



# MAPEO Y SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR



Confederação Nacional da Indústria

CNI. A FORÇA DO BRASIL INDÚSTRIA

**Procomex**  
Aliança Pró-Modernização Logística de  
Comércio Exterior



UNIÓN  
INDUSTRIAL  
PARAGUAYA

## Introducción

El proyecto de Mapeo y Sistematización de Procesos de Comercio Exterior, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Confederación Nacional de las Industrias de Brasil (CNI) tiene por objetivo aumentar el comercio exterior de Paraguay por medio de la reducción de los costos y plazos aduaneros, así como la facilitación del acceso a la información sobre los procesos, procedimientos y documentación aduanera. Para la consecución de dicho objetivo, fue identificado un socio local a partir del cual fue posible convocar a los diferentes representantes de todos los eslabones la cadena logística para analizar el proceso de exportación marítima y terrestre, identificar oportunidades de mejora y realizar propuestas en vistas de modernizarlos. La Unión Industrial Paraguaya (UIP), ha sido el eslabón clave en el desarrollo del presente trabajo, habiendo coordinado los esfuerzos del sector privado paraguayo para la realización del presente trabajo y trabajando en conjunto con el Instituto Procomex, institución responsable por la ejecución del proyecto.

El presente documento es el resultado de 18 reuniones de trabajo realizadas en la Unión Industrial Paraguaya entre los meses de abril y noviembre de 2018 que, con la participación de los diferentes representantes de los eslabones de la cadena logística del proceso de exportación marítima y terrestre, que permitieron realizar el diagnóstico de los procesos. Participaron de dichas reuniones 135 colaboradores de 88 empresas de diferentes áreas (exportadores, despachantes aduaneros, terminales portuarias, transportistas terrestres y fluviales, agentes de transporte). A la vez, se contó con la participación de 7 asociaciones. Por parte del sector público, participaron 15 funcionarios de 7 organismos. Este diagnóstico sistematiza las informaciones recolectadas en la reuniones de trabajo y establece una serie de propuestas que buscan contribuir con la modernización del proceso de exportación.

## Autores

Antonella Lanfranconi Bobbio  
Erika Maria Medina Barrantes  
César García Vázquez

## Índice

<b>Introducción</b>	2
<b>Metodología</b>	5
<b>¿Cómo leer este informe?</b>	8
<b>Glosario</b>	9
<b>Diagnóstico del proceso de Exportación Marítima y Terrestre de Paraguay</b>	10
1- Demora en la aprobación de las Licencias de Importación en el país de destino	10
2- Factura de Exportación en Papel	11
3 - Autorización de Mandato para Exportación realizada en VUI	12
4 - Capacitación dispar entre personal de las oficinas regionales y el personal de Asunción	13
5 - Servicio nacional cobrado en moneda extranjera - Tasa CONVUE	14
6 - Inestabilidad de VUE	14
7 - Escasez de bancos habilitados para realizar pagos	15
8 - Procedimiento burocrático para pagar el certificado fitosanitario - SENAVE	15
9 - Proceso burocrático para pagar a ANNP los servicios prestados en la exportación	16
10 - Pago presencial y en efectivo de la Reserva de Carga a la Marina Mercante	16
11 - Extracostos en la exportación por cobros en los pasos de frontera	17
12 - Impacto en la competitividad de las MIPYMES por altos precios de transporte de carga consolidada	18
13 - Imposibilidad de controlar los tiempos para emisión de Certificado Sanitario	19
14 - Falta de transparencia sobre el destino de los fondos del Canon SOFIA	19
15 - Control de la Remisión solo en medio físico	20
16 - Oficialización del despacho con la entrega de documentos en papel ya registrados en sistemas	21
17 - Necesidad de traslado hasta la Aduana de Salida para presentar documentos	21
18 - Prestación de informaciones en máquina de escribir	22
19 - Control aduanero basado en documentos en papel	22
20 - Obligatoriedad de realizar varias copias en papel del Despacho Cancelado	23
21 - Demoras innecesarias en el paso de Mariscal Estigarribia	25
22 - Incremento de tiempos en el proceso por el pago a DINATLAN	25
23 - Demoras para solicitar la calibración y certificación de básculas en los puertos	26
24 - Carga de datos de manera repetida para la Aduana	27
25 - Falta de aviso vía sistema sobre la Posición de Carga	27
26 - Conocimiento Rodoviario de Transporte emitido en Papel	27
27 - MIC-DTA es impreso de 10 a 15 veces	28
28 - Gestión de informaciones en papel por falta de acceso a los sistemas por parte de las Terminales	29
29 - Traslado físico de documentos para control	29

30 - Control del MIC-DTA basado en documento en papel de informaciones registradas en SINTIA	29
31 - Necesidad de presentar una Nota en papel para corrección del MIC-DTA digital	30
32 - Necesidad de presentar copia del Despacho Finiquitado para pagar servicios a las Terminales	30
33 - Duplicación de trabajo al momento de utilizar SINTIA	30
34 - Manifiesto de Carga realizado en papel y firmado en cada hoja	33
35 - Procedimiento burocrático para cancelar el Registro de Apertura	33
36 - Desfase entre la operación y las informaciones registradas en los sistemas	34
37 - Demora en la actualización de las habilitaciones en el sistema de DINATRAM	35
38 - Presentación de informaciones que DINATRAM podría solicitar a las empresas habilitadas	35
39 - Traslados de documentos por 700 kilómetros para exportaciones a Bolivia	36
40 - Falta de inspecciones aduaneras en exportaciones a Bolivia	36
41 - Desfase entre normativa y operación real en relación al precinto	37
42 - Imposibilidad de garantizar la trazabilidad de la carga	38
43 - Certificado Fitosanitario firmado y sellado	39
44 - Solicitud de Declaración del Exportador en Papel para retirar el Certificado de Origen	40
45 - Solicitud de Certificado de Origen basada en el traslado de documentos en papel	40
46 - Presentación de comprobantes de pago en papel para retirar Certificado de Origen	41
47 - Procedimiento de anulación del Certificado de Origen en papel	42
48 - Demoras para la liberación de camiones en la frontera de Ciudad del Este	43
49 - Traslado de documentos en papel del país de destino para dar el Cumplido de Embarque	44
50 - Falta de definición de plazos para autorizar el paso en horario extraordinarios por Aduana	45
51 - Falta de acceso a la información por parte de Terminales	46
52 - Registro repetido de informaciones a lo largo del proceso	46
53 - Proceso de Renovación de Registro en papel	47
54 - Burocratización del proceso para anular Certificados Sanitarios	47
55 - Firma de Certificados Fitosanitario por parte de Ingenieros sin registro COSAVE	48
56 - Solicitud de Certificados con informaciones incorrectas	48
57 - Necesidad de prestar informaciones presencialmente que DINATRAM ya posee	49
58 - Falta de actualización del parque automotor por parte de DINATRAM	49
59 - INAN no forma parte de la Ventanilla Única	50
60 - Demoras excesivas para el registro de productos ante el INAN	51
61 - Imposibilidad de realizar consultas online o telefónicas a INAN	51
62 - Falta de acreditación ante el ONA de los Organismos de Evaluación y Conformidad	52
63 - Centralización de las consultas en las oficinas centrales de Asunción	53
64 - Escasez de contenedores Refeer y Foodgrade	53
65 - Inconvenientes para realizar la cancelación del Registro de Apertura para embarques parcelados	54

66 - Extra costos y demoras en la exportación marítima por falta de mantenimiento de las vías navegables	55
67 - Expediente en papel sobre verificación y precinto en planta	55
68 - Imprevisibilidad de llegada en los puertos impide la gestión del ingreso de forma eficiente	56
69 - Proceso personal de solicitud de verificación	57
70 - Desconocimiento de las operaciones por parte de los exportadores	58

## Metodología

La identificación de las oportunidades de mejora y desafíos en el proceso de exportación terrestre, así como la elaboración de propuestas para mejorar el proceso fue realizado siguiendo la metodología denominada *Procomex Process*®, la cual es una herramienta desarrollada por el Instituto Alianza Procomex para:

- Identificar los actores relevantes del sector privado que actúan en los procesos que serán estudiados y modificados.
- Movilizar e involucrar a profesionales del sector privado para participar en reuniones de trabajo.
- Lograr el compromiso de las agencias gubernamentales con el rediseño de los procesos, mediante la designación de profesionales para participar de los trabajos y la elaboración de las propuestas de soluciones consensuadas para mejorar los procesos.
- Utilizar la herramienta Kaizen de mapeo de procesos, con la participación simultánea de los diferentes actores del sector privado para:
  - Diseñar un mapa que ilustre los procesos tal como se realizan actualmente: "As Is".
    - Definir cuellos de botella y oportunidades de mejora;
    - Registrar las principales normas y legislaciones que dan soporte a los procesos;
    - Identificar los sistemas de TI existentes de los que dependen los procesos actuales y sus vínculos con otros sistemas de TI.
  - Diseñar, con los mismos participantes, un nuevo mapa ("To Be") que ilustre un nuevo flujo de proceso donde se den soluciones para las oportunidades de mejora identificadas en el mapa "As Is".
- Organizar reuniones con la participación conjunta de profesionales del sector privado y del sector público para revisar y validar los mapas, y desarrollar un mapa "Conjunto To-Be", en el caso de ser necesario.

Esta metodología permitió analizar los procesos, al mismo tiempo que mejorar la comunicación entre los involucrados e identificar oportunidades de mejoras. Con la participación de los representantes de las áreas operacionales de las empresas que actúan en el proceso reunidos de manera conjunta en la sala, el proceso de exportación marítima fue discutido y diseñado. La participación de estas personas fue fundamental ya que es necesario que los participantes de la reunión tengan conocimiento profundo de las actividades y consigan describir paso a paso cómo se las realiza. De esta forma, el proceso es documentado en tiempo real a medida que su realidad va siendo presentada por los participantes de la reunión. La validación se realiza también en tiempo real en la misma reunión por todos los participantes. En la reunión fue solicitado a los participantes que describan el proceso. Cada actividad del proceso se describió detalladamente, de forma que permita el entendimiento de todos los participantes involucrados. De la misma forma con los desafíos identificados. La participación conjunta representantes de empresas que actúan en diferentes áreas del proceso, permitió realizar un análisis profundo y holístico y que las propuestas elaboradas beneficien a la cadena logística completa.

Siguiendo la metodología descrita, fueron realizadas 18 reuniones de día completo para la elaboración de los siguientes mapas de procesos:

- Mapa As Is del Proceso de Exportación Marítimo
  - Fechas:
    - 19 y 20 de abril
    - 8 y 21 de mayo
  - Participantes: N°: 59
    - Sectores: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Asociaciones, Transportistas fluviales y terrestres.
  
- Mapeo To Be del Proceso de Exportación Marítimo
  - Fecha:
    - 22 de mayo y 13 de junio
    - 14 de junio
  - Participantes: N°: 46
    - Sectores: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Terminales, Asociaciones, Transportistas fluviales, empresas de logística.
  
- Mapeo To Be Conjunto Proceso de Exportación Marítima
  - Fecha:
    - 28 y 29 de junio
  - Participantes: N° 25
  - Sector Privado: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Transportistas fluviales.

- Sector Público: Ventanilla Única de Exportación (VUE), Dirección Nacional de Aduanas (DNA), Secretaria Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA), Secretaria Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), Ministerio de Industria y Comercio (MIC), Ministerio de Hacienda (MH), Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria (DINAVISA), Dirección de Marina Mercante (DMM), Viceministerio de Ganadería(VG).
- Mapa As Is del Proceso de Exportación Terrestre
  - Fechas:
    - 3 y 4 de septiembre
    - 24 y 25 de septiembre
  - Participantes: N°: 80
    - Sectores: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Terminales, Asociaciones, Agente de transporte, Transportistas, representantes de Bancos, empresas de logística.
- Mapeo To Be del Proceso de Exportación Terrestre
  - Fechas:
    - 25 y 26 de octubre
    - 2 de noviembre
  - Participantes: N°: 33
    - Sectores: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Terminales, Asociaciones, Transportistas, empresas de logísticas.
- Mapeo To Be Conjunto Proceso de Exportación Terrestre
  - Fecha:
    - 29 y 30 de noviembre
  - Participantes: N° 46
  - Sector Privado: Despachantes Aduaneros, Exportadores, Terminales, Asociaciones, Transportistas.
  - Sector Público: Ventanilla Única de Exportación (VUE), Dirección Nacional de Aduanas (DNA), Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA), Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria (DINAVISA) Ministerio de Hacienda (MH), Subsecretaría de Estado y Tributación (SET), Administración Nacional de Navegación y Puertos (ANNP), INAN, Ministerio de Industria y Comercio (MIC), Viceministerio de Mipymes, Red de Inversiones y Exportaciones (REDIEX), Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN), Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), Instituto Nacional Forestal (INFONA), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Tecnologías de la Información y la

Comunicación (MITIC), Dirección de Marina Mercante (DMM), Dirección Nacional de Transporte (DINATRAN).

Con base en las informaciones recopiladas en las reuniones de mapeo se elaboró el presente informe que señala las actividades en las cuales fueron identificadas oportunidades de mejora, describe estos desafíos en términos de impacto en el proceso y propone soluciones orientadas a la simplificación y facilitación del proceso, ahorro de tiempo y una mejor asignación de recursos del sector público. Estas propuestas implican cambios en términos de procedimientos, sistemas de TI y/o normas y legislaciones, proporcionando las pautas básicas para que el sector público implemente los cambios propuestos.

## ¿Cómo leer este informe?

A continuación se encuentra el detalle de las oportunidades de mejora y las soluciones identificadas siguiendo la metodología descrita. Siendo que todas las informaciones que constan en el presente informe fueron aportes del sector privado paraguayo en las reuniones de mapeo, el texto fue estructurado de forma tal que permita fácilmente identificar cada uno de los desafíos en los mapas elaborados.

### **Título que resume el problema identificado**

**Modal:** indica si el problema fue identificado en el proceso de exportación marítima, terrestre o ambos;

**Actividad:** señala la actividad dentro del proceso en la cual el problema fue detectado;

**Responsable:** identifica el eslabón de la cadena logística responsable por ejecutar la actividad;

**Descripción:** explicación por extenso de la oportunidad de mejora, identificando los impactos en el proceso;

**Propuesta de Solución:** descripción de la solución consensuada entre el sector público y privado para superar los desafíos;

**Involucrados:** identifica los organismos del sector público que deberán ser involucrados para llevar adelante la solución propuesta.

Esta forma de estructurar el informe permite agrupar todas las informaciones vinculadas a un problema y su solución, facilitando la lectura. Es importante mencionar que algunas soluciones propuestas por los participantes traen beneficios al proceso, de forma que son solucionados varios problemas identificados. Por ello, para estos casos específicos fueron descritos todos los problemas vinculados y al final una *macro solución* donde se explica cómo cada uno de los desafíos pueden ser superados.

## Glosario

ANNP - Administración Nacional de Navegación y Puertos

BL - Bill of Lading

COD - Certificado de Origen Digital

CONVUE - Consorcio de la Ventanilla Única del Exportador VUE

CRT - Conocimiento Rodoviario de Transporte

DINATRAN - Dirección Nacional de Transporte

DINAVISA - Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria (DINAVISA)

DNA - Dirección Nacional de Aduanas

INAN - Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición

INTN - Instituto Nacional de Tecnología Normalización y Metrología del Paraguay

IVO - Inspector Veterinario Oficial

LTL - Less Than Truck Load

MERCOSUR - Mercado Común del Sur

MIC - Ministerio de Industria y Comercio

MIC-DTA Manifiesto Internacional Carga - Declaración de Tránsito Aduanero

MOPC - Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

ONA - Organismo Nacional de Acreditación

REDIEX - Red de Inversiones y Exportaciones

SENATICs - Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación

SET - Subsecretaria de Estado de Tributación

SINTIA - Sistema Informático del Tránsito Internacional Aduanero

Sistema Informático SOFIA - Sistema de Ordenamiento Fiscal del Impuesto en Aduanas

UIP - Unión Industrial Paraguaya

VUE - Ventanilla Única del Exportador

VUI - Ventanilla Única del Exportador

XML - EXtensible Markup Language

## Diagnóstico del Proceso de Exportación Marítima y Terrestre de Paraguay

### 1- Demora en la aprobación de las Licencias de Importación en el país de destino

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicita LI previa de importación y envía copia de la licencia y/o número

**Responsable:** Importador

**Descripción:** Debido a que algunos productos exportados por Paraguay necesitan de una Licencia o Permiso para entrar en el país de destino, los exportadores envían a su cliente la Factura Proforma o la Factura Comercial de Exportación junto con las informaciones necesarias para solicitar dicho permiso. Fue constatado por las empresas que existen demoras que varían entre los 5 días hábiles en el caso de Argentina, 15 días hábiles en el caso de Bolivia y hasta 45 días en el caso de exportaciones de carne a Brasil. Sin esta autorización no es posible embarcar la mercadería ya que la misma quedaría parada en frontera sin poder ingresar al país de destino. Esta situación obliga a los exportadores paraguayos a tener sus mercaderías paradas en stock, generado costos de almacenaje. Para el caso de los productos perecederos, como lo es en el caso de la carne, la situación es especialmente grave ya que dependiendo de la demora en la autorización y los plazos de validez, puede impactar en el vencimiento de los productos y la consecuente pérdida de la venta y hasta de la mercadería.

**Propuesta de Propuesta de Solución:** Siendo que el control de los productos que ingresan a un país es una competencia de los organismos de frontera que regulan dichos productos, en la reunión conjunta público-privada se propuso llevar esta discusión a otro Forum para encontrar una solución. En vistas de ello, se describe a continuación dos propuesta para encontrar una solución al problema y no una solución en sí. Dichas propuestas tienen el objetivo de que los análisis sean más expeditivos y que disminuyan el impacto sobre los productos paraguayos. En primer lugar, discutir en el ámbito del Comité de Facilitación del Comercio la posibilidad de crear mecanismos de cooperación junto con los organismos de frontera que controlan dichos productos, con el objetivo de identificar las informaciones que estas entidades necesitan para realizar sus análisis y la mejor forma de proveer dicha información por parte de las empresas paraguayas, que facilite la evaluación de los datos y que, consecuentemente, disminuya los tiempos de aprobación. Esta puede ser considerada una medida práctica de facilitación del comercio dentro de lo dispuesto en los Artículos 8 y 10 del Acuerdo de Facilitación del Comercio. En segundo lugar, se propone que los órganos de control y/o laboratorios paraguayos que realizan controles sobre los productos que requieren licencias previas, sean acreditados ante el ONA y que de esta forma sea posible la homologación de las certificaciones por parte de los países vecinos, también contribuyendo a reducir los plazos para aprobación de las licencias.

**Involucrados:** Comité de Facilitación de Comercio, Organismos de control y laboratorios credenciados

## 2- Factura de Exportación en Papel

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Emite Factura de Exportación

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Actualmente la Factura Comercial de Exportación es elaborada en un talonario timbrado, el cual debe ser solicitado por el contador de la empresa exportadora a la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET). Esta factura en papel debe ser firmada por el exportador para darle validez. Existen una serie de problemas que se derivan de la utilización de documentos en papel para los controles aduaneros y administrativos. En primer lugar, siendo que el registro del despacho de exportación es realizado en forma digital en el Sistema Informático Sofia, las informaciones contenidas en dicha factura son cargadas manualmente en el Sistema Informático Sofia y el documento original es escaneado y adjuntado con las demás informaciones que solicita Aduana. Esta actividad puede generar errores de tipeo, siendo necesario realizar correcciones posteriores causando demoras y en el caso de no ser detectadas por el despachante a tiempo, pueden generar problemas mayores en la aduana local o del socio comercial. La factura original en papel, además deberá ser presentada físicamente al momento de oficializar el despacho y es uno de los documentos que será enviado al cliente (junto con la carga o vía courier) para el despacho de importación en el país de destino. Todas estas dificultades, doble trabajo y costos adicionales para trasladar y presentar la Factura se derivan de la imposibilidad de realizar esta factura de forma electrónica o de utilizar firmas digitales. De esta forma, la Factura Comercial de Exportación es el primer documento emitido en el proceso de exportación que impide la aplicación de la política Cero Papel. Esta es una política liderada por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (SENATICs) que apunta a la reducción en el uso del papel en la generación, tramitación y seguimiento de expedientes, además de constituir como una iniciativa en favor del medio ambiente.

**Propuesta de Solución:** La SET se encuentra actualmente realizando el Plan Piloto del Sistema Integrado de Facturación Electrónica Nacional (SIFEN), por medio del cual se podrán emitir factura electrónica *e-Kuatía* con validez jurídica del país, contribuyendo a reducir los costos transaccionales y de cumplimiento tributario a las empresas. Si bien este proyecto piloto no prevé en su primera fase la incorporación de la Factura Comercial de Exportación, se propone incorporar a las mismas dentro de los próximos lanzamientos. De esta forma, la solución acordada requiere cambios a nivel de sistema, legislativo y de procedimiento. Conforme se mencionó anteriormente, la Factura Comercial de Exportación es uno de los documentos que dan base a todo proceso de comercio exterior y la misma debe adecuarse no solamente a las exigencias nacionales, sino también a los requerimientos de los clientes. Siendo así, se propone que la SET convoque al Sector Privado para el desarrollo del Proyecto Piloto de la Factura Comercial de Exportación, con el objetivo que pueda diseñarse una factura que contenga campos

básicos y que dé, a la vez, la posibilidad de agregar campos específicos que permita atender las necesidades de los clientes. La participación del sector privado en dicho proceso es fundamental para que la Factura Electrónica de Exportación se adapte a la realidad del comercio exterior. Con el objetivo de evitar errores de tipeo, otorgar mayor transparencia y control para las entidades públicas involucradas y de aprovechar las informaciones ya prestadas, se propone que las informaciones registradas en dicha factura puedan ser reutilizadas para realizar el despacho de exportación y los documentos de transporte (CRT, BL). En este sentido, la factura podrá generar un código (XML) el cual al ser cargado en el sistema correspondiente (SINTIA, VUE, SOFIA) pueda automáticamente extraerse las informaciones requeridas para los trámites subsecuentes en el proceso de exportación. Por último, a nivel de legislación, deberán adaptarse las disposiciones vigentes para que dicha factura tenga validez nacional.

**Involucrados:** SET, Aduana, VUE, Grupo de Trabajo para las Mejoras del Comercio Exterior de la UIP.

### 3- Autorización de Mandato para Exportación realizada en VUI

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Emite autorización de mandato

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Debido a la obligatoriedad de la actuación de un despachante aduanero para realizar un proceso de exportación, el exportador realiza una autorización de mandato mediante la cual designa un despachante para gestionar cada operación aduanera ante la Dirección Nacional de Aduanas. Este procedimiento se realiza dentro de la Página Principal del VUI, en la pestaña de Tramitación de Importación y Dirección Nacional de Aduanas (DNA), accediendo a la opción "Solicitud Acreditamiento de Autorización al Despachante". Para aquellas empresas que son netamente exportadoras y que, consecuentemente, no poseen usuario en la Ventanilla Única del Importador (VUI), no pueden realizar dicho procedimiento de forma digital conforme establecido en la Resolución de la DNA N° 44 del 18 de enero de 2017. Para estos casos, las empresas deben realizar la Autorización de Mandato en papel, con la firma de un responsable de la empresa registrado ante el MIC. A la vez, existe otra dificultad derivada de la realización del Mandato en VUI y del proceso completo de exportación en VUE, ya que en el caso de que la empresa desee cambiar su despachante, es necesario actualizar la información en ambos sistemas, ya que desde el punto de vista del usuario no existe comunicación entre los mismos (VUI y VUE).

**Propuesta de Solución:** Con el objetivo de superar los problemas que se derivan de la utilización de VUI para la elaboración de una Autorización de Mandato para un proceso de exportación, se propone un cambio a nivel de sistemas. Desarrollar dentro del ámbito de VUE las mismas funciones que actualmente existen en VUI con el objetivo que la Autorización de Mandato pueda ser realizada en la Ventanilla Única del Exportador y que ésta concentre todas las funcionalidades requeridas por los exportadores. En el corto plazo, una vez que el exportador realice la Autorización de Mandato en VUE, dicha

plataforma enviará las informaciones automáticamente a Aduana. En el escenario de largo plazo, con la plena integración de la Aduana y los demás organismos de control, dicha autorización de mandato podrá automáticamente ser visualizada por la Aduana en VUE.

**Involucrados:** VUE y Aduana

#### 4- Capacitación dispar entre personal de las oficinas regionales y el personal de Asunción

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicita permiso previo de exportación

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** En los casos en que los despachantes de aduanas solicitan informaciones sobre requisitos específicos de algún tipo de producto o mercado, fue evidenciada una gran diferencia entre la capacidad de respuesta de las oficinas regionales y de frontera en relación a las oficinas centrales de Asunción, además de carencia de informaciones específicas en las páginas web de los organismos de control. En la mayoría de los casos, estas oficinas indican al despachante que entre en contacto con la oficina central en caso de dudas. Ante estas situaciones es necesario trasladarse o enviar a alguna persona a realizar consultas presenciales en Asunción, ya que la atención telefónica o por medio de e-mail, en la mayoría de los casos, no es eficiente. La diferencia en el horario de atención al público entre las oficinas regionales (17h) y las oficinas centrales (15h) impide que se pueda aprovechar el horario más extendido de las oficinas regionales en caso de consultas.

**Propuesta de Solución:** Como forma de superar el problema descrito, mejorar el acceso a la información de forma generalizada y pensando en un mejor aprovechamiento los recursos humanos y tecnológicos disponibles, fueron propuestas y consensuadas entre el sector público y privado presente en la reunión las siguiente soluciones vinculadas a un cambio en los procedimientos utilizados para difundir informaciones:

- 1) Actualización de informaciones disponibles sobre los procedimientos y documentos bajo control de dichos organismos en las páginas oficiales de los mismos, con el objetivo que sean la principal fuente de información para consultas;
- 2) Difusión de fuentes y locales donde se puede solicitar información de los procesos de comercio exterior, a través de mailings, gremios y asociaciones empresariales y VUE;
- 4) Capacitación interna de los funcionarios de los organismos de control a través de seminarios, talleres, conferencias realizados con periodicidad como forma de estandarizar el conocimiento sobre procesos e informaciones entre diferentes unidades para que sean capaces de resolver las consultas de los operadores y de esa forma evitar la sobrecarga de consultas en las oficinas centrales;

- 5) Establecer parámetros de control y calidad para mejorar el atendimento remoto, especialmente por e-mail, con el establecimiento de plazos máximos para respuestas evitando así incurrir en costos y traslados;
- 6) Realización de informes por parte de las diferentes asociaciones empresariales, comenzando por UIP como ejemplo, sobre las exportaciones de su sector, los requisitos de los principales mercados, fuentes de información, como forma de facilitar el acceso a la información y difundir las mejoras realizadas por los diferentes organismos en este sentido;
- 7) Actualización por parte de la Red de Inversiones y Exportaciones - Rediex - de las informaciones por productos en los manuales de exportación, con el objetivo que estas informaciones sean aprovechadas por VUE para difundirlas a los exportadores y despachantes.
- 8) Integración en VUE de la herramienta que actualmente se encuentra disponible en el Sistema Informático Sofia, mediante la cual se puede realizar un despacho provisorio informando el código arancelario del producto y de esa forma identificar a todos los organismos que requiere un proceso de exportación, los permisos necesarios y los costos estimados.

**Involucrados:** Organismos de Control, VUE, Grupo de Trabajo para Aplicación de Mejoras en el Comercio Exterior de la UIP, Asociaciones empresariales, Rediex, Gremios.

## 5- Servicio nacional cobrado en moneda extranjera - Tasa CONVUE

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Paga tasa CONVUE

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** Por la utilización de la Ventanilla Única del Exportador para la solicitud de permisos de exportación es cobrada una tasa de 25 dólares estadounidenses. Esta tasa, denominada "Tasa CONVUE" es paga al Consorcio de VUE (CONVUE) conformado por el Centro de Despachantes de Aduanas de Paraguay (CDAP), la Cámara Paraguaya de Exportadores (Capex), y la Cámara Paraguaya de Exportadores y Comercializadores de Cereales y Oleaginosas (Capeco). Siendo que dicha tasa es paga a entidades locales, no existe justificación para que la misma sea fijada en moneda extranjera. Las variaciones en los tipos de cambio y la necesidad de realizar conversiones cada vez que es necesario realizar dicho pago, impide tener una previsibilidad de los costos de la operación y no es posible realizar una liquidación previa.

**Propuesta de Solución:** Se propone realizar un cambio en el procedimiento para cobrar dicha tasa, modificando la moneda en la cual es cobrada la "Tasa CONVUE", para que la misma sea fijada en jornales diarios en Guaraníes. De esa forma, los exportadores podrán realizar con exactitud su previsión de gastos, otorgando mayor previsibilidad y eliminando cualquier tipo de perjuicio ante variaciones en el tipo de cambio..

**Involucrados:** Consorcio de la Ventanilla Única del Exportador

## 6- Inestabilidad de VUE

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicita Permiso previo de exportación

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** Fue constatado por parte del sector privado que existen casos en que VUE no se encuentra operativa. Esta inestabilidad del sistema al momento de solicitar los permisos previos de exportación, imposibilita dar continuidad con el proceso y puede acarrear costos extras en la operación. Por ejemplo, en el caso de que se presente esta inestabilidad al momento de solicitar un certificado fitosanitario a SENAVE la demora en procesar dicha solicitud y la emisión del mismo impide la liberación de los camiones con los consecuentes costos de estadías y diarias.

**Propuesta de Solución:** En la reunión público-privada, fue acordado que para llegar a una solución es necesario realizar una investigación profunda y específica, que excede el objetivo del presente proyecto, el objetivo de identificar las causas que generan la inestabilidad del sistema y, a su vez, será necesaria la creación de un plan de contingencia para evitar parar con las operaciones. Así mismo, con el objetivo de que dicha investigación arroje un resultado fidedigno de la realidad, se deberá realizar una evaluación de las capacidades del hardware del sistema y del ancho de banda de las conexiones de internet disponibles tanto por parte del sector público como el sector privado. En la reunión, fue informado por parte del VUE que dicha realidad ya había sido identificada y que por ello existe un proyecto para modernizar el hardware de VUE y que se espera que el mismo sea implementado en el mes de marzo de 2019.

**Involucrados:** VUE, Sector Privado a partir del Grupo de Trabajo para Aplicación de Mejoras en el Comercio Exterior de la UIP

## 7- Escasez de bancos habilitados para realizar pagos

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Paga tasa a cada órgano

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Para realizar el pago a los organismos de control responsables por la emisión de los permisos previos de exportación presenta numerosos desafíos para los exportadores. En primer lugar, la falta de bancos habilitados para realizar el pago y la imposibilidad de realizar transferencias desde otros bancos, obliga a los exportadores a tener que abrir una cuenta en los bancos que la institución tiene habilitados para poder realizar una transferencia o, de lo contrario, realizar el pago de forma presencial en dicho banco hasta las 13hs. Existen algunos organismos, como es el caso de la Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria (DINAVISA), que en la actualidad no pueden recibir pagos electrónicos. En este último caso, es necesario destinar una persona de la empresa

para la gestión de dicho pago. Por citar un ejemplo, el pago electrónico al MIC solamente puede realizarse en el Banco Nacional de Fomento, no siendo posible realizar una transferencia de otros bancos con los cuales operan los exportadores. Por otra parte, debido a que la Aduana solicita los comprobantes de los pagos al momento de oficializar el despacho, los mismos deben ser retirados presencialmente en el banco. En VUE no existe la posibilidad de generar una factura contable de lo que fue pago electrónicamente o generar un comprobante que pueda ser utilizado posteriormente por el exportador para el reintegro de exportación.

## 8- Procedimiento burocrático para pagar el certificado fitosanitario – SENAVE

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Autoriza

**Responsable:** SENAVE

**Descripción:** Para cierto tipo de productos controlados por SENAVE, como por ejemplo Sésamo con destino a Japón, antes de la emisión del Certificado Fitosanitario, es necesario realizar un análisis de dicho producto. El resultado de dicho análisis, firmado por la Jefa del Laboratorio, debe ser retirado presencialmente y llevarse a Preceptoría para poder efectuar el pago, ya que no es posible realizar pagos electrónicos y dicho laboratorio no tiene caja. Luego de realizar el pago, es necesario presentar el comprobante del pago a SENAVE para poder finalmente retirar el análisis. Este análisis es la base del Certificado Fitosanitario, el cual puede demorar entre 4 y 20 días. Esta falta de previsibilidad afecta la logística de exportación.

## 9- Proceso burocrático para pagar a ANNP los servicios prestados en la exportación

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Paga servicios a la terminal

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** En todo proceso de exportación es necesario pagar la prestación de servicios a ANNP por el uso o simple paso por los terminales públicos. Para realizar dicho pago, es necesario pasar por varias oficinas, comenzando por Registro donde se debe registrar el despachante y presentar el despacho finiquitado, luego es necesario dirigirse a Depósito para obtener los datos de la carga, posteriormente es necesario pasar por Cubicaje, para obtener los datos de la carga como el peso del contenedor o mercadería y el cubicaje o volumen de la misma. Con estas informaciones, es necesario dirigirse a Liquidaciones para obtener la factura y finalmente a la Caja para realizar el pago. Todas estas etapas llevan en media 1 hora. Esta situación deja en evidencia la falta de transferencia de información de una manera eficiente entre las diferentes áreas de las terminales públicas, además de procesos que demandan la presencia física de un despachante y controles basados en papel.

## 10- Pago presencial y en efectivo de la Reserva de Carga a la Marina Mercante

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Pago de la Reserva de Carga a la Marina Mercante

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** El pago de la Reserva de Carga puede ser realizado por el despachante aduanero de forma presencial y en efectivo en la oficina de Marina Mercante. En el caso que se quiera pagar con cheque, el exportador debe realizar el mismo en nombre de Marina Mercante, no siendo aceptados por terceros (en este caso el despachante). Esta situación deja el proceso más burocrático aún, ya que primero el despachante debe pedir la liquidación en caja y posteriormente dirigirse a la oficina del exportador para que se emita el cheque y volver a llevarlo a Marina Mercante para pagar. Para efectuar el pago, es necesario llenar un formulario en papel con maquina de escribir en la oficina de Marina Mercante, luego presentarse en la caja para solicitar el turno para efectivamente pagar. El comprobante de dicho pago, en papel, deberá conservarse para presentarlo, junto con todos los demás documentos del despacho, al momento de su oficialización. La imposibilidad de concentrar en un sistema todos los pagos debidos y realizados, lleva a que todos los comprobantes por servicios prestados a lo largo del proceso, deban guardarse en formato papel para los controles pertinentes.

## 11- Extracostos en la exportación por cobros en los pasos de frontera

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** ANNP

**Descripción:** El proceso de control aduanero y administrativo de las exportaciones terrestres puede ser realizado en una terminal pública o privada, es decir que es en estas terminales que se realizan los pagos por los servicios de almacenaje, estacionamiento, etc. Además de estos servicios, las empresas se ven obligadas a pagar también encargos en los pasos de frontera, los cuales son todos de administración pública. ANNP siempre cobra a las empresas, ya sea simplemente por el paso. Fue informado que en algunas ocasiones, son cobradas tasas de exportación las cuales no se encuentran establecidas en legislación. Esta práctica encarece las operaciones, imponiendo sobrecostos a las exportaciones.

**Solución problemas 7, 8, 9, 10 y 11:** Con el objetivo de que el pago electrónico en VUE sea una herramienta que permita a los exportadores cumplir con sus obligaciones de forma fácil y ágil, se proponen una serie de soluciones que implican cambios a nivel de procedimientos y sistemas:

- 1) Adecuar las disposiciones legales vigentes que permitan modernizar la gestión del cobro de servicios públicos para que todos los organismos tengan habilitado el pago electrónico;
- 2) Aumentar la red de cobranza de VUE y de todos los organismos vinculados a ella, para que de esta forma sea posible efectuar los pagos desde todos los bancos que operan en Paraguay;
- 3) Generación de facturas en VUE por los servicios prestados por los organismos vinculados a VUE, con fecha posterior. Estas facturas, se generarán automáticamente y podrá ser posible pagarlas en los bancos asociados a VUE. Esta herramienta, permitirá, por ejemplo para el caso de los servicios prestados por ANNP y DINATRA, cobrar por los mismos, sin necesidad de parar la carga y haciendo el proceso más transparente.
- 4) Posibilitar la generación de comprobantes de pago por medio de VUE a los que la Aduana podrá acceder para el control de pendencias al momento de oficializar el despacho, así como otros organismos de control para emitir sus correspondientes certificados, análisis, etc.;
- 5) Realizar junto al Ministerio de Hacienda el procedimiento correspondiente para que todos los organismos de gobierno, así como entidades del sector privado que prestan servicios en el proceso de exportación sean entidades autofacturadoras. De esta forma, todas ellas podrán emitir sus comprobantes digitales para los controles pertinentes a lo largo del proceso.
- 6) Para el caso de SENAVE específicamente, será necesario realizar una revisión de los procedimientos internos del órgano que permitan garantizar la calidad de los servicios prestados establecidos en sus normas ISO y al mismo tiempo eliminar la necesidad de utilización de firmas en papel. Esto permitirá al organismo adecuarse a la política Cero Papel.

En relación al problema 11, se propone además realizar una revisión de los cobros realizados por ANNP y que los mismos se refieran a servicios efectivamente prestados. A partir de esta revisión se propone que los servicios cobrados tengan un valor proporcional al servicio prestado y que los mismos se encuentren publicados en las páginas web con el objetivo de evitar cobros fuera de la ley.

**Involucrados:** VUE, Aduana, Ministerio de Hacienda, Órganos de Control, Marina Mercante, ANNP, Prestadores de servicios que emiten comprobantes a lo largo del proceso de exportación (laboratorios, terminales portuarias, certificadoras, etc)

## 12- Impacto en la competitividad de las MIPYMES por altos precios de transporte de carga consolidada

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** ¿Carga consolidada?

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Existen empresas que por su capacidad de producción, volumen de sus productos o relaciones comerciales, optan por la modalidad de transporte LTL (Less Than Truck Load), es decir, un transporte consolidado donde su carga será agrupada con otras cargas para el transporte hacia el destino final. Esta alternativa que en principio se configura como una solución para las empresas micro, pequeñas y medianas, presenta desafíos en Paraguay. La gran mayoría de los camiones habilitados para realizar transportes internacionales se dedican a completar sus cargas y solo cuando sobre algún espacio o cuando no fue posible vender un camión lleno, se otorga este espacio para las cargas consolidadas. Esto genera lógicamente dificultades, retrasos y falta de certezas sobre el envío de este tipo de carga. Además, fue constatado por empresas que participaron de la reunión, que este servicio tiene un precio elevado en relación a los espacios ocupados y que muchas veces son enviados camiones ocupando tan solo ¼ de su capacidad para cumplir con las demandas de los clientes. La inexistencia de una política de fomento a las exportaciones de MIPYMEs que consolide información sobre empresas que realizan pequeños envíos y que utilizarían los servicios de carga consolidada, impide que puedan organizarse este tipo de transporte de forma más eficiente, reducir los costos y aumentar la competitividad. A la vez, no existe una plataforma donde se encuentren fácilmente informaciones sobre empresas de transporte que realicen este tipo de servicio.

**Propuesta de Solución:** Creación, por parte del Viceministerio de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, de una base de datos pública con información de empresas con interés en realizar pequeños embarques y empresas de transporte que brindan el servicio de carga consolidada. Esta base de datos permitirá al Viceministerio fomentar las exportaciones de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas mediante la articulación de la oferta y demanda de este tipo de transporte y al mismo tiempo, disminuir los costos de este servicio aumentando la competitividad.

**Involucrados:** MIC - MIPYME, Transportistas, Gremios que agrupan a las distintas MIPYMEs exportadoras.

### 13- Imposibilidad de controlar los tiempos para emisión de Certificado Sanitario

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Carga

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Las empresas que se dedican a la exportación de carne deben tener su establecimiento autorizado por SENACSA y contar con la presencia de un Inspector Veterinario Oficial. Una de las funciones del IVO en las plantas es controlar el proceso de carga y la posterior emisión del Certificado Sanitario. Sin embargo, existen casos en los que el IVO no se hace presente al momento de la carga. Para facilitar el proceso, la empresa se responsabiliza por registrar todas las informaciones de la carga y presentárselas al IVO. Estas son las informaciones que deben ser cargadas en VUE para solicitar el Certificado Sanitario, previo visto bueno del IVO. Este proceso, además de ser

burocrático, requiere el monitoreo constante de la empresa para que las informaciones sean cargadas. Este proceso deja a las empresas en una situación compleja y de extrema dependencia, sin la posibilidad de medir el tiempo perdido o las demoras de forma eficiente. SENACSA solo tiene la información una vez que el IVO la carga en el sistema, y de esta forma no es posible para el órgano controlar a sus funcionarios en planta.

**Propuesta de Solución:** En la reunión conjunta, se acordó realizar un cambio en el procedimiento y responsabilidades al momento de cargar las informaciones para facilitar y agilizar el procedimiento. La propuesta se basa en adecuar el procedimiento a lo que sucede en la práctica y que se habilite a las empresas a cargar las informaciones en VUE y que a partir de este momento, el IVO tenga un plazo de 1 hora para dar su visto bueno. Si luego de este tiempo no fue realizada ninguna acción por parte del IVO, las informaciones serán enviadas de forma automática para el análisis para SENACSA. Esta nueva forma de desarrollar el proceso garantiza el control por parte de SENACSA, no solo de la operación sino también de sus funcionarios designados en las plantas de las empresas, a la vez que permite a la empresa agilizar su proceso.

**Involucrados:** SENACSA, VUE, Sector Privado

#### 14- Falta de transparencia sobre el destino de los fondos del Canon SOFIA

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Paga Canon SOFIA

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** El Canon SOFIA es un valor pago por la utilización de dicho sistema a los fines de oficializar un despacho. El valor de dicho Canon varía, siendo 81.252 Guaraníes (1 Jornal) en operaciones de comercio exterior por valor hasta 5.000 Dólares, y superando ese monto, el canon es de 203.130 Guaraníes (2,5 Jornales). El sector privado considera que este valor es elevado en relación al servicio prestado. Existe un desconocimiento del destino de dichos fondos, además de que para mantener el Sistema Informático SOFIA en operación. Anteriormente parte de este valor era destinado para equipar todas las administraciones portuarias, pero en la actualidad en los puertos de administración privada este costo es asumido por los operadores. Considerando que son realizadas 55 mil operaciones de exportación por año y 215 mil operaciones de importación por año, eso arroja un valor aproximado de 9 millones de dólares por año.

**Propuesta de Solución:** Con el objetivo de aumentar la transparencia y destinar fondos a fortalecer la integración de todos los órganos, se propone:

- 1) Rendición de cuentas del destino de los fondos del Canon Sofia de forma anual;
- 2) Destinar parte de ese valor para la integración entre VUE y el Sistema Informático Sofia, fortaleciendo la ventanilla única.

Se sugiere también, en el largo plazo, luego de la plena integración de los organismos y sus procesos, analizar la posibilidad de reducción de dicha tasa en conformidad al servicio prestado.

**Involucrados:** Aduana, CONVUE, Centro de Despachantes de Aduanas

### 15- Control de la Remisión solo en medio físico

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Emite nota de remisión

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** La Nota de Remisión es un documento donde se informan los datos de la carga, la empresa transportadora, datos del camión y del chofer. Este documento acompaña la mercadería en su transporte interno hasta el puerto donde se realizará el despacho. Este documento es realizado en papel y debe contar con la firma del exportador, no existiendo posibilidad de usar ninguna herramienta digital. En su transporte interno, dicho documento puede ser controlado por Aduana o la SET. En la Actualidad, no existe posibilidad de realizar dicho control sin la utilización de papel.

**Propuesta de Solución:** Con el objetivo de eliminar el papel del proceso de exportación, en línea con la política Cero Papel, se propone cambiar el procedimiento vigente mediante el uso de tecnologías disponibles en el mercado, utilizando la tecnología RFID (Radio Frequency Identification) o similar en los camiones que transporten carga internacional. Esta tecnología es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remoto que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas o transpondedores RFID. El propósito fundamental de la tecnología RFID es transmitir la identidad de un objeto mediante ondas de radio. De esta forma, es posible colocar todas las informaciones de la remisión en dichas etiquetas y las mismas deberán poder ser leídas por quienes realizan el control del tránsito interno de mercadería para exportación (SET, Policía Caminera, Policía de Frontera, Policía Nacional). Se propone, además, que todas las informaciones de la remisión puedan ser descargadas de VUE, garantizando la no alteración de datos y facilitando el control.

**Involucrados:** Policía Nacional, Caminera, de Frontera, VUE, Aduana, Exportadores y Transportistas.

### 16- Oficialización del despacho con la entrega de documentos en papel ya registrados en sistemas

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Entrega Documentos en Papel

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** Luego del registro del despacho en el Sistema Informático SOFIA, es necesario presentar todos los documentos vinculados al proceso en formato papel. El análisis y control de documentos es realizado solamente en base a la presentación física de los documentos, evidenciando la falta de utilización de las herramientas digitales

disponibles y generando doble trabajo. Además de los documentos aduaneros, el despachante de aduana debe presentar las autorizaciones previas del producto, los comprobantes de pago de certificado y todo documento de control administrativo que esté vinculado a la operación. Estos documentos, disponibles en la VUE, tampoco son utilizados en su versión digital para la oficialización del despacho. Esta práctica es completamente contra la política Cero Papel, ya que demanda la impresión de informaciones disponibles digitalmente y a la vez, demuestra que el principio de Ventanilla Única mediante la cual es posible realizar todos los envíos de la información electrónica, una sola vez, ante una única entidad, para cumplir con todos los requerimientos del comercio exterior no es cumplido.

### 17- Necesidad de traslado hasta la Aduana de Salida para presentar documentos

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Entrega documentos en papel

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** El control realizado a partir de documentos en papel y la falta de integración entre unidades de la Aduana, implica que el despachante de aduana designado para realizar la operación, debe trasladarse hacia la aduana de salida para presentar los documentos y a partir de allí, conocer el canal de selectividad de su carga. La oficina de registro de la Aduana, verifica la firma del despachante en relación al Mandato realizado por el exportador, y luego recibe los documentos. Los representantes de Aduana presentes en la reunión, explicaron que este procedimiento se debe a que anteriormente, eran realizadas numerosas tentativas de despachos hasta conseguir un canal verde y de esta forma no era posible garantizar un control efectivo de las mercaderías. Actualmente, solo es posible conocer el canal de selectividad luego de que la carga se encuentra en zona aduanera y el despachante presenta los documentos. Esta forma de realizar el proceso genera costos extras en el proceso, ya que demanda el traslado de personas, con la consecuente pérdida de tiempo. Fue mencionado por el sector privado que existen casos en que la carga está parada en la frontera y el despachante se está trasladando para poder presentar los documentos y oficializar el despacho. En los casos de exportaciones marítimas que salen por el Puerto de Pilar, es necesario trasladarse 300km para presentar los documentos. La necesidad de cumplir con los rápidos tiempos que requiere el comercio exterior, ha generado diversas prácticas en el sector privado con el objetivo de hacer el proceso más eficiente en términos de tiempos, pero generando mayores costos. Es común que los despachantes trabajen con auxiliares que tienen autorización para presentar los despachos. De esta forma, la falta de utilización de las herramientas digitales disponibles, genera costos extras en el proceso que deben ser asumidos por el exportador para agilizar el proceso.

### 18- Prestación de informaciones en máquina de escribir

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Oficializa el despacho

**Responsable:** Despachante de aduanas

**Descripción:** Al momento de oficializar el despacho y presentar los documentos en la aduana de salida, es necesario informar datos referidos al transporte que no se encuentran en los campos que figuran en el Sistema Informático SOFIA. Por ello, es necesario llenar un formulario, con máquina de escribir. Las informaciones refieren a la vinculación de la carga con el transporte que va a realizar el traslado. En el caso del transporte marítimo, los datos que son informados en el formulario son: nombre del buque, registro, posición, marca y número del contenedor. Para el caso del transporte terrestre, número de manifiesto de exportación y la fecha. En la reunión Conjunta entre el Sector Público y Privado, fue informado por parte de la Aduana que estas informaciones están disponibles en SINTIA, pero que aún es exigido la elaboración de este documento en máquina de escribir. Este proceso manual, adiciona un documento en papel más a los ya mencionados, no permite realizar estadísticas, y evidencia la falta de utilización de sistemas para prestar informaciones y realizar controles.

### 19- Control aduanero basado en documentos en papel

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Registro y Resguardo analizan los documentos

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** En todos los procesos de exportación, las áreas de Registro y Resguardo de la Aduana realizan un control de los documentos de la operación. Conforme se mencionó, dicho control es en base a documentos en papel, lo cual implica que una vez que la oficina de Registro certifica que la firma del despachante está registrada, estos documentos deben trasladarse físicamente a la oficina de Resguardo para el control aduanero del proceso. La gestión y el control basado en documentos en papel, no permite un control simultáneo y eficiente por parte de diferentes áreas, demandando mayor tiempo y necesidad de traslado de documentos dentro de un mismo organismo.

### 20- Obligatoriedad de realizar varias copias en papel del Despacho Cancelado

**Modal:** Marítimo y Terrestre

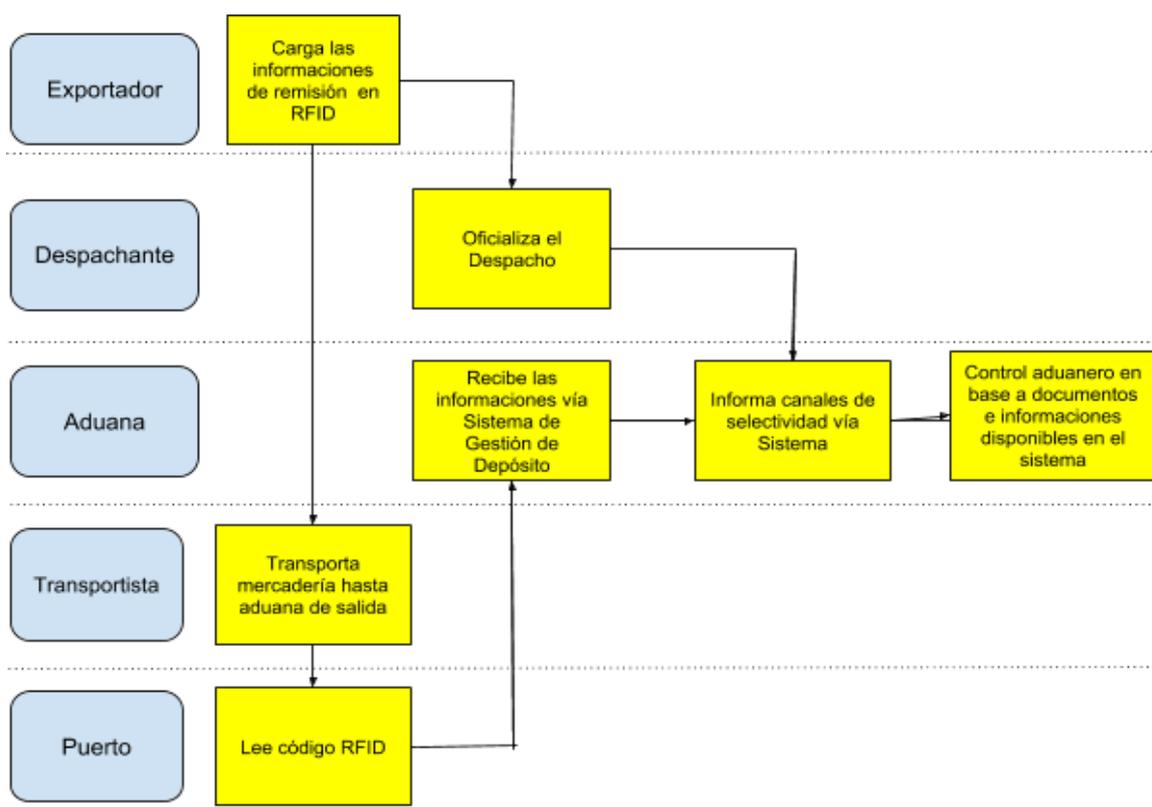
**Actividad:** Autenticar las copias realizadas por el despachante para otros organismos de control

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** Luego de finalizado el control aduanero correspondiente al canal de selectividad asignado al proceso, es actualizado el estado del despacho a "cancelado". En ese momento, el despachante aduanero debe sacar copias a todo el despacho, con sus autorizaciones, informaciones específicas, certificados, etc. en la oficina de la aduana y autenticar dichas copias ante este órgano. Por lo general son realizadas entre 16 y 20 copias (20 hojas por cada despacho aproximadamente), las cuales son firmadas por la

aduana y luego entregadas a los órganos de control que intervinieron en el proceso. El valor de dichas copias es un costo a más que debe asumir el exportador. Siendo que todas las informaciones están disponibles en los sistemas VUE y SOFIA, esta práctica se traduce en un doble trabajo y uso de papel.

**Solución a los problemas 16, 17, 18, 19 y 20:** Para solucionar los problemas citados anteriormente, se propusieron soluciones que requieren cambios en tres niveles: procedimientos, legislación y sistemas. Los principios sobre los que se basó el sector privado para mejorar el proceso fueron políticas públicas del gobierno como lo son: gestión con cero papel, el refuerzo de la Ventanilla Única con la participación de todas las entidades de gobierno que regulan y controlan el proceso de exportación y el uso de herramientas tecnológicas facilitando el comercio, garantizando el control y posibilitando a los operadores ser más expeditivos. Este nuevo proceso fue consensuado con los participantes del sector público presente en la reunión y fueron agregadas informaciones relevantes vinculadas al control de la operación. A continuación sigue la secuencia de actividades del nuevo proceso:



De acuerdo como está representado en el flujo de proceso, el uso de la tecnología RFID para las informaciones de remisión permitirá que una vez que la carga llega al puerto (sea este terrestre o fluvial) y se lea el código, la Aduana pueda recibir estas informaciones vía Sistema de Gestión de Depósito (SGD). El sistema SGD, creado en 2014, ya se encuentra dentro de la Plataforma del Sistema Informático SOFIA, por lo cual deberá adicionar una nueva función para que sea posible transferir esta información. De esta forma, el procedimiento de la aduana para informar el canal de selectividad ya no

dependerá de la presentación de documentos. Habiendo sido informada la Aduana de que la mercadería se encuentra en zona aduanera, al momento que el despachante registra el despacho, puede automáticamente informar el canal de selectividad. Para los casos en que la carga llega después de ser registrado el despacho, el canal de selectividad sólo será visible cuando la carga esté registrada en el Sistema de Gestión de Depósito. El sistema deberá, a su vez, informar el canal de selectividad también para la terminal y para el vista afectado (en el caso de canal rojo). Una vez que se da a conocer el canal de selectividad, no será posible cancelar el despacho. Esta práctica se adecúa a lo dispuesto en el Código Aduanero, Artículo 124 - Selectividad:

*1. La autoridad aduanera determinará las declaraciones que serán objeto de control total, parcial o de ningún control antes del libramiento de las mercaderías, para lo cual serán aplicados sistemas informatizados o manuales si no estuvieran disponibles.*

*2. Cuando la declaración se realice por sistema informatizado, la selección de que trata el numeral anterior será automática, teniendo en consideración los parámetros y perfiles previamente determinados por la autoridad aduanera.*

En este nuevo proceso, todas las informaciones necesarias para realizar los controles pertinentes tanto de los diferentes departamentos de la Aduana así como de los otros órganos de control, estarán disponibles electrónicamente en la Ventanilla Única del Exportador. Para ello, todos los órganos que intervienen en el proceso de exportación, incluyendo a la Aduana, deberán estar integrados en el mismo portal. De esta forma, esta ventanilla será configurada como un punto de entrada único de informaciones y/o documentos para el control por parte de las autoridades. De esta forma, y siguiendo lo establecido en el Artículo 10.4 del Acuerdo de Facilitación del Comercio, en los casos en que ya se haya recibido la documentación y/o información exigidas a través de la ventanilla única, ninguna autoridad u organismo solicitará esa misma documentación y/o información. Las informaciones registradas serán visibles para todas las unidades de la aduana y de los órganos de control, independientemente de su localización. A los fines de brindar informaciones para los usuarios, todos los organismos estarán integrados en un único portal, es decir que los despachantes y exportadores brindarán todas las informaciones una única vez y en un único sitio. Sin embargo, para los fines de control de cada una de las entidades, este portal podrá funcionar como una interfaz para el envío de informaciones a los actuales sistemas de control de cada uno de los organismos.

Desde el punto de vista normativo, deberá, en primer lugar, realizarse una Resolución de la Dirección Nacional de Aduanas por la que se establezca el Despacho Digital de Exportación. Por medio de esta resolución se establecerá el procedimiento para la realización del despacho digital en cumplimiento de las disposiciones aduaneras vigentes, como ocurrió con la importación a partir de la Resolución DNA N°704 de 2017. Se sugiere que dentro de la Resolución, se incorpore el aprovechamiento de las informaciones digitales disponibles, como será la Factura Comercial de Exportación electrónica. De esta forma, una vez implementada por la SET, a partir del código de dicha factura, todos los datos serán automáticamente transferidos para el registro del

despacho. Lo mismo deberá ocurrir con los datos de la factura para la elaboración del CRT Digital.

Siendo que algunos de los cambios propuestos demandarán un tiempo para ser realizados, fue pensado un escenario superador de la situación actual, en conjunto con el sector público. Las siguientes sugerencias fueron pensadas para un corto plazo:

- 1) VUE enviará para el Sistema Informático SOFIA todas las informaciones sobre las autorizaciones previas, verificaciones, inspecciones, autorización de mandato, etc. Esta migración de informaciones se realizará a partir del código de autorización y eliminará la necesidad de presentar dichas informaciones en papel.
- 2) Las informaciones registradas en SINTIA (para los países del MERCOSUR) o en el Sistema de Gestión de Tránsito de Aduana, referidas al transporte, serán la base para vincular las informaciones de transporte a la carga, eliminando la necesidad de realizar el procedimiento en máquina de escribir.
- 3) En el caso de que la mercadería tenga un canal rojo, Aduana informará a VUE para que el exportador y su despachante sean notificados. Por su parte, utilizando la herramienta del SGD, Aduana notificará a la terminal y al vista afectado.

**Involucrados:** Aduana, VUE, Terminales Portuarias, Despachantes, Agentes de Transporte y Organismos de Control.

## 21- Demoras innecesarias en el paso de Mariscal Estigarribia

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Entrega documentos a Aduana y DINATRAM

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** En las exportaciones a Bolivia, en la aduana de Mariscal Estigarribia, por más que los camiones llegan en horario normal son despachados por la Aduana con demora y cobrando una contribución de de 10.000 guaraníes por parte de DINATRAM, correspondiente al paso en horario extraordinario, sin la emisión de comprobante. La falta de transparencia en este procedimiento y las demoras innecesarias, tienen un impacto negativo para las exportaciones a Bolivia.

## 22- Incremento de tiempos en el proceso por el pago a DINATRAM

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Entrega documentos a Aduana y DINATRAM

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Por restricción municipal en Ciudad del Este, los camiones tienen un horario definido por la para pasar y siendo que es un horario extraordinario, DINATRAM cobra 10.000 Guaraníes. Siendo que este paso de frontera llega a tener filas de hasta 14

kilómetros, la necesidad de realizar dicho pago incrementa tiempos al proceso de liberación de los camiones.

**Solución a problemas 21 y 22:** Para solucionar las situaciones descritas, se propone un cambio a nivel de procedimiento y sistemas. Siguiendo la Solución a los problemas 16, 17, 18, 19 y 20, el registro del camión en el SGD con el código RF ID, fue acordado entre el sector público y privado que sea considerado el horario de ingreso para la definición de tasas. En los casos en que los camiones pasen en horario normal, estarán exentas de tasas. Para aquellos casos de paso en horario extraordinario, DINATRAM generará una factura con fecha de pago posterior, que permita cobrar por los servicios prestados sin la necesidad de parar la carga, haciendo el proceso más transparente. Todas las informaciones sobre el transporte se informarán al organismos de forma digital y aquellas referidas al transporte aparecerán en el Módulo de Carga de VUE, junto con la factura a pagar.

**Involucrados:** DINATRAM, VUE, Aduana

### 23-Demoras para solicitar la calibración y certificación de básculas en los puertos

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Pesa camión con la carga

**Responsable:** Terminal

**Descripción:** La calibración y certificación por parte de INTN de básculas en las terminales portuarias debe realizarse anualmente para que las mismas puedan cumplir con la función de control del peso de las cargas de exportación. Existen algunas básculas en algunas terminales con gran movimiento, que la Aduana solicita que dicha calibración sea realizada a cada 6 meses. INTN es la entidad responsable por calibrar todas las básculas del país que se usan con fines comerciales, es decir, que además de las terminales portuarias, también realizan la calibración en empresas (acopiadoras por ejemplo). Debido a esta gran demanda de trabajo, la escasez de equipos calibración de INTN y que los mismos son trasladados por todo el país para realizar esta función, es necesario solicitar turno para calibración con por lo menos un mes y medio antes del vencimiento del plazo. Sin embargo, existen ocasiones donde las demoras no permiten realizar el procedimiento de calibración en los plazos requeridos, como por ejemplo el puerto de San José, el cual estuvo sin certificado de calibración durante un mes, en verano de 2018. Si bien el proceso no se detuvo, las cargas que fueron pesadas durante este periodo no tenían la seguridad de que la carga pesaba lo que indicaba la báscula. Las demoras demandan el monitoreo continuo de los plazos para no pasar la vigencia solicitada por la Aduana y poder prestar el servicio.

**Propuesta de Solución:** Fue acordado, como forma de solucionar la situación mencionada, que un cambio en el procedimiento mediante el cual se realiza la calibración de las balanzas traerá beneficios y agilidad al proceso. En este sentido se propone la

habilitación, por parte de INTN, de entidades y/o certificadoras con la capacidad técnica, experiencia, infraestructura y equipos necesarios para realizar la calibración y certificación de básculas en terminales portuarias. Estas entidades deberán habilitarse ante INTN de forma tal que puedan certificar las calibraciones realizadas y de esta forma garantizar la prestación de servicios de pesaje de carga por parte de las terminales portuarias. A la vez, deberán cumplir con las exigencias de INTN en términos de Normas de Calidad y someterse a auditorías periódicas por INTN para garantizar la prestación de un servicio de calidad. El aumento de prestadores de servicios y la competencia leal entre ellos, permitirá la prestación de un servicio expeditivo y de calidad.

**Involucrados:** INTN, Entidades y/o Certificadoras, Terminales Portuarias.

#### 24- Carga de datos de manera repetida para la Aduana

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Realiza apertura del Registro

**Responsable:** Agente de Transporte

**Descripción:** La apertura del Registro se realiza ante la Aduana mediante Reflexion (Sistema Informático SOFIA), habilitando a una embarcación fluvial a recibir carga. Siendo que no existen datos asociados al usuario registrado en el Sistema Informático SOFIA, esta operación se realiza de forma manual repitiendo las mismas informaciones para cada administración aduanera de los puertos por las cuales pasa la embarcación para operar en carga. Eso deja en evidencia la sobrecarga de trabajo que se genera por la falta de un sistema que permita centralizar las informaciones y disponibilizadas a las administraciones aduaneras correspondientes.

#### 25- Falta de aviso vía sistema sobre la Posición de Carga

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Solicitud de posición de carga a la Marina Mercante

**Responsable:** Transportador Fluvial (agente marítimo)

**Descripción:** Para oficializar el despacho, los despachantes aduaneros necesitan presentar el comprobante de pago a la Marina Mercante referido a la posición de carga. La posición de carga es solicitada por el transportador fluvial a la Marina Mercante a través de VUE, sin embargo no existe dentro de dicho sistema el aviso a los involucrados en la operación. De esta forma, el despachante puede esperar a que el agente marítimo le informe la posición de carga para realizar el pago o ingresar a VUE de manera periódica para obtener dicha información.

#### 26- Conocimiento Rodoviario de Transporte emitido en Papel

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Emite CRT y envía físicamente al exportador

**Responsable:** Empresa de Transporte/Agente de transporte

**Descripción:** El transporte terrestre se materializa mediante el Conocimiento Rodoviario de Transporte (CRT). Este documento cumple con diversas funciones: representa el contrato de transporte, conteniendo las condiciones bajo las cuales se desarrollará el mismo; prueba que la mercadería ha sido entregada para su transporte; demuestra la titularidad de la mercadería, determinando que aquel que se encuentre nominado en el mismo podrá presentarse ante la aduana de destino a retirar la mercadería. Siendo un documento que acompaña la carga y que es controlado tanto dentro del país de origen como de destino, son realizadas 5 vías originales y 10 copias, todas ellas firmadas por el exportador (o su despachante) y el transportista (o su agente de transporte) las cuales son entregadas a lo largo del proceso. Actualmente este documento solo existe en formato papel y debe entregarse a las autoridades correspondientes para control y carga de datos de forma manual, pudiendo generar errores de tipeo, pérdida de documentos y siendo contrario a la política Cero Papel. Actualmente, la VUE no dispone de un Módulo de Carga para la elaboración, control y acompañamiento de las informaciones de transporte, como lo es el CRT.

## 27- MIC-DTA es impreso de 10 a 15 veces

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Emite Manifiesto Internacional Carga - Declaración de Tránsito Aduanero (MIC-DTA)

**Responsable:** Empresa de Transporte o Agente de Transporte

**Descripción:** Cada MIC-DTA es impreso de 10 a 15 veces, ya que en el proceso de transporte internacional de la mercadería, el transportista entrega una copia física de dicho documento a cada entidad que lo solicita a los fines de control. Dicha impresión la realizan los auxiliares de los agentes de transporte que se encuentran en frontera para agilizar el proceso, pero incrementando los costos del mismo. A la vez, las empresas de transporte cuando sacan el camión se quedan con una copia y cuando el conductor entrega la carga, le hace firmar esa copia al importador y retorna con esa copia firmada. En los casos en que la mercadería sale por un puerto privado, este también se queda con una copia. Esta es la forma que tienen actualmente los intervinientes del sector privado de comprobar que efectivamente se despachó ese camión con la carga, por donde pasó y que finalmente fue entregada al destinatario. Las informaciones contenidas en el MIC-DTA son las informaciones de la carga contenidas en el CRT, el número del despacho e informaciones del transporte. Si bien los controles aduaneros de los países vecinos por los que transita la carga hasta llegar a destino no tienen necesariamente acceso a estas informaciones, la Aduana de Paraguay sí dispone de todas estas informaciones ya que son registradas en el Sistema Informático SOFIA (a través del Sistema de Gestión de Tránsito) o en SINTIA. Tan solo a los fines de salir del país, 3 de dichas copias son entregadas a autoridades nacionales: Aduana, ANNP y DINATRA. Esta situación deja en evidencia la falta de integración e intercambio de información entre organismos de

control de frontera, además del no aprovechamiento de las informaciones registradas en los sistemas existentes para realizar los controles pertinentes.

### 28- Gestión de informaciones en papel por falta de acceso a los sistemas por parte de las Terminales

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Presenta documentos a DINATRAN

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Debido a que los terminales no tienen acceso a SINTIA o al Sistema Informático Sofia, todas las informaciones sobre las cargas y tránsito deben ser llevadas en formato papel a la terminal para presentarlas a las autoridades que realizan los controles. De la misma forma, las informaciones sobre los servicios prestados por las terminales (por ejemplo el peso de la carga), deben enviarse tanto a las autoridades como a los clientes utilizando sistemas propios o correos electrónicos. Actualmente, la Aduana y la transportadora reciben una copia del ticket de báscula en papel. La falta de participación de las terminales en los sistemas de control, impide un acceso e intercambio de información de forma simple, rápida y segura que favorezca el control y agilice el proceso.

### 29- Traslado físico de documentos para control

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Presenta documentos a DINATRAN

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Los transportistas deben llevar las copias del MIC/DTA para DINATRAN en las terminales portuarias a los fines de que este organismo pueda realizar los controles de las habilitaciones de las empresas de transporte y de las unidades de transporte. los camiones que realizan el transporte. Este control es manual y solo es realizado en base a la presentación de documentos en papel, ya que los mismos deben ser firmados por el organismo. Solo de esta forma es comprobado su control a posteriori. Una de estas copias queda en manos del órganos y las otras son devueltas al transportista para acompañar la carga.

### 30- Control del MIC-DTA basado en documento en papel de informaciones registradas en SINTIA

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Emite MIC-DTA

**Responsable:** Empresa de Transporte o Agente de Transporte

**Descripción:** A partir de la Resolución de la Aduana N° 494 de 2017, se dispuso la utilización obligatoria del Sistema Informático de Tránsito Internacional Aduanero (SINTIA) en las operaciones de exportación por la vía del transporte terrestre, para el

registro del manifiesto internacional de cargas/declaración de tránsito aduanero (MIC/DTA) electrónico, con destino a los países partes y asociados del MERCOSUR. Al momento de realizar los trabajos de mapeo, este sistema solo estaba vigente con Argentina y Bolivia según fue informado por los representantes de la Aduana. Si bien la existencia de dicho sistema permitiría el control de las informaciones de forma electrónica, los transportistas deben presentar el MIC/DTA en papel tanto en la salida del país, como para el ingreso y tránsito en Argentina y Bolivia. Esto demuestra que existe una falta de aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles, redundando en el uso extensivo de papel para la gestión y control del tránsito.

### 31- Necesidad de presentar una Nota en papel para corrección del MIC-DTA digital

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Emite MIC-DTA

**Responsable:** Empresa de Transporte o Agente de Transporte

**Descripción:** En los casos en que es necesario realizar una corrección de las informaciones registradas en SINTIA referentes al MIC-DTA, es necesario presentar una nota en papel al administrador de aduana solicitando la modificación. Una vez que el administrador firma esta nota, debe llevarse presencialmente al Departamento de Resguardo y allí solicitar la corrección de la información. Esta es la práctica habitual a la que recurren los operadores para alterar las informaciones, sin embargo no existe una instrucción o resolución que establezca un procedimiento, con plazos definidos. La falta de previsibilidad para que el documento sea corregido y la discrecionalidad para realizar dichos cambios, genera prácticas fuera de la ley para tener un trámite más expeditivo.

### 32- Necesidad de presentar copia del Despacho Finiquitado para pagar servicios a las Terminales

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Pago de Servicios a la Terminal

**Responsable:** Despachante

**Descripción:** Una vez que no existen más pendientes administrativos y/o aduaneros, es necesario pagar los servicios a la terminal para poder proceder con el transporte internacional. Como las terminales no tienen acceso al Sistema Informático SOFIA, para poder liquidar los servicios y liberar el transporte, solicitan la presentación de una copia del despacho finiquitado en papel. De esta forma, se garantizan que ninguna carga saldrá de la terminal con un despacho sin finiquitar. Esta situación deja en evidencia un control basado en documentos en papel, debido a la falta de acceso a informaciones relevantes disponibles en los sistemas de control de las autoridades por parte de las Terminales.

### 33- Duplicación de trabajo al momento de utilizar SINTIA

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** ¿Tiene tránsito en Argentina?

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** El Sistema SINTIA se encuentra actualmente en funcionamiento con Argentina, sin embargo se genera duplicación de trabajo para las empresas de transporte, ya que no son utilizados los datos registrados en el para el análisis por parte de las autoridades de dicho país. De esta forma, las exportaciones por vía terrestre que tengan tránsito o cuyo destino final sea Argentina, el representante de la empresa de transporte debe en primer lugar cargar todas las informaciones sobre el transporte en SINTIA y luego, una vez que el camión ingresó a Argentina, debe estirar los datos de este sistema a partir del número del MIC-DTA y registrar el transporte internacional en el sistema Malvina, para de esta forma iniciar los procesos internos del lado argentino. A este doble trabajo, debe adicionarse la necesidad de tener en mano los documentos en papel, sin los cuales no es posible realizar el proceso de ninguno de los lados de la frontera.

**Solución a los problemas 24,25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33:** Todas las situaciones mencionadas anteriormente pueden ser solucionadas a partir de cambios a nivel de procedimientos, sistemas y adecuación de las legislaciones pertinentes. Se propone la creación de un Módulo de Carga dentro de VUE con el objetivo de que todas las informaciones de carga, tránsito y transporte sean registradas en un único local y que este alimente todos los sistemas de control. Para ello, los operadores del sector privado que hoy no disponen de usuario en VUE, (como lo son las terminales privadas, los agentes de transporte, etc) podrán crear su usuario y el sistema les permitirá acceder solamente al tipo de informaciones y datos que se vinculan a su función y que son relevantes para sus controles. Lo mismo deberá ocurrir con los órganos de gobierno que realizan controles en el tránsito de mercaderías internacional, como es el caso de DINATRA y ANNP para los cuales no será más necesario presentar los documentos en papel. Al igual que sucede actualmente con el despachante aduanero como prestador de servicios para el exportador, los demás prestadores de servicios estarán vinculados a una operación específica en VUE mediante el uso de token. Este Módulo de Carga, integrará todas las informaciones vinculadas a la carga y su transporte desde que es generada la factura como lo son: la remisión en el código RFID, la solicitud de posición de carga y apertura de registro, la generación del CRT electrónico o del BL, el ingreso de la mercadería en la terminal portuaria, el peso de báscula, el MIC-DTA, los posicionamientos de la mercadería para inspección en la terminal y la salida de la terminal. VUE incorporará en su sistema el envío alertas automáticas para todos los involucrados, una vez que las solicitudes han sido atendidas por las autoridades, así como también cuando son realizadas observaciones sobre los pedidos. Utilizando los correos electrónicos de los usuarios, se enviará un mail cada vez que sean actualizados los estados de las solicitudes. De la misma forma, los organismos de gobierno recibirán un aviso automático cada vez que es solicitado un servicio. Esta función permitirá hacer un uso más eficiente de los tiempos.

Para aquellas operaciones de exportación terrestre, el CRT será confeccionado en el Módulo de Carga de VUE. Con su usuario, el representante de la Empresa de Transporte confeccionarán el CRT y aceptarán las condiciones del contrato de transporte de cada transportista. Utilizando el Módulo de Carga, el agente de transporte realizará el documento y al vincularlo a un despacho de exportación, el exportador deberá aceptar las condiciones completando el documento. En este momento, el CRT será automáticamente transferido a SINTIA. El CRT digital en SINTIA podrá ser visualizado y controlado digitalmente por las aduanas nacionales y extranjeras, evitando la necesidad de impresiones y agilizando los controles. A la vez, una vez implementada la Factura Electrónica (Solución 2), dentro de VUE será posible extraer las informaciones relevantes a partir del código de la factura para la realización del documento, evitando la necesidad de digitar nuevamente las mismas informaciones y evitando cualquier tipo de distorsión en las informaciones.

Dentro de las herramientas de este Módulo para el Modal Marítimo, el Agente de Transporte podrá vincular su usuario a empresas de transportes y medios de transportes y esta información será verificada electrónicamente por Aduana y Marina Mercante. De esta forma, al momento de realizar la solicitud de Posición de Carga, se abrirá automáticamente el registro del buque pudiendo seleccionar cada uno de los puertos por los que operará. Estas informaciones serán enviadas por los transportadores fluviales a las líneas marítimas, para que ésta pueda informar al exportador (su cliente). Al momento que el despachante tenga en su poder estas informaciones, podrá generar su factura en VUE para el pago de la Posición de Carga y posteriormente, al momento de oficializar el despacho se vincularán las informaciones de la carga al medio de transporte, en el registro abierto para el puerto correspondiente.

El Módulo de Carga, para aquellas operaciones realizadas por modal terrestre, deberá contar con la posibilidad de rectificar informaciones en el Manifiesto. Una vez que el transportista solicita la rectificación, esta quedará a disposición de evaluación por parte de la Aduana y sólo será modificado el documento luego de la aprobación de la Aduana. Con esta aprobación, el MIC-DTA quedará modificado y la versión final del mismo será visible en SINTIA para todas las aduanas conectadas. El Módulo de Carga permitirá concentrar todas las informaciones en un único lugar, facilitando el control y la trazabilidad por parte de las autoridades y otorgando permitiendo el acompañamiento de las mercaderías al sector privado. A partir de las informaciones registradas en el Módulo de Carga, al momento en que es realizado un Manifiesto, este automáticamente deberá transferirse para SINTIA, al igual que la información registrada por la terminal de que la carga ya atravesó la frontera. Cuando el SINTIA esté plenamente operativo, las aduanas de origen, destino y tránsito tendrán la versión final del MIC-DTA no siendo necesaria la presentación física de dicho documento, ni el registro de informaciones en los sistemas de los países que participen de dicho sistema. A los fines de facilitar el control, el MIC/DTA electrónico tendrá un código de barra o semejante, que permita la lectura de las informaciones en los pasos de control mediante el uso de tecnología.

Siendo que algunos de los cambios propuestos demandarán un tiempo para ser realizados, fue pensado un escenario superador de la situación actual, en conjunto con el sector público. La siguientes sugerencia fue pensada para un corto plazo:

1. Creación de una casilla de correo específica destinada a la recepción de los MIC-DTA por parte de DINATRAM. Los transportistas mencionarán el número del MIC-DTA en el asunto del mail para facilitar la identificación del documento. Dicho organismo realizará sus controles y registros a partir de estas informaciones.
2. Habilitación de usuarios a las terminales públicas y privadas para ver el estado de despacho y quede esa forma se elimine la necesidad de presentar el despacho en papel.
3. Realizar un proyecto piloto para la transferencia de datos con Argentina, evitando la necesidad de tener que cargar las mismas informaciones del SINTIA en el Sistema Malvina.

**Involucrados:** Sector Privado, VUE, Aduana, DINATRAM, ANNP

### 34- Manifiesto de Carga realizado en papel y firmado en cada hoja

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Realiza manifiesto de carga

**Responsable:** Transportador Fluvial

**Descripción:** El manifiesto de carga de cada embarcación, documento en el que se informan cantidad de contenedores, cantidad de mercadería embarcada, puerto de transbordo, consignatario en el transbordo, entre otros, debe estar firmado en cada hoja y sellado por el agente marítimo para entregar a Marina Mercante. Este documento sirve como base de control a Marina Mercante de que efectivamente se embarcaron mercaderías en una posición de carga solicitada. Existe otro Manifiesto de Carga, realizado a través del Sistema Informático SOFIA, el cual sirve para el control de las cargas por parte de Aduana. Un resumen de dicho Manifiesto debe ser impreso por el agente de transporte para que Aduana lo firme y de esta forma, se pueda proceder con la cancelación de registro de apertura. Esto demuestra que a pesar de la existencia de herramientas digitales, la gestión y el control se continúa realizando en base al papel. Por otra parte, entre estos dos manifiestos diferentes, existen informaciones duplicadas y otras complementarias a los fines de informar la mercadería embarcada, que debido a la falta de un sistema que permita presentar de una única vez las informaciones a todos los organismos, genera doble trabajo y control para los agentes de transporte marítimo.

### 35- Procedimiento burocrático para cancelar el Registro de Apertura

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Cancela Registro de Apertura

**Responsable:** Transportador Fluvial

**Descripción:** Para cancelar el Registro de Apertura el agente de transporte debe contar con la información de los despachos de las cargas embarcadas. Actualmente estas informaciones se encuentran en el Sistema Informático SOFIA, sin embargo no son accesibles para los agentes de transporte. Con el objetivo de cumplir con los 5 días estipulados por la Decisión del Mercosur N° 50/04 (Capítulo N° 2 - De la declaración de salida - Art. 36), los agentes de transporte deben realizar innumerables gestiones ante Aduana (incluso presenciales) para conseguir dicha información. La falta de un procedimiento claro para obtener la información necesaria, lleva a que sea imposible cumplir con plazos establecidos. Una vez que se dispone de estas informaciones, el agente de transporte debe llenar un formulario online en Reflexion (Sistema Informático SOFIA), imprimirlo, firmarlo y sellarlo para entregarlo al departamento de Registro del puerto de salida. Debido a este procedimiento demorado, la Aduana otorga un plazo de 15 días para la cancelación del Registro de Apertura, sin embargo en muchas ocasiones no es posible cumplir con este plazo extendido y el agente de transporte puede ser sancionado.

La imposibilidad de informar al momento del despacho la embarcación y los contenedores vía sistema (actualmente se llena un formulario con máquina de escribir ver problema 10) lleva a que esta información no se encuentre en el sistema para realizar los controles pertinentes, generando la necesidad de presentar el Registro de Apertura en papel para poder cancelarlo. A la vez, la impresión de documentos generados en el Sistema Informático SOFIA para presentar a Aduana, evidencia el doble trabajo, gestión basada en papel y desaprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles.

### 36- Desfase entre la operación y las informaciones registradas en los sistemas

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Cancela Registro de Apertura

**Responsable:** Transportador Fluvial

**Descripción:** Las demoras para cancelar el Registro de Apertura debidas a la falta de disponibilidad de informaciones por parte de los Agentes de Transporte, deja en evidencia una ineficiencia en el control, ya que a pesar de que la carga está en tránsito internacional, los sistemas de control paraguayos la consideran en zona primaria.

**Solución Problemas 34, 35 y 36:** La solución a dichos problemas requiere un cambio a nivel de procedimientos y de sistemas. Partiendo de los principios de Cero Papel, Ventanilla Única con todas las autoridades y el aprovechamiento de las informaciones disponibles y que las mismas sean indicadas por quien las posee, se propone:

1. Siguiendo lo establecido en el Módulo de Carga, al momento de realizar la solicitud de Posición de Carga, se abrirá automáticamente el registro del buque pudiendo seleccionar cada uno de los puertos por los que operará y estas informaciones estarán disponibles para la Aduana.

2. Utilizando el Módulo de Carga y el SGD, aduana tendrá la información cuando las mercaderías sean embarcadas y podrá mediante el sistema vincular el despacho (todos los datos de la carga) a una embarcación determinada. Esta vinculación generará automáticamente el manifiesto de carga de dicha embarcación y cerrará el Registro abierto.
3. El cumplimiento de embarque será realizado en el Módulo de Carga de VUE, una vez que se cierra el Registro.
4. El Manifiesto estará disponible en el Módulo de Carga de VUE para el control por todos los intervinientes, tanto del sector público como del sector privado.
5. Una vez generado el Manifiesto, será transferido automáticamente para SINTIA.

Este nuevo procedimiento trae mayor control para la Aduana, facilita el acceso a la información y optimiza los tiempos del proceso.

Siendo que esta solución requiere de tiempo para ser implementada, se propone como solución de corto plazo que la Marina Mercante tenga acceso al Manifiesto del Sistema Informático SOFIA y que dicho documento tenga validez en su formato electrónico, evitando el doble trabajo y la necesidad de presentar documentos en papel.

**Involucrados:** VUE, Aduana, Marina Mercante, Puertos

### 37- Demora en la actualización de las habilitaciones en el sistema de DINATRAN

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Verifica Habilitación del Transporte

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Los camiones que realizan transporte internacional de mercaderías deben estar habilitados ante DINATRAN. Para ello, cada 5 años son renovadas las habilitaciones que posteriormente deberán ser informadas a los organismos homólogos de los países por los cuales el transporte va a transitar. Este procedimiento es realizado en base a documentos en papel entregados en la oficina de DINATRAN. Una vez iniciado el proceso de habilitación, no es posible acompañar vía sistema el avance del mismo, siendo necesaria la consulta vía telefónica o presencial en casos de demora. Fue mencionado por el sector privado, que por más que DINATRAN ha habilitado a un camión para realizar el transporte, estas informaciones no son actualizadas en el sistema. Consecuentemente, al momento que dicho transporte llega a la frontera, no le es permitido proceder con el transporte internacional. En estos casos, es necesario contactar al organismo con el objetivo de solicitar la actualización del sistema, habiendo presentado demoras de hasta 20 días. Estas demoras en la actualización de las habilitaciones en el sistema también afectan a los controles de los países por los cuales va a transitar la carga, habiendo sido evidenciado que existen casos en que no han sido enviadas las informaciones en tiempo y forma a los organismos homólogos y consecuentemente impedido continuar con el transporte.

### 38- Presentación de informaciones que DINATRAM podría solicitar a las empresas habilitadas

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Verifica Habilitación del Transporte

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Si bien las habilitaciones son renovadas cada 5 años, para mantenerlas por ese periodo, es necesario realizar anualmente las inspecciones técnicas de los camiones. Estas inspecciones técnicas son realizadas por entidades designadas por DINATRAM, pero a pesar de ello, las empresas de transporte son obligadas a presentar el comprobante en papel de dicha inspección en las oficinas de DINATRAM para mantener la habilitación. La falta de intercambio de información entre DINATRAM y las entidades por este órgano designadas, obliga a las empresas a tener que realizar un procedimiento burocrático ante el órgano, demandando tiempos y disponibilidad de funcionarios de la empresa.

**Solución Problemas 37 y 38:** La solución a dichos problemas requiere un cambio a nivel normativo y de procedimiento. DINATRAM determinará, mediante resolución o instrumento normativo correspondiente, los procedimientos para realizar las habilitaciones y presentación de documentos de forma digital. Dicho procedimiento permitirá el acompañamiento del estatus del análisis, así como el envío de alertas vía e-mail de confirmaciones. A la vez, se preverá en dicho procedimiento, que aquellas entidades que presten servicios en nombre de DINATRAM serán las responsables por el envío de las informaciones de forma automática referentes a su servicio, agilizando el proceso y facilitando el control.

**Involucrados:** DINATRAM

### 39- Traslados de documentos por 700 kilómetros para exportaciones a Bolivia

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Transporta la carga hasta frontera

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** Las exportaciones terrestres a Bolivia se realizan utilizando la frontera de Infante Rivarola para llegar a destino, sin embargo este paso de frontera no posee infraestructura ni funcionarios para oficializar el despacho aduanero. De esta forma, todos los documentos necesarios para oficializar el despacho son presentados en la aduana de Paksa, ubicada a más de 700 kilómetros de distancia. Luego de que el despacho es oficializado y todos los documentos son firmados y sellados por las autoridades pertinentes, es posible liberar el camión junto con los documentos que acompañan la carga para poder ser utilizados por el importador para la nacionalización de la mercadería. La imposibilidad de realizar este procedimiento en la frontera, implica pérdida de tiempo para el transporte internacional.

#### 40- Falta de inspecciones aduaneras en exportaciones a Bolivia

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Canal Rojo

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** Al momento de presentar los documentos en Paksa para exportaciones terrestres a Bolivia, es informado el canal de selectividad de la carga. En los casos en que dicho canal es rojo, es decir que dicha mercadería es considerada de riesgo, debe pasar por una inspección aduanera antes de ser autorizada para salir del país. Sin embargo, la presentación de documentos no necesariamente está acompañada de la llegada del camión en Paksa y consecuentemente la carga no es inspeccionada allí y la salida se hace en la Aduana de Mariscal Estigarribia. El procedimiento indica que un funcionario guarda asignado por la DNA será el responsable de esa dependencia para dar salida a la carga y cerrar el circuito del despacho de exportación quien a su vez informará al Jefe de Resguardo en PAKSA para que así puedan emitir el cumplimiento de embarque de exportación. Sin embargo, fue identificado que en numerosas oportunidades esta inspección no se realiza, generando prácticas y pagos fuera de la ley para poder finiquitar el despacho, evidenciando un problema de seguridad y control. Existen casos en que la mercadería está cargada en el camión en planta y se está aguardando la confirmación de que el despacho fue finiquitado para iniciar el tránsito hasta la frontera de Infante Rivarola. Estos casos, en los cuales el canal de selectividad es conocido por el despachante y el exportador antes de que la carga se encuentre en zona aduanera presenta numerosos riesgos, ya que aquellas empresas que actúan de mala fe, luego de saber que su canal es verde, pueden cargar mercaderías diferentes a aquellas declaradas en su proceso ya que dicha carga no será verificada.

**Solución Problemas 39 y 40:** El sector privado señaló cómo solución a este problema la inversión en infraestructura para que los controles e inspecciones de mercaderías sean realizados en el paso terrestre de Infante Rivarola. En la reunión público-privada, fue mencionado por parte de representantes del sector público que está previsto en el Plan Maestro de Infraestructura y Transporte del MOPC contempla una visión para el periodo 2018-2028, la mejora en la infraestructura de dicho paso fronterizo. La mejora en la infraestructura permitirá tener vistas de la aduana para realizar los controles pertinentes en caso de canal rojo. A la vez, en línea con lo planteado en la solución referente al Despacho Digital de Exportación<sup>1</sup> no será más necesaria la presentación de documentos en la frontera de salida para los controles aduaneros. En un corto plazo, se podrá utilizar la terminal de Mariscal Estigarribia para realizar el ingreso de mercadería en zona primaria aduanera y de esta forma, mediante el SGD la aduana podrá informar el canal de selectividad.

**Involucrados:** Aduana, ANNP y MOPC

---

<sup>1</sup> Solución a los problemas 16, 17, 18, 19 y 20

## 41- Desfase entre normativa y operación real en relación al precinto

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Precinta el Camión

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** El Código Aduanero, Ley 2422/2014, establece en su Artículo 63 referente a Medidas de Seguridad Aduanera que “la autoridad aduanera puede disponer que se utilicen precintos, sellos o cualquier otro medio de seguridad en los vehículos de transporte que tiendan a garantizar la seguridad del tráfico aduanero”. Dicha disposición se complementa con el Artículo 1 de la Directiva 13/2012 de la Comisión de Comercio del Mercosur por la cual se establece que los Estados Partes deben implementar iniciativas basadas en la aplicación de dispositivos de seguridad con la utilización de tecnología moderna que garanticen la integridad y seguridad de las cargas, a los efectos del control de las operaciones de Tránsito Aduanero Internacional. De esta forma, para garantizar la inviolabilidad de la carga, es exigido que el transporte internacional se realice precintos los cuales son informados en los documentos de tránsito y/o transporte para ser controlados en destino. Esta obligación normativa, no se corresponde con la realidad del comercio exterior terrestre de Paraguay. Existen casos, como por ejemplo en Ciudad del Este, donde ningún camión sale con precinto. Esto se debe a diversos motivos: falta de precintos por parte de la Aduana, imposibilidad de cerrar la carga para colocar el precinto (exportación de chatarra), falta de cables de acero y hasta de soportes para atar los mismos, etc. En estas situaciones donde el precinto no es colocado, el servicio de precintar la mercadería es cobrado por parte de la Aduana y en el MIC-DTA figura el número del precinto que no está colocado en el camión pero que se le entrega al transportista, o en el campo para informar el número de precinto se coloca “Sin Precinto”. Esta situación deja en evidencia un problema de seguridad de la carga en el transporte entre la terminal de despacho y la terminal donde se realizará el despacho de importación en destino. A la vez, refleja un desfase entre la normativa y la práctica real, lo cual no ofrece a la aduana seguridad y posibilidad de control y al mismo tiempo impone costos extras para los exportadores y necesidad de tomar medidas de seguridad particulares para garantizar su control.

## 42- Imposibilidad de garantizar la trazabilidad de la carga

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Precinta el camión

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** El uso de tecnología para controlar el tránsito, es decir para permitir la trazabilidad de la carga en cuanto esta se encuentra entre una terminal de salida y la terminal de entrada, llevó al desarrollo de un proyecto de Precinto Electrónico (Resolución DNA 02 del 4 de Enero de 2017). Sin embargo, a pesar de existir un marco legal para la utilización del mismo, debido a cuestiones comerciales y financieras de las empresas que deberían proveer dicha tecnología no fue viable la utilización del mismo.

Este desarrollo venía a solucionar el problema del trayecto que realizan los camiones entre los controles aduaneros que no se encuentran en los puntos de frontera hasta el control aduanero en el país importador. Actualmente, los camiones están sujetos a diversos riesgos en estos trayectos (robo, contrabando, etc.) y no existe ninguna forma de rastrear el movimiento del camión, si no a partir de una medida de tiempos estimados de llegada. Esta situación es agravada si se considera que muchas de estas cargas no utilizan precintos tradicionales que permitan corroborar que la carga fue abierta o alterada. Debido a esta realidad, son realizados controles en ambos lados de la frontera y hasta se utilizan escáneres para un gran volumen de carga, sobrecargando los terminales y haciendo el transporte más demorado.

**Solución Problemas 41 y 42** En la reunión público-privada, se llegó a un acuerdo de que el precinto electrónico debería ser capaz de garantizar la inviolabilidad de la carga y su trazabilidad, siendo un instrumento de control para la aduana y de seguridad para el sector privado. Sin embargo, el proyecto inicial desarrollado, no contempló situaciones como las mencionadas en el problema 28 ni tuvo viabilidad económica para ser implementado. En base a ello, se llegó a la conclusión de que debería realizarse un análisis conjunto entre el sector público y privado para evaluar alternativas que atiendan a la realidad del comercio exterior por vía terrestre y que tengan una impronta regional, de modo que la utilización de dicho precinto pueda ser reutilizado por otros países, evitando costos extras por el traslado de los precintos nuevamente a Paraguay luego de su utilización. Es este sentido se propone crear un espacio de discusión público-privado para identificar la mejor alternativa, que permita el control, inviolabilidad de la carga y la trazabilidad de la misma.

Como medida en corto plazo, se propuso el desarrollo de un sistema de trazabilidad, similar a lo que actualmente existen para el transporte fluvial, que funcione con GPS y que permita transferir información durante el trayecto que permita el control a la Aduana. Dicha información deberá estar integrada en el Módulo de Carga, permitiendo también de esta forma al sector privado acompañar los trayectos y evaluar a los prestadores de servicio. Esta sistema podría funcionar mediante un código de barra, un chip o cualquier herramienta que permita cargar el trayecto que se realizará, el código de identificación de dicho envío y la transferencia de información del trayecto a través de la red de comunicación celular o satelital. Si bien no se podrá garantizar la inviolabilidad de la carga, se podrán identificar paradas innecesarias y desvíos, los cuales servirán como herramientas de control.

**Involucrados:** Aduana, Terminales Portuarias, Transportistas y Exportadores.

#### 43- Certificado Fitosanitario firmado y sellado

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Emite Certificado Fitosanitario

**Responsable:** SENAVE

**Descripción:** El Certificado Fitosanitario es solicitado mediante la VUE, llenando un formulario con los datos requeridos para el análisis. En base a dichas informaciones, el certificado es impreso en la oficina de SENAVE para su firma y sello, ya que debe ser presentado en formato papel al momento del despacho y enviarlo luego al importador. De esta forma, el Certificado Fitosanitario sólo es original y válido en su formato papel, siendo así contrario a la política Cero Papel y generando la necesidad de traslado tanto para la obtención del mismo como para su utilización en el país importador.

**Propuesta de Solución:** La solución a la situación mencionada demanda cambios a nivel de sistemas y procedimiento. El sector privado propuso que SENAVE realice acuerdos con organismos homólogos para la implementación de Certificados Fitosanitarios de forma electrónica, aprovechando la plataforma VUE y todos los datos sobre el exportador y la carga registrados en ella. En la reunión conjunta Público-Privado, VUE manifestó que se encuentra en condiciones de emitir certificados electrónicos vía XML y SENAVE informó que se encuentra dentro del HUB creado en el marco de la OMC para emitir e-phyto y que en el año 2019 será lanzado el proyecto piloto con Argentina.

**Involucrados:** SENAVE, VUE, Sector Privado

#### 44- Solicitud de Declaración del Exportador en Papel para retirar el Certificado de Origen

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Realiza Declaración de Exportador

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** La Declaración Jurada del Exportador es el documento mediante el cual se inicia el proceso de solicitud del Certificado de Origen. En esta declaración consta el proceso productivo del bien que se desea exportar, los insumos utilizados y su origen, así como el valor y el número de la factura. En los casos en que el exportador no es el fabricante del bien que se desea exportar, es necesario presentar a la Entidad Certificadora la Declaración Jurada del fabricante y la factura de venta al exportador para solicitar el Certificado de Origen. Esta declaración (y la factura en el caso anteriormente mencionado) debe ser firmada por el exportador o un representante apoderado debe adjuntarse en VUE al momento de solicitar el certificado de Origen, siguiendo la Resolución 1048/2015 del MIC. Si bien algunas Certificadoras, como es el caso de la UIP, admite que estos documentos sean firmados digitalmente para realizar el proceso, esta situación no es de público conocimiento por los usuarios, los cuales en su mayoría adjuntan los documentos y llevan los originales en papel con firma a la certificadora. Por otra parte, a pesar de que dichos documentos se encuentran en VUE, las certificadoras los solicitan en formato papel para entregar el Certificado de Origen. Esto demuestra que a pesar de existir las herramientas tecnológicas para realizar el proceso de manera digital, la gestión del proceso continúa siendo en base a documentos en papel, presentando una falta de aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles y generando doble trabajo.

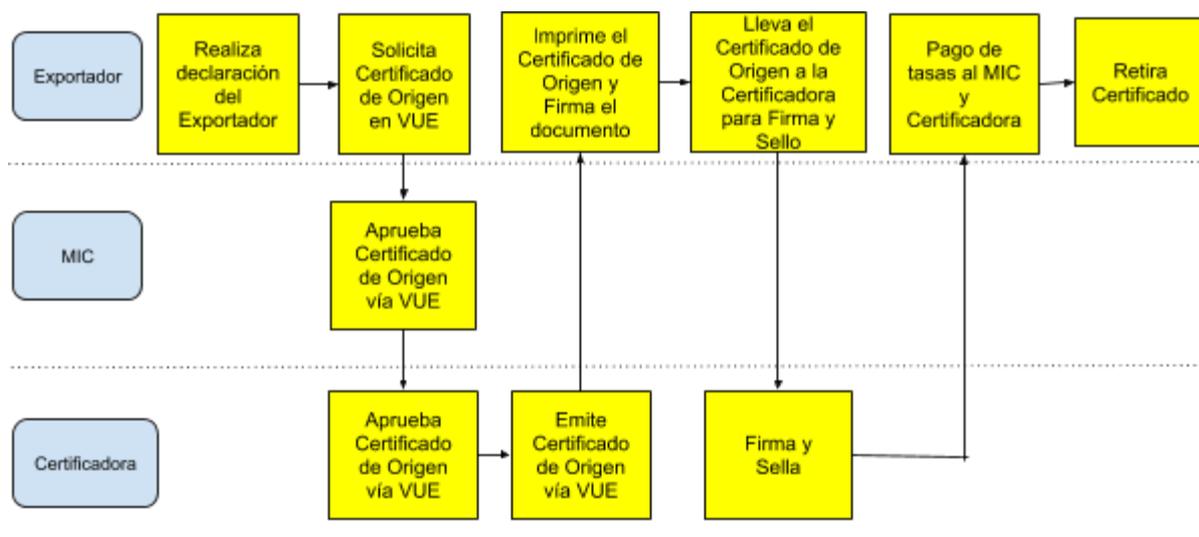
## 45-Solicitud de Certificado de Origen basada en el traslado de documentos en papel

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicita Certificado de Origen

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Para solicitar el Certificado de Origen y obtener los beneficios de un arancel reducido o nulo, los exportadores paraguayos deben iniciar el trámite por medio de VUE, proveyendo todos los datos necesarios para que las entidades certificadoras habilitadas por el MIC pueda realizar su análisis y emitir el certificado. Sin embargo, el hecho de que el Certificado de Origen sea en papel, demanda de los solicitantes la impresión del Certificado de VUE en varias vías, el traslado hacia las certificadoras para presentar dicho documento en papel, la espera para obtener la firma y sello y, en algunos casos, la necesidad de pagar las tasas correspondientes al MIC presencialmente en el Banco de Fomento. En el flujograma que se encuentra a continuación, se pueden ver las actividades identificadas junto al sector privado, que deben realizarse para obtener dicho Certificado.



Si bien en análisis de las informaciones necesarias para realizar el Certificado se encuentran disponibles en la plataforma VUE, el hecho que este documento no exista en forma digital, demanda el traslado de un colaborador de la empresa, con sus consecuentes costos y tiempos. A la vez, la necesidad de presentar de la Factura de Exportación y Declaración del Exportador en papel firmadas, hace con que el procedimiento realizado en VUE sea una duplicación del trabajo, ya que sin estos documentos no es posible obtener el Certificado.

## 46- Presentación de comprobantes de pago en papel para retirar Certificado de Origen

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicita Certificado de Origen

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** La emisión y entrega del Certificado de Origen está condicionada al pago de la tasa correspondiente al MIC y la Certificadora. Este pago puede realizarse vía homebanking o de forma presencial en la Certificadora. Cabe resaltar, que en los casos en que se realiza el pago vía homebanking, es cobrada una tasa extra de 2750 Guaraníes. Algunas certificadoras cobran la tasa del MIC de manera conjunta y es posible pagarla de forma electrónica; en los casos en que la tasa del MIC no se paga junto a la tasa de la Certificadora, es necesario realizar el pago en el Banco de Fomento de forma presencial hasta las 13h. La forma de comprobar dicho pago, es imprimiendo el comprobante electrónico (en el caso del homebanking) o presentando el comprobante en papel (emitido por la certificadora). Una vez presentado el comprobante, la entidad certificadora, entrega una factura junto al Certificado de Origen. De esta forma, todo el proceso de pago y control, se realiza en base a documentos en papel, contradiciendo la política Cero Papel. A la vez, la imposición de una tasa extra para el pago electrónico y la necesidad de llevar el comprobante digital impreso, contrarresta los beneficios de utilizar este medio.

#### 47- Procedimiento de anulación del Certificado de Origen en papel

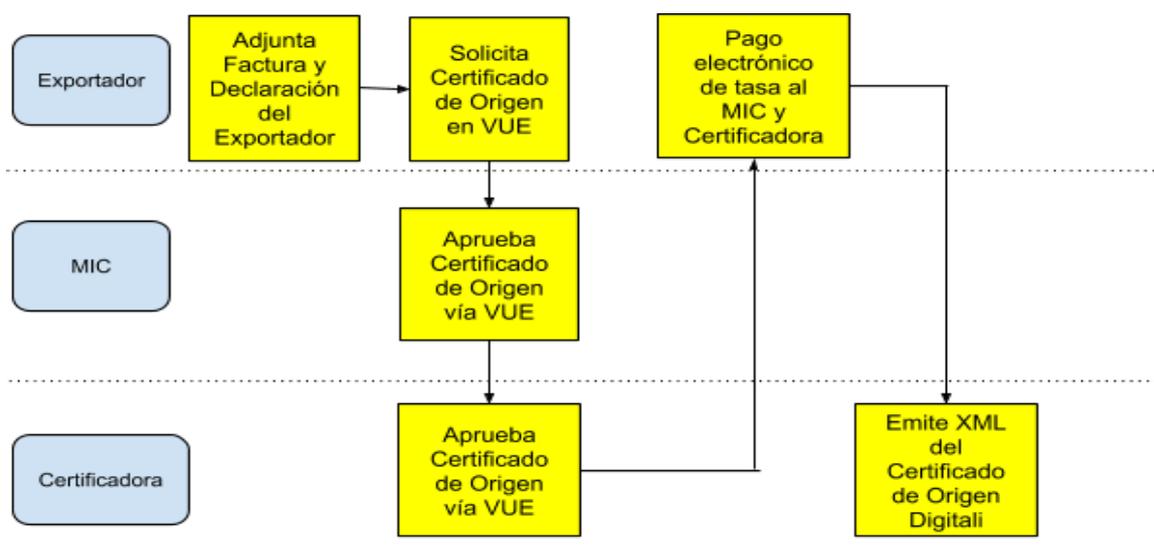
**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Lleva documentos a la Certificadora para firma y sello

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** En los casos en que el Exportador desea anular el Certificado de Origen, es necesario iniciar el trámite en VUE y a la vez, presentar una nota en papel en la Entidad Certificadora. Ya que el Certificado solo existe en formato papel, el exportador o un representante, debe entregar el Certificado de Origen a la Certificadora para su anulación, demandando traslado, tiempos y costos. Esto presenta también un doble trabajo y falta de aprovechamiento de las herramientas digitales.

**Solución a los problemas 44, 45, 46 y 47:** Para solucionar los problemas citados anteriormente, se propusieron soluciones que requieren cambios en tres niveles: procedimientos, legislación y sistemas. Los principios sobre los que se basó el sector privado para proponer mejoras al proceso fueron políticas públicas del gobierno actual como lo son: gestión con cero papel y el refuerzo de la ventanilla única con la incorporación de nuevas funcionalidades que agilicen y faciliten el proceso. Este nuevo proceso fue consensuado con los participantes del sector público presente en la reunión y fueron agregadas informaciones relevantes vinculadas al control de la operación. A continuación sigue la secuencia de actividades del nuevo proceso:



De acuerdo a lo que está representado en el flujograma, en la propuesta de solución fueron eliminadas todas aquellas actividades que se derivan de la necesidad de trasladar documentos y presentar comprobantes. Para ello, lo primero que deberá realizarse es la certificación de las firmas digitales por parte de las empresas exportadoras. Para ello, se sugiere que las entidades certificadoras emitan comunicados a sus asociados y clientes, resaltando la importancia de que las empresas posean una firma digital y cómo es posible realizar dicho proceso. Por parte del sector público, deberá realizarse un cambio en la Resolución 1048/2015 del MIC de forma que se admita que la Declaración del Exportador pueda adjuntarse en VUE tan solo con la firma digital, sin necesidad de sellos. La Factura de Exportación, que siguiendo la propuesta de solución 2 será electrónica, simplemente deberá informarse el número de la misma. Una vez adjuntado los documentos y creado el draft del Certificado de Origen Digital (COD), la Entidad Certificadora y el MIC realizarán el análisis pertinente para su aprobación. Aprobado el COD, se generará un aviso en VUE para el exportador informando la aprobación junto a la factura con la tasa del MIC y la Certificadora. Esta tasa deberá ser paga mediante homebanking y, como ambas entidades serán autofactoras (ver solución a los problemas 7, 8, 9 y 10), se emitirán los comprobantes digitales necesarios para los controles pertinentes y la Entidad Certificadora emitirá XML COD. En el caso de ser necesaria alguna corrección en el COD, la misma será solicitada mediante VUE para análisis por parte del MIC y la Entidad Certificadora y se generará un nuevo XML. VUE tendrá la posibilidad de realizar el acompañamiento de los diferentes estados del proceso: "solicitud de COD", "análisis", "pago realizado", "COD emitido", "solicitud de corrección/anulación", etc. De esta forma, los exportadores podrán acompañar el proceso y hacer un uso eficiente de sus tiempos y recursos.

Siendo que algunos de los cambios propuestos demandarán un tiempo para ser realizados, fue pensado un escenario superador de la situación actual, en conjunto con el sector público. Las siguientes sugerencias fueron pensadas para un corto plazo:

- 1) La Declaración del Exportador y la Factura de Exportación podrán ser adjuntadas vía VUE y no será necesaria la presentación a posteriori de estos documentos en papel para retirar el Certificado. Para que los exportadores y despachantes conozcan esta facilidad, el MIC realizará una comunicación formal informando la posibilidad de presentación de estos documentos con firma digital, reforzando el uso de documentos digitales y siguiendo los principios de la política Cero Papel. A la vez, las Entidades Certificadoras, realizarán una difusión utilizando todas sus plataformas disponibles y bases de datos de clientes, replicando el mensaje del MIC
- 2) Para la emisión del COD existe actualmente un acuerdo en proceso con Argentina, Chile e Uruguay. Con la implementación de COD con estos países, el proceso podrá ser completamente digital, enviando los comprobantes del pago de las tasas por e-mail o adjuntando los mismos en VUE.

**Involucrados:** MIC, VUE, Ministerio de Hacienda, Sector Privado, Entidades Certificadoras

#### 48- Demoras para la liberación de camiones en la frontera de Ciudad del Este

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Transporta la carga hasta frontera

**Responsable:** Transportista

**Descripción:** En la frontera de Ciudad del Este, las terminales liberan los camiones de acuerdo al horario impuesto por la Municipalidad. Hasta que este horario está habilitado, los camiones hacen fila para entrar a la terminal, generando una fila que puede llegar hasta 14 kilómetros de largo. En esta fila se encuentra, sin distinción y por orden de llegada, camiones llenos con carga y camiones vacíos. La fila conjunta de camiones llenos y vacíos tiene un impacto negativo en los tiempos del proceso de exportación, ya que no es posible darle prioridad a las cargas al momento de entrar a la terminal. Cuando se abren dichos horarios, son liberados los camiones considerando la capacidad de la terminal en Foz, la cual se encuentra con camiones que esperan para realizar una importación. Existen casos en que ANNP no posee espacio para el ingreso de carga de importación y esto genera que desde Foz no se puedan liberar los camiones y ocupen espacio en la terminal impidiendo la liberación de camiones para exportación. Este problema se repite en otras terminales, como es el caso de Chacoí-Clorinda, donde la falta de infraestructura y la escasez de funcionarios, generan un cuello de botella para el paso de los camiones.

**Propuesta de Solución:** En la reunión pública, fue mencionado por parte de representantes del sector público que está previsto en el Plan Maestro de Infraestructura y Transporte del MOPC contempla una visión para el periodo 2018-2028, la construcción de un puente, destinado exclusivamente a carga, que solucionaría el problema de horarios y congestión. Se propone como medidas complementares, el desarrollo de un sistema de gestión de riesgo que permita realizar un control más eficiente de los

camiones llenos y vacíos, reduciendo el tiempo y limitando el impacto de los camiones vacíos en el tiempo del proceso de exportación de Paraguay. En este sentido, el programa del Operador Económico Autorizado destinado a los transportistas podría ser una solución y colaboración público-privada que redunde en la eficiencia de los pasos de frontera.

**Involucrados:** MOPC, ANNP, DINATRA, Sector Privado

#### 49- Traslado de documentos en papel del país de destino para dar el Cumplido de Embarque

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Registra Cumplido de Embarque

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** En el caso de exportaciones terrestres, el cumplimiento de embarque es la operación mediante la cual el Servicio Aduanero certifica el paso de la frontera (salida del territorio) de la mercadería. Constituye el conforme a la cantidad embarcada para exportarse que el guarda de Aduana sella en las copias del permiso de embarque, luego de la carga que él ha autorizado. El cumplimiento es realizado en base al MIC-DTA firmado por el funcionario de aduana en destino. Para ello, este documento tiene que retornar al territorio nacional y presentado a Registro para que sean actualizadas las informaciones en el Sistema Informático SOFIA. El agente de transporte es quien se responsabiliza por realizar el traslado de dicho documento, evidenciando la necesidad de disponibilidad de funcionarios por falta de sistemas eficientes que permitan realizar estos controles y actualizaciones por medio de sistemas. Esta situación es aún más burocrática en los casos de embarques fraccionados, siendo necesario presentar todas las informaciones juntas de la carga.

**Propuesta de Solución:** La utilización de los sistemas propuestos y la consecuente adaptación de los procedimientos solucionan la situación descrita. Con la salida del camión registrada en el SGD y consecuentemente en el Módulo de Carga de VUE, la Aduana recibirá la información electrónica para el cumplimiento de embarque. Dicha información podrá ser complementada con las informaciones registradas en SINTIA por los países vecinos. Siendo que el Cumplido de Embarque es el estado que autoriza a los exportadores a solicitar los reintegros de exportación, la información será transmitida automáticamente por parte de la Aduana a SET. En base a dicha información, al momento que el exportador solicita su reintegro, podrá realizarse el análisis correspondiente con las informaciones electrónicas.

**Involucrados:** Aduana, SET, VUE

#### 50- Falta de definición de plazos para autorizar el paso en horario extraordinarios por Aduana

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** Registra Cumplido de Embarque

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** En los casos que los camiones necesitan pasar en horarios extraordinarios, es necesario presentar una nota al administrador de Aduana y aguardar la aprobación. La falta de previsibilidad del momento en que finalmente los camiones conseguirán pasar, impide realizar este procedimiento con antelación. No existe posibilidad de realizar dicha solicitud por medio del Sistema Informático SOFIA, siendo 100% realizado presencialmente y en papel. La inexistencia de tiempos establecidos por ley para obtener dichas aprobaciones, la necesidad de cumplir con las entregas en tiempo y forma con los clientes y, muchas veces, la falta de funcionarios, genera prácticas irregulares para poder continuar con el tránsito.

**Propuesta de Solución:** Siguiendo la Solución a los problemas 16, 17, 18, 19 y 20 el registro del camión en el SGD con el código RF ID, se propone un cambio en el procedimiento. Será considerado el horario para la definición de tasas. En los casos en que los camiones pasen en horario normal, estarán exentas de tasas. Para aquellos casos de paso en horario extraordinario, el Módulo de Carga en VUE permitirá solicitar dicho paso a Aduana y una vez aprobado, se generará una factura con fecha de pago posterior, que permita cobrar por los servicios prestados sin la necesidad de parar la carga, haciendo el proceso más transparente. Dicha factura está disponible en VUE para el control de su pago.

**Involucrados:** Aduana, VUE

### 51- Falta de acceso a la información por parte de Terminales

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** Terminal

**Descripción:** La falta de acceso al Sistema Informático SOFIA y a SINTIA por parte de las Terminales privadas, les impide acceder a informaciones relevantes para realizar estadísticas que permitan mejorar sus procesos y servicios.

**Propuesta de Solución:** El desarrollo de un Módulo de Carga en VUE permitirá a las terminales tener acceso a información relevante para evaluar sus servicios prestados. La concentración de todas las informaciones referidas a la carga en un único local, favorecerá el acompañamiento del proceso por parte de todos los interesados, trayendo transparencia.

**Involucrados:** VUE, Sector Privado

## 52- Registro repetido de informaciones a lo largo del proceso

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** Debido a la falta de integración de organismos y sistemas, existe un registro repetido de informaciones. Actualmente, algunos datos informados en VUE para solicitar un certificado o autorización de exportación, son nuevamente cargados en SOFIA para oficializar el despacho y nuevamente cargados en VUE para solicitar el certificado de Origen. Esto ocurre por ejemplo con las informaciones de la Factura de Exportación. Esta situación deja en evidencia la falta de aprovechamiento de los datos, el registro repetido de informaciones y la consecuente posibilidad de cometer errores.

**Propuesta de Solución:** El cambio en la forma de llevar adelante el procedimientos, mediante el aprovechamiento de las informaciones registradas, la Factura de Exportación Electrónica y la integración entre Aduana y VUE de acuerdo a lo expuesto en este informe, evitarán que existan situaciones donde los operadores deban informar de forma repetida los mismos datos. Todas las informaciones cargadas en un único lugar serán el insumo para que los diferentes organismos públicos puedan ejecutar sus funciones y controles.

**Involucrados:** VUE, Aduana, MIC

## 53- Proceso de Renovación de Registro en papel

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** Aduana

**Descripción:** Todos los eslabones de la cadena logística del sector privado que trabajan con comercio exterior, deben renovar su registro de forma anual antes del 30/04 ante Aduana para poder operar. Esta renovación se realiza mediante la de una nota en papel con la firma del representante. A la vez, es necesario renovar a cada 5 años las firmas en el libro de la Aduana. Esta gestión basada en papel, es contra la política Cero Papel y demanda del sector privado la presencia física en Aduana para realizar la gestión.

**Propuesta de Solución:** Con el objetivo de hacer el proceso de renovación del registro más ágil y eficiente, todos los operadores del sector privado deberán tener firma digital y mediante la misma, será posible renovar el registro de forma anual. En este sentido, la solución propone cambios en el procedimiento y adaptación de los sistemas correspondientes. Para ello, la Aduana deberá establecer un procedimiento que permita realizar la gestión a través de su página web, Sistema Informático SOFIA o VUE.

**Involucrados:** VUE, SOFIA

## 54- Burocratización del proceso para anular Certificados Sanitarios

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** SENACSA

**Descripción:** La solicitud del Certificado Sanitario emitido por SENACSA se realiza en la VUE, pero la emisión del mismo, en papel firmado y sellado, debe retirarse en la sede de dicho organismo. Para solicitar la anulación de un Certificado Sanitario emitido por SENACSA es necesario presentar una nota firmada por el exportador al IVO en planta. A partir de dicha nota, el IVO debe realizar otra nota con su firma solicitando la anulación a SENACSA. Esta nota, junto al Certificado, son presentados en la oficina central de SENACSA y debe esperar a que el director la apruebe. A partir del momento en que es aprobado, SENACSA anula el Certificado en VUE y se abre nuevamente la posibilidad para que se solicite un nuevo certificado. Cuando el certificado fue emitido con algún error, es necesario solicitar la anulación del mismo y posteriormente solicitar uno nuevo. En estos casos, no existe forma de informar cuál fue la alteración realizada y que exista un análisis más expeditivo. Así, los exportadores deben iniciar el trámite de emisión de certificado nuevamente, ingresando en la fila, pudiendo demorar hasta 5 días para tener un nuevo certificado. Todo este proceso descrito, basado en documentos en papel, requiere la presencia física de un gestor y demanda tiempos de análisis manual de documentos. Las facilidades de gestionar los certificados vía VUE, se transforma en un proceso burocrático y en papel al momento de solicitar cualquier alteración o anulación de los certificados.

**Propuesta de Solución:** Para solucionar dicho problema, se propone una modificación a nivel de procedimiento y de sistemas. En primer lugar, deberá adicionarse a VUE la función de solicitar la anulación o modificación del certificado. De esta forma, el exportador o despachante podrá iniciar la gestión dentro del sistema y SENACSA estará informado de esta solicitud. En cuanto a la modificación en el procedimiento, la entrega del Certificado que se desea anular, podrá realizarse directamente al IVO en planta. El IVO será el responsable por recibir el Certificado e informar a SENACSA y actualizará la información en VUE para abrir la posibilidad de solicitar un nuevo Certificado. Para los casos en que el Certificado ya se encuentra en la sede administrativa, la presentación puede ser realizada en la sede de SENACSA.

**Involucrados:** SENACSA, VUE

## 55- Firma de Certificados Fitosanitario por parte de Ingenieros sin registro COSAVE

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Emite Certificado Fitosanitario

**Responsable:** SENAVE

**Descripción:** Los Certificados Fitosanitarios deben ser firmados por ingenieros agrónomos con registro COSAVE. Los representantes de SENAVE en la reunión público privada, identificaron que VUE no dispone de restricción para la firma de Certificados Fitosanitarios por parte de SENAVE. De esta forma, cualquier ingeniero puede firmar dichos Certificados poniendo en riesgo el proceso y la validez del Certificado.

**Propuesta de Solución:** La presente solución implica un cambio en el procedimiento mediante el cual se registran los Ingenieros de SENAVE en VUE. Con el objetivo de garantizar la seguridad y validez de los Certificados Fitosanitarios, se propone que los ingenieros agrónomos de SENAVE posean un usuario diferenciado del resto del personal de dicho organismos en VUE. De esta forma, solamente quien acredite su registro en COSAVE tendrá la posibilidad de obtener dicho usuario y firmar los Certificados Fitosanitarios.

**Involucrados:** VUE, SENAVE

#### 56- Solicitud de Certificados con informaciones incorrectas

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Emite Certificado Fitosanitario

**Responsable:** SENAVE

**Descripción:** Para emitir los Certificados Fitosanitarios, los exportadores deben informar una serie de datos a SENAVE entre ellos el puerto de destino. Fue mencionado por los representantes de SENAVE que existen exportadores que mencionan dos puertos, incluso a veces de diferentes países. Con estas informaciones SENAVE no puede emitir los certificando, generando pérdida de tiempo y necesidad de entrar en contacto con los exportadores para verificar las informaciones. Esto sucede con empresas dedicadas a la venta de commodities, como granos, las cuales envían sus mercaderías al puerto de Montevideo o Buenos Aires para su venta posterior, motivo por el cual el exportador no conoce al momento de solicitar el Certificado Fitosanitario el puerto de destino. Esta situación deja en evidencia la falta de conocimiento de la operación por parte de los exportadores y sus representantes, incrementando el trabajo de los órganos públicos e impidiendo realizar su trabajo de forma eficiente.

**Propuesta de Solución:** Mediante la utilización del régimen de exportación con reserva de retorno, no es necesario informar el destino final de la mercadería hasta su venta. En estos casos, los exportadores deben tramitar ante SENAVE un Certificado Fitosanitario "madre" que acompañará la carga hasta el puerto de trasbordo y solo se hará el fitosanitario específico al momento de la venta, con todas las informaciones definidas. Como forma de difundir esta información, se sugiere que SENAVE elabore una circular explicando el procedimiento y que la misma esté disponible para consulta por medio de VUE. De esta forma, no solo podrá ser accesible a los exportadores de forma autónoma, sino que SENAVE podrá responder las consultas de forma más rápida direccionando a los usuario a VUE para informarse al respecto.

**Involucrados:** SENAVE, VUE, Exportadores

### 57- Necesidad de prestar informaciones presencialmente que DINATRAM ya posee

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** DINATRAM

**Descripción:** Para toda empresa paraguaya de transporte, DINATRAM otorga un permiso Original (Documento de Idoneidad), el cual tiene validez de 7 años para todos los países en los que se pide habilitar. Anualmente, para mantener dicho permiso, es necesario renovar la información referida al parque automotor donde figuran todos los datos de cada vehículo habilitado. Este parque automotor se pide con cada inspección técnica, las cuales son realizadas por empresas verificadoras habilitadas por DINATRAM. Las empresas de transporte deben presentar anualmente el parque automotor en la oficina Central de DINATRAM. Por más que las empresas verificadoras prestan un servicio a DINATRAM, las mismas no envían la información del parque automotor luego de realizar la inspección, siendo necesario que las empresas de transporte realicen el trámite presencialmente, demandando tiempo, generando costos de traslado, impresión y demandando la presencia física de un funcionario para realizar la gestión.

### 58- Falta de actualización del parque automotor por parte de DINATRAM

**Modal:** Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** DINATRAM

**Descripción:** Al momento de renovar el registro de las empresas de transporte ante la aduana, esta exige que las empresas presenten el parque automotor en papel cada vez que este es renovado. Esto demuestra la falta de intercambio de información entre Aduana y DINATRAM y la necesidad de prestar las mismas informaciones en repetidas ocasiones. Fue mencionado en la reunión público-privada que existe un acuerdo de intercambio de información entre Aduana y DINATRAM pero que en la actualidad está desactivado. Esto se debe a la falta de actualización de la flota por parte de DINATRAM en sus sistemas, lo que impide que la Aduana utilice esta información y por ello la solicita a las empresas de transporte.

**Solución a los problemas 57 y 58:** Se propone realizar un cambio en el procedimiento para superar los problemas mencionados. Las empresas verificadoras, habilitadas por DINATRAM, deberán enviar las informaciones de las inspecciones técnicas y del parque automotor a DINATRAM. Quedará estipulado por contrato entre DINATRAM y las Verificadoras la obligatoriedad de informar automáticamente una vez realizada la inspección técnica todas las informaciones a DINATRAM. DINATRAM establecerá un

procedimiento interno para que una vez que las empresas Verificadoras envíen el parque automotor, esta información sea automáticamente transferida a la Aduana. De esta forma, se facilita el control por parte de DINATRAM de los servicios prestados por las verificadoras, se garantiza la disponibilidad de información en tiempo y forma y se evita que el transportista tenga que presentar nuevamente las informaciones.

**Involucrados:** DINATRAM, Empresas Verificadoras, Aduana

### 59- INAN no forma parte de la Ventanilla Única

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** INAN

**Descripción:** El Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN) no tiene sus procesos vinculados al comercio exterior dentro de VUE. En los casos que el cliente o el país de destino de la mercadería requiere un Certificado Libre Venta y/o un Aptitud de Productos Alimenticios, es necesario solicitar dichos documentos mediante nota presentada al organismo. Los certificados son emitidos en papel, con firma y sello, siendo necesario retirarlos presencialmente. Estos certificados pueden demorar entre 24h y una semana para su emisión, impidiendo al exportador tener una previsibilidad de cuando estarán listos los documentos que deberán acompañar la carga.

**Propuesta de Solución:** Ingreso de INAN a VUE y su consecuente cambio en los procedimientos para gestionar mediante esta ventanilla todos los certificados vinculados al comercio exterior, permitirá el uso eficiente de las informaciones y la solicitud online de los certificados.

**Involucrados:** VUE e INAN

### 60- Demoras excesivas para el registro de productos ante el INAN

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** INAN

**Descripción:** Para registrar productos ante el INAN, es necesario presentar un serie de documentos los cuales deben contar con la firma del Director técnico en conjunto con un representante de la empresa. Estos documentos son entregados en la mesa de entrada, luego se debe ir a la caja para pagar el servicio solicitado y aguardar que se realicen las evaluaciones, las cuales pueden demorar hasta 6 meses. Finalizados los análisis, el INAN realiza las aprobaciones legal y técnica y emiten el Certificado de Registro Sanitario de Producto Alimenticio (RSPA). Para conocer el estado del trámite, es necesario ingresar a la página web, ya que no existe un aviso para las empresas respecto a cuando dicho certificado está aprobado. Este procedimiento, basado en análisis de

documentos en papel, es demorado impidiendo el ingreso de nuevos productos al mercado de forma dinámica y competitiva.

**Propuesta de Solución:** La presente situación se verá superada mediante el cambio en el procedimiento para registro de plantas y productos por parte de INAN, así como el desarrollo de sistemas. INAN deberá habilitar a entidades certificadoras con la capacidad técnica y equipos necesarios para el registro de plantas y productos. A la vez, deberá permitir que las informaciones y documentos necesarios para realizar dicho registro sean enviadas en formato digital, evitando el uso de papel. El sistema que permite realizar el seguimiento del proceso, deberá enviar un e-mail a las empresas cada vez que se cambie el estado del trámite. Estas propuestas permitirán agilizar los procesos y evitar congestión en la institución.

**Involucrados:** INAN

### 61- Imposibilidad de realizar consultas online o telefónicas a INAN

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** INAN

**Descripción:** A momento de realizar el mapeo fue mencionado que el servicio de atención al público de INAN era limitado, siendo solamente posible realizar consultas hasta las 13hs de forma presencial en la sede central del organismo. No es posible utilizar medios digitales o realizar consultas telefónicas. Siendo que este organismo tiene todos sus procesos basados en la gestión en papel, para realizar el acompañamiento de los servicios solicitados demanda de la presencia constante de funcionarios de las empresas para realizar consultas.

**Propuesta de Solución:** En la reunión público-privada fue mencionado por parte de INAN que se encuentra en vías de desarrollo el sistema SIGRA, el cual servirá para realizar consultas online. Se propone que dicho sistema, además de la atención online, posea una sección de preguntas frecuentes actualizadas basada en las consultas que recibe la institución con mayor frecuencia y que permita mediante el número del proceso, realizar el acompañamiento de los servicios solicitados.

**COMENTARIO:** *A la fecha de entrega del presente informe, el sistema SIGRA aún no está en funcionamiento, siendo la gestión realizada de acuerdo a la descripción del problema.*

**Involucrados:** INAN

### 62- Falta de acreditación ante el ONA de los Organismos de Evaluación y Conformidad

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** Otros organismos de control

**Descripción:** El Decreto 3.900/10 del Ministerio del Interior establece en su Artículo 5 que *"Todos los Organismos de Evaluación de la Conformidad, entendiéndose por éstos a los organismos de certificación de productos, de sistemas y/o personas, organismos de inspección o verificación, laboratorios de ensayo y calibración y laboratorios clínicos que prestan servicios a los Organismos y Entidades del Estado, deberán estar acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación - ONA, a fin de ofrecer suficientes garantías sobre la competencia técnica de los servicios prestados y confianza a los consumidores."* De esta forma, queda establecido la obligatoriedad de los Organismos de Evaluación de Conformidad sean acreditados y que, consecuentemente, sus análisis tengan validez internacional, característica de fundamental importancia para las operaciones de comercio exterior. Sin embargo, el mismo Decreto, en el

Capítulo 5, Artículo 10 establece que *"Los Organismos de Evaluación de la Conformidad afectados por el presente decreto que estén habilitados por los diferentes Organismos y Entidades del sector público y que ya se encuentren operando a la entrada en vigencia de éste Decreto, deberán acreditarse en un plazo máximo de 18 meses, facultándose a los Organismos y Entidades del Estado competentes a extender dicho plazo si fuese necesario, sin que ello afecte la condición de habilitados de los Organismos de Evaluación y Conformidad."* Este artículo, que permite la extensión infinita de los plazos, ha llevado a que los Organismos de Evaluación de Conformidad habilitados no realicen la acreditación ante el ONA. Esta situación genera numerosos costos extras en los procesos de exportación, ya que los exportadores deben pagar por los análisis dentro de Paraguay o deben asumir elevados costos de los análisis realizados en el exterior a los fines de poder ingresar y comercializar sus productos en el país de destino. Siendo que la mayoría de los Organismos de Evaluación de Conformidad en Paraguay son habilitados y no acreditados, el país de destino puede exigir que se realice un nuevo análisis por parte de un laboratorio acreditado en dicho país.

**Propuesta de Solución:** La solución del presente problema requiere una alteración del Decreto 3900 de forma tal que se elimine la siguiente frase *"... facultándose a los Organismos y Entidades del Estado competentes a extender dicho plazo si fuese necesario, sin que ello afecte la condición de habilitados de los Organismos de Evaluación y Conformidad"*. De esta forma, todos los Organismos de Evaluación y Conformidad, deberán acreditarse ante el ONA y de esta forma sus servicios prestados tendrán validez internacional, reduciendo significativamente los costos del proceso y reforzando su papel en los procesos de comercio internacional.

**Involucrados:** Organismos de Evaluación y Conformidad, ONA, Ministerio del Interior.

### 63-Centralización de las consultas en las oficinas centrales de Asunción

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** General

**Responsable:** Otros organismos de control

**Descripción:** Existen diversos organismos que deben controlar algunos productos y procesos de comercio exterior, como por ejemplo DINATRA y el Ministerio de Salud, los cuales tienen centralizados sus servicios en la sede central de los mismos, debiendo realizarse cualquier tipo de gestión de manera presencial y en dicha localidad. Esta situación tiene un gran impacto para las empresas que deben trabajar con dichos organismos ya que deben destinar recursos humanos para cumplir con la tarea de realizar las gestiones, adicionando costos extras al proceso y encareciendo los servicios prestados. Muchos de estos organismos, además de demandar la presencia física de un representante de la empresa, requiere la presentación de documentos y notas en papel, siendo contrarios a la política Cero Papel.

**Propuesta de Solución:** El Acuerdo de Facilitación del Comercio establece en su Artículo 1.3 referido a Servicios de información que los países firmantes deben disponer de servicios de información que permitan resolver consultas. En la reunión público-privada, fue mencionado que actualmente la Página Web de Transparencia sirve para realizar consultas a todos los organismos públicos y que los mismos tienen un plazo de hasta 15 días para dar una respuesta. Se sugiere la difusión por parte de los organismos intervinientes en los procesos de comercio exterior sobre esta posibilidad, así como a través de VUE con el objetivo de incentivar la utilización de medios digitales para la realización de consultas.

**Involucrados:** Todos los organismos de gobierno

#### 64- Escasez de contenedores Refeer y Foodgrade

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Solicita booking

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Para el transporte de mercaderías que requieren contenedores Refeer o Foodgrade, es difícil conseguir realizar el booking debido a la falta de disponibilidad de los mismos. En muchas ocasiones, los contenedores llegan a la plata de la empresa para cargar y no se encuentra en condiciones para el transporte requerido. Esta situación sucede por más de que se haya pagado una tasa de limpieza del contenedor. Esta situación se debe a que las importaciones son realizadas mayoritariamente en contenedores comunes de 40" y son estos mismos contenedores los que se encuentran disponibles en el mercado para la exportación.

**Propuesta de Solución:** Siendo que este problema es entre privados y deviene de la realidad del comercio exterior paraguayo como un todo, se propone que las navieras y los agentes de carga comuniquen a sus clientes plazos mínimos de antelación con los que es recomendable realizar sus booking, considerando las épocas de zafra y

sazonalidad con las que normalmente trabajan. La antecedencia en el booking no soluciona el problema pero disminuye el impacto de la situación.

**Involucrados:** Navieras y Agentes de carga

### 65- Inconvenientes para realizar la cancelación del Registro de Apertura para embarques parcelados

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Cancela Registro de Apertura

**Responsable:** Transportador Fluvial

**Descripción:** En el caso de exportaciones con embarque parcelado, las mismas son embarcadas en diferentes embarcaciones. Sin embargo, dicha exportación se encuentra registrada bajo un único número de despacho. Debido a esta situación el agente de transporte no puede cancelar el registro de salida una vez cargadas todas las mercaderías asignadas a una embarcación, ya que estas no representan la totalidad del despacho. De esta forma, el agente de transporte no puede cumplir con sus obligaciones, pudiendo ser sancionado. La última embarcación que carga la mercadería del despacho, figura para la aduana como quien cargó el totalidad del despacho parcelado. En la actualidad, los agentes de transporte realizan observaciones dentro del Sistema Informático SOFIA informando el número de despacho de la carga parcelada embarcada para evitar ser multados, sin embargo esta práctica no se encuentra establecida en normativa ni garantiza el control por parte de Aduana ni da seguridad jurídica para los agentes de transporte.

**Propuesta de Solución:** Para superar la situación descrita, se propone crear una funcionalidad sistémica en VUE. La Ventanilla deberá crear números de despacho hijo para los casos de embarques parcelados con el objetivo de que estas informaciones puedan ser utilizadas por los agentes de transporte para cancelar el Registro de Apertura. En el corto plazo, esta posibilidad deberá estar disponible en el Sistema Informático SOFIA.

**Involucrados:** VUE, Aduana

### 66- Extra costos y demoras en la exportación marítima por falta de mantenimiento de las vías navegables

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Pregunta: ¿Es fluvial/marítimo? En caso de ser afirmativa

**Responsable:** Freight Forwarder/ Agente De Carga/ Línea Marítima

**Descripción:** Las exportaciones marítimas que salen del país en barcazas por el Río Paraguay necesitan que el mismo se encuentre con sus vías navegables, es decir que se mantengan los 10 pies. Para asegurarse que la operación no será paralizada por

problemas de navegabilidad, es necesario mantener el dragado del Río. A pesar de que esta vía es de fundamental importancia para el comercio exterior paraguayo, no son realizadas las tareas de mantenimiento con la periodicidad requerida imposibilitando usar los puertos de Asunción en los casos en que el Río baja. Cuando esto sucede, es necesario contratar un transporte terrestre hasta Pilar y desde allí iniciar el transporte fluvial. Esto aumenta los costos de la operación, ya que los exportadores se ven obligados a pagar un flete adicional.

**Propuesta de Solución:** Siendo que VUE será la plataforma donde se encontrarán todos los organismos de control, el portal mediante el cual se podrán realizar todas las formalidades que requiere la exportación y todos los eslabones de la cadena logística tendrán usuarios para realizar sus funciones, su alcance para la comunidad de comercio exterior es inigualable. En base a ello, se propone que en su página web se publique la información sobre la navegabilidad del Río, así como la programación y actualización del dragado. Estas informaciones serán extraídas de la base de datos de la Armada, entidad que en la actualidad la posee. Para ello, VUE deberá firmar un acuerdo con la Armada para el intercambio y difusión de información. Se propone también que la empresa responsable por el dragado del Río sea contratada mediante licitación pública internacional para garantizar la transparencia, eficiencia y mejor opción costo/beneficio. Estas medidas traerán previsibilidad y transparencia a las operaciones fluviales, permitirá al sector privado demandar el efectivo cumplimiento de los cronogramas, disminuirá los costos y optimizará el comercio exterior paraguayo.

**Involucrados:** VUE, Armada, Dirección Nacional de Contrataciones Públicas

### 67- Expediente en papel sobre verificación y precinto en planta

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Precinta el contenedor

**Responsable:** Exportador

**Descripción:** Las cargas que son consolidadas en planta, pueden ser precintadas en la misma planta solicitando el servicio extraordinario a Aduana para que esté presente al momento de cargar. De esta forma, la verificación de la mercadería se realiza antes de ella llegar al puerto, se presenten los documentos del despacho y se conozca el canal de selectividad. Al momento de realizar este servicio extraordinario, la aduana realiza un expediente manual que certifica que la carga se verificó y se colocó correctamente el precinto. Dicha información no es registrada en ningún sistema y tan solo consta en dicho documento en papel. Al momento de la carga llegar al puerto por donde va a salir, si el canal de selectividad fuese rojo, la misma deberá ser nuevamente verificada, sin que el guarda pueda tener acceso al expediente realizado inicialmente en la plata.

**Propuesta de Solución:** Para evitar que la situación descrita, se propone el desarrollo de nuevas funcionalidades en VUE. De esta forma se propone que se cree dentro de VUE la función para solicitar el servicio extraordinario de Aduana, en este caso, para la

inspección al momento de cargar y la colocación del precinto en el contenedor. Siendo que Aduana estará integrada en VUE, esta información estará disponible para todas las administraciones aduaneras. Dentro de este sistema, la Aduana podrá subir el expediente correspondiente. Si al momento de oficializar el despacho, se designa canal rojo, el exportador podrá vincular la inspección realizada para abrir y reprecintar la carga. Siempre será posible, mediante una comunicación formal, realizar una nueva inspección si la administración aduanera lo encuentra pertinente.

**Involucrados:** Aduana, VUE

### 68- Imprevisibilidad de llegada en los puertos impide la gestión del ingreso de forma eficiente

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Ingresa al Puerto

**Responsable:** Transportador Terrestre Nacional

**Descripción:** La infraestructura vial presenta numerosos problemas impidiendo estimar con cierto grado de exactitud el horario en que los camiones llegarán a puerto con los contenedores para cargarlos en las embarcaciones fluviales. Este problema es especialmente grave en épocas de lluvias, donde la infraestructura existente no atiende las necesidades generando congestión y retrasos en la llegada a los puertos. La falta de previsibilidad en el horario de llegada de los camiones, impide que los puertos puedan establecer horarios específicos para el ingreso de los camiones. Esta situación, lleva a que se generen filas en los ingresos de los puertos hasta que son liberados espacios para ingresar. En época de zafra, los camiones son utilizados como silos con la mercadería hasta poder ingresar.

**Propuesta de Solución:** En la reunión público-privada fue mencionado por las autoridades que existen planes del gobierno para la mejora de la infraestructura vial. Se propone que el grupo del sector privado para las Mejoras del Comercio Exterior de UIP realice un seguimiento de dichas mejoras con el objetivo de identificar los puntos críticos que necesitan ser mejorados para que sea posible predecir tiempos de tránsito interno. De esta forma, será posible que los puertos adopten horarios para el ingreso de los camiones, eliminando la congestión y filas.

**Involucrados:** MOPC, Puertos, Grupo de Trabajo para las Mejoras del Comercio Exterior de la UIP.

### 69- Proceso personal de solicitud de verificación

**Modal:** Marítimo y Terrestre

**Actividad:** Solicitud verificación física de organismo de control

**Responsable:** Despachante de aduana

**Descripción:** Cuando el permiso previo de exportación solicitado ante el organismo correspondiente, está sujeto a verificación física, la misma debe suceder en la terminal donde se realiza el despacho. En VUE, el despachante solicita el certificado correspondiente (Sanitario, Fitosanitario, Zoonosanitario, etc) y debe posteriormente coordinarse con el organismos por teléfono o personalmente. No existe un procedimiento establecido o la posibilidad de coordinar la inspección mediante el sistema. Una vez que el organismo realizó la inspección, se realiza un acta de inspección la cual es entregada al despachante. Esta falta de procedimientos definidos lleva a que las gestiones sean discrecionales, pudiendo generar demoras injustificadas. Por otra parte, la emisión del acta en papel, además de ser contraria a la política Cero Papel, deja en evidencia la falta de aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles para la gestión electrónica de los procesos.

**Propuesta de Solución:** El presente problema será solucionado mediante un cambio en los procedimientos, producto de la utilización de herramientas digitales. Para ello, VUE deberá contar con un sistema de agenda que permita coordinar las inspecciones con los organismos de control de forma electrónica, sin necesidad de realizar contactos personales. De esta forma, el proceso será transparente, por orden de solicitud y eficiente. A la vez, una vez que el organismo realice su inspección, VUE deberá tener dentro de su sistema la posibilidad de generar el Acta de Inspección, la cual será firma con token del funcionario público correspondiente. De esta forma, las unidades centrales de dichos organismos, tendrán automáticamente la posibilidad de ver dichas informaciones y proceder con la emisión de los certificados requeridos

**Involucrados:** Organismos de control y VUE

## 70- Desconocimiento de las operaciones por parte de los exportadores

**Modal:** Marítimo

**Actividad:** Proceso general

**Responsable:** VUE

**Descripción:** Fue identificado por el Sector Público que las empresas exportadoras delegan numerosas actividades en los despachantes de aduanas y terceros (cadetes), no conociendo los detalle el proceso que están realizando. Esta situación genera una demanda extra de trabajo a los organismos públicos ya que muchas veces son enviadas personas a realizar trámites ante los organismos y si surgen dudas, no es posible responderlas en el momento por desconocimiento de la persona que está realizando la gestión y siempre es necesario recurrir al despachante. A la vez, fue mencionado que las modificaciones y actualizaciones en normativas muchas veces son desconocidas por parte de los exportadores.

**Propuesta de Solución:** Conforme ya fue mencionado en la Solución al problema 66, el alcance de la difusión de información VUE para la comunidad de comercio exterior es inigualable. Es por ello que deberá crearse un Manual sobre la Nueva Exportación, con

las informaciones del nuevo proceso que resultará de la aplicación de las recomendaciones presentes en el Informe. Este Manual explicará en un lenguaje simple y práctico las nuevas facilidades para la comunidad de comercio exterior, así como la forma de utilizar el sistema. Se sugiere, como complemento de dicho Manual, la elaboración de videotutoriales con actualizaciones periódicas sobre cómo utilizar el sistema y las ventajas del mismo. A la vez, se propone que VUE tenga un espacio específico para la difusión de información sobre alteraciones o modificaciones de leyes, decretos, resoluciones y circulares que afectan las exigencias y requisitos del proceso. Los usuarios de VUE podrán registrarse con su e-mail para recibir por mail las actualizaciones que se cargan en la página de VUE. La concentración de informaciones en un único local, permitirá a todos los involucrados mantenerse actualizados y conocer en detalle el proceso.

**Involucrados:** VUE, Comunidad de Comercio Exterior.