**CAPITULO I**

**GENERALIDADES**

* 1. **Introducción**

La Aduana Nacional de Bolivia tiene como objetivo general el control de importación y exportación de Mercaderías del País, provee al importador procesos automatizadas para la salida de estas mercaderías de sus instalaciones controlando el pago de impuestos y que los datos proporcionados por el importador sean correctos con los datos de la Mercadería

* 1. **Antecedentes**

**1.3 Planteamiento del Problema**

En el Estudio y Análisis del Sistema se Encontró los Siguientes Problemas:

* **1.3.1 Problema General**
  + La Falta de un Sistema de Registro de Terceras Personas que tramitan la documentación correspondiente a la salida de mercadería genera que los importadores sean propensos a engaños por parte de estas personas.
  + La Falta de información de las personas sobre los procesos de trámite genera la contratación de terceras personas que realizan el tramitado de la Mercadería pero al no contar con una identificación que avale sus conocimientos sobre la documentación pueden fácilmente ser engañados.
* **1.3.2 Problemas Específicos**
  + La Compra del Boleto de viaje genera excesiva pérdida de Tiempo en horas picos.
  + La Compra Y Recarga de la Tarjeta del Teleférico actualmente genera burocracia ya que se tiene que ir a dos puntos de atención diferentes.
  1. **OBJETIVO GENERAL:**

Aplicar ingeniería de requerimientos al servicio de sanciones y reprogramación de entrega de mercancías a los importadores y exportadores, para realizar el trabajo de manera eficiente de tal forma que el cliente tenga una atención mejorada y de esta manera la Aduana Nacional De Bolivia perciba mayores ingresos

* 1. **OBJETIVO ESPECIFICO:**
* Realizar la identificación del proceso por el cual se hace la sanción y reprogramación de entrega de mercancía.
* Determinar si existen falencias en el actual sistema de la Aduana Nacional De Bolivia.
* Identificar y analizar los requisitos funcionales y no funcionales necesarios para un óptimo desempeño del personal encargado de este servicio.
* Brindar posibles soluciones para optimizar el proceso de sanciones y reprogramación de entrega de mercancía.
* Realizar análisis de costo.

1. **HIPOTESIS:**

La aplicación de la Ingeniería de requerimientos permite identificar la deficiente atención e información al cliente sobre impuestos y tributos arancelarios, tramite de exportación e importación, lo que nos permite plantear alternativas de solución.

* 1. **Planteamiento de la Hipótesis**

Se planteó la Siguiente Hipótesis para el proyecto:

* **1.5.1 Hipótesis**
  + El Análisis de los procesos de Cobro en el Teleférico generara nuevas alternativas de solución a corto y largo Plazo para mejorar las Ganancias de la Empresa
  1. **Alcances**

Dado que el Teleférico en su Fase 1 tiene 3 Líneas: Rojo, Amarrillo y Verde, en el Proyecto solo se enfocara en la Línea Roja dado que es la Línea más Utilizada Actualmente.

* 1. **Justificación**

El Teleférico La Paz – El Alto es una de los más grandes mega-proyectos que tiene el Departamento de La Paz, dado su nivel de importancia se eligió esta empresa por la facilidad de obtención de información y por el interés que se tiene sobre su funcionamiento