

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES A EXPORTADORES 2008

Desde el año 2003 el Centro de Trámites de Exportación (CENTREX) del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), realiza encuestas con el objeto de conocer la percepción de los exportadores acerca del servicio brindado, basándose en el Modelo Institucional denominado "Índice de Satisfacción de Clientes" (ISC), ejecutado anualmente por el BCR.

La evaluación, se efectúa a través de dos encuestas, las cuales son aplicables a clientes externos e internos, siendo los externos las personas naturales o jurídicas a quienes se les brinda el servicio de autorización de exportaciones y los internos los constituyen el personal del CENTREX. A estos últimos, les permite identificar su nivel de conocimiento de los clientes, sus necesidades y la satisfacción en el servicio brindado.

¿Que es el Modelo del ISC?

Es un modelo orientado para medir el servicio que se brinda a los clientes internos y externos, mediante una encuesta.

¿Cuál es el propósito del Modelo?

- ❖ Impulsar la efectividad en la prestación de servicios.
- ❖ Contribuir a medir la calidad de los productos.
- ❖ Conocer las necesidades de los clientes.
- ❖ Generar una cultura de servicio al cliente.
- ❖ Mejorar los procesos para implementar proyectos que se traducen en beneficios para satisfacer a los clientes.

Al utilizar este modelo, se le facilita al CENTREX estar a la vanguardia en la mejora continua de los procesos y la calidad del servicio, ya que permite identificar aspectos positivos; las oportunidades de mejora del servicio brindado y tener un panorama de las diferencias entre la percepción del proveedor del servicio y las expectativas de los clientes.

Los resultados obtenidos se traducen en ideas, que se convierten en proyectos que al ser ejecutados, se desarrollan nuevos productos o modificaciones tecnológicas, que fortalecen los procesos del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SI-CEX).

DETERMINACION DE LA MUESTRA 2008:

Del total de exportadores activos que incluye personas naturales y jurídicas, se estableció una muestra de 144 exportadores a encuestar, representantes de los diferentes sectores y que cubren el 70% del total de operaciones registradas en CENTREX durante el 2008, como se muestra a continuación:

Sector Económico	Número de Empresas encuestadas
Industria	106
Comercio	24
Agroindustria	5
Servicios	3
Pesca	2
Avicultura	1
Otros	3
Total	144



Los resultados obtenidos en los últimos cinco años, en promedio supera el 90%; calificación que evalúa el servicio del CENTREX como satisfactorio y cumple las expectativas del sector exportador.

En el 2008, la calificación obtenida fue de 93.11%, destacando los exportadores sobre los servicios, la calidad y tecnología moderna, que se traduce en un reconocimiento al personal del CENTREX por el servicio brindado.

Servicios Evaluados por los Exportadores

DIMENSIONES	DEFINICIÓN	PONDERACIÓN
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos de cómputo y comunicaciones.	94.18
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	94.26
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad del personal en ayudar a sus clientes y proporcionar un servicio rápido.	91.10
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	91.78
Empatía	Atención individualizada que ofrece el CENTREX a sus clientes.	94.21
ÍNDICE		93.11

Del resultado obtenido en el año 2008 se elaboró el Plan de Trabajo para el año 2009, el cual está orientado a superar las oportunidades de mejora identificadas por los exportadores, así como implementar acciones para facilitar el seguimiento de la calidad del servicio y proponer mejoras en los procesos.

Acciones implementadas en los últimos tres años producto de los resultados obtenidos a través de las encuestas ISC:

2006:

- Emisión Electrónica del Certificado de Origen del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica, Estados Unidos y República Dominicana (CAFTA-RD por sus siglas en inglés).
- Implementación del pago electrónico de los servicios de autorización de documentos del CENTREX y Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

2007:

- Modernización del mecanismo de intercambio de información para autorizar documentos de exportación entre los sistemas del BCR, la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala.
- Habilitación del sitio de contingencia www.centrexonline.com para autorizar documentos de exportación.
- Se gestionó ante el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), la ampliación a 30 días para la fecha de vigencia de certificados zoonosanitarios de exportación.

2008:

- Emitir de forma electrónica el Certificado de Origen del Tratado de Libre Comercio con Taiwán.
- Implementar el uso de los Certificados Sanitarios para Pesca y Miel hacia la Unión Europea, en tres idiomas (español, inglés y alemán).
- Habilitar de forma permanente los sitios www.centrex.gob.sv y www.centrexonline.com.sv para la autorización de documentos de exportación.
- Se incluyó la Disposición Administrativa de la DGA sobre apertura de 11 dígitos de las fracciones arancelarias de café gourmet y otros productos que lo requieren.

- Se habilitó el reenvío automático de las operaciones de exportación que reciben respuesta de error en el proceso de interconexión con la DGA.
- Aseguramiento en la continuidad de los Servicios a Exportadores a través del Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

El esfuerzo encaminado a brindar un mejor servicio, ha sido percibido satisfactoriamente por el sector exportador, quienes valoran positivamente las innovaciones que se han puesto a su disposición. Además, por iniciativa propia, el CENTREX se esfuerza en continuar garantizando un servicio seguro y eficiente en beneficio de sus clientes.

Adicionalmente, en las encuestas los exportadores tienen la oportunidad de expresar aspectos como: ¿En qué está fallando CENTREX? y ¿Que tendría que hacer para mejorar?, dichas opiniones

resultaron valiosas debido a que permitieron tomar acciones específicas como:

- Inscripción de exportadores en un máximo de dos horas.
- Creación y envío de claves de acceso al SICEX en un máximo de 24 horas hábiles.
- Respuesta oportuna de consultas recibidas en correo electrónico,
- Atención a llamadas telefónicas.
- Incorporación de productos exportables en SICEX.

De las encuestas realizadas, se han resumido algunas de las opiniones vertidas por los clientes sobre los servicios proporcionados, las cuales se detallan a continuación:

COMENTARIOS RECIBIDOS EN ENCUESTA DE INDICE SATISFACCION DE CLIENTES 2008

- Rapidez en la autorización de las exportaciones e impresión de documentos, ayudan a resolver los problemas.
- Vanguardia en la plataforma tecnológica.
- Fácil navegación en los sitios Web.
- Facilidad en cancelar los derechos de exportación a través de la red bancaria y no acudir a pagar en las oficinas centrales, ahorrando tiempo y dinero al exportador.
- Personal capacitado para brindar asistencia técnica a consultas que diariamente se reciben a través de la vía electrónica, telefónica y en la ventanilla del CENTREX, sobre trámites de exportación, asesoría aduanera, pago electrónico, clasificación arancelaria de mercancías, uso del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), entre otros.
- Esmero y compromiso en el servicio que se brinda.



El CENTREX agradece el aporte brindado por el sector exportador al contestar la encuesta, así como las sugerencias recibidas por el correo electrónico centrex@bcr.gob.sv.

Sus comentarios, sugerencias y opiniones, nos ha permitido crecer como equipo de trabajo y buscar acciones proactivas para brindarles un mejor servicio.

DE INTERES PARA USTED

¡RECORDATORIO A EXPORTADORES!

IDENTIFICACIÓN DEL MEDIO DE TRANSPORTE EN LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS Y FORMULARIO ADUANERO ÚNICO CENTROAMERICANO

La Dirección General de Aduanas a través de Boletín Informativo N° DGA-026-2007 publicado en octubre de 2007, solicitó a todos los exportadores que para facilitar la transmisión electrónica de la Declaración de Mercancías y el Formulario Aduanero Único Centroamericano mediante SIDUNEA 1.18 en el SICEX, en los regímenes de exportación definitiva y reexportación, deberán colocar en la casilla de identificación del medio de transporte, la placa del medio y el código de transportista.

En caso de que el medio sea registrado, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- 1) Si el país de destino es Honduras o Guatemala y los impuestos se cancelaran en la frontera del país de importación, deberán colocar la placa del medio de transporte y el código de transportista, si el medio está registrado en la DGA.
- 2) Si el país de destino es distinto a los mencionados en el punto uno o si fueren los mismos pero con destino a un puerto marítimo o aeropuerto

de dichos países, entonces deberá describir el número de placa del medio de transporte y será obligatorio detallar el código de transportista.

- 3) Si al arribar el medio de transporte a la aduana de salida en El Salvador, la placa es distinta de la transmitida, deberá presentar una carta de corrección en original o por fax la cual podrá ser firmada por:
 - a) Transportista respectivo en caso de FAUCA.
 - b) Apoderado Especial Aduanero de la empresa exportadora en caso de las Declaraciones de Mercancías y FAUCA.
 - c) Representante de la empresa, para las Declaraciones de Mercancías y FAUCA.
 - d) Agente de Aduanas en caso de Declaraciones de Mercancías.

Las correcciones antes detalladas no generan infracciones aduaneras y será realizada inmediatamente por la aduana a efectos de no retrasar las exportaciones.

CONTÁCTENOS:



Banco Central de Reserva
de El Salvador



Alameda Juan Pablo II y 17 Av. Norte, San Salvador
Teléfonos 2281-8085 al 91 FAX 2281-8086
CENTRO DE TRÁMITES DE EXPORTACION (CENTREX)
www.centrex.gob.sv ó www.centrexonline.com
centrex@bcr.gob.sv