



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADOS

TEMA

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS”

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis y Mejoramiento de Procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster
en Administración de Empresas Mención Planeación

Autora

Ing. Jéssica Jessenia Mera Palomino

Director

Mgt. Julio A. Alvarado Vélez

Esmeraldas – Ecuador

Agosto - 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN.

Autor: ING. JESSICA JESSENIA MERA PALOMINO

TÍTULO:

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS”

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Mgt. Julio A. Alvarado Vélez

ASESOR DE TESIS

f.....

Mgt. Orlin Álava Chila

LECTOR 1

f.....

Mgt. Wendy Arias Carpio

LECTOR 2

f.....

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

COORDINADORA DE POSTGRADO

f.....

Mgt. Maritza Demera Mejía

SECRETARIA GENERAL

f.....

Esmeraldas – Ecuador

Agosto - 2017

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, MERA PALOMINO JESSICA JESSENIA portador de la cédula de ciudadanía No. 080265760-1 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN**, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Jéssica Jessenia Mera Palomino

C.I. 080265760-1

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Tesis, de la investigación cuyo título es “**ANALISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS**”, certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del tribunal, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de la Tesis.

Mgt. Julio A. Alvarado Vélez
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, por la fuerza que ha puesto en mí para poder seguir escalando en esta etapa de mi vida.

A mis padres: Isauro Mera y Ángela Palomino, por su ejemplo y sus sabios consejos. A mis hermanos, Jackson, Jennifer y Carlos, por todo el apoyo que siempre me brindan.

En especial a mis hijas, Aitana y Paulette, que son los motores en mi vida y me dan fortaleza a la hora de realizar alguna actividad, y a mi querido esposo, por la comprensión, el apoyo y la paciencia que tuvo con mis hijas en los momentos de mi ausencia.

Este logro es de ustedes, por el infinito amor que les tengo.

Con cariño JESSICA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecir cada proyecto que emprendo y por darme la oportunidad de disfrutarlo junto a mis seres queridos. A mis padres, mis hermanos, mi suegra y mi querido esposo, quienes estuvieron al cuidado de mis hijas durante la lucha de mi formación profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Gerencia de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, que permitió realizar esta investigación, a Susana Feijoo y a mis compañeros por la ayuda incondicional que me brindaron.

A mi asesor Mgt. Julio A. Alvarado Vélez, por sus sabios aportes académicos, a mis apreciados y recordados docentes de la maestría que impartieron sus valiosos conocimientos.

Además agradezco de manera especial a mi familia y amigos que con su aliento me impulsaron a no desmayar hasta lograrlo.

A todos ustedes mis sinceros agradecimiento.

JESSICA

ÍNDICE PRELIMINAR	Pág.
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Certificado del director de tesis	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice preliminar y de contenidos	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Palabras claves	xiv
Abstract	xv
Keywords	xv

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I	1
1. Introducción y objetivos	1
1.1 Justificación	1
1.2 Marco teórico de la investigación	3
1.2.1 Fundamentación teórica/conceptual	3
1.2.1.1 Gestión por procesos	4
1.2.1.2 Precauciones que se deben tomar para el análisis de procesos	5
1.2.1.3 Características generales de los procesos	6
1.2.1.4 Enfoque basado en procesos	7
1.2.1.5 Mejoramiento continuo o Kaizen	8
1.2.1.6 Sistema Tarifario	8

1.2.1.7 Sistema Informático	9
1.2.1.8 Terminología usada para el proceso de facturación	9
1.2.1.8.1 Conocimiento de Embarque	9
1.2.1.8.2 Solicitud de entrada de buques	10
1.2.1.8.3 Reportes operacionales	10
1.2.1.8.4 Practicaje	10
1.2.1.8.5 Remolcadores	11
1.2.1.8.6 Muellaje	11
1.2.1.8.7 Canal de acceso	11
1.2.1.8.8 Consolidación	11
1.2.1.8.9 Desconsolidación	12
1.2.1.8.10 Servicios de aforo	12
1.2.1.8.11 Almacenamiento de mercadería	12
1.2.1.8.12 Uso de las instalaciones portuarias	12
1.2.1.8.13 Agencias Navieras	13
1.2.1.8.14 Operador portuario	13
1.2.2 Fundamentación Legal	14
1.2.3 Revisión de estudios previos	16
1.3 Objetivos	17
1.3 Objetivo general	17
1.3 Objetivos específicos	17
CAPITULO II	18
2 Metodología	18
2.1 Método de investigación	18
2.1.1 Procedimiento	19

2.2 Universo y muestra	20
2.3 Instrumentos	20
2.3.1 Tipo de instrumentos	21
2.3.1.1 Entrevistas	21
2.3.1.2 Observación	21
2.3.2 Justificación	22
CAPITULO III	23
3 Análisis e interpretación de los resultados	23
3.1 Descripción de la muestra	23
3.2 Análisis y descripción de resultados	23
3.2.1 Entrevista aplicada a la jefa de la unidad de facturación	23
3.2.2 Entrevista aplicada a la jefa de operaciones	25
3.2.3 Entrevista aplicada a la jefa de patio de contenedores	25
3.3 Diagnóstico de la situación actual	26
3.3.1 Descripción de procesos de la unidad de facturación	27
3.3.1.1 Facturación de servicios de muellaje y canal de acceso	28
3.3.1.2 Facturación de FEE carga/ descarga y porteo	30
3.3.1.3 Facturación de servicios de uso de infraestructura portuaria	32
3.3.1.4 Facturación de UIOP tarja de mercadería	34
3.3.1.5 Facturación de servicios de remolcadores y uso de facilidades por práctico	36
3.3.1.6 Facturación de uso de embarcaciones para práctico	38
3.3.1.7 Facturación de almacenamiento de carga general	40
3.3.1.8 Facturación de servicios de aforo, inspecciones aduaneras, Inspecciones antinarcóticos, consolidación y Desconsolidación	42

3.3.1.9 Facturación de contenedores llenos y vacíos de exportación	44
3.3.1.10 Facturación carga de exportación	48
CAPITULO IV	51
4 Discusión	51
CAPITULO V	53
5 Conclusiones y propuesta	53
5.1 Conclusiones	53
5.2 Propuesta	54
Referencias bibliográficas	56
Anexos	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura de la Unidad de Facturación	26
Figura 2. Departamentos que envían información a la unidad de Facturación	27
Figura 3 . Diagrama de flujo, facturación de muellaje y canal de acceso	29
Figura 4. Flujograma de la facturación de Fee carga/descarga y porteo de mercadería	31
Figura 5. Flujograma de la facturación de uso de infraestructura Portuaria	33
Figura 6. Flujograma de la facturación de UIOP tarja de mercadería	35
Figura 7. Flujograma de la facturación de Servicios de Remolcadores y uso de facilidades por Practico	37
Figura 8. Flujograma de la facturación de uso de embarcaciones para prácticos	39

Figura 9. Flujograma de la facturación de almacenamiento, pesaje y despacho de mercaderías	41
Figura 10. Flujograma de la facturación de aforo, inspecciones y consolidaciones de contenedores	43
Figura 11. Reporte de contenedores vacíos de exportación	44
Figura 12. Calculo de los días de almacenamiento de los contenedores vacíos	45
Figura 13. Cálculo de los días de almacenamiento de los contenedores llenos de exportación	45
Figura 14. Cálculo de los días de almacenamiento de los contenedores llenos de exportación	46
Figura 15. Flujograma de la facturación de contenedores llenos y vacíos de exportación	47
Figura 16. Detalle emitido por báscula de la carga ingresa para exportación	48
Figura 17. Correo donde bodega informa el espacio que ocupa la mercadería de exportación	49
Figura 18. Flujograma de la facturación de mercadería de exportación	50

1. RESUMEN

El objeto del presente trabajo es analizar los procesos actuales que se realizan para la facturación de mercancías y de los servicios que se brinda a la carga de importación y exportación en el puerto comercial de Esmeraldas con la finalidad de determinar cuáles son los departamentos claves que realizan el envío de información en el proceso de facturación.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron diferentes técnicas de investigación: observación y recolección de información por medio de entrevistas a un grupo seleccionado de funcionarios del puerto comercial de Esmeraldas.

Se concluye que Autoridad Portuaria de Esmeraldas no cuenta con un manual de procesos para la facturación de los servicios que brinda el puerto comercial. Las actividades que realizan cumplen el estilo de tradición adoptados de la administración anterior del puerto.

La propuesta presentada en esta investigación radica en la implementación de un manual de procesos para la facturación de servicios que brinda APE. También se evidencia la necesidad de un sistema contable que trabaje en línea con todos los departamentos que intervienen en los procesos.

La investigación realizada puede servir como apoyo para quienes presenten interés en este campo de estudio y pueda ser aplicado en cualquier entidad del sector público o privado.

PALABRAS CLAVE:

Facturación; tarifario; preliquidación; procesos; mercancías.

ANALYSIS OF THE BILLING PROCESS IN THE ESMERALDAS COMMERCIAL PORT

ABSTRACT

The purpose of the present work is to analyze the current processes for the invoicing of goods and services provided to the import and export cargo in the commercial port of Esmeraldas in order to determine which are the key departments that They send the information to be invoiced.

For the development of the research, different research techniques were applied: observation and information collection through interviews with a selected group of officials from the commercial port of Esmeraldas.

It is concluded that Esmeraldas Port Authority does not have a manual of processes for billing the services provided by the commercial port. The activities they carry out conform to the tradition style adopted by the previous administration of the port.

The proposal presented in this research lies in the implementation of a process manual for billing services provided by APE. It is also evident the need for an accounting system that works in line with all departments involved in the processes.

The research carried out can serve as support for those who are interested in this field of study and can be applied in any public or private sector entity.

KEYWORDS:

Billing; tariff; pre-qualification; processes; goods.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Justificación

La unidad de facturación de Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE), es la encargada de generar todos los comprobantes de venta emitidos por la prestación de los diferentes servicios que brinda el puerto comercial de Esmeraldas. El proceso de facturación que se realiza hasta el momento, fué parte de la administración anterior, la Concesionaria Puerto Nuevo Milenium (CPNM).

APE, ha sufrido cambios rigurosos en los procesos que realiza, uno de estos cambios fue el paso de la facturación pre-impresa a la facturación electrónica, exigido por el Servicio de Rentas Internas a partir de julio de 2015, en cumplimiento a la Resolución N° NAC-DGERCGCI4-00157, del 12 de marzo de 2014. Registro Oficial 215 de 31-03-2014, Art. 1.

El instrumento principal para la facturación es el tarifario, este documento está compuesto por partidas presupuestarias, cuentas contables y códigos que se ingresan al sistema actual de facturación, con el cual el personal de facturación se apoya para aplicar las tarifas a los servicios que serán facturables. El tarifario es aprobado por el Ministerio de Transporte y Obras Publicas y se encuentra publicado en el Registro Oficial Suplemento N. 724, ha pasado por muchos cambios en el transcurso de los dos últimos años. Sin dejar de lado al constante cambio de personal, lo que genera retraso en las actividades.

La investigación realizada tiene como objeto analizar los procesos que se realizan para la facturación de mercancías, con la finalidad de conocer los factores críticos de la empresa, además determinar las personas implicadas en el proceso, quienes ingresan información o alimentan el sistema en la actualización de datos, también establecer quienes envían reportes para una correcta facturación y el método que utilizan para que estos reportes sean entregados a tiempo.

Con esta investigación se espera contribuir al desarrollo del conocimiento en esta área de estudio, elevar la competitividad de las empresas, fomentar la investigación de futuras generaciones que estén interesados en elaborar herramientas y modelos en mejora de los procesos. Este estudio es importante porque es la primera vez que se lo realiza, su enfoque está basado en contribuir solución al problema planteado en ésta o en cualquier empresa que lo requiera.

A continuación se plantean las preguntas que guiaron la investigación. Igualmente, aparecen el objetivo general y los objetivos específicos, seguido de la estrategia metodológica y los puntos más relevantes de cada uno.

Algunas de las preguntas que guiaron la investigación fueron: ¿La unidad de facturación cuenta con un manual de procedimiento?, ¿Qué medios utilizan los diferentes departamentos para comunicar los servicios a facturar?, ¿Facturación cuenta con un formato específico para la recepción de los reportes?, ¿Qué departamentos envían información para la facturación de las mercancías?

Con todos estos antecedentes surge la necesidad de esta investigación, para efecto de estudio se aplicaron varios métodos de investigación para el desarrollo este trabajo. Se realizó las técnicas de la observación y recolección de información por medio del instrumento de la entrevista que se aplicó a un grupo seleccionado de funcionarios del puerto comercial de Esmeraldas.

Esta investigación se justifica, pues este proyecto beneficiará al conocimiento de nuevos investigadores y fortalecerá los procesos de las empresas, mediante el análisis de los procesos críticos.

1.2 Marco teórico de la investigación

1.2.1 Fundamentación teórica/conceptual

La facturación es una de las tareas más importantes de las empresas. Mediante la expedición de las facturas se documentan los ingresos de la empresa, la unidad de facturación de Autoridad Portuaria de Esmeraldas tiene la importante labor de elaborar, examinar y velar que la emisión de la factura o comprobante de venta sea emitido en cumplimiento al “Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios”, Decreto 580, Registro Oficial 448, del 28 de febrero de 2015.

Las empresas requieren de efectivos sistemas informáticos, de procedimientos administrativos y financieros, como instrumentos de vital importancia para el cumplimiento al logro de los objetivos, entre los cuales se encuentra el proceso de facturación.

En la actualidad se puede notar el ahorro en cuanto a facturación electrónica nos referimos, ahorro de tiempo y de recursos materiales y económicos, garantía en la autenticidad e integridad, gracias al mecanismo que se utiliza como es la firma electrónica. “El sistema de facturación mejora la competitividad y productividad de las empresas, debido al ahorro que supone su utilización” (Sanchez, 2012, p. 4).

La factura debe ser emitida con precisión, claridad y exactitud, en el menor tiempo posible, evitando riesgos de información errónea, de esto dependerá la satisfacción del cliente, y se evitará reclamos futuros.

“Las empresas se encuentran en un momento en el cual sostenerse en el mercado y ser competitivos resulta un trabajo arduo y complicado, que implica esfuerzo y dedicación” (Arias, 2011, p. 29).

En la actualidad las empresas se encuentran preocupadas, debido a la competencia que se presenta a diario en el mercado, es de vital importancia brindar en la organización la dedicación necesaria, para el cumplimiento del logro de los objetivos planteados.

Según Arias (2011, p. 29), “muchas de las empresas descuidan el objetivo primordial del negocio, no evalúan los procesos administrativos, por eso es importante que los empresarios se centren en el desarrollo de lo que se plantean desde un inicio”.

En este sentido las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un proceso integral con el fin de analizar, observar y verificar como se está llevando a cabo las actividades en esta área de estudio. Esto permite conocer los diferentes actores del proceso y ejercer un control en cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos establecidos.

1.2.1.1 Gestión por Procesos

Los procesos nos ayudan a entender la tarea que desempeñamos, de esta manera nos damos cuenta si se cumple con los objetivos de la empresa, “es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (Bravo, 2008, p. 22).

El objeto de estudiar los procesos consiste en “conocer los detalles de la ejecución actual y proponer mejoras que se adapten a la organización y al ambiente que lo rodea, produciendo los resultados deseados y minimizando el uso de los recursos” (Muñoz, 2010, p. 27).

Los procesos deben ser ejecutados con la máxima simplificación posible, de ser necesario se debe evitarse la duplicidad en las operaciones realizadas, en muchas empresas la rutina y el trabajo realizado de una manera empírica provoca duplicaciones innecesarias en los procesos, lo que genera aumento de costos en las empresas.

La implementación de mejoras debe enmarcarse dentro de los objetivos y metas de la organización. “En un sentido literal y lógico, no jurídico, por proceso se entiende cualquier conjunto de actos coordinados para producir un fin”, (Prieto, 2003, p. 812).

Los procesos deben ofrecer alta confiabilidad, garantizar que las operaciones realizadas sean las correctas, que los registros de información sean confiables, estableciendo así la base para poder dar fe de los actos administrativos que se originen.

1.2.1.2 Precauciones que se deben tomar para el análisis de procesos

Es preciso reconocer que el análisis de procesos tiene algunas limitaciones importantes . “El éxito del análisis de procesos depende grandemente de la información básica disponible para el análisis, la disponibilidad y exactitud de los datos” (Himmelblau & Bischoff, 1992, p. 14).

De acuerdo con esta definición, podríamos argumentar que el éxito de las empresas es contar con información clara, exacta y disponible para quien la necesite, de esta manera se genera buena comunicación en las organizaciones por medio de la aplicación de procesos. Que los individuos hagan conciencia en la importancia de realizar los procedimientos adecuados.

“Las organizaciones han ido perfeccionando con procesos de desarrollo organizacional como planificación estratégica, gestión de personal, nuevas herramientas comerciales y de marketing o la utilización de sistemas informáticos de última generación, métodos que han permitido tener mayor rentabilidad con una menor necesidad de capital (Varela, 2009, p. 33)

La misión principal de un proceso es añadir valor durante su desarrollo. “Para planificar, organizar, evaluar y controlar los complejos procesos de la

moderna tecnología es preciso conocer los factores fundamentales que influyen en el funcionamiento del proceso” (Himmelblau & Bischoff, 1992, p. 8).

Mediante los procesos las actividades se las desarrolla con más eficiencia y eficacia consiguiendo la efectividad y alcanzando los objetivos institucionales. Los procesos dinamizan el accionar de las organizaciones ya que optimizan tiempo, recursos materiales, económicos y tecnológicos.

1.2.1.3 Características generales de los procesos

De acuerdo a Llanes, Mariluz, Cira, Moreno & García et al. (2014, p. 255), afirman que: “Las organizaciones, tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad. Además operan en un entorno que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios de forma gradual en tiempo viable”.

Lo importante es identificar cada operación y su relación con el conjunto, en que aporta esa operación en beneficio de los demás, para establecer posteriormente un sistema que procese la información en forma compatible, no sólo con los procesos requeridos, sino también con los recursos disponibles en la empresa.

El Ministerio de Hacienda (2003) afirma: “El personal superior y el personal involucrado en los cambios organizacionales, deberán participar durante todo el proceso para facilitar el logro de los objetivos” (p.8).

Es indispensable que todo el personal en las organizaciones se involucre y se adapten a los cambios, a esto se le llama procesos y esto será el resultado para alcanzar las metas de los objetivos propuestos.

La palanca más potente que poseen las empresas para demostrar la gestión estratégica de sus resultados depende mucho de los procesos. “Todo proceso requiere una descripción de las acciones necesarias, estas descripciones se llaman *procedimientos*” (Martín, 2006, p. 12).

Es fácil aceptar la necesidad de cambio en nuestro mundo. Más difícil es cambiar nosotros mismos. O que cambie nuestra organización, o la forma cómo hacemos las cosas, a las cuales podríamos llamar... procesos. La gestión de procesos nos insta a detenernos, reflexionar acerca de lo que hacemos y preguntarnos: ¿por qué?, ¿para qué?, ¿cómo? (Bravo, 2008, p. 14).

Los procesos deben tener muy bien identificados los pasos o procedimientos adecuados que se deben seguir, para poder alcanzar resultados óptimos. Un proceso debe contener un objetivo que debe cumplirse adecuadamente en un tiempo determinado. Al terminar un proceso debemos saber que empieza otro proceso, y que todo proceso debe estar sujeto a diferentes cambios.

1.2.1.4 Enfoque basado en procesos

Según Amozarrain (1999), citado por Medina, Nogueira, Hernández & Viteri (2010), expresa que el enfoque basado en procesos parte de la idea de que “las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos”.

La efectividad de toda organización radica en identificar los procesos empresariales, estos tienen que estar alineados con la estrategia, misión y objetivos de la institución. Del cumplimiento de los objetivos, parte la realización de las actividades que, a su vez forman parte de un proceso. “Los procesos son la clave, representan el hilo conductor que hace que la organización sea un sistema dinámico” (Medina et al., 2010).

La aplicación de gestión por procesos permite comprender un conjunto de actividades y tareas llevadas a cabo por diferentes profesionales, que transforman elementos de entrada en elementos de salida. También ayuda a determinar que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades.

1.2.1.5 Mejoramiento continuo o Kaizen

Se hace mención a este sistema por cuanto es aplicable en muchas empresas. “El mejoramiento continuo son pequeños y permanentes perfeccionamientos de un sistema, proceso o unidad organizacional dentro de la empresa” (Bravo, 2008, p. 315) .

Todo proceso debe estar en mejoramiento continuo para perfeccionar los procesos, producto, ambiente o cualquier otro elemento de la organización. En Japón la palabra Kaizen significa “hacer lo correcto en beneficio de los demás”. “Definitivamente Kaizen es más que una técnica, es una forma de vida que involucra a todos los integrantes de la empresa, gerentes y trabajadores” (Bravo, 2008, p. 316).

Todos los procesos que son aplicados en una empresa están sujetos a diferentes cambios, los cuales deben permitir desarrollar con mayor productividad las actividades y por consiguiente ayudar a cumplir los objetivos de la organización.

1.2.1.6 Sistema Tarifario

El tarifario es el instrumento principal para cumplir con las actividades y procesos de facturación en APE, es el apoyo para poder identificar los servicios y tarifas que se deben aplicar en los cobros que se realizan en el puerto de Esmeraldas.

Este instrumento de facturación ha sido sujeto a muchos cambios, en la actualidad está vigente el sistema tarifario Suplemento N° 724 publicado en el Registro Oficial el viernes 1 de abril de 2016. Los servicios están agrupados en servicios a la nave, servicios a la carga, recargos por cargas peligrosas, servicios a los contenedores y otros servicios.

1.2.1.7 Sistema Informático

La entidad actualmente cuenta con el sistema informático Adpin, para el ingreso de toda la información, desde el arribo de un buque, recepción, manipulación, almacenaje, facturación, recaudación, despacho y salida de la mercadería desde el puerto comercial de Esmeraldas.

En el sistema se realizan las proformas de una manera manual, que es el cálculo provisional en el cuál se visualiza todos los rubros a cobrar y datos finales del cliente a quien se va a emitir la factura electrónica.

Sánchez (2012, p.7) afirma que: “el sistema de facturación mejora la competitividad y productividad de las empresas, debido al ahorro que supone su utilización”. Las empresas son competitivas cuando manejan un sistema automatizado, pues le genera ahorro de recursos y materiales.

1.2.1.8 Terminología usada para el proceso de facturación

1.2.1.8.1 Conocimiento de embarque

El conocimiento de embarque “*BILL OF LADING o B/L*” “es el documento por medio del cual se instrumenta el contrato de transporte de mercancías por vía marítima o fluvial” (Cornejo & Rivera, 2012, p. 9). Lo confecciona la línea naviera, su agente naviero o el capitán del barco y en él consta el haber recibido la carga a bordo de la nave para ser transportada al puerto que se indicará en el mismo documento.

Incluye toda la información de la carga, en la parte central se detalla la mercadería con referencias de marcas, cantidad, tipo de bultos, descripción de mercadería, pesos, medidas, ubicación y condiciones de flete, así como el cálculo de costes y si el flete ha sido pagado en origen o se va a abonar en destino.

1.2.1.8.2 Solicitud de entrada de buques

Es un documento que emite la naviera en el cual detalla la información del buque que arribará al puerto, el tipo de carga a embarcar o desembarcar e indicaciones a quien facturas ciertos rubros o servicios. Esta información no es corroborada por la institución pues la entidad no posee acceso a la información de certificados internacionales en línea de los buques.

Estos documentos llegan a la unidad de facturación, cuando la nave ya zarpa del puerto y una vez que el departamento de control aduanero y el departamento de operaciones entreguen los documentos del cierre de nave y del movimiento de los remolcadores y del práctico.

1.2.1.8.3 Reportes operacionales

Son los reportes emitidos por el funcionario responsable del departamento, en el cual se incluyen los datos más relevantes para ser reportados a la unidad de facturación, se detalla fecha y hora de llegada del buque, reporte de practicaje, maniobra de los remolcadores, fee carga y descarga de mercadería, fee porteo de mercadería, total de horas por uso máquinas y alquiler de camiones.

1.2.1.8.4 Practicaje

Este reporte lo remite el departamento de operaciones, en el cual se detalla el número de maniobras realizadas por el práctico, fecha, hora y nombre del buque.

“Un Práctico o Piloto de la Empresa se hace cargo de conducir al buque por el canal de navegación y la dársena de maniobras hasta atracarlo en el muelle” (Villanueva, 1996, p. 43).

1.2.1.8.5 Remolcadores

Es una embarcación utilizada para ayudar a la maniobra de otras embarcaciones, principalmente al halar o empujar a dichos barcos o similares en puertos, pero también en mar abierto o a través de ríos o canales (Ecured, 2017).

La factura se realiza a la empresa autorizada para realizar esta operación, quien a su vez, debe tener contrato vigente firmado con la APE y el permiso portuario para la prestación de los servicios solicitada a la Secretaría de Puertos, como los indica el Reglamento de Puertos, capítulo IV, Art. 21.

1.2.1.8.6 Muellaje

Es el derecho que pagan las agencias navieras o su representante por toda la carga o mercancías de importación y exportación por la utilización de los muelles e instalaciones portuarias (Japdeva, 2014).

El servicio de muellaje se lo factura junto con el uso de canal de acceso, al representante del buque en el puerto.

1.2.1.8.7 Canal de Acceso

Se devenga por la puesta a disposición de las facilidades y canales de acceso, para todas las naves que ingresan al puerto de Esmeraldas, su importe será cancelado por quien solicite el servicio o quien represente al buque en operación (Normativa Tarifaria del Puerto Comercial de Esmeraldas, 2016).

1.2.1.8.8 Consolidación

Agrupación de cargas de diferentes exportadores con destino a distintos consignatarios.

1.2.1.8.9 Desconsolidación

Actividad que permite desagrupar embarques consolidados en un mismo documento de transporte u otro equivalente y que vienen destinados a diferentes consignatarios, presentando cada embarque individual con su respectivo documento de transporte hijo (Benito, 2014).

1.2.1.8.10 Servicios de Aforos

Según el Art. 46 de la Ley Orgánica de Aduanas (2009), expresa que “es el acto administrativo de determinación tributada, mediante el cual el distrito aduanero procede a la revisión documental o al reconocimiento físico de la mercancía, para establecer su naturaleza, cantidad, valor y clasificación arancelaria”.

1.2.1.8.11 Almacenamiento de mercadería

El almacenaje o almacenamiento es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte. “El almacenaje permite acercar las mercaderías a los puntos de consumo” (Pau i Cos & De Navascués y Gasca, 2001, p. 127)

Al realizar la facturación por este servicio se debe tomar en consideración la ubicación de la mercadería, fecha de ingreso al recinto portuario como también la fecha de vencimiento de la mercancía, volumen, peso y cantidades, todos estos datos son muy importantes para la emisión de la factura.

1.2.1.8.12 Uso de las Instalaciones Portuarias

Se devenga por la puesta a disposición de las cargas de embarque o desembarque de toda la infraestructura, instalaciones y facilidades portuarias que permiten su movilización, su importe será cancelado por quien solicite el servicio o quien represente al buque en operación (p. 5).

1.2.1.8.13 Agencias navieras

Según García (2017). “Las agencias Navieras son empresas dedicadas a la prestación de servicios de asistencia a una nave que preceda a realizar trabajos portuarios de carga o descarga, toma de combustible, reparaciones, mantenimiento.”

Son los representantes del Armador en un puerto determinado. La función que realiza el Agente Naviero se denomina Agenciamiento.

1.2.1.8.14 Operador portuario

Es la empresa que presta servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, porteo, dragado, etc. (Agencia Nacional de Infraestructura, 2017).

1.2.2 Fundamentación legal

Para el cumplimiento de este trabajo investigativo haremos énfasis en la aplicación de leyes, normas y reglamentos, que respaldaron este trabajo.

- ***Normativa tarifaria para tráfico internacional del puerto comercial de Esmeraldas.***

Esta normativa ayuda a conocer las definiciones de los servicios que presta el puerto comercial, también establece normas particulares de aplicación de la tarifa y la unidad en que se liquida la mercadería, los buques y demás servicios que preste directamente la entidad. Esta normativa la encontramos publicada en el Suplemento Registro Oficial 761 del 6 de agosto de 2012.

Normas generales:

1.- La presente Normativa Tarifaria de Tráfico Internacional será de aplicación para los servicios realmente prestados en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas durante las 24 horas del día y los 365 días del año, sin recargos de ningún tipo de derivados de horarios o festivos. Los horarios de trabajo y turnos serán establecidos por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

3.- Todos los niveles fijados para las tarifas, se refieren exclusivamente a prestación de servicios o puesta a disposición de facilidades por parte de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

- ***Código Orgánico de Finanzas Públicas (2010, Libro II de las Finanzas Públicas, Título I).***

Art. 70.- El Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP), comprende el conjunto de normas, políticas, instrumentos, procesos, actividades, registros y operaciones que las entidades y organismos del Sector Público, deben realizar con el objeto de gestionar en forma programada los ingresos, gastos y financiamiento públicos, con

sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y a las políticas públicas establecidas en esta Ley.

- ***Resolución N° NAC-DGERCGCI4-00157, del 12 de marzo del 2014. (Registro Oficial 215 de 31-03-2014. Art. 1).***

En cumplimiento a esta resolución, donde se establece la obligatoriedad de la emisión de comprobantes electrónicos.

Art. 1.- Los organismos y entidades públicas enumeradas a continuación, deberán emitir los documentos mencionados en el artículo 2 de la Resolución N°. NAC-DGERCGC12-00105 publicada en el Registro Oficial N°. 666 de 21 de marzo de 2012 (facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito y notas de débito) únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente.

- ***Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.***

Se hace mención en la aplicación de este reglamento con el objeto de facilitar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, deberes previstos en esta Ley y Reglamentos Tributarios.

1.2.3 Revisión de estudios previos

Es de gran importancia que en las organizaciones exista una guía de procedimientos que ayude al funcionamiento interno de los procesos y una descripción clara de las actividades a desarrollarse, tareas y responsables en cada una de estas. Además esto permite el control interno del trabajo realizado, lo cual sirve para para tomar correctivos y para el mejoramiento de los procesos.

A continuación se describe algunas investigaciones referentes al presente trabajo.

En este sentido los autores, Muñoz (2010) y Flores (2014) afirman que sus investigaciones tienen como objetivo proponer e implementar estrategias de mejoras en los procesos. Proponen un plan de mejora y gestiones para optimizar la conciliación de inventario y así lograr que los procesos de facturación y reposición de inventario se desenvuelvan de la mejor manera, para prestar servicios a clientes internos y externos.

En esta línea, Vásquez (2004) Arias & Gil (2011) y Flores (2014), establecen propósitos para la mejora continua del área de facturación, debido a que no cuentan con procedimientos administrativos y contables para llevar a cabo las actividades de facturación, plantean el desarrollo de un manual para el proceso de facturación, una guía básica de crédito, y la verificación del correcto implemento del manual de facturación y la guía básica de crédito.

Los autores Colorado (2014) y Vivar (2015), en sus investigaciones sobre procesos en la empresa, coinciden que carecen de manuales e instructivos, por lo cual plantean elaborar y diseñar manuales de procesos y procedimientos, instructivos y reglamentos para lograr el funcionamiento normal de la organización.

Sin embargo, Reyes (2011) y Armijos (2016), de acuerdo a los resultados obtenidos manifiestan que los procedimientos no están formalmente establecidos y que el personal encargado de su ejecución conoce el trabajo

por la rutina diaria. Además se recomendaron las herramientas necesarias para mejorar la operación del procedimiento de facturación.

En la investigación realizada por Flores (2014) concluye que: “es importante contar con una herramienta que permita establecer lineamientos necesarios para facturar en el tiempo establecido. Analizar los procesos de facturación buscando soluciones o innovaciones con el fin de mantenerlo bajo control”.

Otras investigaciones revelan que la Autoridad Portuaria de Valencia (2017, p. 33), a través de los trabajos desarrollados por el consejo de calidad, ha elaborado una Guía de la Facturación que permite garantizar a los clientes finales del puerto la transparencia en la facturación.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar los procesos generados en la facturación de mercancías en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

1.3.2 objetivos específicos

- Identificar los departamentos que ingresan la información para la facturación
- Describir los procesos e instrumentos aplicados para la facturación
- Determinar los medios para el envío de la información para la facturación

CAPITULO II

2 METODOLOGIA

2.1 Método de Investigación

Los aspectos metodológicos de este proyecto de investigación se desarrollaron bajo el enfoque de investigación cualitativa. Esta elección se basa principalmente en la necesidad de conocer los procesos que vienen realizando de una manera empírica y por otro lado, la investigación de tipo cualitativa brinda la oportunidad de analizar las interacciones entre los actores de los departamentos implicados en el proceso de facturación.

Según el tipo de resultado en la investigación, se utilizó el método empírico de la observación, la entrevista y el análisis de los procesos por parte de la investigadora. El método teóricos Analítico-Sintético, pues el investigador se limitó a observar y analizar la realidad.

Según el nivel de profundidad y alcance, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo, que tiene por objeto observar y describir, se partió del análisis de la realidad, permitió describir las características del fenómeno investigativo, se realizó la descripción de los procesos de facturación de las mercancías, anómalos, situaciones, eventos e individuos que intervinieron en el proceso.

Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 80) afirman que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Se recogieron hechos y situaciones de los eventos vividos en el análisis del proceso que implica la liquidación y facturación de la mercadería de importación y exportación, con el propósito de describirlo, interpretarlo y entender su naturaleza, visualizar los procesos a fin de direccionarlos de una manera positiva para el correcto desenvolvimiento de la empresa.

Según el diseño de la investigación, se orienta hacia el tipo de investigación “no experimental”, no se manipulan las variables intencionalmente, la investigación se basó en observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.

Según los objetivos de la investigación, y en base a los objetivos planteados se considera una investigación básica, se buscó ampliar y profundizar los conocimientos sobre la realidad de los procesos que se realizan, con el fin de poder determinar si los procesos aplicados en la actualidad se cumplen a satisfacción, cuál de todos los procesos son repetitivos o en su efecto poder mejorar o sugerir nuevos métodos de trabajo.

2.1.1 Procedimiento.

Los procedimientos aplicados para la realización del proyecto de investigación fueron los siguientes:

- Exploración de documentos, que permitió conocer la situación actual del problema objeto de estudio.
- Información bibliográfica, donde se pudo revisar conceptos, teorías, ideas que sustentan la investigación, en base a libros, tesis maestras, artículos científicos y revistas electrónicas.
- Para el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de Observación, recolección de datos y entrevistas a un grupo seleccionado de funcionarios administrativos y operativos del puerto comercial de Esmeraldas, lo que facilitó conocer y analizar los procedimientos que se ejecutan para la facturación de servicios portuarios.
- Aplicación de entrevistas las cuales tuvieron como objetivo recabar información de los procesos que realizan, quienes intervienen en la cadena de información para la facturación de los servicios prestados por la institución. Cuáles son los medios que utilizan para el cruce de información y que medios se necesita para una facturación eficiente.

Las entrevistas permitieron conocer las necesidades que se presentan, lo que aportó para considerar la proposición de soluciones.

2.2 Universo y Muestra

El presente trabajo de investigación se lo realizó en las instalaciones de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

La muestra fué de tipo No Probabilístico. No se consideró la toma de una muestra por tratarse de una población pequeña. Estas personas comprenden la población, al ser una población finita, será considerada en su totalidad como la muestra.

La población para el estudio de esta investigación fueron los funcionarios comprendidos en el proceso de facturación, los responsables de emitir informes respecto a los diferentes servicios por facturar y los que intervienen en la alimentación de la información al sistema interno, la que servirá para facilitar la elaboración de las facturas en el puerto comercial de Esmeraldas.

Para la selección de la muestra se consideró mucho los datos proporcionados de la entrevista realizada a la facturadora de APE, que nos expuso cuales son los responsables de enviar e ingresar la información para facturar. Esta muestra está compuesta por: jefe de facturación, jefe de patio de contenedores, jefe de operaciones, jefa financiera y supervisores de bodega.

2.3 Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos, lo que permitió extraer la información de las diferentes fuentes existentes: información primaria e información secundaria.

Como información primaria se utilizó el instrumento de la entrevista y fichas de observación.

Además los instrumentos aplicados fueron puestos a consideración y avalado por diferentes especialistas y expertos en el tema de investigación, entre ellos podemos puntualizar los siguientes:

- Mgt. Cristina Montenegro Arias, Analista de Planificación en APE
- Mgt. Ramón Angulo, Jefe de Talento Humano en APE y docente de la PUCESE.
- Mgt. Freddy Betancourt, docente de la PUCESE

2.3.1 Tipo de instrumentos

2.3.1.1 Entrevistas

El cuestionario que se utilizó para la entrevista permitió recabar información de los jefes departamentales, que opinaron en relación a su conocimiento, cuales son los procesos que se realizan para la facturación de mercancías.

La entrevista fue realizada al jefe de la unidad de facturación a cargo de la facturación de todos los servicios que brinda actualmente la Institución, el cuestionario estuvo compuesto por nueve preguntas. (Ver anexo 1)

También se realizó entrevistas a diferentes jefes departamentales, como son: al jefe de operaciones, jefe de patio de contenedores, jefa financiera y supervisor de bodega.

2.3.1.2 Observación

Mediante esta técnica se pudo tener noción del trabajo que realiza la unidad de facturación, se observó el estado actual de los procesos. Para esto se utilizó fichas de observación, donde se registró los datos observados.

El método utilizado en el presente informe es analítico observacional, porque no se manipulan las variables de estudio. Se utilizó la investigación Cualitativa, porque este enfoque nos provee de medios para explorar

situaciones complejas, nos aportó varias opciones metodológicas sobres como acercarnos al problema planteado y se pudo interactuar desde el punto participativo con la personas involucradas en el proceso de facturación de APE.

2.3.2 Justificación

Esta investigación requirió de fichas de observación directa al personal de facturación de APE, lo que permitió realizar el análisis de los procesos, además se pudo conocer cuáles son las necesidades y prioridades durante la realización de sus actividades y que se requiere para correcciones futuras.

Se realizó entrevistas a cinco funcionarios de la entidad, con el fin de recabar información sobre los procesos que se realizan actualmente, también conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan estas los demás departamentos para enviar la información para la realización de la factura.

CAPITULO III

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

La presente investigación fue realizada en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, las entrevistas fueron realizadas a funcionarios que tienen conocimiento en los procesos de facturación, esta información la corroboró la Jefa de Facturación encargada.

3.2 Análisis y descripción de resultados

Se aplicó el instrumento de la entrevista con la finalidad de conocer la opinión y sugerencias que puedan aportar los entrevistados para la mejora de procesos en esta investigación. Con la información extraída se pudo responder a los objetivos planteados.

3.2.1 Entrevista aplicada a la jefa de la unidad de facturación.

Dentro de los instrumentos determinados para esta investigación, se consideró la entrevista al jefe de la unidad de facturación, para conocer la situación de los procesos de la unidad, quienes son las personas que intervienen en el proceso y también quienes alimentan el sistema o envían sus reportes para ser facturables, a continuación los resultados de la entrevista aplicada:

- La unidad de facturación no cuenta con un manual de procedimientos de las tareas realizadas y el instrumento que se utiliza que es el tarifario, posee poca explicación de cómo agrupar los servicios de acuerdo al tipo de mercancías a facturar.
- La recepción de los informes y reportes para la facturación de servicios se recibe por medio de memorándum, correos electrónicos y por medio del programa sistematizado de comunicación quipux. No hay formatos definidos en la realización de esta tarea, sería bueno

implementar formatos de reportes de acuerdo al tipo de servicio. Esta información la corroboran el jefe de operaciones y la jefa financiera en las entrevistas que se le aplicaron.

- Los entrevistados tienen claro cuáles son los departamentos que intervienen en el flujo de información. Los departamentos implicados en el envío de información para la facturación de mercadería de carga general y vehículos de importación y exportación es el departamento de operaciones, previo los reportes que envía el supervisor de bodega y el inspector de terminales a su jefe inmediato. Control aduanero reporta los pesos de las mercancías de exportación y los pesos de la carga de granéles sólidos de importación. Patio de contenedores, informa todos los movimientos de los contenedores cargados y descargados y las novedades que se presenten.

Se presentan ciertas novedades al momento de la facturación de mercancías, como las que se mencionan:

- Cliente no creado en el sistema, falta información del correo electrónico, RUC inconsistente, sin número de teléfono o dirección domiciliaria errónea.
- En el caso de la facturación de mercadería que contengan bls hijos, estos aparecen a nombre de la consolidadora, más no del cliente final, y el sistema refleja contenedores vacíos cuando la facturación corresponde a contenedores llenos de importación.
- En la entrevista aplicada al jefe de facturación, al jefe financiero y al jefe de patio de contenedores, coinciden en manifestar la necesidad de un sistema integrado en línea, que realice el enlace de todos los servicios, que permita realizar reportes y consultas.

3.2.2 Entrevista aplicada al jefe de operaciones

En la entrevista aplicada al jefe de operaciones, se pudo conocer los servicios que brinda el puerto comercial, la cual coincide con lo expuesto por el supervisor de bodega y el jefe de patio de contenedores.

Los servicios que brinda el puerto y son reportados para facturar son: almacenaje de carga general, ya sea en patio abierto o cerrado, almacenaje de vehículos y contenedores de importación y exportación. Pesaje y despacho de mercancías. Servicios especiales como aforos, fraccionamientos, inspecciones aduaneras y de antinarcóticos, consolidación y desconsolidación de contenedores.

Los reportes recibidos de los supervisores de bodega, jefe de terminales y jefe de patio de contenedores son revisados y enviadas por quipux a la unidad encargada de la facturación.

El departamento de operaciones tiene formato establecido para reportar el fee de carga y descarga de carga general.

3.2.3 Entrevista aplicada al jefe de patio de contenedores

El jefe de patio de contenedores maneja formatos específicos para los contenedores "*calculadora de almacenamiento de contenedores llenos y vacíos de exportación*" y "*Handlings de contenedores*".

También manifiesta que se cumple en un 90%, del envío de la información, pues el retraso se debe a inconvenientes con el sistema. Esta información la corrobora la jefa financiera en la entrevista aplicada.

En la entrevista realizada al supervisor de bodega, se pudo conocer que los reportes lo envían por correo interno a todas las unidades que requieran la información, ocurriendo ciertos retrasos por motivos de olvido al momento de cambio de turnos.

3.3 Diagnóstico de la situación actual

Antes de realizar un diagnóstico general de los resultados encontrados en la aplicación de los instrumentos descritos, haremos una breve descripción de la empresa en la cual se realizó la presente investigación.

Al momento la unidad de facturación de APE, se encuentra realizando sus operaciones de preliquidación y facturación de los diferentes servicios que brinda el puerto comercial de Esmeraldas en el sistema informático Adpin. Este sistema comenzó a funcionar a finales del 2015, en este sistema se realizan las proformas o preliquidaciones, así como también se emiten las facturas electrónicas de los diferentes servicios que brinda el puerto comercial.

La unidad de facturación está constituida de acuerdo al siguiente esquema orgánico (Figura 1).

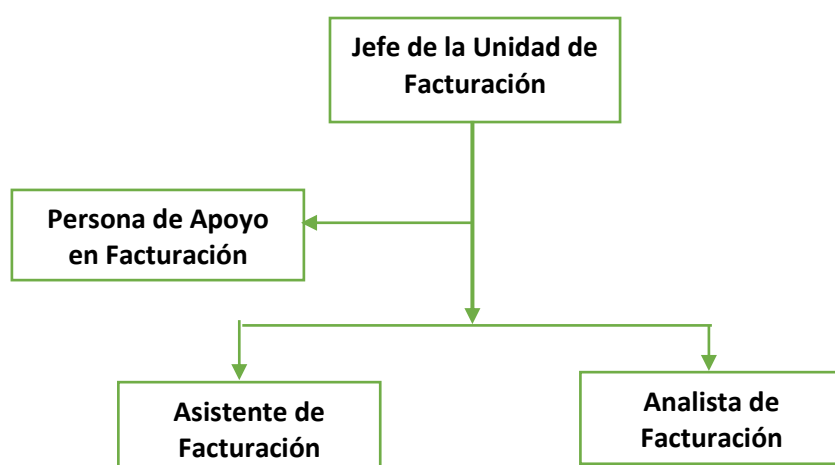


Figura 1: Estructura de la Unidad de Facturación

Fuente: Unidad de Facturación-APE

Para el cobro de todos estos servicios, se reciben reportes, informes, correos, memorando, etc. De diferentes departamentos y unidades. No todos utilizan el mismo sistema ni aplican la misma modalidad del envío de la información.

La unidad de facturación depende de muchos departamentos y estos a su vez de otras unidades que son las ejecutoras de ingresar la información de importación y exportación para poder facturar, de la misma manera al momento de recibir los reportes por diferentes servicios.

A continuación se muestra un flujo de quienes son los responsables de remitir información a la unidad de facturación, y estos funcionarios fueron la población para realizar las encuestas para el trabajo investigativo (Figura 2, en la siguiente página).

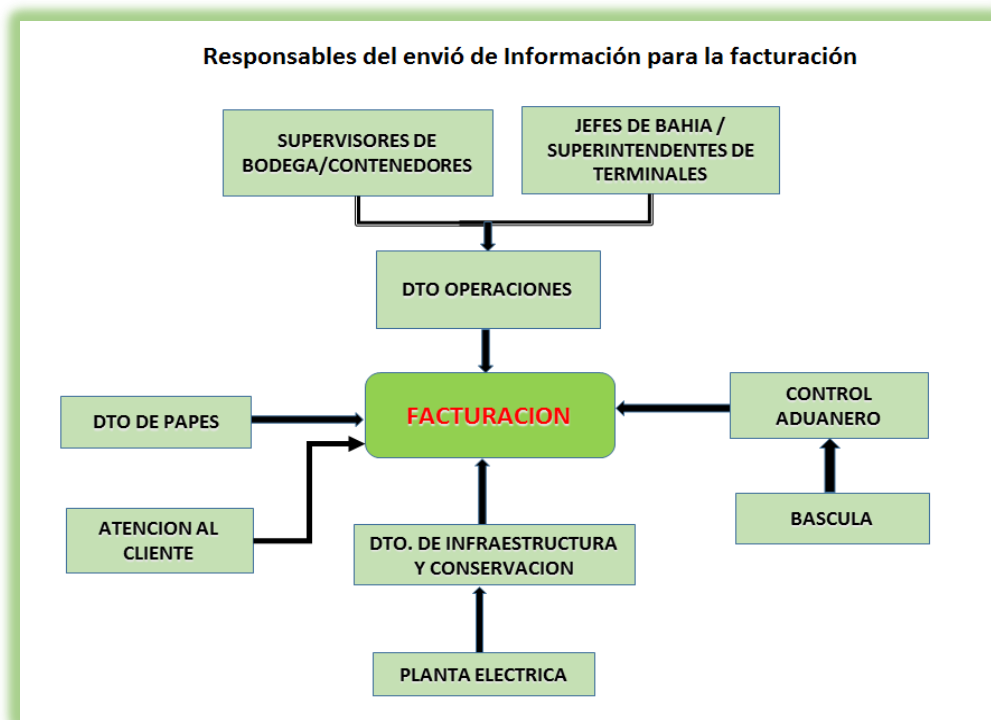


Figura 2. Departamentos que envían información a la unidad de Facturación

3.3.1 Descripción de procesos de la unidad de facturación

En esta investigación se realizó el análisis de los procesos de facturación de mercadería de importación y exportación, que realiza de manera empírica la unidad de facturación de APE.

3.3.1.1 Facturación de servicios de muellaje y canal de acceso

Una vez que control aduanero hace el cierre final del buque en el sistema y entrega a la unidad de facturación los documentos soportes para la liquidación del buque, se procede de la siguiente manera:

- Receptar copias del conocimiento de embarque por parte de las Agencias Navieras.
- Receptar la solicitud de entrada del buque y reporte practicaje por parte del departamento de control aduanero. Se liquida los servicios de uso de muelle y tarifa de dragado, con base al número de registro de la motonave.
- Recibir el reporte operacional con toda la información de la carga embarcada o desembarcada.
- Verificar si la documentación de la carga embarcada o desembarcada coincide con los datos del sistema interno, con lo reportado por bodega y con el reporte de la tarja que emite la operadora autorizada para realizar esta operación. Se revisa en la “solicitud de entrada”, datos a facturar del armador. Verificar las horas de permanencia del buque en muelle, TRB, eslora, volumen y peso de la carga, con el reporte recibido de control aduanero.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Realizar preliquidación en formato Excel de los servicios prestados al buque y carga, aplicando las tarifas vigentes del tarifario aprobado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- Emitir la factura definitiva en el sistema interno, revisar todos los campos, en especial el correo electrónico para la emisión de la factura electrónica, como también verificar que las preliquidaciones graven el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef.

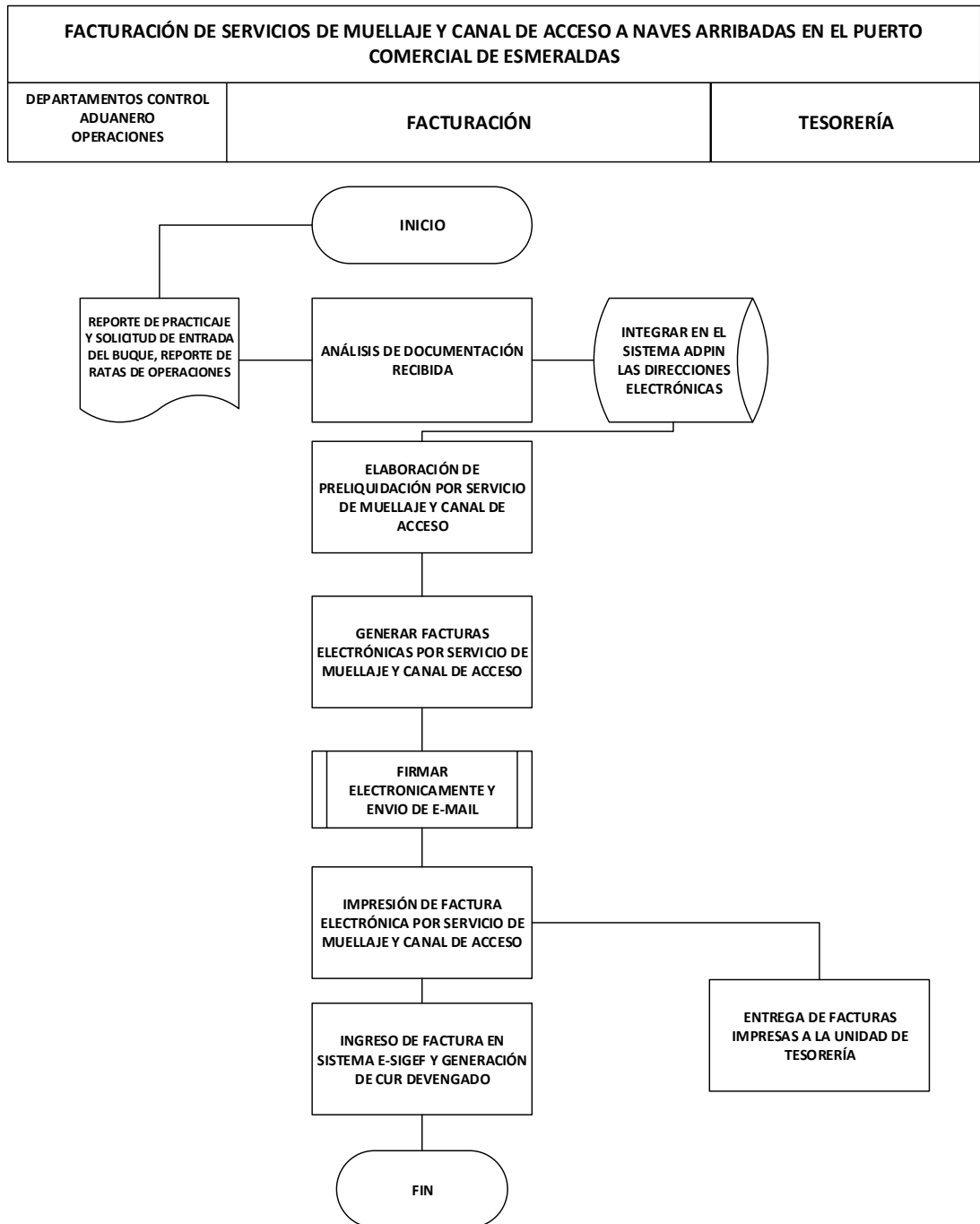


Figura 3. Diagrama de flujo, facturación de muellaje y canal de acceso.

3.3.1.2 Facturación de Fee carga/descarga y/o porteo

- Recibir el reporte operacional con toda la información de la carga embarcada, desembarcada o porteadada, para realizar la facturación por el servicio prestado
- Verificar si la documentación de la carga embarcada, desembarcada o porteadada, coincide con los datos del sistema interno y con lo reportado por el departamento de operaciones.
- Verificar las horas de rates de carga/descarga y/o porteo, tipo de carga y nombre de operador portuario que realizó la operación, a quien se realizará la factura.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Elaboración de las reliquidaciones aplicando las tarifas vigentes según corresponda si es descarga, carga o porteo de mercadería, en cumplimiento al contrato firmado por el Operador Portuario y la Entidad.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 4 en la siguiente página).

FACTURACIÓN DE FEE CARGA/ DESCARGA Y PORTEO DE MERCADERÍA ARRIBADA AL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
DEPARTAMENTOS CONTROL ADUANERO OPERACIONES	FACTURACIÓN	TESORERÍA

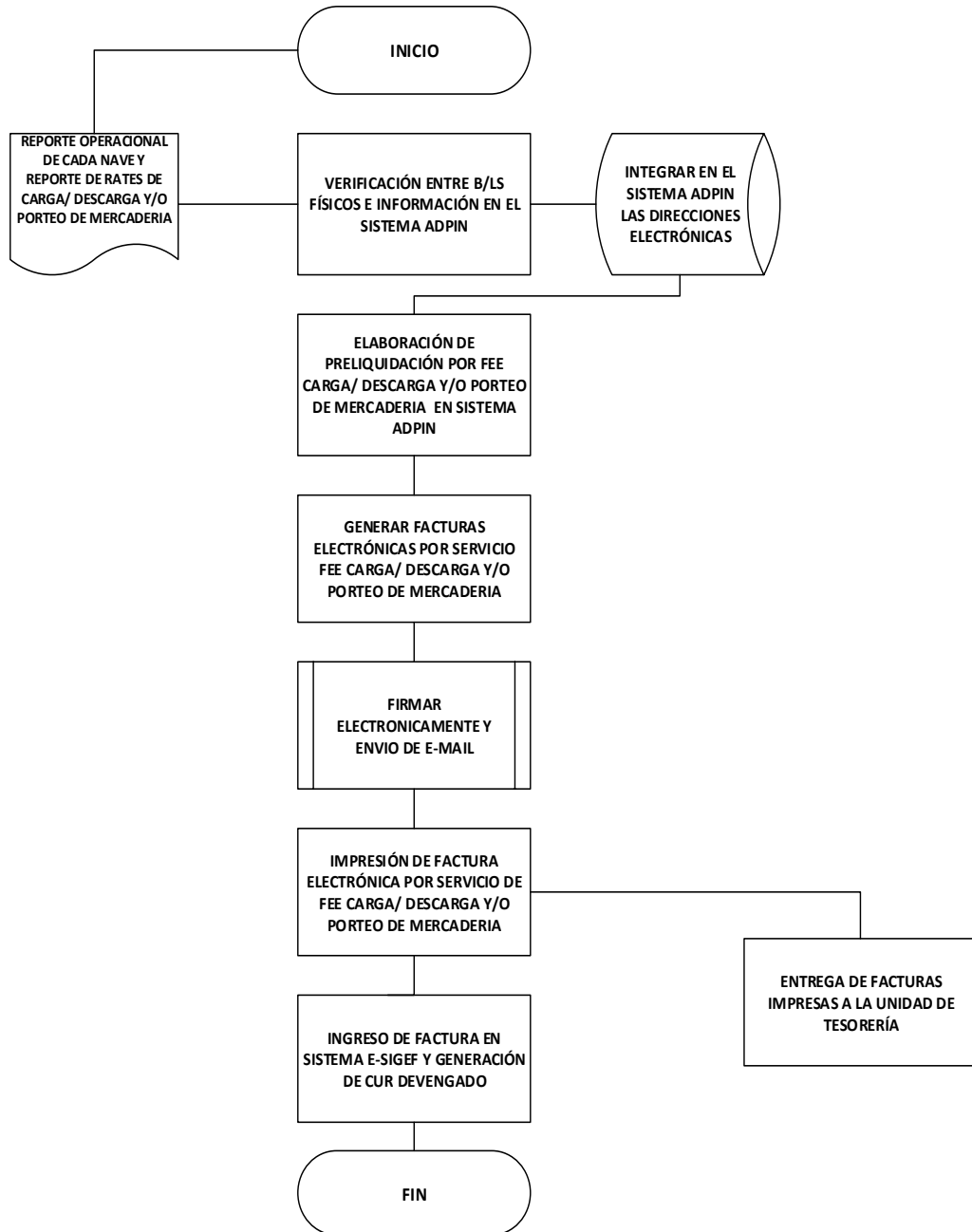


Figura 4. Flujograma de la facturación de Fee carga/descarga y/o porteo de mercadería.

3.3.1.3 Facturación de servicios de uso de infraestructura portuaria

- Recibir el reporte operacional con toda la información de la carga embarcada o desembarcada, para realizar la facturación por el uso de infraestructura.
- Se pide a patio de contenedores el listado de contenedores descargados y el reporte remitido por patio de contenedores.
- Si existe contenedores con contenido peligroso, se digita la información para la facturación del cobro de este tipo de carga.
- Coordinar con la agencia naviera cuales son los manifiestos que paga el cliente y cuales los que se le facturan a la agencia naviera.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Elaboración de las reliquidaciones aplicando las tarifas vigentes.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 5 en la siguiente página).

FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA (TASAS A LA CARGA) DE MERCADERÍA ARRIBADA AL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
DEPARTAMENTOS CONTROL ADUANERO OPERACIONES	FACTURACIÓN	TESORERÍA

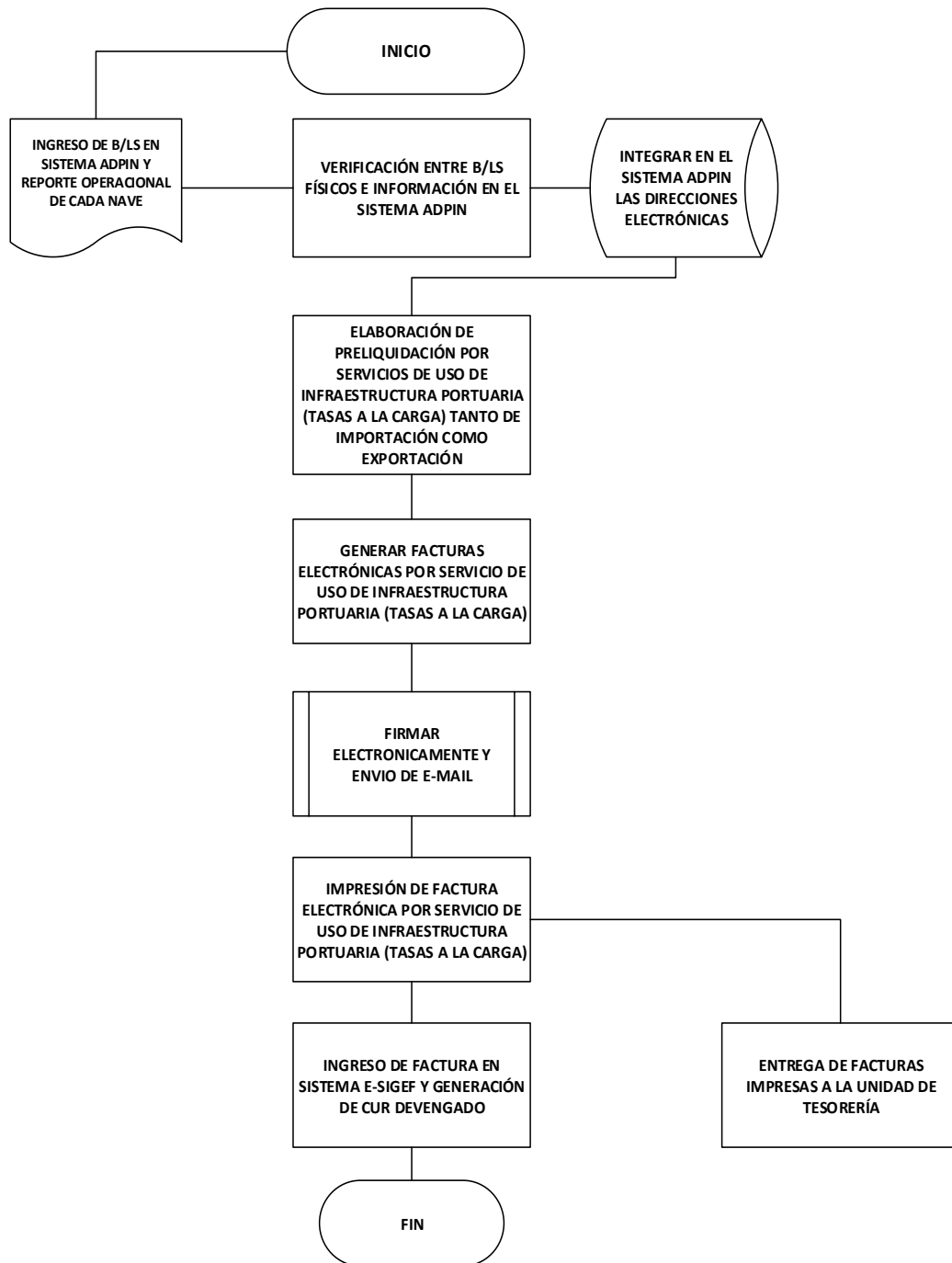


Figura 5. Flujograma de la facturación de uso de infraestructura portuaria.

3.3.1.4 Facturación de UIOP tarja de mercadería

- Se recibe el reporte operacional con la información detallada de la carga y el reporte emitido por la tarjadora.
- Se verifica el reporte operacional con el reporte emitido por la tarja, se aplica la tarifa establecida según contrato vigente.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Elaboración de las reliquidaciones del servicio por el UIOP servicio de tarja, aplicando las tarifas vigentes. Este cobro aplica exclusivamente a la carga suelta y vehículos, no aplica para el cobro de contenedores.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 6 en la siguiente página).

FACTURACIÓN DE UIOP TARJA DE MERCADERÍA ARRIBADA AL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y OPERADORA DE TARJA AUTORIZADA	FACTURACIÓN	TESORERÍA

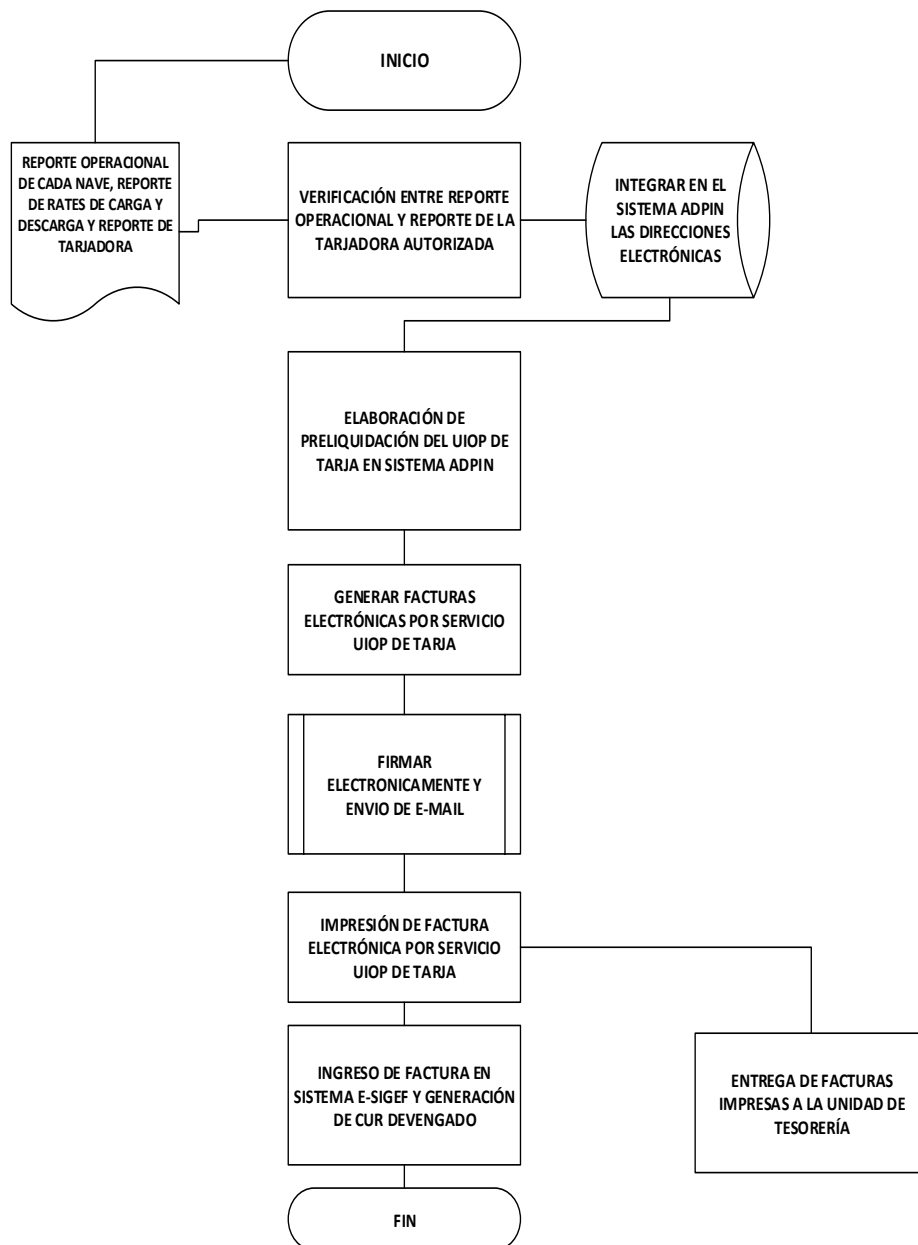


Figura 6. Flujograma de la facturación de UIOP tarja de mercadería

3.3.1.5 Facturación de servicio de remolcadores y uso de facilidades por práctico

- Se recibe el reporte operacional, los respaldos de control aduanero y el reporte del práctico. Donde el práctico indica el número de maniobras y el nombre de los remolcadores.
- Se verifica el reporte de movimientos de los remolcadores y el reporte del práctico.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Elaboración de las reliquidaciones aplicando las tarifas vigentes.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 7 en la siguiente página).

FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE REMOLCADOR Y USO DE FACILIDADES POR PRÁCTICO PARA NAVES ARRIBADAS AL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
DEPARTAMENTOS CONTROL ADUANERO	FACTURACIÓN	TESORERÍA

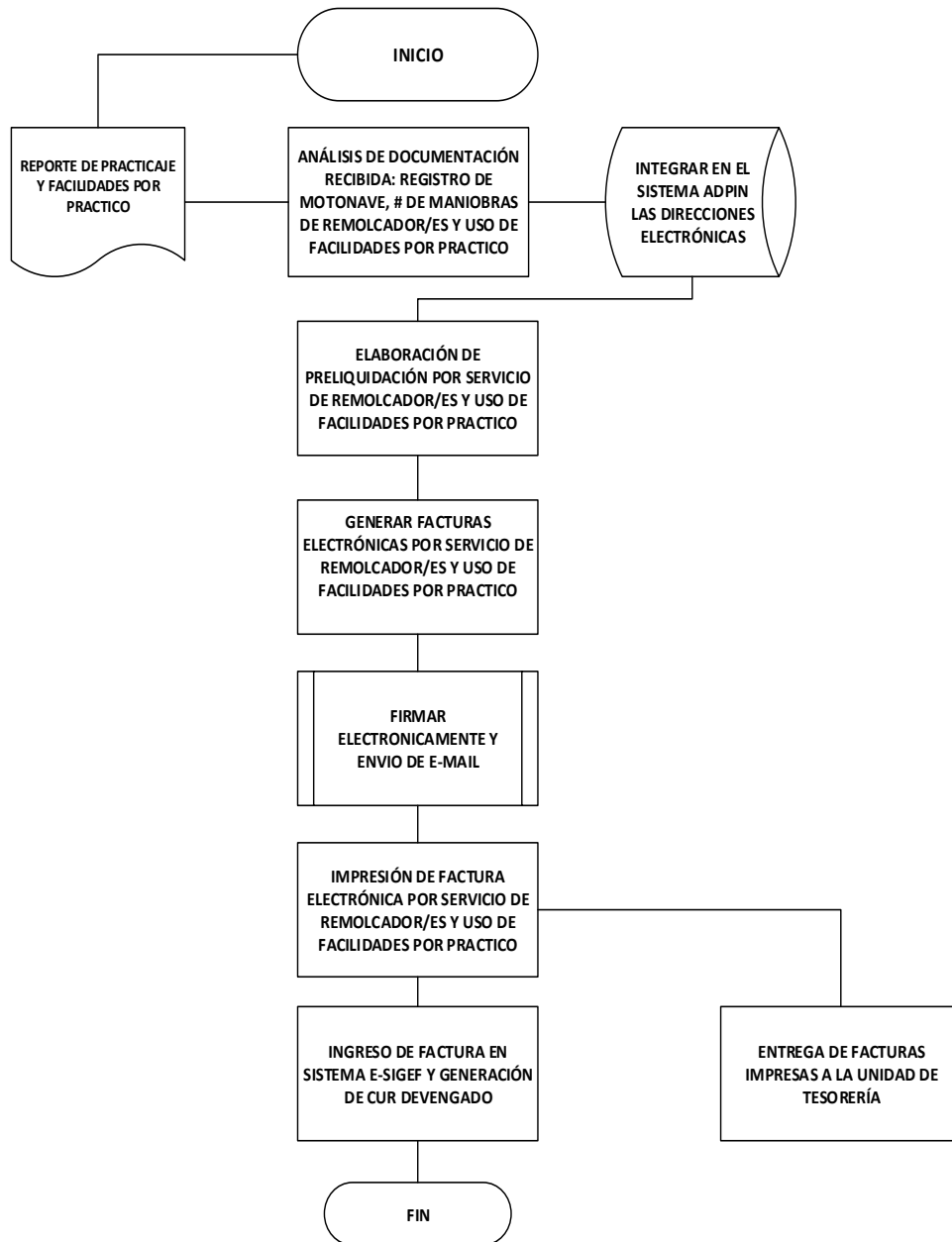


Figura 7. Flujograma de la facturación de Servicios de Remolcadores y Practicaje.

3.3.1.6 Facturación de uso de embarcaciones para práctico.

- Se recibe el reporte del práctico.
- La facturación se realiza en base al reporte del práctico donde indica el número de maniobras que utilizó para movilizarse hacia la nave.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Elaboración de las reliquidaciones por uso de embarcaciones para prácticos aplicando las tarifas vigentes.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 8 en la siguiente página).

FACTURACIÓN DE USO DE EMBARCACIONES PARA PRÁCTICO UTILIZADAS EN ARRIBO DE NAVES AL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES	FACTURACIÓN	TESORERÍA

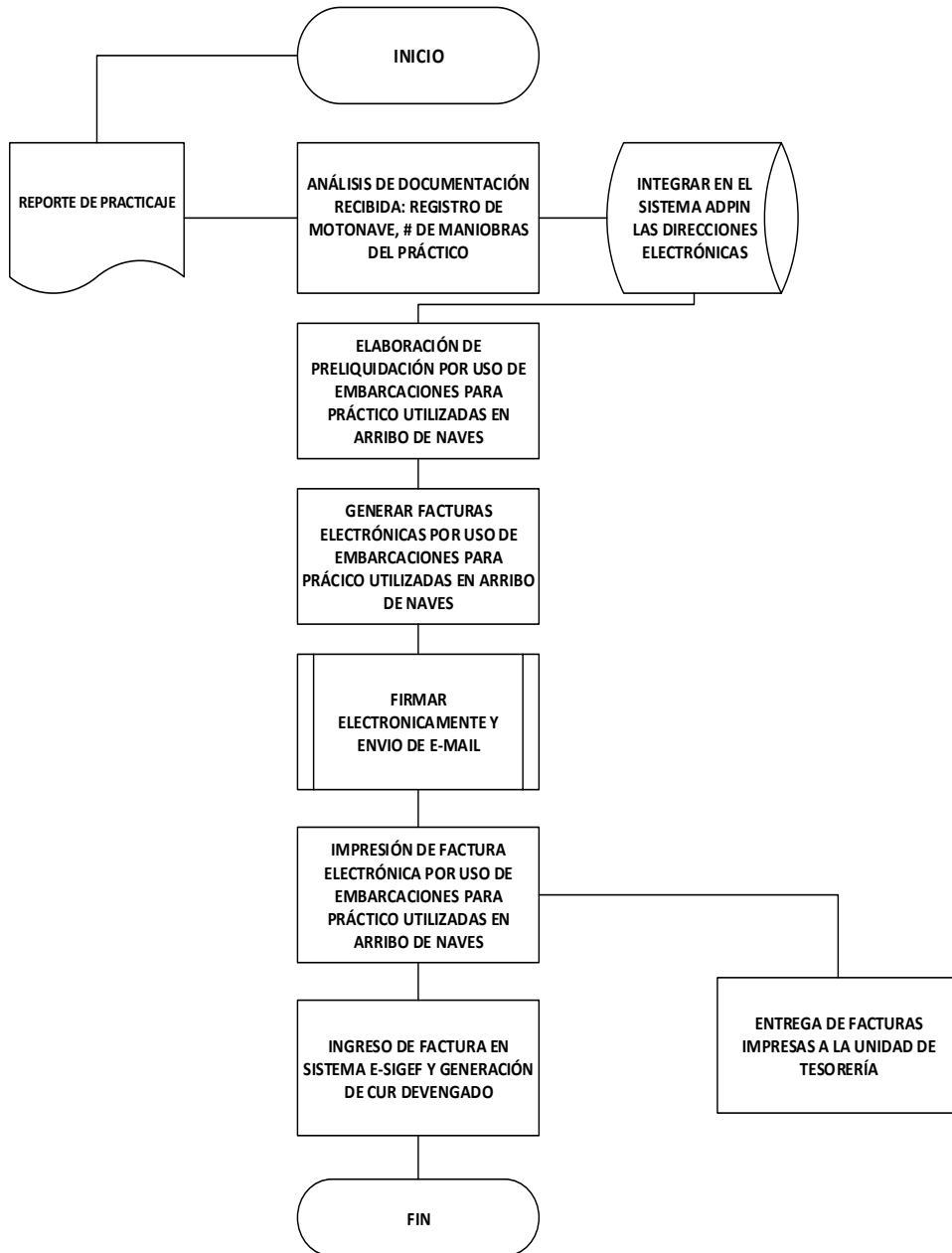


Figura 8. Flujograma de la facturación de uso de embarcaciones para prácticos.

3.3.1.7 Facturación de almacenamiento de carga general

- Solicitar al cliente externo copia del Bls de la mercadería o copia de la DAE o DAI y verificar la información en el sistema interno (volumen, peso, cantidades, nombre cliente, fecha de vencimiento del servicio, motonave).
- Verificar que rubros le corresponde pagar al cliente y que servicios se le factura a la agencia naviera. Esta información la proporciona la agencia naviera mediante correo electrónico
- Para el cobro de la **carga suelta**, se calcula el almacenamiento tomando en cuenta el peso o volumen de la carga (el dato mayor que esté en el manifiesto de carga o descarga o Bl.), se cobra el pesaje y el despacho de la carga tomando como dato el peso neto en toneladas.
- Para el cobro de **vehículos**, se calcula el almacenamiento por la cantidad de unidades detalladas en el manifiesto de carga o descarga o Bl., se cobra el pesaje según las toneladas del manifiesto de carga o descarga y el despacho de vehículos se factura según la cantidad de las unidades recibidas.
- Para el cobro de **contenedores**, se calcula el almacenamiento por las unidades detalladas en el Bl.; el despacho de contenedores, que es el uso de Reach Stacker, se cobra por el número de contenedores detallados en el Bl, no se cobra se cobra pesaje en esta mercadería.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Se emite en el sistema la preliquidación de los valores de almacenamiento solicitados por el cliente, hasta la fecha que el cliente estime sacar su mercadería. Aplicando las tarifas vigentes del tarifario aprobado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 9)

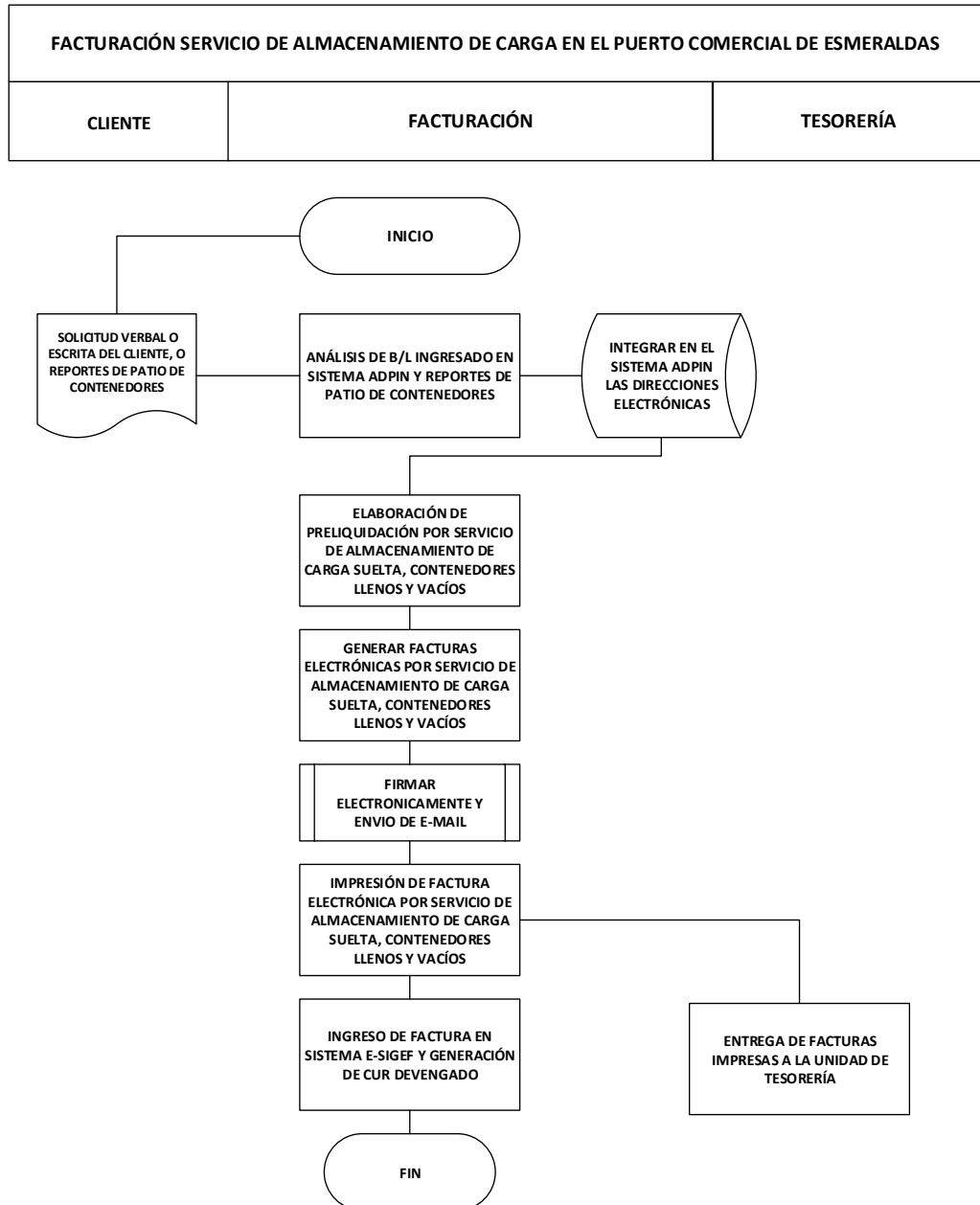


Figura 9. Flujograma de la facturación de almacenamiento, pesaje y despacho de mercaderías

3.3.1.8 Facturación de servicios de aforos, inspecciones aduanera, inspecciones antinarcóticos, consolidación o desconsolidación de contenedores.

- Solicitar al cliente copia de la solicitud por el servicio que necesite realizar en el recinto portuario.
- Verificamos los datos de BI, nombre del cliente, dirección electrónica y número de contenedores.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Emitir la preliquidación por la cantidad de contenedores solicitados en la carta emitida por el cliente o representante de aduanas, anexamos el servicio de sellos si el cliente lo requiere. Se aplican las tarifas vigentes del tarifario aprobado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- En momentos que el clima se presente lluvioso, adicional por solicitud de forma verbal el cliente solicita se le facture movimientos adicionales para el traslado del contenedor bajo techo, para evitar deterioro de la mercadería, esto en coordinación con el jefe de operaciones y el inspector del patio de contenedores. Este movimiento consiste en poner el contenedor en una bodega cerrada.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 10 en la siguiente página).

FACTURACIÓN SERVICIO DE AFORO CONTENEDORES DE IMPORTACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS		
CLIENTE	FACTURACIÓN	TESORERÍA

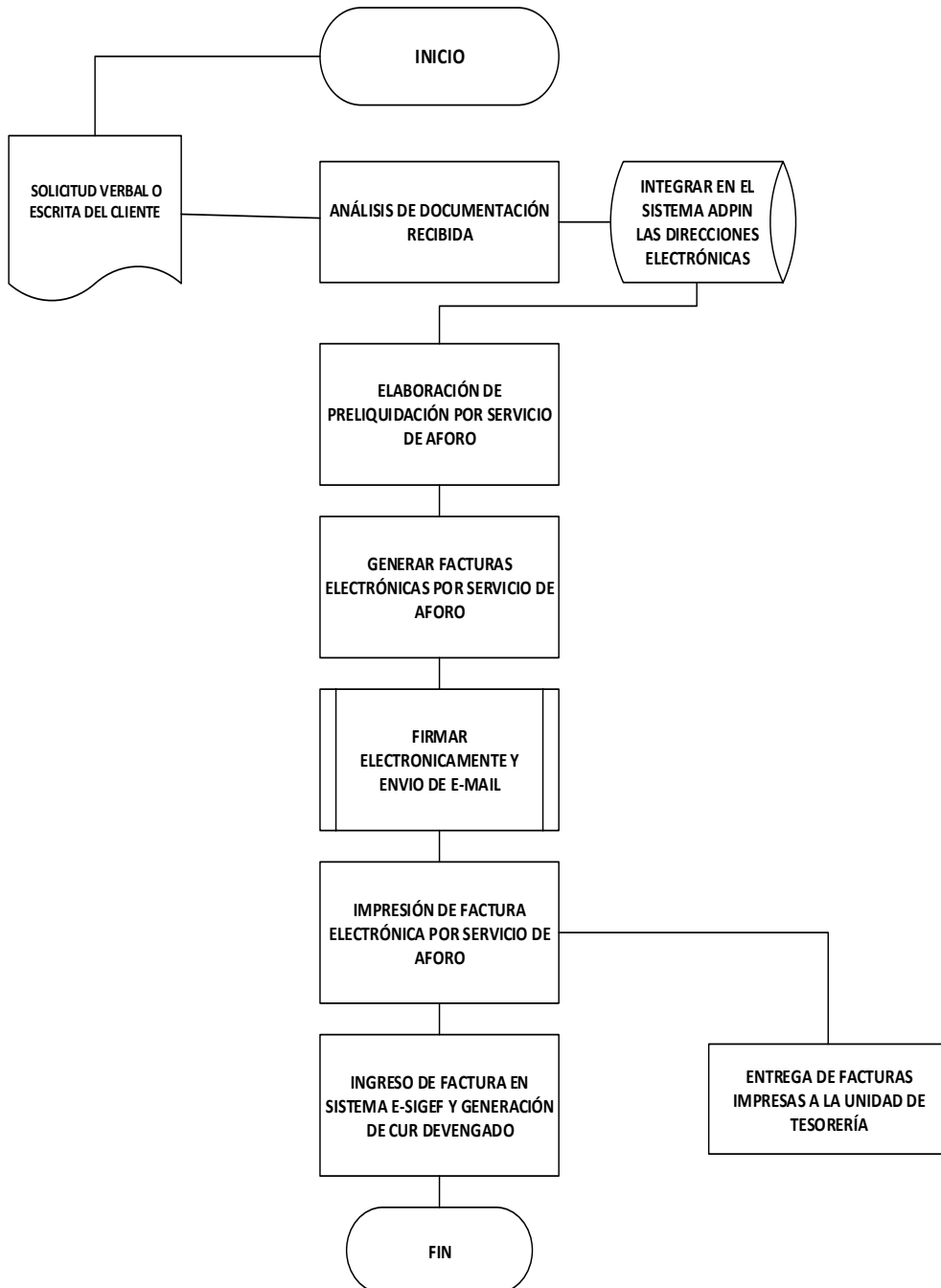


Figura 10. Flujograma de la facturación de aforo, inspecciones y consolidaciones de contenedores.

3.3.1.9 Facturación de contenedores llenos y vacíos de exportación.

- Se recibe del jefe de patio de contenedores, vía mail tres reportes en Excel, en el primer archivo se detallan los contenedores que ingresan vacíos al recinto portuario, siglas y numeración del contenedor, tipo, tamaño, fecha de ingreso terrestre y fecha de salida marítima, número de días de permanencia en el puerto. (Figura 11).

Pag.2



Facturación de Almacenaje de Contenedores de Exportación Vacíos

Armador / Operador: **Maersk Sealand**

PUERTO: **ESMERALDAS**

	Número de CONTENEDOR	CLIENTE	Tam	Tipo	Alto	Export / Import Conten. Vacios	Fecha y Hora de Entrada	Fecha y Hora de Salida	Días de Permanenci	Días a facturarse	Observaciones
76	TCLU5058997	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	19/05/17 / 14:30	29/05/17 / 22:10	10	0	S/N
77	MRKU5775340	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	19/02/17 / 12:30	29/05/17 / 22:10	99	89	S/N
78	MSKU1321736	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	19/05/17 / 08:40	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
79	PONU7827697	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 18:55	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
80	PONU7576360	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	19/05/17 / 06:22	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
81	MSKU0582632	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 20:55	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
82	MSKU8087759	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 18:37	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
83	MRKU4121302	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 17:40	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
84	MSKU8893712	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 17:15	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
85	MSKU1544426	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 17:11	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
86	MRKU4059443	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 17:15	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
87	TGHU9056707	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 16:40	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
88	MRKU4269619	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 16:49	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
89	MRKU4487230	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	18/05/17 / 16:39	29/05/17 / 22:10	11	1	S/N
90	MSKU0154969	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 10:33	29/05/17 / 22:10	18	8	S/N
91	MRKU2024788	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 10:50	29/05/17 / 22:10	18	8	S/N
92	MIEU0051594	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 10:15	29/05/17 / 22:10	18	8	S/N
93	AMFU8672495	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 10:38	29/05/17 / 22:10	18	8	S/N
94	MSKU8603243	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 10:23	29/05/17 / 22:10	18	8	S/N
95	MSKU1471274	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	11/05/17 / 09:38	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N
96	MSKU0779909	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	10/05/17 / 20:10	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N
97	PONU7184857	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	10/05/17 / 19:20	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N
98	MRKU2721247	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	10/05/17 / 20:30	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N
99	MSKU9947876	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	10/05/17 / 19:30	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N
100	MSKU9888109	MAERSK	40	DRY	HC	Exp / Mty	10/05/17 / 17:30	29/05/17 / 22:10	19	9	S/N

Días a facturar en esta página: **195.0**

Viene de la página anterior: **0.0**

TOTAL DE DIAS A FACTURARSE: **195.0**

- Figura 11.** Reporte de contenedores vacíos para exportación

- Se imprime la información recibida y se realiza el cálculo de manera manual. Los contenedores vacíos tienen cinco días de gracia, esto quiere decir que los primeros cinco días no se le cobra la tarifa por almacenamiento. Se aplican las tarifas establecidas en el tarifario actual. Luego de calcular los días de permanencia se realiza una tabla en Excel. (Figura 12).

		Cálculo de almacenaje contenedores vacíos														\$ 2.00	
		REGISTRO 36/2017 - M/N SEALAND BALBOA														\$ 4.00	
		40															
almace	naje	1	2	3	4	5	1	2	3	8	9	12	16	17	21	25	
		13	1	1	2	5	1	1	1	7	1	1	4	12	2	1	
		13	23		1	7			19	5						1	
		9	1			25				15						1	
		1	2			15											
		3				3											
						4											
						19											
						8											
						3											
# Cont.		39	27	1	3	89	1	1	20	27	1	1	4	12	2	3	231
		78.0	108.0	6.0	24.0	890.0	4.0	8.0	240.0	864.0	36.0	48.0	256.0	816.0	168.0	300.0	\$ 3,846.00

Figura 12. Cálculo de los días de almacenamiento de los contenedores vacíos.

- El segundo archivo detalla los contenedores llenos de exportación que ingresaron al puerto comercial, siglas y numeración del contenedor, tipo, tamaño, fecha de ingreso terrestre y fecha de salida marítima, número de días de permanencia en el puerto. (Figura 13).

Facturación de Almacenaje de Contenedores de Exportación

Fecha de Reporte: martes, 20 de junio de 2017

Armador / Operador: **Maersk Sealand**


Período de Almacenaje desde: **05/05/2017** Hasta: **29/05/2017** PUERTO: **ESMERALDAS**

Número de CONTENEDOR	CLIENTE	Tam	Tipo	Alto	Export / Import Conten. Full	Fecha y Hora de Entrada	Fecha y Hora de salida	Días de Permanencia	Días a facturarse	Observaciones
1 MSKU0099270	OMNIBUS	40	DRY	HC	Exp / Full	05/05/17 / 16:53	29/05/17 / 22:10	24	14	046-2017-40-00293367
2 MRKU4287124	OMNIBUS	40	DRY	HC	Exp / Full	18/05/17 / 17:27	29/05/17 / 22:10	11	1	046-2017-40-00322871
3 MRKU5067084	OMNIBUS	40	DRY	HC	Exp / Full	18/05/17 / 17:35	29/05/17 / 22:10	11	1	046-2017-40-00322857
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
TOTAL DE DÍAS A FACTURARSE:								16.0		

- Figura 13. Cálculo de los días de almacenamiento de los contenedores llenos de exportación.

- El tercer archivo detalla todos los movimientos internos que se realizaron a los contenedores que serán embarcados. El este formato de detalla siglas y numeración del contenedor, tipo, tamaño, fecha que se realizó el movimiento del contenedor. (Figura 14)

Control de Recepción y Despachos de contenedores (HANDLINGS IN / OUT)

AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS 

Periodo desde: **23/05/2017** Hasta: **29/05/2017**

Número de CONTENEDOR	CLIENTE	Tam.	Tipo	Alto	Status	Fecha y Hora ENTRADA	Fecha y Hora SALIDA	Número de GENERADOR	Export / Import
26 MRKU4035821	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 15:52			Exp
27 MSKU1446184	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 16:02			Exp
28 MSKU1611416	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 16:10			Exp
29 PONU1384478	MAERSK	40	DRY	STD	Mty	23/05/17 / 16:20			Exp
30 APMU8051743	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 17:04			Exp
31 TRLU7630734	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 17:08			Exp
32 MRKU6886480	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 17:25			Exp
33 MSKU1268138	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 17:47			Exp
34 MSKU8806467	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 17:58			Exp
35 PONU1859630	MAERSK	40	DRY	STD	Mty	23/05/17 / 18:12			Exp
36 MRKU2033080	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 18:16			Exp
37 PONU0425438	MAERSK	20	DRY	STD	Mty	23/05/17 / 18:42			Exp
38 MSKU9926488	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 19:11			Exp
39 MSKU8901607	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 20:41			Exp
40 MSKU1067869	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	23/05/17 / 21:05			Exp
41 MAEU8200384	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 07:38			Exp
42 MRKU5217116	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 09:21			Exp
43 MRKU5480776	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 09:58			Exp
44 MRKU9332910	MAERSK	20	DRY	STD	Mty	24/05/17 / 10:03			Exp
45 MSKU1471973	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 11:10			Exp
46 MSKU8313368	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 11:13			Exp
47 MRKU5279870	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 11:08			Exp
48 MRKU3692610	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 11:05			Exp
49 MRKU3518403	MAERSK	40	DRY	HC	Mty	24/05/17 / 10:27			Exp
50 MSKU3129039	MAERSK	20	DRY	STD	Mty	24/05/17 / 10:36			Exp
Total de Handlings:						0	0		
Suma Total:							50		

Figura 14. Cálculo de los días de almacenamiento de los contenedores llenos de exportación.

- Emitir la preliquidación por cada servicio indicando la cantidad de contenedores llenos y vacíos de exportación y de los movimientos generados exportados, la preliquidacion de la emite al cliente Maersk Line, aplicando tarifa 0% .El cliente envía mediante correo electrónico una orden de compra (PO) que se incluye en la proforma. Se aplican las tarifas vigentes del tarifario aprobado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.

- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Figura 15)

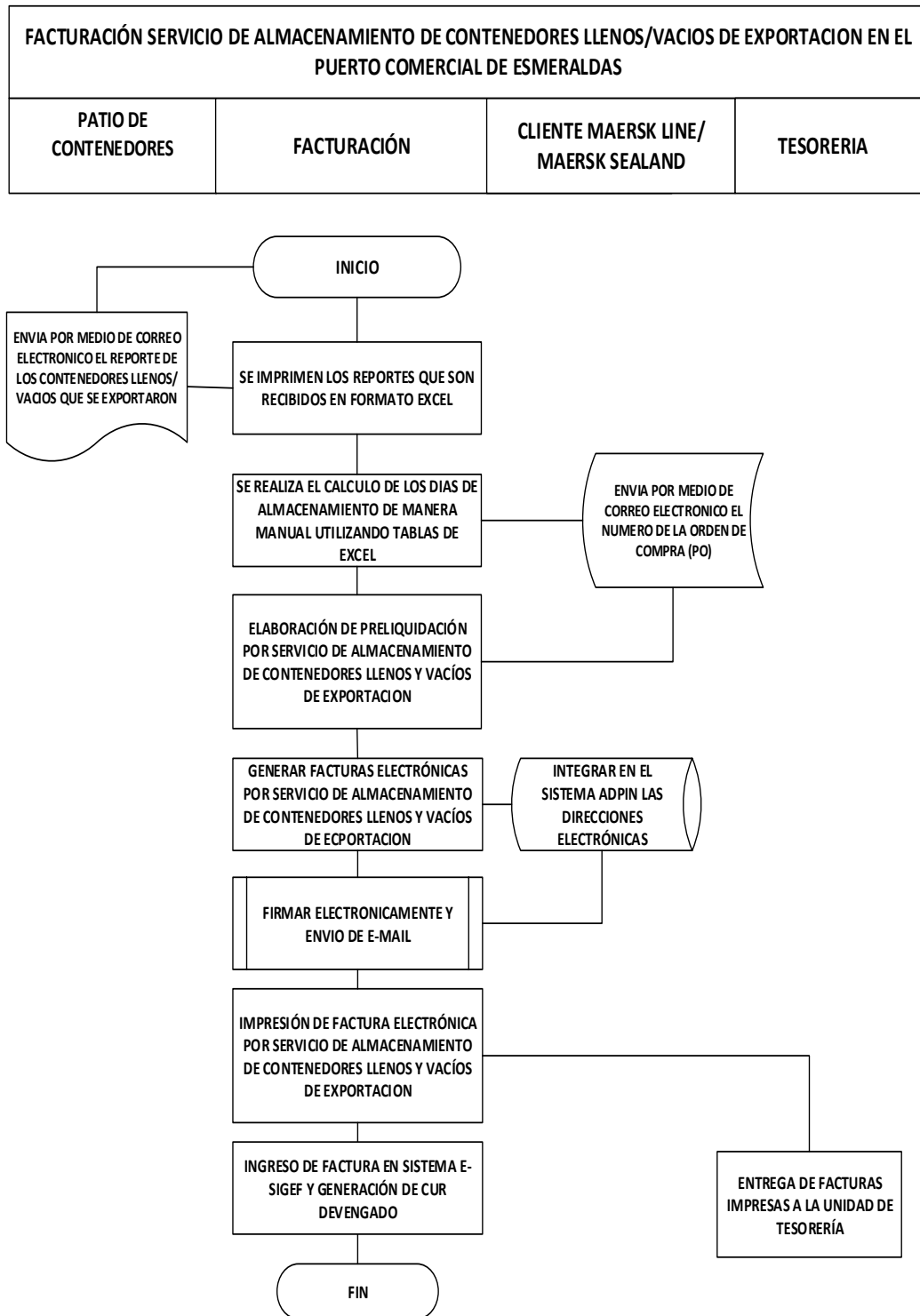


Figura 15. Flujograma de la facturación de contenedores llenos y vacíos de exportación.

3.3.1.10 Facturación carga de exportación.

- El cliente se acerca a ventanilla a solicitar la factura por la mercadería ingresada vía terrestre para exportación, presenta la DAE.
- Se pide a la báscula principal envíe los datos de la mercadería ingresada. Bascula envía correo y adjunta un cuadro en excel en el cual informa el nombre del cliente, tipo de carga, cantidad, peso, fecha de ingreso y numero de la DAE de la carga. (Figura16)

CARGA INGRESADA POR BÁSCULA PARA EXPORTACIÓN								
FECHA DE INGRE	CLIENTE	TIPO DE CARGA	CANTID	ESO CARGA	DAE	M. DE EN	HOR.	GRUP
03/01/2014	LIEN WANG YAN	MSKU-7450427	1	16740	046-2013-40-00874829	00000168P	10:03	C
07/01/2014	EDESA	MSKU8866980	1	15430	046-2013-40-0011287	678P		A
07/01/2014	EDESA	MSKU9161212	1	16410	046-2013-40-0011287	690P		A
07/01/2014	EDESA	MRKU2385754	1	16500	046-2013-40-0011287	694P		A
07/01/2014	EDESA	MRKU2649517	1	16440	046-2013-40-0011287	705P		A
08/01/2014	OMNIBUS	MRKU4701527	1	19020	046-2013-40-0016690	1139P		B
08/01/2014	ALZADO DEPORTIVO LUZCAS POR	MSKU1642802	1	8000	046-2013-60-00016846	1095P		A
08/01/2014	ALZADO DEPORTIVO LUZCAS POR	MRKU4458042	1	8010	046-2013-60-00016846	1099P		A
09/01/2014	ALZADO DEPORTIVO LUZCAS POR	MSKU7883284	1	3140	046-2013-60-00016846	1238P		B
10/01/2014	OMNIBUS	MSKU-9081020	1	17400	046-2014-40-00023167	0002959P		B
14/01/2014	EDESA	MRKU2352787	1	17050	046-2014-40-00028946	2209		A
14/12/2016	MONTAJES MORELCO	MRKU5886024	1	28830	046-2016-40-00772114	24804P	19:43	PAOLA
14/12/2016	MONTAJES MORELCO	MRKU5924459	1	28530	046-2016-40-00772114	24805P	19:45	PAOLA
14/01/2017	GENERAL MOTORS	REEXPORTACION CHASIS	1	9550	046-2017-40-00026218	935p	11:01	PAOLA
16/01/2017	OBB	MSKU0032446	1	15170	046-2017-40-00028354	1033p	14:23	PAOLA
16/01/2017	OBB	MSKU1388067	1	18900	046-2017-40-00027945	1090p	20:57	PAOLA
20/01/2017	ADELCA	MRKU5252734	1	30540	046-2017-40-00037861	1577p	8:33	PAOLA
21/01/2017	ADELCA	MRKU4066400	1	27080	046-2017-40-0037861	1687p	6:30	PAOLA
29/03/2017	ASOCIACION DE PRODUCTORES	CACAO NATURAL FINO	143	9980	046-2017-40-00191564	9:36		JGUEVARA
29/03/2017	ASOCIACION DE PRODUCTORES	CACAO NATURAL FINO	100	6930	046-2017-40-00191564	9:41		JGUEVARA
29/03/2017	ASOCIACION DE PRODUCTORES	CACAO NATURAL FINO	120	6100	046-2017-40-00191564	12:36		JGUEVARA
03/05/2017	ADMIMPORTADORA CIA LTDA	TROZAS DE MADERA	27	30500	046-2017-40-00268723		13:12	JGO ROMEF
03/05/2017	ADMIMPORTADORA CIA LTDA	TROZAS DE MADERA	28	30930	046-2017-40-00268723		20:52	ALVIN AYOY
03/05/2017	ADMIMPORTADORA CIA LTDA	TROZAS DE MADERA	22	25870	046-2017-40-00268723		11:56	ALVIN AYOY
04/05/2017	ADMIMPORTADORA CIA LTDA	TROZAS DE MADERA	25	26560	046-2017-40-00268723		11:56	ALVIN AYOY

Figura 16. Detalle emitido por báscula de la carga ingresada para exportación.

- También se solicita información al supervisor de bodega, para que informe la ubicación de la mercadería, espacio que ocupa, fecha de ingreso, Bl. y DAE. Esta información se constata con la enviada por báscula. (Figura 17 en la siguiente página).
- Se integran las direcciones electrónicas al sistema interno de la institución, para el envío de las facturas electrónicas.



 REPORTE DE INGRESO DE MADERO SAMAN

De : Bodega de Transito <bodegal@puertoesmeraldas.gob.ec> vie, 02 de jun de 2017 10:36
 Asunto: REPORTE DE INGRESO DE MADERO SAMAN
 :
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Para : <aestrella@puertoesmeraldas.gob.ec>, Jefe Operaciones <jefeoperaciones@puertoesmeraldas.gob.ec>
 :
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 <sfeijoo@puertoesmeraldas.gob.ec>,
 CC : <jmera@puertoesmeraldas.gob.ec>, Supervisores Bodega <supbodega@puertoesmeraldas.gob.ec>

Saludos, el día 01/06/2017 ingresó un camión con 9 trozas de madera samán, pertenecientes a la Importadora ADMIMPORTADORA CIA LTDA, con número de DAE 046-2017-40-00324066, para esta operación se ocupó la maquina #17 por un lapso de tiempo de 10 minutos sin cuadrilla de APE.

Las medidas son las siguientes

8.00 metros de largo
 4.00 metros de ancho
 2.30 metros de alto
 73.60 metros cúbicos en total

Particular que pongo en conocimiento para los fines consiguientes

Atentamente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Figura 17. Correo donde se informa el espacio que ocupa la mercadería de exportación.

- Una vez obtenida toda la información se procede a realizar la proforma, por el servicio brindado.
- Generar y firmar las facturas electrónicas y enviarlas vía mail a los clientes.
- Imprimir las facturas y entregarlas a la unidad de tesorería.
- Las facturas son ingresadas al Ministerio de Economías y Finanzas, en el módulo del Sistema de Esigef. (Ver figura 18 en la siguiente página).

FACTURACIÓN POR SERVICIO DE RECEPCION, PESAJE Y ALMACENAMIENTO DE CARGA DE EXPORTACION EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS			
BASCULA	FACTURACIÓN	SUPERVISOR DE BODEGA	TESORERIA

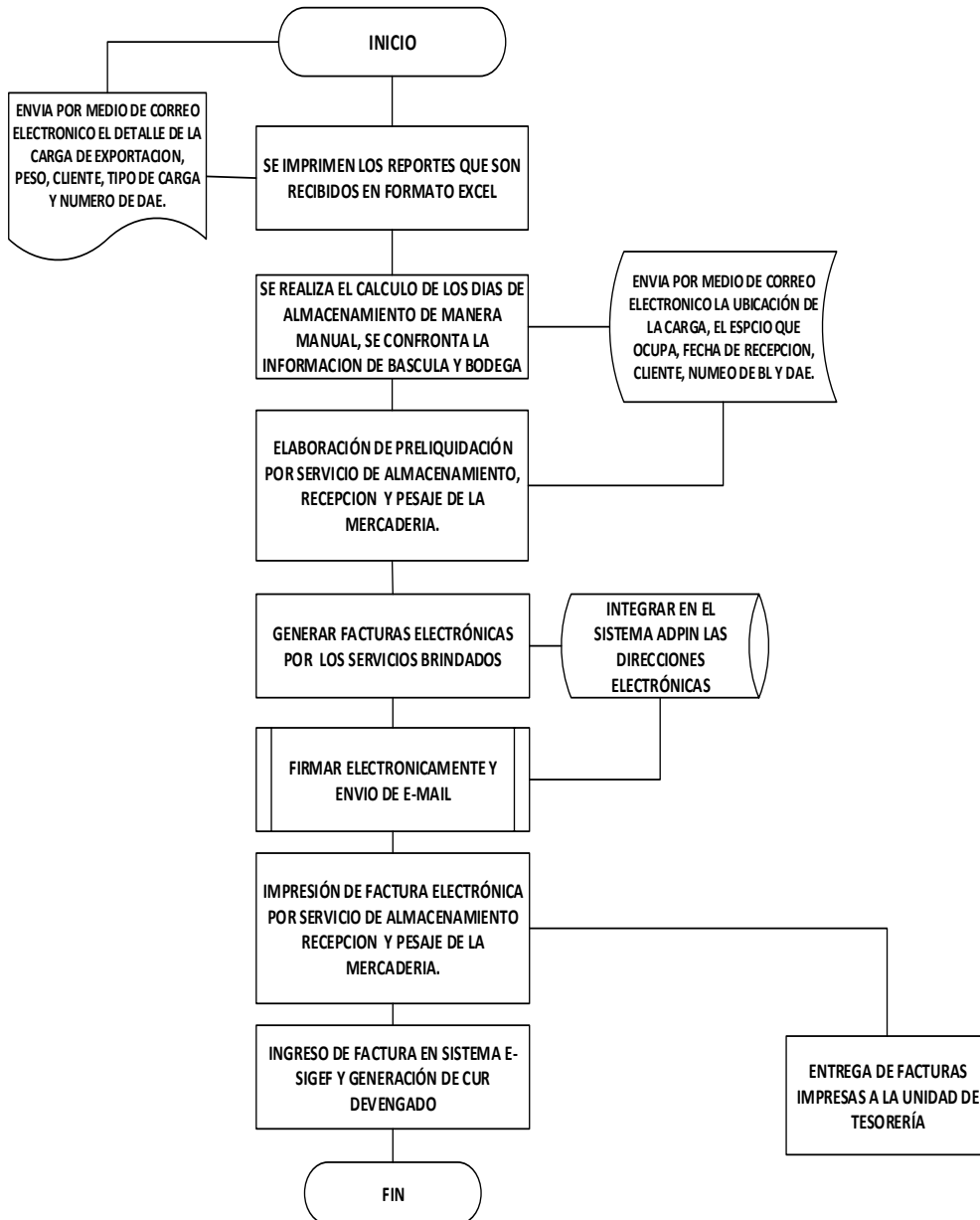


Figura 18. Flujograma de la facturación de mercadería de exportación.

CAPITULO IV

4 DISCUSIÓN

En la presente investigación se analizó el proceso que realiza la unidad de facturación de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, para la emisión de los comprobantes de venta electrónicos de los servicios prestados por el puerto comercial.

La unidad de facturación de autoridad portuaria no cuenta con un manual de procedimientos, las actividades se las realiza de una manera empírica, debido a la rutina diaria del trabajo, además este estilo de facturación se adoptó del anterior concesionario del puerto comercial. Este hallazgo coincide con lo investigado por los autores Vásquez (2004) Arias & Gil (2011) y Flores (2014), establecen propósitos para la mejora continua de los procesos del área de facturación, debido a que no cuentan con procedimientos administrativos y contables para llevar a cabo las actividades de facturación, plantean el desarrollo de un manual para el proceso de facturación. De esta manera se desarrollara el trabajo de una manera eficiente, precisa y concreta.

Si los reportes no son enviados a tiempo, o simplemente no son enviados, o en su efecto son enviados con errores, todos estos detalles afectan mucho en la realización de la factura, o la facturación a destiempo. Brachfield (2015), manifiesta en su investigación sobre procesos de facturación que: "Cualquier error en la confección de la factura supone un problema de cobro". Se puede alegar que el desconocimiento de este servicio por parte del personal, se dé por el constante cambio de personal dentro de la institución, o también por la falta de capacitación o socialización del trabajo que se realiza dentro del puerto.

Los autores Reyes (2011) y Armijos (2016), corroboran estos hallazgos de acuerdo a sus investigaciones, y manifiestan que los procedimientos no están formalmente establecidos y que el personal encargado de su ejecución conoce el trabajo empíricamente por la rutina diaria. Muñoz (2010) en su investigación plantea la implementación de mejoras en los procesos,

basándose en el libro “Mejoramiento de Calidad”. APE en el menor tiempo posible debería realizar esta implementación basándose a este estudio. Sería primordial que se concienticen estos procesos con todo el personal que genera reportes, que se establezcan procesos y usen el mismo formato para el envío de información.

Por otro lado, de estos resultados se desprende información que puede ser de utilidad a otras empresas, para la implementación y mejora de procesos, para una eficiente facturación, y por ende una excelente atención al cliente.

Sería recomendable, para futuras investigaciones que se tomen en cuenta todos estos aspectos, a fin de mejorar cada uno de los procesos en toda la instalación portuaria.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y PROPUESTA

5.1 Conclusiones

Después de haber terminado con la discusión de la presente investigación, a continuación se desarrollan las conclusiones alcanzadas a partir de los resultados obtenidos en la ejecución del proyecto.

1. Una vez realizado el análisis de los procesos generados en la facturación de mercancías en el puerto comercial de Esmeraldas, se concluye que: la unidad de facturación no cuenta con un manual de procedimientos para la facturación de los servicios que brinda el puerto comercial, la falta de un manual ocasiona que las actividades que se realizan no sean claras y esto muchas veces genera dudas en la aplicación de las tarifas al momento de generar las facturas.
2. Según los resultados de la investigación, se pudo identificar que los departamentos que envían información para la facturación de mercancías es el jefe de patio de contenedores, el jefe de control aduanero y el jefe de operaciones, previa información que remite el supervisor de bodega, el inspector de terminales y el jefe de bahía.
3. Durante el desarrollo de la investigación se detalló los procesos que se realizan para la facturación de mercancías. El instrumento que se utiliza para la facturación de servicios es el tarifario.
4. El medio que utilizan para enviar los reportes o informes es muy diversa, no existe un formato fijo y específico en el cual todos los departamentos puedan registrar y trabajar de una manera coordinada.
5. El software que se utiliza no cumple con las exigencias de la unidad de facturación, por cuanto no todos los servicios brindados por el

puerto se reflejan de manera automática en el sistema. Gran parte de las proformas que genera la unidad de facturación, se realizan de manera manual al sistema interno, esto ocasiona pérdida de tiempo y posibles errores en la digitación de la información.

5.2 Propuestas

1. Se debe desarrollar un proyecto que tenga como objetivo crear un manual de procedimientos para la facturación de servicios portuarios, con la finalidad de poseer documentación única y oficial que servirá de apoyo a los empleados en el desarrollo de sus responsabilidades diarias en la unidad de facturación. Comprar los equipos tecnológicos necesarios para una facturación efectiva y eficiente.
2. Llevar a cabo una facturación electrónica eficaz y eficiente depende en gran medida de las herramientas que se utilizan, es decir, se debe contar con el recurso tecnológico adecuado. El software que se utilice debe aportar todas las exigencias de la unidad de facturación y que brinde las seguridades necesarias para la liquidación automática de los servicios portuarios. Por tal motivo se hace necesaria la integración de un sistema informático, que este en línea con los demás departamentos, para que estos ingresen los reportes, de esta manera se optimizará tiempo, ahorro de recursos materiales, recursos económicos y sobre todo se evitaría mucho los errores del envío de la información física.
3. Autoridad portuaria de Esmeraldas debe adecuar oficinas que cumplan con los requisitos de seguridad, riesgos laborales y salud ocupacional, para que el talento humano labore de una manera eficiente.

4. Es importante destacar que la propuesta en este proyecto es tan sólo un primer paso hacia la mejora parcial de los procesos de facturación; en mediano plazo, una vez logrado la implementación de los cambios propuestos, se podría evaluar el desempeño de las mejoras aplicadas y reafirmar más los procesos de facturación.

5. Esta tesis deja abierta la necesidad de seguir abordando el tema de estudio a futuras investigaciones, desde el enfoque análisis y mejoramiento de procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Nacional de Infraestructura. (2017). *Operador Portuario*. Obtenido de ANI: <https://www.ani.gov.co/glosario/operador-portuario>
- Aguirre, R. H. (24 de Enero de 2017). Proceso de Facturación a las Naves. *Departamento de Operaciones- MBA Logística y Transporte*. (I. J. Palomino, Interviewer) Esmeraldas, Ecuador.
- Amozarrain, M. (1999). La gestión por procesos.
- Arias, J. (2011). *Diagnóstico y Propuesta de Mejoramiento en el Proceso Administrativo de las facturas de proveedores en Metrokia S.A. (Tesis)*. (A. P. Jasmin, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Arias, P., & Gil, J. (2011). *Diagnóstico y Propuesta de Mejoramiento en el proceso administrativo de las facturas de proveedores en Metrokia*. (U. d. Salle, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Armijos, Z. (2016). *Modelo de gestión para la facturación y liquidación de Servicios de Salud en el HOSNAE*. (P. U. Esmeraldas, Ed.) Esmeraldas, Ecuador.
- Artículos Informativos Mexico. (s/f). *Artículos Informativos.com.mx*. Obtenido de Directory M: http://www.articulosinformativos.com.mx/La_Importancia_de_la_Facturacion-a1147423.html
- Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (2016). Normativa Tarifaria del Puerto Comercial de Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador.
- Autoridad Portuaria de Valencia. (2017). Guía de Facturación del Puerto de Valencia. 33. Valencia: Marca de Garantía.
- Benito, J. (2014). Soluciones Logísticas 3PL. Mexico
- Brachfield, P. J. (Noviembre de 2015). *La importancia de saber facturar correctamente para cobrar antes*. (G. Opciones, Ed.) Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de Pere J. Brachfield: <http://www.ganaropciones.com/facturar.htm>
- Bravo, C. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolucion S.A.
- Colorado, B. (2014). *Plan estratégico para la Asociación de corredores de bienes raíces de la provincia de Esmeraldas*. (P. U. Ecuador, Ed.) Esmeraldas, Ecuador.
- Cornejo, F., & Rivera, H. (Mayo de 2012). El conocimiento de embarque como contrato de transporte de transporte y su empleo en el traslado de mercancías , 9. San Salvador, El Salvador: Universidad Panamericana.
- Daimon, M., Pailamilla, L., Allende, P., & Sepúlveda, J. (2005). Kanban. *Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Ingeniería* . Chile: Agencia de Cooperación Internacional del Japon.
- Flores, Z. (2014). *Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio*. San Diego, Venezuela: Universidad Jose Antonio Paez.
- García Reyes Jesús. (Enero de 2017). El Agente Naviero. *El Agente Naviero* . (Scribd, Ed.) Ecuador.
- Guamanquispe, M. F. (2011). *Gestión de procesos para incrementar la capacidad de producción en el área de tinturado y acabados en la Empresa Textil Andelas Cía. Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Henry, A. (24 de Enero de 2017). Proceso de Facturación a las Naves (Jefe de Operaciones). Esmeraldas, Ecuador.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta Edicion ed.). (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Mexico.
- Himmelblau, D., & Bischoff, K. (1992). Analisis y Simulacion de procesos. Reverte.
- Japdeva. (2014). Junta de Administracion Portuaria y de Desarrollo Economica de la Vertiente Atlantica. Puerto Limon, Costa Rica.
- Ley Organica de Aduanas. (24 de Noviembre de 2009). Ecuador.
- Llanes-Font, M. I.-G.-P.-V. (2014). De la gestion por procesos a la gestion integrada por procesos. (S. d. Cientifica, Ed.) 35 (3), 255-264.
- Martín, R. (2006). *Análisis y Mejora de los Procesos de Negocios*. (E. d. (EOI), Ed.)
- Martinez, I. (2015). *Justo a Tiempo*. (A. d. digital, Ed.)
- Medina, A., Nogueira, D., Hernandez, A., & Viteri, J. (Febrero de 2010). Relevancia de la gestion por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eidos* .
- Ministerio de Hacienda. (2003). *Sistema de Organizacion Administrativa, Ley 1178*. La Paz, Bolivia.
- Muñoz, C. A. (2010). *Propuesta de mejoramiento en el ciclo de facturacion y reposicion de inventario en la celula de consignaciones de Johnson & Johnson Medical*. Sartenejas, Bolivar, Venezuela: Universidad Simon Bolivar , Ingeniero de Produccion.
- Naressi, D. (Agosto de 2012). *Collellca*. Recuperado el 2017, de <http://www.bmg.cl/articulos/La%20gestion%20por%20procesos%20su%20papel%20e%20importancia.pdf> : <https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/importancia-de-la-gestion-por-procesos-en-la-empresa/>
- Navas, G. M. (2003). Influencia del Modelo de Gestion y la Politica Tarifaria en la Competitividad de los Puertos. In M. N. Gutierrez, *Ciencias Economicas y Juridicas* (pp. 22, 23). Almeria, España.
- Normativa Tarifaria . (2016). Normativa Tarifaria del Puerto Comercial de Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador.
- Ojeda, J. N., & Cardenas. (2011). Los Puertos Mexicanos del Siglo XXI. En O. Cardenas, *Ciencia y Mar* (pág. 47). Mexico.
- Pau i Cos, J., & De Navascués y Gasca, R. (2001). *Manual de logistica integral*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Prieto, M. C. (2003). El proceso y el dbido proceso. (P. U. Colombia, Ed.) *Universitas* (106), 811-823.
- Registro oficial N. 759. (20 de Mayo de 2016). Suplemento N. 759 de 20 de mayo de 2016. Quito, Ecuador: Lexis.
- Reyes, M. (2011). *Analisis del procedimiento administrativo de facturacion y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca C.A.* (D. d. Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, Ed.) Maturín, Maturin, Venezuela.
- Sanchez, I. (2012). *La factura electronica en España* (Red de revistas cientificas de America Latina, el Caribe, España y Portugal ed.). (U. O. Catalunya, Ed.) Barcelona, España: IDP (Revista de Internet, Derecho y Politica) (13), 5-12.
- Servicio Nacional de Rentas Internas. (26 de Mayo de 2016). Resolucion N° NAC-DGERCGC16-00000213 del 26/05/2016. *Disposicion Transitoria Tercera , página 6 , 6*. (E. D. Internas, Ed.) Quito, Ecuador.
- Tovar, J., & Estrada, J. (2008). *Propuesta de rediseño de procesos para la adaptacion de un sistema ERP en la empresa Metalmecanica Arcos LTDA*. (F. d. Pontifica Universidad Javeriana, Ed.) Bogota.

- Varela, M. (2009). *Valoración y ponderación de las actividades económicas para el cobro del impuesto de patente Municipal en la ciudad de Ibarra para el año 2009*. (F. L. Sociales, Ed.) Ibarra, Ecuador.
- Vasquez Reyes, E. (2004). *Mejora en el Proceso de Facturación, empresa Chevrolet Industrial S.A. de CV*. (u. T. Queretaro, Ed.) Santiago de Queretaro.
- Villanueva, M. (1996). *Villanueva Sosa Maria Teresa, 1996, pag.43*.
- Vivar, C. (2015). *Levantamiento de Procesos de Adquisición de Bienes, Servicio, Obras y Consultorías*. (P. U. Ecuador, Ed.) Esmeraldas, Ecuador.
- Zambrano, G. A. (27 de Enero de 2017). Capitan de Puertos de Buenaventura. (I. J. Palomino, Interviewer)

ANEXOS



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS -MENCION PLANEACION

**Tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO
COMERCIAL DE ESMERALDAS”**

ANEXO N° 1

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE FACTURACIÓN

Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer los procesos que se realizan actualmente, también poder conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan para este proceso. La información proporcionada será de uso exclusivamente académico para el desarrollo de la tesis de postgrado

- 1. ¿En algún momento se ha realizado alguna investigación sobre los procesos que se realizan en el puerto comercial de Esmeraldas, en el tema de facturación?**

R//. No

- 2. ¿La Unidad de Facturación cuenta con un manual de procedimiento?**

R//. La unidad no cuenta con un manual de procedimientos, en el año 2016, la unidad de facturación en coordinación con la unidad de planificación realizó el levantamiento de procesos, pero este proyecto no quedó aprobado por la autoridad de la Institución, por lo cual no es un documento oficial.

- 3. ¿Qué medios utilizan los diferentes departamentos para comunicarle los servicios a facturar?**

R//. Los servicios son reportados por medio de memorándum, correos electrónicos y por medio del sistema quipux.

4. ¿Facturación cuenta con un formato específico para la recepción de los reportes?

R//. No, pero sería bueno implementar formatos de acuerdo al tipo de servicio.

5. ¿Los reportes para facturación son recibidos a tiempo?

R//. Si, desde que se implementó la herramienta de GPR.

6. ¿Qué departamentos envían información para la facturación de las mercancías?

R//. El Departamento de Operaciones, informa todo lo relacionado a la carga de importación y exportación de carga general, granéles líquidos y sólidos. Gerencia nos comunica las mercaderías que están exceptas de pagos por medio de Resoluciones. Control Aduanero reporta los pesos de las mercancías de exportación y los pesos de la carga de granéles sólidos de importación. Patio de Contenedores, informa todos los movimientos de los contenedores cargados y descargados y las novedades que se presenten. Papes comunica el listado de las lanchas que se encuentran en el puerto pesquero. Y el Departamento de Conservación e Infraestructura informa el consumo de energía eléctrica de las oficinas en alquiler.

7. ¿El instrumento que utiliza para la facturación de los servicios es claro y comprensible?

R//. Si, el tarifario vigente es claro para la unidad de facturación por que se tiene conocimiento de los servicios a liquidar. Pero en vista de que no se cuenta con un manual de procedimiento que explique detalladamente los servicios a facturar y como agrupar ciertos servicios; sería dificultoso para una persona extraña a la unidad, realizar esta función.

8. ¿Qué tipo de novedades o problemas se encuentran al momento de realizar las facturas?

R//. Se encuentran muchas novedades, las cuáles son las siguientes:

- 1 Actualización de los datos en los clientes. Al realizar la proforma borrador se encuentra con la novedad que el cliente no está creado en el sistema, o en su efecto le falta información del correo electrónico, RUC inconsistente, sin número de teléfono o dirección domiciliaria errónea. Esta actividad la realiza la unidad de control documental.
- 2 Al realizar las proformas de almacenaje de contenedores llenos de importaciones, muchas veces aparecen los contenedores como si fueran vacíos.
- 3 El listado para la liquidación de las lanchas por uso de canal de acceso, en un 85% de esta información presenta errores en el cliente, la información no está validada con el Registro Civil.
- 4 En el caso de la facturación de mercadería que contengan BIs hijos, estos aparecen a nombre de la consolidadora, más no del cliente final.
- 5 Información incompleta al momento de reportar las operaciones especiales como es en los casos de consolidaciones, desconsolidaciones, aforos e Inspecciones.

9. ¿Qué le falta al proceso de facturación, para ser más eficiente?

R//. Un sistema eficiente en línea, que realice el enlace de todos los servicios y que permita que cada departamento involucrado ingrese los datos que necesite de acuerdo a sus procesos y que también tenga las opciones de realizar reportes y consultas.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS -MENCIÓN PLANEACIÓN

Tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS”

ANEXO Nº 2

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE OPERACIONES

Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer los procesos que se realizan actualmente, también poder conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan para este proceso. La información proporcionada será de uso exclusivamente académico para el desarrollo de la tesis de postgrado.

1. ¿En algún momento se ha realizado alguna investigación sobre los procesos que se realizan en el puerto comercial de Esmeraldas, en el tema de facturación?

R//. No

3 ¿Qué servicios brinda APE en las bodegas y patios que son facturados de acuerdo al tarifario vigente?

R//. Autoridad portuaria de Esmeraldas cuenta con el patio de carga general, “bodega abierta o bodega cerrada” y el patio de contenedores. En el patio de contenedores se recibe la carga de exportación a medida que ingresan las unidades, ya sean de 40 o 20 pies, estas se almacenan en este patio hasta que la agencia naviera Maersk realice el embarque, previo a esto se realizan inspecciones aduaneras con SENA (Servicio Nacional de Aduanas) y las inspecciones antinarcóticos con la UCAE (Unidad Canina Antinarcóticos de Esmeraldas) a este tipo de mercadería.

En la carga general tenemos como carga de exportación la madera, el cacao, esta ingresa a los patios, y se le cobra la tasa que corresponda.

Luego de esto se realiza la consolidación de la mercadería en control con SENAE y la UCAE, se cierran los contenedores y se le colocan los sellos respectivos para la exportación y estos son trasladados al patio de contenedores. Ape también brinda los servicios de almacenamiento, aforos, inspecciones aduaneras, inspecciones antinarcóticos y despacho de mercaderías.

4 ¿Valida la información que recibe del Inspector de terminales y el Supervisor de bodega, para comprobar que todos los servicios se estén facturando? ¿Cómo?

R//. Esta información se la recopila de los diferentes supervisores de bodega y del administrador de patio de contenedores, que también reciben información de los jefes de bahía cuando se recibe la nave, esta información me la hace llegar el jefe de terminales, luego reviso toda la información y se la confronta con la información que el supervisor de bodega de patio remite, luego de esto se emite el informe final.

5 ¿Cuál es el proceso que realiza para enviar sus informes a la unidad de facturación para el cobro de mercancías, qué medios utiliza?

R//. Luego de receptor y revisar la información de los supervisores y de los jefes de terminales, envío la información mediante el sistema quipux que es un sistema estatal, se recopila la información y realizo el resumen el cual envié a la unidad de facturación con copia a la máxima autoridad

6 ¿Cuenta con un formato específico para enviar los reportes a la unidad de facturación?

R//. Tenemos un formato para reportar el fee de carga y descarga donde se detalla el nombre de la operadora prestadora del servicio, un formato resumen y con esto facturación segrega los servicios a facturar, este formato fue elaborado por el departamento de operaciones. En cual lo ponemos a disposición de la gerencia para que este formato quede establecido.

7 ¿Los reportes son enviados a tiempo para, la facturación de mercadería?

R//. Esperamos que la agencia naviera envíe a tiempo los BIs o manifiestos de carga, para poder entregar los reportes de la mercadería. Cabe recalcar que mi asistente debe estar vigilante de los supervisores de bodega, presionando para que el personal a cargo pase los informes a buen tiempo una vez que zarpa la nave o cuando se brinda algún servicio en especial. Para enviar esta información a facturación para el cobro de los servicios.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS -MENCIÓN PLANEACIÓN

**Tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO
COMERCIAL DE ESMERALDAS”**

ANEXO Nº 3

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE PATIO DE CONTENEDORES

Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer los procesos que se realizan actualmente, también poder conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan para este proceso. La información proporcionada será de uso exclusivamente académico para el desarrollo de la tesis de postgrado.

-
- 1. ¿En algún momento se ha realizado alguna investigación sobre los procesos que se realizan en el puerto comercial de Esmeraldas, en el tema de facturación?**

R//. No

- 2 ¿Qué servicios brinda APE en las bodegas y patios que son facturados de acuerdo al tarifario vigente?**

R//. Autoridad Portuaria brinda los servicios de almacenamiento y despachos de toda la mercadería que se almacena en los patios y bodegas, brinda servicios de aforos, inspecciones, recepción de mercadería para exportación, movilización interna de mercadería, consolidación y desconsolidación, fraccionamiento de mercancías, eso en cuanto a la carga de importación y exportación.

3 ¿Valida la información que recibe del Inspector de contenedores para comprobar que todos los servicios se estén facturando? ¿Cómo?

R//. Si, en los casos de la movilización de los contenedores para realizar el servicio de la consolidación, se valida la información mediante la recepción de la factura previamente cancelada por el cliente y el documento del EIR (*Equipment Interchange Receipt*), que elabora el inspector de terminales al finalizar la operación del servicio prestado y finalmente la información es enviada por correo a facturación.

En ocasiones especiales cuando son clientes fijos, o en los fines de semana primero se le da el servicio al usuario y después el cliente va a realizar los pagos que correspondan previo al informe que se emite para tal efecto.

4 ¿Cuál es el proceso que realiza para enviar sus informes a la unidad de facturación para el cobro de mercancías, qué medios utiliza?

R//. Los reportes en especial para la facturación de contenedores de exportación. Los contenedores ingresan todos los días al recinto portuario, ya sean estos llenos o vacíos, se realiza un reporte a diario de todos los movimientos de los contenedores, y semanalmente se envía por correo interno un resumen consolidado en formato excel a la unidad de facturación, en el cual se detalla claramente las fechas de ingresos de los contenedores terrestres y la salida vía marítima de las unidades, números de contenedores, número de sello asignado, tipo de contenedor, tamaño y nombre del consignatario.

Para los contenedores de importación se remite mediante correo electrónico, a la unidad de facturación un detalle con la cantidad de contenedores descargados y cargados llenos y vacíos, también se informan los movimientos de reestiba vía muelle. Este reporte se envía por motonave

5 ¿Cuenta con un formato específico para enviar los reportes a la unidad de facturación?

R//. Si, el formato que se usa son tablas de excel que la llamamos “*calculadora de almacenamiento de contenedores llenos y vacíos de exportación*” y una tabla de Excel para los movimiento de los contenedores que la llamamos “*Handlings de contenedores*”. Cabe indicar que estos formatos ya estaban establecidos en el departamento de Contenedores

6 ¿Los reportes son enviados a tiempo para, la facturación de mercadería?

R//. Se cumple en un 90%, existieron ciertos retrasos por el motivo de la caída del sistema interno con el que se trabajaba en el año 2015, en este entonces se perdió mucha información.

Para poder recuperarla se recurrió a la información física, la cual se fue ingresando de a poco de manera manual al nuevo sistema, hubo mucho desfase desde ese momento el cual ya se solucionó. Muy pocas veces existen retrasos, estos se presentan a veces por el flujo de movimientos dentro de los patios y el poco personal que se tiene



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS -MENCIÓN PLANEACIÓN

Tema: “ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS”

ANEXO N° 4

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE FINANCIERO

Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer los procesos que se realizan actualmente, también poder conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan para este proceso. La información proporcionada será de uso exclusivamente académico para el desarrollo de la tesis de postgrado.

-
- 1. ¿En algún momento se ha realizado alguna investigación sobre los procesos que se realizan en el puerto comercial de Esmeraldas, en el tema de facturación?**

R//. No

- 1. ¿Qué medios utilizan los diferentes departamentos para enviar sus informes a la unidad de facturación para el cobro de mercancías?**

R//. Se lo realiza de manera manual, también se utiliza el Quipux y reportes del sistema Adpin.

- 2. ¿Qué unidades le envían reportes o novedades, para luego usted remitir informe para la facturación de las mercancías?**

R//. Departamento de Operaciones, Control Aduanero y Papes.

- 3. ¿Cuentan con un formato específico para los envíos de los reportes?**

R//. No.

- 4. ¿Los reportes son enviados a tiempo para la facturación de mercadería?**

R //. Se cumple en un 95%, sufren retrasos por falta de un sistema en línea.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ESMERALDAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS -MENCION PLANEACION

Tema: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

ANEXO Nº 5

ENTREVISTA REALIZADA AL SUPERVISOR DE BODEGA

Esta entrevista tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer los procesos que se realizan actualmente, también poder conocer que departamentos generan información para la facturación de mercancías y que medios utilizan para este proceso. La información proporcionada será de uso exclusivamente académico para el desarrollo de la tesis de postgrado.

- 1. ¿En algún momento se ha realizado alguna investigación sobre los procesos que se realizan en el puerto comercial de Esmeraldas, en el tema de facturación?**

R//. No

- 2 ¿Qué servicios brinda APE en las bodegas y patios, que son facturados de acuerdo al tarifario vigente?**

R//. Ape brinda los servicios de almacenamiento de mercadería, servicios de máquinas para el despacho de las mercancías, servicios de estiba y desestiba, aforos, inspecciones aduaneras, inspecciones antinarcóticos, consolidaciones y desconsolidaciones, fraccionamientos de carga y porteo.

- 3 ¿Cómo usted reporta los servicios que se brindan en los patios y bodegas?**

R//. Los reportes son enviados por medio del sistema interno zimbra, en el cual se detalla lo siguiente:

- Fecha del servicio (inicio y fin de operaciones)
- Toda la información del cliente de la mercadería

- Espacio que ocupa la mercadería y el patio en el que se encuentra.
- Funcionarios internos y externos que estuvieron presentes durante el servicio.
- Equipos que se utilizaron y el tiempo que se llevó a cabo la operación.
- Tipo de carga, cantidades manifestadas o declaradas, número de contenedor, sellos, número de manifiesto, número de BI. y nombre de la motonave en la cual llegó la carga.

4 ¿Cuándo envía la información a su jefe inmediato?

R//. La información y todos los reportes es enviada a término de la operación. Este reporte es enviado al jefe de operaciones. Ocurren ciertos retrasos esporádicos, al momento que se cambia de turno y por error involuntario del supervisor se olvida de pasar las consignas o novedades. Cabe recalcar que todas las novedades que resulten en los turnos reposan en la bitácora que maneja el supervisor de bodega.

ANEXO N° 6

FICHA DE OBSERVACION 1	
LUGAR: Unidad de Facturación APE	
CASO : Analista y Asistente de Facturación	
DESCRIPCION DE LA OBSERVACION REALIZADA	
Documento que se recibe para atender el cliente	El cliente externo presenta el BI o la Dai, para solicitar la facturación de servicios de almacenamiento y despacho de la mercadería. En el caso de inspecciones aduaneras presentaran una carta en la cual solicitan el servicio.
Digitalización de información	Se revisa en el sistema interno la existencia de la mercadería, tipo, cantidad, ubicación, peso, volumen, siglas, numeración y sellos en el caso de contenedores y se constata con el documento físico.
Cruce de información física vs digital	Si la información esta correcta, se digitan los servicios a facturar, de lo contrario se coordina con la unidad de control documental para que realice algún cambio de ser posible.
Impresión del documento	Se realiza la impresión de la proforma en la impresora matricial.
Información al cliente	Se le informa los valores a cancelar al cliente y los servicios que se le están facturando. Se verifica el correo electrónico del cliente, antes de emitir la factura.
Entrega proforma para facturar	La preliquidacion emitida, se la entrega a la jefa de facturación, para que emita la factura electrónica.
Revisa la factura electrónica	Se verifica en el correo electrónico el envío que es la notificación de la factura al cliente
Descarga y conversión de factura	Se descarga la factura que se presenta en formato pdf para poder convertirla en formato word y luego poder imprimirla
Imprime factura electrónica	Se imprimen tres juegos de la factura electrónica en la impresora matricial (dos para tesorería y una para facturación)
Entrega factura impresa a Tesorería	Se entrega dos impresos a tesorería, y una copia es para facturación.
Archivo de proformas	Finalizado el proceso las proformas se agrupan en un archivador.
Equipos y suministros de trabajo	Los equipos con los que se cuenta el asistente de facturación son una computadora, impresora matricial y teléfono.

ANEXO N° 7

FICHA DE OBSERVACION 2	
LUGAR: Unidad de Facturación APE	
CASO : Persona de Apoyo	
DESCRIPCION DE LA OBSERVACION REALIZADA	
Recibe facturas físicas	Recibe del asistente de facturación las facturas que se emiten a diario.
Ordena las factura físicas	Se ordenan las facturas por fechas y números de factura.
CUR Devengado	Se realiza el ingreso de la factura electrónica en la página del Ministerio de Economías y Finanzas, la página del Esigef y se genera el devengado.
Solicita facturas	Se realiza el proceso de la solicitud del devengado.
Descarga y conversión de la información	El cur devengado se descarga desde una página de internet, porque el formato se presenta en PDF, para luego transformarlo en formato word.
Imprime CUR devengado	Se realizan las modificaciones necesarias del formato y luego se imprime el cur.
Ordena las factura físicas con el Devengado	Se ordenan los impresos del devengado y se grapa a la factura electrónica.
Envío de devengados a Financiero	Las facturas físicas que ya fueron ingresadas al Esigef, son entregadas de manera física al departamento financiero, para que se realice el proceso de Aprobación del CUR.
Archivo de los Devengado	Luego que regresan las facturas en estado aprobado, se ordenan las facturas por su numeración y se archivan en folder.
Recepción de documentos	Recepta todos los documentos que envían los demás departamentos y unidades. Atiende solicitudes telefónicas de clientes internos y externos.
Equipos y suministros de trabajo	La persona de apoyo cuenta con una computadora y una impresora matricial.

ANEXO N° 8

FICHA DE OBSERVACION 3	
LUGAR: Unidad de Facturación APE	
CASO : Jefe de Facturación	
DESCRIPCION DE LA OBSERVACION REALIZADA	
Solicitud de clientes	Redacción de oficios en contestación a los clientes. Envío de memorandos.
Liquidación de tasas al buque	Realiza la preliquidación a las Agencias Navieras de las tasas al buque previa información física presentada por el departamento de control aduanero.
Liquidación de fee de porteo y de carga y descarga de mercadería	Preliquidación que se realiza al operador portuario por el servicio prestado, en base a informe que emite el jefe de operaciones
Liquidación de tasas a la mercadería	La Agencia Naviera informa por medio de un correo electrónico las mercaderías que deben ser facturadas a la línea naviera y las que deben ser facturadas a los clientes.
Revisión de proformas	Todas las preliquidaciones emitidas por el analista, asistente y personal de apoyo son revisadas antes de la emisión de la factura electrónica.
Emisión de factura	Se genera la factura en el sistema interno, se realiza la firma electrónica y luego se realiza el envío de la factura electrónica por medio del agente al SRI y al cliente final.
Archivo de proformas	Finalizado el proceso las proformas se agrupan en un archivador.
Equipos y suministros de trabajo	Los equipos que tiene a su cargo la jefa de facturación es una computadora, teléfono, archivadores y materiales de oficina

ANEXO N° 9



ANEXO N° 9

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Analizar los procesos generados en la facturación de mercancías en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

POBLACION: Analistas involucrados en el proceso de facturación

INSTRUMENTOS: Metodología para recabar información

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓	✓			✓		
2	✓		✓			✓	✓			✓		
3	✓		✓			✓	✓			✓		
4	✓		✓			✓	✓			✓		
5	✓		✓			✓	✓			✓		
6	✓		✓			✓	✓			✓		
7	✓		✓			✓	✓			✓		
8	✓		✓			✓	✓			✓		
9												
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
Validado por:		CRISTINA FORTUÑEGRO ADAS										
C.I.		080235112-3										
Firma:												
Fecha:		16 - MAYO - 2017										

ANEXO N° 10



ANEXO N° 11



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Analizar los procesos generados en la facturación de mercancías en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

POBLACION: Analistas involucrados en el proceso de facturación

INSTRUMENTOS: Metodología para recabar información

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓		✓		✓		
2	✓		✓			✓		✓		✓		
3	✓		✓			✓		✓		✓		
4	✓		✓			✓		✓		✓		
5	✓		✓			✓		✓		✓		
6	✓		✓			✓		✓		✓		
7	✓		✓			✓		✓		✓		
8	✓		✓			✓		✓		✓		
9	✓		✓			✓		✓		✓		
10	✓		✓			✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE:					Si			NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
Validado por:		Mgt. Ramiro E. Aguilar Ovalles -										
C.I.		0905704877										
Firma:												
Fecha:		2017-05-01										