

**RES. No. 0103/2018/UAIP. DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.** Ilopango, a las once horas con treinta minutos del día seis de julio de dos mil dieciocho.

Vista la solicitud de información número DGA-2018-0082, recibida electrónicamente en la Unidad de Acceso a la Información Pública – UAIP, por medio de la Plataforma de Gobierno Abierto, el día 26 de junio de 2018, realizada por la joven [REDACTED], quien actúa en su carácter de persona natural y se identifica por medio de su Documento Único de Identidad Número: [REDACTED], en la cual solicita lo siguiente:

1. Indicación del tiempo promedio que los productos (mercancías) pasan en aduana y sus razones, para el período de enero de 2018 hasta la fecha de esta solicitud.
2. Detalle de las medidas que se implementaron para el mejoramiento de su institución desde enero 2018 hasta la fecha de esta solicitud, es decir, las acciones realizadas para mejorar los servicios que esta institución brinda a la ciudadanía.
3. Medidas que la DGA ha está tomando para contrarrestar las múltiples caídas del sistema informático que se reportan en medios de comunicación

Así mismo manifiesta que la información se le entregue mediante correo electrónico.

#### **Y CONSIDERANDO:**

**I)** Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50, 66 Y 72 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en lo consiguiente LAIP), le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.

**II)** A partir del deber de motivación genérico establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregar por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

**III)** De acuerdo con la trazabilidad de la información, la respuesta debe efectuarse de conformidad a la información obtenida por la Unidad Administrativa a la cual se le solicitará el apoyo, con la finalidad que verifiquen y clasifiquen, bajo su competencia y se informe a esta Unidad.

**IV)** En virtud de lo anterior, se solicitó a través del correo de la Plataforma de Gobierno Abierto el día 27 de junio de 2018, a la División de Operaciones, Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad y la División de Tecnología de Información y Comunicaciones de esta Dirección General de Aduanas, en el cual se trasladó la solicitud de información, con referencia número DGA-2018-0082 de fecha 26 de junio de 2018, en la que se les solicitó:

1. Indicación del tiempo promedio que los productos (mercancías) pasan en aduana y sus razones, para el período de enero de 2018 hasta la fecha de esta solicitud.
2. Detalle de las medidas que se implementaron para el mejoramiento de su institución desde enero 2018 hasta la fecha de esta solicitud, es decir, las acciones realizadas para mejorar los servicios que esta institución brinda a la ciudadanía.
3. Medidas que la DGA ha está tomando para contrarrestar las múltiples caídas del sistema informático que se reportan en medios de comunicación

**V)** El día 5 de julio de 2018, se obtuvo respuesta de parte de la División de Operaciones en el cual proporcionó la Información siguiente en cuanto al punto número uno:

De conformidad con las disposiciones legales, las únicas mercancías que permanecen en los recintos aduaneros por algún procedimiento a cargo de la Administración, son aquellas cuyo resultado de gestión de riesgos (selectividad) indica que se debe efectuar una verificación inmediata. Si el resultado de la gestión de riesgos es levante automático, las mercancías se despachan inmediatamente del recinto aduanero.

Por lo anterior, se cuenta con medición del tiempo de despacho de las mercancías cuyo resultado de gestión de riesgos es verificación inmediata, y se mide desde el momento en que se ejecuta la selectividad, hasta el momento en que se completa la liquidación de la declaración de mercancías en el sistema aduanero.

Adicionalmente, la DGA lleva dos tipos de mediciones dentro de las declaraciones que son sujetas a verificación inmediata: una para las declaraciones que se liquidan sin determinación de discrepancia, y otra para aquellas verificaciones donde sí se determina una discrepancia; en este último caso no se mide el plazo de liquidación de la declaración con discrepancia, sino que se mide el plazo desde la selectividad hasta la notificación de la discrepancia al importador (o su representante) y su respectivo registro en el sistema aduanero. Es importante señalar que una vez se notifica una discrepancia, al importador le acude el derecho de apelar ante una instancia administrativa o ante una judicial si así él lo estima, de forma tal que el proceso de liquidación de la declaración puede prolongarse de forma indefinida, saliendo de la esfera de la Administración Aduanera, razón por la cual, en los casos donde se determina discrepancia, la medición se efectúa hasta el momento en que ésta es notificada al importador. También, es importante señalar que en estas mediciones se excluyen las declaraciones por importación de vehículos usados, y que todas las mediciones se expresan en horas hábiles.

Los resultados reportados en lo que va del período de enero a junio de 2018 son los siguientes:

<b>Aduana</b>	<b>Tiempo Declaraciones discrepacias</b>	<b>promedio sin</b>	<b>Tiempo Declaraciones discrepacias</b>	<b>promedio con</b>
Aduana Terrestre San Bartolo	13.5 horas hábiles		16.4 horas hábiles	
Aduana Marítima de Acajutla	17.8 horas hábiles		22.8 horas hábiles	
Aduana Aérea (sin Courier)	10.62 horas hábiles		18.7 horas hábiles	
Aduanas de frontera terrestre	11.4 horas hábiles		16.12 horas hábiles	



Razones por las cuales las mercancías permanecen en aduanas:

Básicamente pueden identificarse las siguientes razones:

- Cantidad de ítems contenidos en una misma declaración de mercancías, lo que hace que el análisis y la revisión de la documentación pueda demorarse un poco más.
- Si una declaración es sujeta de verificación inmediata, independientemente de las mercancías declaradas, permanecerá un tiempo mayor en el recinto aduanero; además, si se determina la existencia de discrepancias, el tiempo de permanencia será considerablemente mayor.
- Otros factores como disponibilidad de espacio en fronteras para la verificación inmediata: por ejemplo, en fronteras terrestres, cuando el tipo de mercancías requiere de cierto manejo para su descarga y posterior verificación inmediata, el administrador puede disponer el envío de las mercancías hacia una aduana interna (San Bartolo o Santa Ana), haciendo esto, que el período de despacho de las mercancías sea aún más largo.
- La naturaleza misma de las mercancías declaradas: como norma, la aduana de frontera terrestre debe efectuar la verificación inmediata de mercancías perecederas de forma prioritaria, principalmente las frutas, verduras, vegetales y algunos productos alimenticios. El resto de mercancías, dependerá de si son de fácil manipulación e identificación para efectuar la verificación en la frontera terrestre; caso contrario, el administrador puede recurrir a enviar las mercancías en tránsito hacia una aduana interna, para que en ese lugar se efectúe la verificación inmediata, haciendo que el tiempo de despacho de las mercancías sea mayor.

El día 2 de julio se obtuvo respuesta de la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad en cuanto al punto número dos, en el cual proporcionó la siguiente información:

1. Desde el 26 de abril, se encuentra publicada y en vigencia, la DACG No. DGA.008-2018: "Disposiciones generales relativas al despacho de muestras sin valor comercial de beneficiarios de la Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización", en donde se establece un nuevo despacho de muestras para Declaraciones de Mercancías Acumuladas.
2. Con el objetivo de acercar los servicios a la población salvadoreña a través de las herramientas tecnológicas, la DGA lanzó, desde el 7 de mayo, una plataforma informática para que los usuarios puedan presentar desde la comodidad de su casa u oficina solicitudes de 10 servicios aduaneros en línea.
3. A partir del 9 de mayo, se habilitó la Aduana Las Chinamas para que los medios de transporte de carga vacíos utilicen dicha frontera para ingresar a Guatemala; el horario habilitado es de 9:00 p.m. hasta las 4:00 a.m.
4. El 31 de mayo, se publicó la DACG No. DGA.009-2018: "Simplificación del despacho aduanero de importaciones de encomiendas familiares, que ingresen al país por vía terrestre y marítima para ser procesadas en Aduana Terrestre San Bartolo" y 2 anexos, adjuntos; la cual entró en vigencia a partir del 1 de junio de 2018.
5. Para la Aduana la Hachadura se implementó una plataforma informática donde el usuario puede generar su mandamiento para pago de marchamo.

6. Desde el 11 de junio, se habilitó el número telefónico 121, mecanismo para participación del usuario que es atendido en fronteras; bajo la modalidad de canal único para la presentación de quejas, avisos y denuncias de la DGA, DGME, PNC y MAG.

El día 27 de junio de 2018, se obtuvo respuesta de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones en cuanto al número tres en el cual proporcionó la información siguiente:

Principales problemas: 1- Bloqueo de sesiones 2- Bloqueos de memoria 3- Tránsitos no encontrados 4- Pagos no reflejados Soluciones a cada punto anterior 1- Monitoreo constante de las plataformas y limpieza de sesiones que quedan abiertas 2- Existe un instructivo para las aduanas, el cual será revisado y re lanzado 3- Solución con SIECA, puesto que normalmente son atrasos que tienen ellos en las transmisiones 4- Trabajos con DGT, lanzamiento de nuevo sistema de pago integrado.

**VI)** Con la respuesta antes relacionada, se estaría evacuando la petición de la solicitud número DGA-2018-0082 de fecha 26 de junio de 2018, la cual se proporcionará dicha providencia electrónicamente al correo [REDACTED], por ser el medio solicitado para tal efecto.

**POR TANTO:** En relación a lo antes expuesto y con base a las disposiciones legales citadas, y a los artículos 2, 3 literal "a", 4 literal "a", 62, 66, y 71 inciso segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública(LAIP); 57 y 58 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, **RESUELVE: a) Declárase procedente**, la solicitud número DGA-2018-0082 de fecha 26 de junio de 2018, realizada por la joven [REDACTED]; **b) Entréguese** la presente providencia, con la respuesta ya relacionada en el considerando V, de esta providencia; con la información antes relacionada queda evacuada la petición con número de referencia DGA-2018-0082 de fecha 26 de junio de 2018, por lo que la misma se proporcionará vía electrónica al correo [REDACTED], por ser el medio solicitado para tal efecto. **NOTIFÍQUESE.**



Lic. Luis Carlos Valladares Lara  
Oficial de Información  
Unidad de Acceso a la Información Pública  
Dirección General de Aduanas