamente capacitado, con vehículos y equipos confiables y con tecnología de punta para cumplir a cabalidad nuestro trabajo.

*Disponemos de una flota de **vehículos propios, asegurados y de alto cilindraje** como camionetas doble cabina y jeep 4x4, que poseen el poder suficiente para realizar cualquier tipo de maniobra defensiva en caso de emergencia.*

La trazabilidad consiste en poder monitorear segundo a segundo todo lo acontece en el recorrido del viaje. No solo que podemos ubicarle al vehículo de la custodia de manera instantánea, sino que por medio del Sistema de Localización Satelital (receptor GPS) de última tecnología, que está ubicado en todos nuestros vehículos, el cual nos permite conocer sus movimientos metro a metro dentro y fuera de la ciudad; también puede medir la velocidad del recorrido.

Toda esta información es almacenada y procesada en un centro de datos, y desde aquí podemos ubicar el vehículo en pocos segundos en la Web y a la vez ser visualizado en un mapa digital en nuestro centro de monitoreo lo que nos facilita estar al tanto inmediatamente si existiera alguna novedad.

Además informamos a nuestro cliente cada hora de la posición y situación en la que se encuentra su carga, durante todo el recorrido.

Con todo lo expuesto anteriormente tratamos de ser una empresa que no se encargue únicamente de la custodia de sus bienes, sino de brindarle un servicio que contemple la

administración integral de sus flotas de transporte, basada en la eficiencia, supervisión, seguridad y control de las unidades, la mercadería transportada y los conductores.

De esta forma reiteramos nuestro compromiso, de brindar siempre lo mejor y más innovador en productos y servicios de control y seguridad a nuestros clientes.

COTIZACION DEL SERVICIO DE CUSTODIAS

	<i>Valor Comercial</i>
• Custodia en patrulla Cayambe -Tababela	\$ 130,00 c/u

A estos valores se les sumará el 14% del IVA

Tenemos servicio a nivel nacional, para conocer los precios, consúltenos.

LISTADO DE NUESTROS CLIENTES

Estos son los nombres de algunos de nuestros clientes que de forma aleatoria hemos tomado:

Ediecuatorial C.A.

Agroplasticos S.A.

Proquinoa S.A.

Imecanic S.A

Gilerimpoexport Cia. Ltda

Grupo El Comercio

Missionpetroleum S.A.

Montgar CA

Cartimex S.A

Computron

Ferrero del Ecuador

Cervecería Nacional

Johnson & Johnson

Corporación Azende

Siemens

Almacenes TIA

Cepsa

Atentamente;

Ing. Borys G. Herrera T.

GERENTE ADMINISTRATIVO

VIGIALARMA CIA LTDA

Cel. 0999462549
