

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y

RELACIONES INTERNACIONALES



Trabajo de Suficiencia Profesional:

MEJORAMIENTO EN EL PROCESO OPERATIVO EN EL RÉGIMEN DE

IMPORTACIÓN EN UNA AGENCIA DE ADUANA

Presentado por:

Ruiz Dávila, Stephanie del Carmen

Para optar el título Profesional en:

Gestión de Comercio Exterior y Marketing Internacional

LIMA – PERU

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, por ser el pilar más importante
y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional.

A mis dos ángeles, mi padre y mi mamita Beatriz que
a pesar de la distancia, seguirán siendo mi guía
y un ejemplo de perseverancia.

A mi hermana, por ser una gran amiga y por
estar presente en cada reto de mi vida.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa
e indirectamente en la realización de este proyecto.

INDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION.....	9
CAPÍTULO I	11
1.MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Marco Histórico.....	11
1.2. Bases Teóricas	17
1.3. Marco Legal.....	34
1.4. Antecedentes del estudio	46
1.5. Marco Conceptual	53
CAPITULO II	57
2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	57
2.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	57
2.2 Formulación del Problema	63
CAPITULO III	64
3.OBJETIVOS, DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1. Objetivo General y Específico	64

3.2. Delimitación del Estudio	65
3.3. Justificación e Importancia del estudio	65
CAPITULO IV	67
4.FORMULACIÓN DEL DISEÑO	67
4.1. Diseño Esquemático	67
4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño	69
CAPÍTULO V	73
5. PRUEBA DEL DISEÑO	73
5.1 Análisis de una agencia de aduana: LBC AGENTES DE ADUANA.....	73
5.2 Aplicación de la propuesta de mejora en la agencia de aduana.....	75
5.3 Cronograma de Actividades	90
5.4 Técnica	90
5.5 Resultado de la implementación del sistema COMEX1	98
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS.....	108

RESUMEN

Los planes de mejoramiento, son instrumentos que se requieren para poder corregir deficiencias que se encuentran dentro de los procesos o sistemas, esto se realiza mediante una autoevaluación como base para la definición de un programa de mejoramiento a partir de los objetivos definidos. El objetivo del presente estudio “MEJORAMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO EN EL REGIMEN DE IMPORTACION EN UNA AGENCIA DE ADUANA” está encaminado a mejorar el seguimiento del proceso operativo en una agencia de aduanas, a través de la implementación de un nuevo sistema.

Para llevar a cabo dicho trabajo, se ha visto conveniente aplicar el método de investigación, ya que para buscar una mejora en nuestro ambiente laboral, hemos tenido que investigar marcos históricos, antecedentes, bases teóricas, etc, que nos han servido como soporte para cumplir con nuestro objetivo principal.

Luego de realizar las investigaciones pertinentes y de recibir la aprobación de nuestro equipo de trabajo, para que en un futuro se implemente el sistema COMEX1, se llegó a la conclusión que gracias al nuevo sistema, se optimizarían tiempos, procesos e información dentro de la agencia de aduana, mejorando así el seguimiento del proceso operativo, pero sobretodo contaríamos con la plena satisfacción del cliente, al conocer que sus despachos serán trabajados de manera eficiente.

Palabras claves: Proceso operativo, agencia de aduana, régimen de importación, cliente, optimización de tiempos .

ABSTRACT

Improvement plans are instruments that are required to correct deficiencies that are within processes or systems, this is done through a self-assessment as a basis for defining an improvement program based on the defined objectives.

The objective of the present study "IMPROVEMENT OF THE OPERATING PROCESS IN THE IMPORT REGIME IN A CUSTOMS AGENCY" is aimed at improving the monitoring of the operational process in a customs agency, through the implementation of a new system.

To carry out this work, it has been convenient to apply the research method, since in order to seek an improvement in our work environment, we have had to investigate historical frameworks, background, theoretical bases, etc., which have served as support to fulfill with our main objective.

After conducting the relevant research and receiving the approval of our team, so that in the future the COMEX1 system is implemented, it was concluded that thanks to the new system,

times, processes and information within the agency would be optimized. of customs, thus improving the monitoring of the operational process, but above all we would have the full satisfaction of the client, knowing that their offices will be worked efficiently.

Key words: Operational process, customs agency, import regime, client, optimize times.

INTRODUCCION

Las agencias de Aduanas, son de gran importancia en el proceso logístico de una importación o exportación, cada vez que las empresas realicen estas operaciones tienen la confianza de acudir a estos agentes, ya que son los encargados de realizar los trámites para el ingreso o salida de los productos de forma efectiva y según lo establecido por ley.

Hoy en día las empresas constituyen pilares fundamentales en la economía de un país, es por ello que se debe de desarrollar programas eficientes, que contribuyan a la optimización de la prestación de servicios, como medios para alcanzar la competitividad.

La competitividad es cada vez más fuerte, en donde las empresas deben de realizar constantes estudios y capacitaciones a sus colaboradores para poder sobresalir y brindar servicios de calidad en busca de la satisfacción del cliente; es por ello que mediante el presente estudio se desarrolla un plan de mejoramiento con la implementación del sistema COMEX1 en una agencia de aduanas; el cual contribuya a la optimización de los procesos y reducción de tiempos.

Para el desarrollo del presente estudio se presentan una serie de parámetros los cuales son necesarios para la elaboración del mismo, estos se describen mediante 5 capítulos los se explica a continuación.

En el capítulo I se realiza una investigación previa para conocer el marco histórico, base teórica, marco legal, etc.

En el capítulo II se analiza y se formula la realidad del problema que surge en la agencia de aduana.

En el capítulo III, se plantea los objetivos generales y específicos, además de la delimitación y justificación de la investigación.

Capítulo IV se elabora el diseño esquemático y la descripción de los aspectos básicos.

En el capítulo V se lleva a cabo la implementación del sistema COMEX1 en la agencia de aduana, y se analiza los resultados obtenidos.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones, fundamentadas en los resultados del estudio realizado en la agencia de aduanas.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco Histórico

El comercio internacional ha experimentado un auge espectacular pudiéndose constatar operaciones de gran complejidad, que comprometen grandes distancias y cuyos valores son tremendamente significativos. El dinamismo del comercio ha hecho necesaria la participación de Agentes externos como intermediarios entre la Aduana y los particulares.

El paso del tiempo, el avance tecnológico, las nuevas orientaciones y normativas aduaneras han posibilitado la adecuación del que hacer aduanero. Las aduanas existieron en todos los pueblos de la antigüedad, según la importancia del comercio de cada ciudad, con la finalidad de controlar la entrada y salida de mercancías, y como forma de recaudar fondos.

En los años 1990, la aduana en el Perú se encontraba en crisis, según las afirmaciones del ingeniero Luis Linares Gallo (egresado en 1968 de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), que en ese entonces actuó como consultor para que sea coordinador del proceso de modernización de Aduanas y pudo observar cada deficiencia de la aduana. Él nos comenta en el portal América Sistemas que no “había procedimientos, los trabajadores actuaban sin mayor dirección y con poca productividad, las tecnologías de la información brillaban por su ausencia. Era un caos esta entidad pública”.

Por entonces, el gobierno acordó un préstamo de US\$425 millones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), condicional a cambio de realizar algunas reformas en ocho instituciones públicas como Sunat, Aduanas, entre otras.

La recaudación tributaria y aduanera en el país tenían índices muy bajos. Por lo tanto, los cambios de la estructura organizacional y el comportamiento y preparación de sus trabajadores tenían que cumplir cambios importantes e inevitables, no había otra posibilidad a nivel país.

Es por ello que el ingeniero fue convocado a ser parte de este cambio, y dada la realidad de la aduana y producto de un convenio de cooperación técnica con el BID, se crearon comisiones de reorganización, de evaluación de personal, de tecnologías de la información, entre otras. Producto del trabajo de las comisiones se realizaron las siguientes acciones:

- Se retiró a través de incentivos y exámenes coordinados por la Universidad Nacional de Ingeniería, a más de mil personas, tanto en Lima como en el interior del país”.

- Permitieron reestructurar los procesos y procedimientos aduaneros, asegurando transparencia y simplicidad en los trámites aduaneros, que era un reclamo nacional.
- Se diseñó e implantó un sistema informático aduanero (SIGAD). En primer lugar, el nuevo sistema se empleó en la aduana marítima de Tacna y posteriormente en el Callao.

Luego de iniciar con las primeras acciones se pudo ir observando las primeras mejoras.

Un ejemplo que hace mención el ingeniero de la falta de orden es en la aduana de Tacna, en 1990; si uno ingresaba a las oficinas de Aduanas encontraba un ambiente caótico, donde uno no podía distinguir quién era trabajador de la institución y quien era usuario; éstos hasta sellaban directamente los documentos aduaneros.

Nos comenta que el desorden comenzaba desde la entrada que era custodiada por uno o dos resguardos aduaneros, los que no hacían ningún esfuerzo para controlar el ingreso de personas. En respuesta a ello se acordó la contratación de vigilancia privada para reemplazarlos. Producido este cambio, se restableció el control de lo que sucedía al interior de estas oficinas, desapareciendo o disminuyendo en forma casi automática muchos de los problemas diarios.

Así, la aduana de Tacna, fue elegida como aduana piloto para comenzar el cambio en la institución; donde se puso a prueba el nuevo sistema de información aduanera (SIGAD) para luego ser implementado en la Aduana Marítima del Callao, lo que constituía un gran reto, porque en ella se tramitaba el 70% del comercio exterior del Perú, donde no podía haber errores que generen retrasos sensibles en el trámite diario aduanero.

Para la implementación del SIGAD en la aduana del callao, se produjo cambios estructurales en aspectos de organización, personal y procedimientos acompañadas de la aprobación de medidas legales trascendentes destacando entre ellas: la disminución del número de tasas arancelarias y la disminución de sus valores pasando de tasas que casi doblaban el valor de lo importado a tasas de un máximo de 25 %. Además se colocó un límite al porcentaje de aforos o reconocimiento físico de mercancías, el cual se fijó en no más de 15%, contra el casi 70%.

Según cuenta el Ing. Economista Linares, en la reunión celebrada en Hong Kong en 1995, la aduana del Perú presenta un documento donde se exponían las principales acciones y metas logradas como parte de su Plan de Reorganización Modernización. La OMA en esa oportunidad presentó un modelo teórico de lo que debía ser una aduana ideal y reconoció que lo que se había realizado en la Aduana de Perú coincidía en gran parte con lo planteado en este modelo, por lo que reconoció a la Aduana del Perú como la aduana ideal en el mundo.

De los indicadores mostrados en dicho evento internacional, los que causaron mayor impacto son los referidos a:

- El paso del pago directo en Aduanas al pago en Bancos y en línea, que permitió tanto a la Aduana como a los almacenes privados constatar el pago realizado por los usuarios en los bancos, desterrando el caótico y tramposo sistema de pago anterior.
- La disminución del tiempo de despacho de cinco días en promedio a dos horas para el caso de las mercancías con canal verde.

- La desaparición del nivel discrecional del funcionario aduanero, con lo que por fin la administración aduanera pudo controlar las operaciones aduaneras.
- La reducción a 15% y 5% respectivamente de los niveles de aforo de las mercancías de importación y de exportación, que paradójicamente permitía detectar incidencias muy superiores al pasado.
- La comunicación en línea con los agentes aduaneros lo que significó una revolución en las comunicaciones
- La profesionalización y modernización de los agentes de aduana y de los almacenes privados, frente a la caótica situación de partida. Este hecho puso en evidencia que en esa oportunidad le tocó al sector público representado por la Aduana “jalar” a la modernidad al sector privado, a través de las diversas exigencias que le impuso Aduanas a estas entidades privadas para que pudieran actuar en el ámbito aduanero. Todo un acontecimiento.

Estos resultados de gran impacto nacional e internacional, hicieron que las autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas, se preocuparan por preservar esta exitosa experiencia pública, para lo cual en la nueva ley de Aduanas que se aprobó en 1996, se consideró como una disposición transitoria, que Aduanas (SUNAD) a diciembre de 1999, implementara un sistema de calidad de acuerdo a las exigencias de la norma de calidad ISO 9000.

Esta decisión obligaba por ley a que una institución pública implementara una norma de calidad.

Este proceso también fue apoyado por el BID, lográndose a diciembre de 1999 se consiguió la certificación de tres de sus procesos aduaneros: importación, exportación y manifiestos; constituyéndose la aduana de Perú en la primera aduana en el mundo en obtener tan prestigiosa certificación.

En nuestro país se comenzó hablar sobre la fusión de la aduana y SUNAT, que incluía la integración de algunas entidades públicas y, en ese contexto se planteó que como SUNAT se responsabilizaba de los tributos internos y SUNAD de los tributos externos, esto las hermanaba alrededor de una responsabilidad común como eran los tributos y por lo tanto eso las hacía proclives a su integración, lográndose supuestamente con ello, mayor eficiencia en su actuar y la disminución de los gastos administrativos al compartir éstos entre las dos instituciones.

SUNAD y SUNAT en la última década del 2000, fueron instituciones que se destacaron por los cambios y mejoras logrados, pero existía diferencias en el desarrollo y características de estas instituciones, así; entre otros puntos, la SUNAD se diferenciaba de SUNAT por haber hecho una reingeniería de sus procesos, tener todos sus procedimientos estandarizados y automatizados, disponer de un robusto sistema informático en respaldo a las operaciones aduaneras y contar con la certificación ISO 9002 para sus procesos operativos.

El no tener en cuenta estas diferencias y el hecho que el Decreto Supremo N°061-2002-PCM, dispuso la fusión por absorción de SUNAD por la SUNAT, resintió el desarrollo alcanzado por la ex- SUNAD, situación que parece ha venido disminuyendo en los últimos años.

Dada la gran experiencia que ganó con Aduanas, acota el representante de América Sistemas, podría enunciar las principales lecciones aprendidas, que puedan servir de referencia a esfuerzos similares tanto en el sector público como el privado.

Finalmente la evolución de la aduana en nuestro país ha sido favorable, ya que ha mejorado indudablemente desde los años 90, con ayuda de las organizaciones internacionales y de un gran equipo de trabajo que se comprometieron a mejorar los procesos de la institución y que hasta la actualidad se continúa buscando mejoras con la finalidad de reducir tiempos, procesos y que el flujo sea más eficiente y eficaz, sin dejar de lado la calidad de estos.

1.2. Bases Teóricas

A continuación se detalla las diferentes bases teóricas que surgen de nuestro problema y solución, en la cual se detallara de manera específica como fueron planteadas las diferentes teorías para poder tener una idea de cómo surgieron y de qué manera serán adaptadas a nuestro trabajo.

1.2.1. Base teórica de proceso operativo

Dado que el presente trabajo se basa en el mejoramiento del proceso operativo, es de vital importancia conocer sus bases teóricas que a continuación se detalla:

Para ello iniciaremos investigando que se entiende por proceso según los siguientes autores:

Según la norma ISO 9000:2000 define a un proceso como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Díaz Izquierdo, 2007)

Por otro lado, Amozarrain (1999), Gestiona toda la organización basándose en los Procesos. Entiende estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.¹

Además tenemos a Mora Martínez (1999), que percibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional.²

Para culminar con las definiciones de proceso, Zaratiegui (1999), indica que el éxito de toda organización depende, cada vez más, de que sus procesos empresariales estén alineados con su estrategia, misión y objetivos. Detrás del cumplimiento de un objetivo, se encuentra la realización de un conjunto de actividades que, a su vez, forman parte de un proceso. Es por ello que el principal punto de análisis lo constituye, precisamente, la

¹ Amozarrain, M. (1999): “La Gestión por Procesos”; Editorial Mondragón Corporación Cooperativa; España

² Mora Martínez, J. R. (1999): “Gestión Clínica por Procesos”; en HTUwww.dinarte.es/ras/ras21UTH. (Revisado Junio, 2003).

gestión de la empresa basada en los procesos que la integran para diseñar y estructurar en interés de sus clientes.³

Continuando con las bases teóricas, se procede con las definiciones del proceso operativo según los siguientes autores:

La norma ISO 9001:2015, hace mención que los procesos se encuentran ligados de forma directa con la realización del producto o servicio, hablamos de procesos en línea. Los procesos operativos cuentan con una visión del cliente muy completa, desde el conocimiento de los requisitos, hasta la realización de un análisis de satisfacción, además una vez que ha sido recibido nuestro producto o servicio. Normalmente ocupan el bloque central en un mapa de procesos y este sí que difiere dependiendo de la actividad que se trate.⁴

Bravo, (2008, p. 27) menciona que el proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de

³ Zaratiegui, J. R: (1999): "La Gestión por Procesos: su papel e importancia en la empresa", en Economía Industrial; Vol. VI, No. 330; España.

⁴ Norma ISO 9001:2015, recuperado <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>

“flecha del tiempo”. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad⁵

Desde el punto de vista de segmentación se pueden distinguir macroprocesos y procesos operativos.

- Macroproceso: es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos. Es una estructura de alto nivel.
- Proceso operativo: es un proceso de bajo nivel que no se puede desagregar más como proceso, sino que su descripción detallada da origen a un nuevo nivel de profundidad

La clave para segmentar es ubicar el nivel mínimo de desagregación, al cual se llega por sentido común y aplicando algunas reglas simples:

- Un proceso operativo no se puede dividir más como proceso porque da respuesta a un objetivo preciso y con un fin determinado, útil a la organización.
- Un proceso operativo está compuesto por actividades. Recordemos que una actividad no tiene un fin por sí misma, porque es parte de la secuencia interna del proceso.
- Una actividad es realizada por una persona en un cargo específico.

⁵ Bravo, J (2008) Gestión de Procesos, Editorial Evolution SA , Santiago, Chile

Como podemos ver el autor relaciona los procesos con las actividades a la que define como “elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso. Nuevamente el factor tiempo es crítico, aunque ahora se agrega el aspecto relacional, porque no es suficiente con una actividad eficiente si el producto queda bloqueado o en espera para entrar al siguiente paso”.

Al igual que el autor Bravo (2008) divide los procesos, Zaratiegui (1999) propone clasificar los procesos en tres categorías: Procesos Estratégicos, Operativos u Operacionales y Procesos de Soporte.

- **Procesos estratégicos:** Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

Afectan a la organización en su totalidad. Ejemplos: Comunicación interna/externa, Planificación, Formulación estratégica, Seguimiento de resultados, Reconocimiento y recompensa, Proceso de calidad total, etc.

- **Procesos operativos:** Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

Ejemplos: Desarrollo del producto, Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente, etc. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

- Procesos de soporte: Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

Cuando ya se han identificado todos los grandes procesos de la organización, éstos se representan en un mapa de procesos. Téngase en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte.⁶

En la siguiente figura se muestra los tres procesos mencionados:

⁶ Gestion-calidad Consulting, recuperado de <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

Tipos de procesos



Como se puede apreciar existe gran similitud con los planteamientos, solo que este procedimiento establece que los procesos operativos son los claves. En realidad estos autores sostienen que los procesos operativos siempre van a ser los fundamentales de una organización.

1.2.2. Base teórica del régimen de importación para consumo

A continuación recopilaremos los conceptos referentes al régimen de importación para el consumo para tener un mayor conocimiento del trabajo de investigación:

Según Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, el régimen de importación es un régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según

corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubieren, y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.

Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas cuando haya sido concedido el levante.⁷

Además, según lo expuesto por el portal de la Dirección Nacional de Aduanas define a la importación como:

La importación consiste en el introducción a plaza para el consumo de mercaderías procedentes del exterior del territorio aduanero nacional, sujetas al pago de tributos o al amparo de las franquicias correspondientes. (Código Aduanero. Artículo 49).⁸

Por otro lado, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) define a la importación para el consumo como la compra del exterior de cualquier mercadería con carácter permanente, definitivo, para su uso y consumo. Estos bienes de consumo importados satisfacen directamente una necesidad como: alimentos, bebidas, habitación, servicios personales, mobiliario, vestido, ornato, etc. Constituyen lo opuesto a bienes de producción o de capital.⁹

⁷ Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, recuperado <http://www.aduanet.gob.pe>

⁸ Dirección Nacional de Aduanas (2017) Régimen de Importación, recuperado <https://www.aduanas.gub.uy>

⁹ Glosario, definición Importación para el consumo, recuperado <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario>

Según Manual de Estadísticas del Comercio Internacional de servicios. Glosario OCDE. (2010), considera al régimen de Importación como el ingreso de mercancías que consiste en las compras, trueques, obsequios o donaciones entre el resto del mundo y el territorio económico de un país.¹⁰

Luego de detallar algunos conceptos, es importante dar a conocer lo indicado por la SUNAT con respecto al régimen de importación para el consumo:

Existen mercancías restringidas y prohibidas para el presente régimen, que a continuación se detallan:

- Las mercancías de importación prohibida no pueden ser destinadas al régimen de importación para el consumo.
- Para la destinación al régimen de importación para el consumo de mercancías restringidas se debe contar con la documentación exigida por las normas específicas antes de la numeración de la declaración, salvo en aquellos casos que estas normas señalen que la referida documentación se obtenga luego de la numeración.
- La importación para el consumo de mercancías restringidas y prohibidas se regula por el procedimiento específico “Control de Mercancías Restringidas y Prohibidas” INTA-PE.00.06. La relación referencial de mercancías restringidas o prohibidas puede ser consultada en el portal web de la SUNAT.

¹⁰ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/comercio_exterior/Glosario-exportaciones-importaciones.pdf

Así mismo, indica que existen plazos para destinar las mercancías, y a continuación se detallan tres modalidades.

1. **En el despacho anticipado**, dentro del plazo de treinta días calendario antes de la llegada del medio de transporte.

Las mercancías deben arribar en un plazo no superior a treinta días calendario, contado a partir del día siguiente de la fecha de numeración de la declaración; vencido este plazo, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado conforme a lo previsto en el literal D de la sección VII, las mercancías serán sometidas a despacho diferido, en cuyo caso el despachador de aduana solicita la rectificación de la modalidad de despacho a través de una solicitud electrónica de rectificación de la declaración.

La aceptación de la solicitud electrónica es automática y sin presentación física de documentos, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- La declaración tenga canal de control asignado;
- El depósito temporal haya transmitido el ingreso y recepción de la mercancía, y;
- Solo se rectifiquen uno o más de los siguientes datos vinculados al cambio de modalidad: (RIN N°14-2016-SUNAT/5F0000- 05/07/2016)
 - Tipo de modalidad de despacho (obligatorio)
 - Código de punto de llegada
 - Aduana, año, número y vía de transporte del manifiesto
 - Documentos de transporte.

- Puerto de embarque
- Puerto de destino
- Fecha de embarque
- Código de depósito temporal

De no cumplirse con las condiciones señaladas en el párrafo precedente, el despachador de aduana solicita la rectificación de la modalidad de despacho de acuerdo al procedimiento específico “Solicitud Electrónica de Rectificación de la Declaración Única de Aduanas” INTA-PE.01.07.

El dueño o consignatario de la mercancía tramita el despacho anticipado con descarga en el terminal portuario o terminal de carga aéreo y puede optar por el traslado al depósito temporal o a la zona primaria con autorización especial (ZPAE).

2. **En el despacho urgente**, dentro del plazo de quince días calendario antes de la llegada del medio de transporte y hasta siete días calendario posteriores a la fecha del término de la descarga.

Vencido dicho plazo, las mercancías son destinadas al despacho diferido para lo cual rectifica la declaración de acuerdo a lo señalado en el procedimiento específico “Solicitud de Rectificación Electrónica de Declaración” INTA-PE.00.11.

Las declaraciones sujetas a la modalidad de despacho urgente no eximen al declarante de la obligación de cumplir con las formalidades y documentos exigidos por el régimen de importación para el consumo.(RIN N°14-2016-SUNAT/5F0000- 04/07/2016)

3. **En el despacho diferido**, desde la llegada del medio de transporte y hasta quince días calendario contados a partir del día siguiente del término de la descarga. Vencido dicho plazo la mercancía cae en abandono legal y puede ser sometida a los regímenes aduaneros establecidos en el Reglamento de la Ley previo cumplimiento de los requisitos previstos para el régimen al que se destinen.

La mercancía es trasladada a un almacén aduanero cuando se destine con posterioridad a la llegada del medio de transporte, salvo que:

- Se trate de carga contenerizada directa o consolidada 1 a 1 (consignada a un solo dueño),
- Se transmita como punto de llegada el terminal portuario, y el receptor de la carga sea el dueño o consignatario, y
- La declaración haya sido numerada antes de la transmisión de la información de la descarga y seleccionada a canal de control verde." (RIN N° 05-2017-SUNAT/310000 - 03/09/2017)

Según la SUNAT parara poder controlar las mercancías que ingresan al territorio peruano, existen tres tipos de canales de control:

- a) La declaración se encuentra vinculada al manifiesto de carga; y
- b) La deuda tributaria aduanera y recargos se encuentran cancelados o garantizados.

El canal de control de una declaración se consulta en el portal web de la SUNAT.

Los canales de control son:

- Canal verde: La declaración seleccionada a canal verde no requiere de revisión documentaria ni de reconocimiento físico.
- Canal naranja: La declaración seleccionada a canal naranja es sometida a revisión documentaria.

Los envíos de socorro solo están sujetos a revisión documentaria.

- Canal rojo: La mercancía amparada en una declaración seleccionada a canal rojo, está sujeta a reconocimiento físico de acuerdo a lo previsto en el procedimiento específico “Reconocimiento Físico - Extracción y Análisis de Muestras” INTA-PE.00.03.

El despachador de aduana puede solicitar el examen físico o reconocimiento físico de las mercancías amparadas en declaraciones seleccionadas a canal verde y naranja antes de su retiro de la zona primaria.

Un dato importante que hace mención la SUNAT, en caso sea modalidad anticipado y urgente, es que da un plazo para la regularización del despacho

Despacho Anticipado

- Se encuentran sujetos a regularización los despachos anticipados cuando:
 - a) La unidad de medida asociada a la subpartida nacional (SPN) declarada corresponda a peso o volumen (según arancel) o, corresponda a una unidad comercial relacionada a peso o volumen.
 - b) La SPN se encuentre en el listado de mercancías sensibles al fraude (MSF) y su unidad de medida corresponda a peso o volumen (RIN N°02-2016-SUNAT/5F0000-05/02/2016)
 - c) La SPN corresponda a "Materias Textiles y sus manufacturas" de la Sección XI del Arancel.
 - d) La SPN corresponda a mercancías de insumos químicos y productos fiscalizados (IQPF).
(Dejado sin efecto - RIN N°02-2016-SUNAT/5F0000- 05/02/2016)
 - f) En la declaración se haya consignado como punto de llegada un depósito temporal.

En estos casos el despachador de aduana debe indicar en la transmisión de la numeración de la declaración que esta es objeto de regularización.

- El plazo para la regularización electrónica es de quince (15) días calendario computados a partir del día siguiente del término de la descarga. La regularización no requiere la presentación de documentos.

- Para la regularización del despacho, el sistema informático verifica que la declaración se encuentre con levante autorizado.
- Cuando el levante de la mercancía se otorga en el terminal portuario o complejo aduanero y la Declaración está sujeta a regularización, el despachador de aduana, en representación del importador, transmite la información de la carga utilizando las estructuras aprobadas en el procedimiento general “Manifiesto de Carga” INTA-PG.09 para la transmisión de los datos del ingreso y recepción de la mercancía, si se trata de carga consolidada, dentro del plazo de regularización del despacho anticipado. (RIN N°02-2016-SUNAT/5F0000- 05/02/2016) (RIN N°14-2016-SUNAT/5F0000-04/07/2016)
- Para la regularización de la declaración se requiere cumplir las siguientes condiciones:
 - a) Transmitir la información del ingreso y recepción de la mercancía, de corresponder.(RIN N°14-2016-SUNAT/5F0000- 04/07/2016)
 - b) Transmitir la actualización de los pesos definitivos de la declaración, en base al reporte emitido por las entidades prestadoras de servicios metrológicos y registrado en el ticket de balanza del puerto, punto de llegada o los reportes de descarga, según corresponda.
- De ser conforme la transmisión de la actualización de pesos, el sistema informático complementa el datado y regulariza automáticamente el despacho anticipado, transmitiendo la conformidad y la fecha de la misma; en caso contrario, envía los motivos del rechazo.

- En caso que la modificación implique un mayor valor, el despachador de aduana, previamente a la transmisión electrónica de la regularización, debe cancelar los tributos y recargos diferenciales mediante liquidación de cobranza (tipo autoliquidación), debiendo transmitir el número de este documento a efecto que el sistema informático valide el pago y acepte la regularización, salvo que la declaración se encuentre amparada en la garantía del artículo 160° de la Ley y esta se encuentre vigente y con saldo operativo suficiente, en cuyo caso se afecta la garantía.
- De transmitirse la actualización de pesos fuera del plazo, el despachador de aduana debe acreditar el pago de la multa correspondiente, transmitiendo adicionalmente el número de la liquidación de cobranza (tipo autoliquidación) para su validación por el sistema informático; salvo que exista suspensión del plazo, en cuyo caso se transmite el número del expediente presentado ante la intendencia de aduana correspondiente.

Cuando se modifique el valor FOB, se debe modificar también el valor del seguro, siempre que sea aplicable la Tabla de Porcentajes Promedio de Seguros.

Despacho urgente

- El plazo para la regularización es de quince (15) días calendario siguiente a la fecha del término de la descarga. Asimismo, es de aplicación los numerales 3 al 6 y 8 al 10 precedentes, según corresponda.
- La regularización de los despachos urgentes comprende la transmisión electrónica de datos y la presentación de documentos sustentatorios.

- Cualquiera sea la naturaleza de la mercancía, el despachador de aduana puede rectificar la declaración en la transmisión electrónica de la regularización, si los documentos definitivos sustentan tal rectificación. No es materia de modificación los datos consignados por el funcionario aduanero en la revisión documentaria o reconocimiento físico.
- Luego de realizar la transmisión electrónica de los datos y dentro del plazo para la regularización, el despachador de aduana presenta al área que administra el régimen, copia autenticada de la documentación sustentatoria así como del ticket de balanza, constancia de peso, autorización de salida u otro documento similar que acredite el peso y número de los bultos o contenedores, o la cantidad de mercancía descargada. El funcionario aduanero encargado genera la GED, comunicando este hecho al despachador de aduana e importador a través del buzón SOL en señal de recepción de la documentación.
- El funcionario aduanero asignado por el sistema informático verifica que los datos transmitidos por el despachador de aduana se encuentren sustentados en la documentación presentada, así como la cancelación o garantía de los tributos, recargos y/o multas aplicables, y de ser conforme registra en el sistema informático el resultado de la verificación mostrándose el estado de la declaración como “Regularizada”.
- De no ser conforme la verificación de los datos transmitidos, el funcionario aduanero notifica, a través del buzón SOL, al despachador de aduana para la subsanación respectiva, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día

siguiente de recibida la notificación; en caso de incumplimiento, registra en el sistema informático el estado de la declaración como “Pendiente de regularizar - Observada”, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que correspondan.

- No se otorga el tratamiento de despacho urgente al importador que no regularice sus despachos anteriores dentro del plazo establecido, excepto en los casos previstos en los incisos a) y g) del artículo 231° y del artículo 232° del Reglamento o exista suspensión del plazo.

1.3. Marco Legal

A continuación presentamos la base legal que estipula la SUNAT para nuestro tema en referencia:

Sección segunda: Sujetos de la obligación aduanera

Título II

Operadores del comercio exterior y administradores o concesionarios de los puertos, aeropuertos o terminales

() Denominación modificada por Decreto Legislativo N° 1235 del 26.9.2015*

- **Artículo 15°.- Operadores de comercio exterior**

Son operadores de comercio exterior los despachadores de aduana, transportistas o sus representantes, agentes de carga internacional, almacenes aduaneros, empresas del servicio postal, empresas de servicio de entrega rápida, almacenes libres (Duty Free), beneficiarios de material de uso aeronáutico, dueños, consignatarios y en general

cualquier persona natural o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en los regímenes aduaneros previstos en el presente Decreto Legislativo sin excepción alguna.

- **Artículo 16.- Obligaciones generales de los operadores de comercio exterior**

Son obligaciones de los operadores de comercio exterior:

a) Mantener y cumplir los requisitos y condiciones vigentes para operar;

b) Conservar la documentación y los registros que establezca la Administración Aduanera, durante cinco (5) años;

c) Comunicar a la Administración Aduanera:

c.1) La revocación del representante legal registrado ante la Administración Aduanera, dentro del plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de tomado el acuerdo;

c.2) La conclusión de la vinculación contractual del auxiliar registrado ante la Administración Aduanera, dentro del plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de ocurrido el hecho;

d) Implementar las medidas de seguridad dispuestas por la autoridad aduanera; así como cautelar y mantener la integridad de estas, o de las que hubieran sido implementadas por la Administración Aduanera, por otro operador de comercio exterior o por los administradores o concesionarios de los puertos, aeropuertos o terminales terrestres internacionales, por disposición de la autoridad aduanera, según corresponda;(**)

- e) Facilitar a la autoridad aduanera las labores de reconocimiento, inspección o fiscalización, debiendo prestar los elementos logísticos necesarios para esos fines;
- f) Proporcionar, exhibir o entregar la información o documentación requerida, dentro del plazo establecido legalmente u otorgado por la autoridad aduanera;
- g) Comparecer ante la autoridad aduanera cuando sean requeridos;
- h) Llevar los libros, registros y/o documentos aduaneros exigidos cumpliendo con las formalidades establecidas;
- i) Permitir el acceso a sus sistemas de control y seguimiento para las acciones de control aduanero, de acuerdo a lo que establezca la Administración Aduanera;
- j) Someter las mercancías a control no intrusivo a su ingreso, traslado o salida del territorio nacional;
- k) Trasladar mercancías entre lugares considerados o habilitados como zona primaria, utilizando vehículos que cuenten con un sistema de control y monitoreo inalámbrico que transmita la información del vehículo en forma permanente, y poner dicha información a disposición de la Administración Aduanera, conforme a lo que esta establezca; (*)(**)
- l) Otras que se establezcan en el Reglamento. (**)

() Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1109 del 20.06.2012*

*(**) Incisos modificados e incorporado por Decreto Legislativo N° 1235 del 26.9.2015*

CAPÍTULO I

De los despachadores de aduana

- **Artículo 17°.- Despachadores de aduana**

Son despachadores de aduana los siguientes:

- a) Los dueños, consignatarios o consignantes;
- b) Los despachadores oficiales;
- c) Los agentes de aduana.

- **Artículo 18°.- Responsabilidad general de los despachadores de aduana**

Las personas naturales o jurídicas autorizadas como despachadores de aduana o entidades públicas que efectúen despachos aduaneros responden patrimonialmente frente al fisco por los actos u omisiones en que incurra su representante legal, despachador oficial o auxiliares de despacho registrados ante la Administración Aduanera.

- **Artículo 19°.- Obligaciones generales de los despachadores de aduana**

Son obligaciones de los despachadores de aduana:

- a) Desempeñar personal y habitualmente las funciones propias de su cargo, sin perjuicio de la facultad de hacerse representar por su apoderado debidamente acreditado;
- b) Verificar los datos de identificación del dueño o consignatario o consignante de la mercancía o de su representante, que va a ser despachada, conforme a lo que establece la Administración Aduanera;
- c) Destinar la mercancía al régimen, tipo de despacho o modalidad del régimen que corresponda;

- d) Destinar la mercancía con los documentos exigibles según el régimen aduanero, de acuerdo con la normatividad vigente;
- e) No destinar mercancía de importación prohibida;
- f) Destinar la mercancía restringida con la documentación exigida por las normas específicas para cada mercancía, así como comprobar la expedición del documento definitivo, cuando se hubiere efectuado el trámite con documento provisional, comunicando a la autoridad aduanera su emisión o denegatoria de su expedición en la forma y plazo establecidos por el Reglamento; exceptuándose su presentación inicial en aquellos casos que por normatividad especial la referida documentación se obtenga luego de numerada la declaración;
- g) Que el titular, el representante legal, los socios o gerentes de la empresa no hayan sido condenados con sentencia firme por delitos dolosos;

Subcapítulo III: De los agentes de aduana

- **Artículo 23°.- Agentes de aduana**

Los agentes de aduana son personas naturales o jurídicas autorizadas por la Administración Aduanera para prestar servicios a terceros, en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezcan este Decreto Legislativo y su Reglamento.

- **Artículo 24°.- Mandato**

Acto por el cual el dueño, consignatario o consignante encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un agente de aduana, que lo acepta por cuenta y riesgo de

aquellos, es un mandato con representación que se regula por este Decreto Legislativo y su Reglamento y en lo no previsto en éstos por el Código Civil.

El mando se constituye mediante:

- a) el endoso del documento de transporte u otro documento que haga sus veces.
- b) poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público; o
- c) los medios electrónicos que establezca la Administración Aduanera.(*).

() Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1122 del 18.07.2012*

- **Artículo 25°.- Obligaciones específicas de los agentes de aduana**

Son obligaciones de los agentes de aduana, como auxiliar de la función pública:

- a) Conservar durante cinco (5) años, computados a partir del 1° de enero del año siguiente de la fecha de numeración de la declaración, toda la documentación original de los despachos en que haya intervenido.

La Administración Aduanera podrá disponer que el archivo de la documentación se realice en medios distintos al documental y que determinados documentos se conserven en copia.

Asimismo, la Administración Aduanera podrá requerir al agente de aduana la entrega de todo o parte de la documentación que conserva, antes del plazo señalado, en cuyo caso asume la obligación de conservarla.

Transcurrido el plazo antes mencionado, la documentación podrá ser destruida, salvo en los supuestos que se establezcan en el reglamento, en cuyo caso deberá ser entregada a la Administración Aduanera.

Si se produce la cancelación o revocación de su autorización, el agente de aduana deberá entregar a la Administración Aduanera toda la documentación que se encuentre dentro del plazo de conservación antes establecido; quedando supeditada la devolución de la garantía a la conformidad de la entrega.

- **Infracciones sancionables con multa:**

A) Aplicables a los operadores del comercio exterior, según corresponda, cuando:		
Infracción	Referencia	Sanción
1.- No comuniquen a la Administración Aduanera la revocación del representante legal o la conclusión del vínculo contractual del auxiliar dentro de los plazos establecidos; (*)	Numeral 1 Inciso a) Art. 192°	0.5 UIT.
2.- No implementen las medidas de seguridad dispuestas por la autoridad aduanera; o no cautelen, no mantengan o violen la integridad de estas o de las implementadas por la Administración Aduanera, por otro operador de comercio exterior o por los administradores o concesionarios de los puertos, aeropuertos o terminales terrestres internacionales, por disposición de la autoridad aduanera. (**)	Numeral 2 Inciso a) Art. 192°	1.5 del valor FOB de la mercancía determinado por la autoridad aduanera con un mínimo de 3 UIT cuando se trate de precintos o dispositivos similares. En caso no se pueda determinar el valor FOB de la mercancía la multa es de 3 UIT. 3 UIT para los demás casos. (**)
3.- No presten la logística necesaria, impidan u obstaculicen la realización de las labores de reconocimiento, inspección o fiscalización dispuestas por la autoridad aduanera, así como el acceso a sus sistemas informáticos.	Numeral 3 Inciso a) Art. 192°	3 UIT.

<p>4.- No cumplan con los plazos establecidos por la autoridad aduanera para efectuar el reembarque, tránsito aduanero, transbordo de las mercancías, rancho de nave o provisiones de a bordo, a que se refiere la Ley General de Aduanas,</p>	<p>Numeral 4 Inciso a) Art. 192°</p>	<p>1 UIT en el reembarque terrestre o tránsito terrestre 0.25 UIT para los demás casos.</p>
<p>5.- No proporcionen, exhiban o entreguen información o documentación requerida dentro del plazo establecido legalmente u otorgado por la autoridad aduanera.</p>	<p>Numeral 5 Inciso a) Art. 192°</p>	<p>1 UIT en el control posterior. 0.25 UIT para la información o documentación relativa al despacho. 0.1 UIT para la información relativa a la restitución de derechos arancelarios salvo los casos establecidos para las sanciones aplicables a la restitución de derechos reguladas sobre la base del artículo 192° literal c) numeral 3. Equivalente al doble de los derechos antidumping, compensatorios o salvaguardias más altas aplicables a mercancías que por sus características físicas, calidad, prestigio comercial y valor sean similares a las mercancías importadas para los casos en que el importador no proporcione, exhiba o entreguen la información o documentación requerida respecto al origen de la mercancía.</p> <p>En este caso se tomarán en cuenta los derechos o salvaguardias vigentes al momento de la numeración de la declaración.</p> <p>0.1 UIT en los demás casos.</p>

6.- No comparezcan ante la autoridad aduanera cuando sean requeridos.	Numeral 6 inciso a) Art. 192°	0.5 UIT.
7.- No lleven los libros, registros o documentos aduaneros exigidos o los lleven desactualizados, incompletos, o sin cumplir con las formalidades establecidas.	Numeral 7 Inciso a) Art. 192°	1 UIT por cada libro, registro o documento que no lleven 0.5 UIT por cada libro, registro o documento, que lleven desactualizado, incompleto o sin cumplir con las formalidades establecidas.
8.- No sometan las mercancías al control no intrusivo a su ingreso traslado o salida del territorio nacional. (*)	Numeral 8 inciso a) Art. 192	3 UIT por obligación incumplida.
9.- Trasladen mercancías entre lugares considerados o habilitados como zona primaria, utilizando vehículos que no cuenten con un sistema de control y monitoreo inalámbrico que transmita la información del vehículo en forma permanente o no pongan dicha información a disposición de la Administración Aduanera conforme a lo que esta establezca. (**)	Numeral 9 Inciso a) Art. 192°	3 UIT por cada traslado detectado.
(*) Modificado o incorporado por D.S. N° 001-2013-EF del 10.01.2013		
(**) Modificado o incorporado por D.S. N° 231-2016-EF del 27.07.2016		
B) Aplicables a los despachadores de aduana, cuando:		
Infracción	Referencia	Sanción
1.- La documentación aduanera presentada a la Administración Aduanera contenga datos de identificación que no correspondan a los del dueño, consignatario o consignante de la mercancía que autorizó su despacho o de su representante;	Numeral 1 Inciso b) Art. 192°	0.5 UIT.

2.- Destine la mercancía sin contar con los documentos exigibles según el régimen aduanero, o que éstos no se encuentren vigentes o carezcan de los requisitos legales;	Numeral 2) Inciso b) Art. 192°	0.5 UIT.
3.- Formulen declaración incorrecta o proporcionen información incompleta de las mercancías, en los casos que no guarde conformidad con los documentos presentados para el despacho, respecto a : - Valor; - Marca comercial; - Modelo; - Descripciones mínimas que establezca la Administración Aduanera o el sector competente; - Estado; - Cantidad comercial; - Calidad; - Origen; - País de adquisición o de embarque; o - Condiciones de la transacción, excepto en el caso de INCOTERMS equivalentes;	Numeral 3 Inciso b) Art. 192°	Equivalente al doble de los tributos y recargos dejados de pagar, cuando incida directamente en su determinación o guarden relación con la determinación de un mayor valor en aduana con un mínimo de 0.2 UIT por declaración. Cuando no existan tributos ni recargos dejados de pagar: - 0.1 por cada declaración en los casos de origen, país de adquisición o de embarque o condiciones de la transacción. - 0.1 UIT por cada tipo de mercancía hasta un máximo de 1.5 UIT por declaración.

<p>4.- No consignen o consignen erróneamente en la declaración, los códigos aprobados por la autoridad aduanera a efectos de determinar la correcta liquidación de los tributos y de los recargos cuando correspondan;</p>	<p>Numeral 4 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>Equivalente al doble de los tributos y recargos dejados de pagar, cuando incidan directamente en su determinación o guarden relación con la determinación de un mayor valor en aduana, con un mínimo de 0.2 UIT por declaración. 0.1 UIT por cada tipo de mercancía hasta un máximo de 1.5 UIT por declaración, cuando no existan tributos ni recargos dejados de pagar.</p>
<p>5.- Asignen una subpartida nacional incorrecta por cada mercancía declarada, si existe incidencia en los tributos y/o recargos.</p>	<p>Numeral 5 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>Equivalente al doble de los tributos y recargos dejados de pagar, no pudiendo ser menor de 0.20 UIT por declaración.</p>
<p>6.- No consignen o consignen erróneamente en cada serie de la declaración, los datos del régimen aduanero precedente;</p>	<p>Numeral 6 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>0.1 UIT por cada tipo de mercancía hasta un máximo de 1.5 UIT por declaración.</p>
<p>7.- Numeren más de una (1) declaración, para una misma mercancía, sin que previamente haya sido dejada sin efecto la anterior;</p>	<p>Numeral 7 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>0.5 UIT por cada declaración</p>

<p>8.-No conserven durante cinco (5) años toda la documentación de los despachos en haya intervenido, no entreguen la documentación indicada de acuerdo a lo establecido por la Administración Aduanera, o la documentación que conserva en copia no concuerda con la documentación original, en el caso del agente de aduana. (**)</p>	<p>Numeral 8 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>0.5 UIT por cada declaración, cuando el agente de aduana no conserve la documentación de los despachos en que ha intervenido o la documentación que conserva en copia no concuerde con la documentación original (**) 0.1 UIT por cada declaración, cuando el agente de aduana no entregue la documentación luego de transcurridos los cinco (5) años para su conservación y en los casos de cancelación o revocación de su autorización para ejercer actividades de acuerdo a lo establecido por la Administración Aduanera. (*)</p>
<p>9.- Destinen mercancías prohibidas;</p>	<p>Numeral 9 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>3 UIT. (**)</p>
<p>10.- Destinen mercancías de importación restringida sin contar con la documentación exigida por las normas específicas para cada mercancía o cuando la documentación no cumpla con las formalidades previstas para su aceptación.</p>	<p>Numeral 10 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>1 UIT por cada declaración. (**)</p>
<p>11.- No mantengan o no se adecuen a los requisitos y condiciones establecidos para operar. (***)</p>	<p>Numeral 11 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>0.1 UIT por cada requisito documentario 1 UIT por cada requisito o condición de infraestructura incumplida, o por no mantener el patrimonio personal o social en el caso de los agentes de aduana.</p>
<p>12.- Desempeñen sus funciones en locales no autorizados por la autoridad aduanera.(***)</p>	<p>Numeral 12 Inciso b) Art. 192°</p>	<p>1 UIT.</p>

13.- Autentiquen documentación presentada sin contar con el original en sus archivos o que corresponda a un despacho en el que no haya intervenido. (***)	Numeral 13 Inciso b) Art. 192°	3 UIT.
14.- Efectúen el retiro de las mercancías del punto de llegada cuando no se haya concedido el levante, se encuentren inmovilizadas por la autoridad aduanera o cuando no se haya autorizado su salida. (***)	Numeral 14 Inciso b) Art. 192°	Equivalente al valor FOB de la mercancía hasta un máximo de 20 UIT y un mínimo de 0.1 UIT.
15.- Presenten la declaración aduanera de mercancías con datos distintos a los transmitidos electrónicamente a la Administración Aduanera o a los rectificadas a su fecha de presentación.(***)	Numeral 15 Inciso b) Art. 192°	3 UIT.
16.- Cuando la autoridad aduanera compruebe que ha destinado mercancías a nombre de un tercero, sin contar su autorización.(***)	Numeral 16 Inciso b) Art. 192°	Equivalente al valor FOB de la mercancía hasta un máximo de 20 UIT y un mínimo de 0.1 UIT.
(*) Modificado por D.S. N° 030-2011-EF del 22.02.2011 (**) Modificado o incorporado por D.S. N° 001-2013-EF del 10.01.2013 (***) Incorporado por D.S. N° 231-2016-EF del 27.07.2016		

1.4. Antecedentes del estudio

Existen varios estudios de diversos autores que tienen relación con el tema que se investiga y busca una mejora dentro de una agencia de aduana.

A continuación se presenta los detalles más resaltantes de uno de las tesis encontradas:

“Plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en la Agencia De Aduanas Aduanimex S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales 2010-2011”

Autor: Luis Dario Torres Acosta.

Justificación

El presente plan de trabajo es de gran utilidad, ya que busca y pretende encontrar soluciones a los diferentes inconvenientes que se han presentado durante los procesos y servicios del Agenciamiento Aduanero de la empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Es por esta razón que se realiza el plan de mejoramiento, cuyo fin es lograr mejoras dentro de los procesos que se llevan a cabo por la empresa, de manera que contribuya a incrementar la productividad, al dirigir a la organización hacia la competitividad realizando cambios continuos mediante la adaptación de los avances tecnológicos.

Para el presente plan de mejoramiento y con el fin de conocer las variables existentes en el entorno se hizo necesario tomar en cuenta el tipo de estudio exploratorio, el cual se aplicó a las empresas usuarias del servicio ofrecido por ADUANIMEX S.A. cuyo fin se enfoca en identificar las principales características sobre el nivel de satisfacción; del mismo modo se aplicó el método de investigación inductivo, analítico y de síntesis.

El presente plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en la empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, posee una serie de ítems a evaluar, como realizar un diagnóstico de la empresa, conocer la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio que se

presta, el analizar herramientas las cuales conllevan a la optimización del proceso de salida de mercancías, además de ello se realiza un análisis sobre las diferentes fases y las principales falencias en el proceso de importación.

Para la obtención de los datos necesarios en el desarrollo del presente estudio, se recurrió a la utilización de un instrumento útil como lo es la encuesta, la cual se elaborada mediante un cuestionario, el cual se aplicó a los usuarios de las empresas, con el fin de medir su nivel de satisfacción y analizar el uso del sistema PREVALIDADOR por las agencias de aduana; posteriormente se realizó la tabulación de los datos cuantitativos y cualitativos mediante el software Excel.

De esta manera la importancia del PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A.

NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES, radica en realizar análisis sobre la falencias en cada uno de los procesos presentes en el área, de manera que contribuya a satisfacer de manera completa al usuario y optimizar la prestación del servicio; para ello se contó con la colaboración del personal perteneciente a la empresa, tanto funcionarios como directivos, con el fin de estudiar y desarrollar propuestas de mejoramiento.

Es de gran importancia dar a conocer, que el estudio sobre un plan de mejoramiento se lo realizo de manera que contribuya a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, con el propósito de hacer que la empresa sea más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece en el momento.

Seguido a esto, el presente estudio tuvo como fin, dar a conocer los conocimientos que se han adquirido durante el transcurso de la formación universitaria dentro del alma mater, como una manera para poder obtener el título de profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.

El fin de este estudio es contribuir al crecimiento de la empresa mediante el buen servicio a los usuarios de la misma, como un apoyo para agilizar sus operaciones; ello mediante un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, siendo este una herramienta útil en el desarrollo de la competitividad empresarial, de modo que le permita a la organización mantener una participación sólida en el mercado.

- Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicio prestado por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.
- Analizar herramientas que conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.
- Realizar un análisis de las diferentes fases y principales falencias del proceso de importación en las que incurre la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.
- Elaborar un plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.

Conclusiones

Como un punto de referencia, sobre el cual se enmarca la realización del Plan de Mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, fue necesaria la realización de un diagnóstico de la empresa, ya sea a nivel interno y externo, lo cual llevo a analizar y conocer la situación actual de la empresa, ello mediante el análisis de cada una de las partes que conforman a la empresa, tales como: Su estructura organizacional, el área administrativa, financiera, y lo más importante es que estos puntos clave de la organización se evaluaron mediante la Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI, en la cual se analizaron las fortalezas, debilidades obteniendo un resultado de 3.4, lo que indica que ADUANIMEX S.A., debe de realizar propuestas encaminadas a su mejoramiento, con el único fin de ofrecer un servicio idóneo y efectivo a sus usuarios. Por otra parte se hizo necesario la elaboración de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos, la cual permitió medir el grado de atraktividad del mercado la cual arrojó un resultado de 3.1, ello evidencia una posición externa fuerte, por lo cual se deben de desarrollar estrategias adecuadas las cuales conlleven a aprovechar las oportunidades que en el entorno existen, consecuente a esto se realizó la Matriz Atractivo del Mercado, en donde se percibió en qué posición esta ADUANIMEX S.A., destacándose por estar en los cuadrantes fuerte en cuanto a los factores internos y alto en los factores externos.

En cuanto al análisis competitivo se hizo necesario identificar a las empresas que presten los servicios que ADUANIMEX S.A., ofrece, la evaluación se realizó mediante la Matriz de Perfil

Competitivo, en donde la empresa obtuvo una calificación de 3.84, estando por encima de los valores obtenidos por la competencia, caracterizada por la empresas INTER STAFF con un resultado de 3.35 y AGECOLDEX con 3.84 siendo esta su competencia directa, es por ello que como medida cautelar se deben de realizar estrategias las cuales conlleven a la diferenciación de la misma y de este modo lograr fidelidad del usuario al ofrecerle un servicio que satisfaga todas sus necesidades.

El conocimiento de la percepción que tiene el usuario frente al servicio prestado por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, dio a conocer las falencias existentes dentro de la empresa, lo cual debe de ser tomado en cuenta con el único fin de maximizar el beneficio de la empresa al otorgar un servicio eficiente y óptimo para sus usuarios.

El análisis de herramientas las cuales conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, tuvo como objetivo principal el desarrollar una herramienta la cual contribuya a optimizar el servicio, que en este caso es el de exportación, minimizando los errores presentados en este , es por ello que la evaluación y la puesta en marcha de estas herramientas que contribuyen al mejoramiento del servicio prestado, deben de ser puestas en consideración como estrategias idóneas para maximizar la eficiencia de los servicios ofrecidos por ADUANIMEX S.A,

Al realizar un análisis de las diferentes fases y principales falencias del proceso de importación en las que incurre ADUANIMEX S.A., proporciono un conocimiento sobre las principales faltas en las cuales la organización incurría, dando paso a una modificación en el proceso, llevando a

realizar una reorganización, lo cual facilite de manera idónea la prestación del servicio, sirviendo de soporte para el logro de los objetivos propuestos por la empresa, y por ende la participación en el mercado.

La elaboración un plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en ADUANIMEX S.A., contribuye a generar estrategias efectivas para llevar a cabo el plan de mejoramiento, este se desarrolló con el fin primordial de describir de manera detallada las estrategias a llevar a cabo, tales como, los objetivos, las estrategias, el tiempo, los responsables, las metas y los indicadores, útiles en el seguimiento del proceso, el cual aportara de manera eficiente al crecimiento de la empresa, mediante la buena prestación del servicio; es por ello que el plan de mejoramiento es útil de forma que contribuye a reducir las desviaciones encontradas.

Comentario:

El trabajo indicado se centra en un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A, concentrándose en mejorar la imagen corporativa de la empresa que conlleve a prestar un servicio de calidad, buscando la eficiencia en las actividades propias del proceso de importación y exportación Para ello el estudio propone contratar personal que cumpla con las características de los perfiles de cargo, conocer las falencias dentro del proceso de importación, recomienda asistir a capacitaciones, seminarios y/o conferencias relacionados con materia aduanera, etc. Nos podemos dar cuenta que tiene mucha similitud con nuestro trabajo de investigación ya que busca mejorar la calidad del servicio de la agencia y para ello se analiza los puntos ya mencionados con el fin de cumplir con los objetivos del trabajo.

1.5. Marco Conceptual

1. Aduana:

Es un organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y demás tributos; encargados de aplicar en lo que concierne la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina.¹¹

2. Agencia de aduana

Es una oficina pública que por lo general se encuentra establecida en las costas o fronteras de un determinado país, con el propósito de registrar el tráfico internacional de la mercancía que se importa o exporta; además de realizar el cobro de los impuestos que las aduanas establezcan.¹²

3. Agente de Aduana:

Calificado como auxiliar de la Administración Aduanera, es una Persona Natural o Jurídica debidamente autorizada para tramitar ante una Oficina Aduanera, en nombre y por cuenta de aquél que contrata sus servicios, cualquier operación o actividad aduanera. No puede ser consignatario aceptante ni embarcador de mercancías, salvo que actúe por cuenta y nombre propio.

¹¹ Glosario de SUNAT, recuperado de: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

¹² Blog Logística Integral, recuperado de: <http://www.pits.com.pe/blog/agencia-de-aduanas.php>

4. Importación para el consumo

Es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía, según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que pudieran haberse generado y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.¹³

5. Operadores de Comercio Exterior:

Son despachadores de Aduana, conductores de recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y en general cualquier persona natural y/o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna.

6. Proceso Operativo

Es un proceso que empieza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente. Se recalca la entrega eficiente, consistente y oportuna de los productos y servicios existentes a los clientes existentes.

7. Mercancías:

Son bienes que pueden ser objeto de regímenes, operaciones y destinos aduaneros.¹⁴

¹³ Glosario del Banco Central de Reserva del Perú, recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/i.html>

¹⁴ Glosario de SUNAT, recuperado de: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

8. Almacén o depósito:

Es un lugar destinado al almacenamiento o depósito de mercancías de importación o exportación, que siendo administrado por un organismo público o un particular, requiere de la autorización oficial correspondiente

9. Operaciones aduaneras:

Son operaciones aduaneras, las de desembarque y embarque y las de entrada, salida y tránsito de mercaderías. (Código Aduanero. Artículo 43)

10. Carga:

Es todo bien, mercancía o artículo de cualquier clase transportado en un vehículo, nave, aeronave o ferrocarril, con exclusión del equipaje de los tripulantes, suministros y repuestos para el vehículo

11. Despacho

Es un cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para importar y exportar las mercancías o someterlas a otros regímenes, operaciones o destinos aduaneros. Levante.- Acto por el cual la Aduana autoriza a los interesados a disponer condicional o incondicionalmente de las mercancías despachadas.

12. Levante

Es el acto por el cual la Aduana autoriza a los interesados a disponer condicional o incondicionalmente de las mercancías despachadas.¹⁵

¹⁵ Glosario de SUNAT, recuperado de: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

13. Terminales de Almacenamiento

Son almacenes destinados a depositar la carga que se embarque o desembarque, transportada por vía aérea, marítima, terrestre, postal, fluvial y/o lacustre. Deberán ser considerados para todos los efectos como una extensión de la Zona primaria de la jurisdicción aduanera a la que pertenecen, por tanto en ella, se podrán recibir y despachar las mercancías que serán objeto de los regímenes y operaciones aduaneras que establece la Ley General de Aduanas.¹⁶

¹⁶ Glosario de SUNAT, recuperado de: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

En lo últimos años la tendencia del comercio exterior se han sustentado en la Globalización y en el desarrollo de bloques regionales a nivel mundial destacando los tratados y acuerdos comerciales en diversas partes del mundo, lo cual involucra el manejo de aspectos relacionados con: El manejo de la logística Internacional, el desarrollo de la formulación y evaluación de proyectos de exportación e importación, la legislación internacional, el conocimiento de procesos aduaneros y las técnicas y estrategias para realizar una negociación internacional.

En la actualidad los negocios internacionales se han convertido en algo muy importante para el crecimiento de un país y también para la apertura internacional de las empresas, esto ha hecho

que muchas organizaciones en el mundo logren un crecimiento, una entrada en los mercados extranjeros, de igual manera un intercambio comercial de sus productos o servicios.

Cabe destacar que las agencias de aduana contienen grandes responsabilidades en prestar servicios a terceros siendo el gestor de los despachos de mercancía. De este modo se hace necesario evaluar los procesos y las herramientas que aplican para su mejor servicio de agenciamiento aduanero.

La agencia de aduana LBC agentes de aduana SAC, ubicada en el distrito de Jesús María en la ciudad de Lima, se caracteriza por ser una empresa que se dedica a la prestación del servicio de intermediación aduanera y soluciones logísticas a personas jurídicas que realizan procesos de compra y venta de productos en mercados extranjeros. Es por ello que es necesario evaluar e identificar problemas en el área de comercio exterior, las cuales generan retrasos y complicaciones en el desarrollo de la prestación de servicios.

Como se ha podido identificar dentro de la empresa, el problema principal es el complejo seguimiento de cada fase del proceso operativo, ya que para informar al cliente final sobre los avances de cada fase, es por medio de correo electrónico y de llamadas telefónicas constantes, que retrasan las coordinaciones internas con el personal en campo (despachadores y visto aduanero) y en la oficina de la agencia.

A continuación se detalla las deficiencias de cada fase del proceso operativo:

Ingreso de los documentos: los documentos originales recepcionados son ingresados a un reporte del Excel llamado STATUS, lo que genera muchas veces que no coincidan con las fechas que envía el cliente final, produciendo que los plazos de envío de consulta no se cumplan, ya que según contrato solo se tiene un plazo de 48 horas de haber recepcionado los documentos, pasado ese plazo se genera una multa. En dicho reporte también se llena el estado de los despacho en la columna final, que dependen de las consultas y de las respuestas del cliente que se dan vía correo electrónico, y por lo general por la cantidad de correos, la data no es actualizada a tiempo generando retrasos en la numeración

Numeración de DAM: para cada despacho marítimo o aéreo numerado como anticipado o diferido, se envía un print del semáforo (sunat), y el BL original escaneado vía correo electrónico, lo que genera que muchas veces no sean vistos a tiempo por el cliente, debido al gran volumen de correos que cuentan en su bandeja de entrada, llevándolos a realizar constantes llamadas al customer de la agencia de aduana.

Tramite de visto bueno: los encargados de realizar dicha función son los vistoaduaneros, que en varias oportunidades no informan a tiempo la culminación de los trámites o de las demoras que se pueden presentar al customer, generando que el cliente no cuente con la información en tiempo real de sus despachos disponibles para retiro. Otro inconveniente concurrente es que no se llegue a tiempo con los vistos buenos anticipados por no contar con los BL originales que envía el cliente, a pesar que se alerta vía correo la falta de ello.

Servicios generales: los servicios que normalmente se realizan en los diferentes almacenes son previos, rotulados, aforos, separación de carga, que son supervisados por los despachadores de aduanas, quienes tienen la función de informar en cada momento los avances y de los posibles inconvenientes que se puedan presentar en los servicios, pero a veces por la cantidad de servicios en el día no le es posible informar al detalle, generando demoras en el seguimiento de todo el proceso y la inquietud del cliente por no recibir información oportuna de sus despachos. Además a pesar que los servicios son actualizados en la status, el cliente no lleva un control de ello.

Retiro de carga: en esta fase por el volumen de carga el cliente retira de acuerdo al stock de sus almacenes, y hay casos que en el reporte general de Excel, se ha filtrado de forma errada la información o se seleccionó el despacho retirado incorrecto, generando el vencimiento de los días libres de sobreestadia del contenedor. Además en esta fase se dan demoras del transporte al llegar a los almacenes, o en el trámite de los permisos de retiro que no son informados a tiempo y generan pagos de falso flete.

Envío de documentos a facturar: esta última depende mucho de la fase anterior, ya que al no tener un correcto registro de la carga retirada, esta no puede ser enviada a facturar en el plazo establecido de 48 horas que se tiene pactado con el cliente, ocasionando que todos los gastos incurridos (servicios generales, almacenaje, manipuleo, etc) incluida la comisión no sean pagados a la agencia de aduanas.

A continuación se presentan las siguientes imágenes, donde veremos los reportes que son trabajados para un cliente de la agencia de aduana como ejemplo, el reporte llamado "STATUS"

donde se ingresa toda la información de los despachos enviados por el cliente Ripley, que van desde el número de la orden hasta el estado de cada uno de ellos. Este reporte en Excel se envía de forma diaria a las 9:00 am actualizado.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
DIAS EN ADUANA	ORDEN LBC	CARPETAS	BL	NUMERO SERIE	MONTO	DESC MERCADERIA	PROVEEDOR	INDICACIONES DE RIPLEY	TERMINAL	CONT 20	CONT 40	BULTOS	ALIAS	ENVIO DEL AGA A LOS 4 DIAS	ENVIO DEL AGA A LOS 22 DIAS	ENVIO DEL AGA A LOS 22 DIAS
33	180253	C1007916-470	SUDUN7998A7SYPC	1	3078.00	CALZADO	EUGENT SHOES CO., LIMITED		IMUPESA			54		LILIAN		
19	180043	C1031116-100	MAEU587095445	3	12274.50	ALMOHADAS	SHANGHAI ORIENT HOMETEX		CONTRANS		2			ENRIQUE		
20	180251	C1106517-460	7981-0964-712.012	99	12186.34	PRENDAS	BESTSELLER		NEPTUNIA			3		LILIAN		
7	180116	C1107417-180	HKG090444	41	25518.78	PRENDAS	PERRY ELLIS INTERNATIONAL		NEPTUNIA			93		TIFANNY	SI	08-ene 08-en
6	180044	C1000316-570	MAEU587095449	6	47708.08	PRENDAS	ANHUI KNITEX		CONTRANS		1			LILIAN		
6	180120	C1025716-130	SUDUN7465A82P000	48	41395.20	CALZADO	WENZHOU HIKING INTERNATIONAL CO., LTD		IMUPESA			1		LILIAN		
6	180118	C1004316-820	6750058349	976	20341.06	PRENDAS	OASIS FASHIONS LIMITED		NEPTUNIA			30		ENRIQUE		
5	180153	C1046916-420	SUDUN7998A7XT6CU	4	18349.44	CALZADO	ACTIVE FUTURE LIMITED		IMUPESA	1				TIFANNY		
5	180170	C1008016-500	NG8795198	12	13194.72	CALZADO	CK SHINE INTERNATIONAL LIMITED		NEPTUNIA			84		LILIAN		
0	180174	C1127518-010	XIA842074	3	15697.80	CALZADO	QUANZHOU QUANGANG TRADING CO., LTD		SAKU DEPOT			220		ENRIQUE		
-1	180171	C1007916-460	MAEU583274139	26	127656.12	CALZADO	EUGENT SHOES CO., LIMITED		CONTRANS		2			ENRIQUE		
-1	180172	C1008016-490	MAEU583270678	138	118806.36	CALZADO	CK SHINE INTERNATIONAL LIMITED		CONTRANS		1			LILIAN		
-1	180173	C1028416-200	MAEU583280069	66	47044.92	CALZADO	SINGULAR INTERNATIONAL LIMITED		CONTRANS		1			TIFANNY		
-2	180117	C1113817-130	SUDUN7465A84N464	10	61914.63	PRENDAS	SHAOXING JIAJIE		IMUPESA			1		LILIAN		
-2	180160	C1110117-090	SUDUN7998A84NLM	10	4582.83	PRENDAS	LEEKO FASHION INDUSTRIES		IMUPESA			49		LILIAN	SI	10-ene 22-en

Fuente: LBC agentes de aduana

Además de dicho reporte se elabora un 2do cuadro llamado “Fecha de Sobreestadia”, que es enviado de forma diaria al cliente minutos después del primer reporte.

Con este reporte el cliente lleva un control de los despachos que están próximos a vencer su sobreestadia y de acuerdo a ello también realizan la programación de sus retiros, ya que en varias oportunidades cuando no se realizaba dicho cuadro se vencieron las fechas generando altos sobre costos.

Sobreestadia hasta 25-01-2018
 Stephanie Ruiz
 Enviado: Jueves 25/01/2018 09:57 a.m.
 Para: "NOELIA DAVALOS NAVARRO"
 CC: Lilian Tineo; Enrique Hernandez; Carla Manrique; Melissa Quiñones; INHOUSE AGAZ; Tiffany Chavarria

Buenos días

Detalle los vencimientos de las sobreestadias para las carpetas siguientes:

ORDEN LBC	CARPETAS	BL	DESC MERCADERIA	PROVEEDOR	TERMINAL	CONT 20	CONT 40	NAVE	ETA	SOBREET.	STATUS
173872	C1120117-360	SUDUN7465A7RP225	MUEBLES	ZOY HOME FURNISHING CO., LTD	IMUPESA		1	LAURA MAERSK	06-ene	05-feb	por confirmar retiro
173614	C1120117-340	SUDUN7465A7M1669	MUEBLES	ZOY HOME FURNISHING CO., LTD	IMUPESA		1	HAMMONIA AMERICA	22-dic	06-feb	por confirmar retiro
173615	C1120117-330	SUDUN7465A7M1864	MUEBLES	ZOY HOME FURNISHING CO., LTD	IMUPESA		1	HAMMONIA AMERICA	22-dic	06-feb	por confirmar retiro

Fuentes: LBC Agentes de aduana

Finalmente se actualiza diario un reporte de Certificados de origen, donde indica que despachos del cliente han aplicado CO y si no es así indicar el motivo. Dicho reporte se envía de forma diaria antes de culminar el día a las 6:00 pm

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
RIPLEY REFERENCE	Name of the C. Broker	ORDEN	Amount release	Approved CO date	Arrival Date	numbering date	Instruction date of numeration with charge	DUA #	CO applied (yes / not)	If the answer if not, indicate reason	Numbered with charge?	Com
C1014616-020	LBC	161663	\$106.00	15/06/2016	16/06/2016	14/06/2016	14/06/2016	214592	NO	Se numero sin CO	NO	Monto menor a 120
C1010616-050	LBC	161819	\$604.00	30/06/2016	06/07/2016	04/07/2016	28/06/2016	241689	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1014616-030	LBC	161883	\$91.00	24/06/2016	18/07/2016	07/07/2016	17/01/2017	247711	NO	Se numero sin CO	NO	Monto menor a 120
C1015116-010	LBC	162221	\$167.00	12/08/2016	21/08/2016	24/08/2016	10/08/2016	315994	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1024216-040	LBC	162345	\$47.00	10/08/2016	28/08/2016	22/08/2016	15/08/2016	312646	NO	Se numero sin CO	NO	Monto menor a 120
C1014216-040	LBC	162416	\$127.00	22/08/2017	02/09/2016	23/08/2016	23/08/2017	314537	NO	Se numero sin CO	NO	Por indicacion del cliente
C1019316-030	LBC	162332	\$854.00		24/08/2016	29/08/2016	23/08/2016	322136	NO	Se numero con cargo	NO	Por indicacion del cliente
C1023016-020	LBC	162431	\$730.00	26/08/2016	31/08/2016	05/09/2016	04/09/2016	332979	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1005016-160	LBC	162463	\$244.00	09/08/2016	31/08/2016	06/09/2016	22/08/2016	335233	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1010616-580	LBC	162464	\$450.00	18/08/2016	02/09/2016	05/09/2016	24/08/2016	332883	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1038116-010	LBC	162466	\$921.00	22/08/2016	09/09/2016	06/09/2016	24/08/2016	334921	NO	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1032716-010	LBC	162346	\$544.00		10/09/2016	09/09/2016	12/08/2016	342840	NO	No aplica CO	SI	CO errado
C1014916-020	LBC	162334	\$3,187.00	01/09/2016	14/09/2016	13/09/2016	11/09/2016	347775	SI	Se numero con cargo	SI	Por indicacion del cliente
C1034616-010	LBC	162341	\$1,694.00		17/09/2016	16/09/2016	15/09/2016	353056	NO	No aplica CO	SI	CO errado

Fuente: LBC agentes de aduana

Luego de enviar los reportes indicados líneas abajo, se realiza el seguimiento de todo el proceso operativo ya explicado anteriormente, donde cada avance, inconveniente o demora se informa vía correo electrónico.

Al ver estas deficiencias, demoras e inconvenientes constantes en la empresa, LBC agentes de aduana SAC, perderá competitividad y la confianza de sus clientes, al no desarrollar los esfuerzos necesarios que impliquen la satisfacción continua del usuario, la estabilidad y crecimiento de la agencia.

Por tal motivo se acude a desarrollar un plan de mejoramiento en la agencia, cuyo principal objetivo va encaminado a mejorar los procedimientos en el área de comercio exterior.

2.2 Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo mejorar el proceso operativo en el régimen de importación en una agencia de aduana?

Problema Específico

- ¿De qué forma mejorar y facilitar el envío de los reportes de numeración y de los trámites de visto bueno al cliente final en una agencia de aduana?
- ¿Cómo corregir el seguimiento a los servicios generales (previo, aforo, rotulado, senasa, separación de carga, etc) de las mercancías realizadas en los almacenes temporales?
- ¿Cómo mejorar el control de cada despacho retirado de los almacenes y/o puertos al depósito final del cliente?
- ¿Cómo lograr un mejor cumplimiento de los plazos para el envío de los documentos de los despachos retirados al área de facturación en una agencia de aduana?

CAPITULO III

3. OBJETIVOS, DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo General y Específico

Objetivo General

Implementar el sistema COMEX1 para mejorar y optimizar los tiempos en el seguimiento y coordinación del proceso operativo en el régimen de importación en una agencia de aduana

Objetivos Específicos

- Actualizar en tiempo real en el sistema COMEX1 los reportes de las numeraciones y los avances en los trámites de visto bueno al cliente final en una agencia de aduana

- Registrar y coordinar de forma oportuna los servicios generales de las mercancías realizadas en los almacenes temporales.
- Perfeccionar el control de cada despacho retirado de los almacenes y/o puertos al depósito final del cliente
- Mejorar el cumplimiento de los plazos para el envío de los documentos al área de facturación en una agencia de aduana

3.2. Delimitación del Estudio

3.2.1. El ámbito:

El desarrollo del presente plan de mejoramiento en el proceso operativo en el régimen de importación se realizara en LBC agentes de aduana SAC, ubicada actualmente en el distrito de Jesús María en la ciudad de Lima.

3.2.2. El tiempo:

El estudio se realizara durante el año 2017.

3.3. Justificación e Importancia del estudio

El presente trabajo es de gran utilidad ya que busca y pretende encontrar soluciones a los diferentes inconvenientes y demoras que se han venido presentando durante el seguimiento y coordinación del proceso operativo en el régimen de importación en una agencia de aduana.

Es por esta razón que se realiza el plan de mejoramiento, cuyo fin es lograr mejoras dentro de los procesos que se llevan a cabo en una agencia de aduana, de manera que contribuya a incrementar

la productividad, y dirigir a la organización hacia la competitividad realizando cambios continuos mediante la adaptación de los avances tecnológicos.

El plan de mejoramiento en el proceso operativo en el régimen de importación en una agencia de aduana, cuenta con una serie de ítems a evaluar, como analizar el proceso actual, identificar las demoras y retrasos en la fase de numeración y tramite de VB°, mejorar las coordinaciones de los servicios y los tiempos de entrega de documentos a facturación.

La importancia del plan de mejoramiento radica en realizar primero un análisis sobre las falencias existentes el proceso operativo, de manera que contribuya a mejorar cada fase del proceso operativo y sobretodo la satisfacción de manera completa del usuario; para ello se tuvo que percibir las diferentes debilidades del proceso, con el fin de estudiar y desarrollar propuestas de mejoramiento.

Seguido a esto, el presente estudio tuvo como fin, dar a conocer los conocimientos que se han adquirido durante el transcurso de la formación universitaria, como una manera para poder obtener el título de profesional en Comercio Exterior y Marketing Internacional.

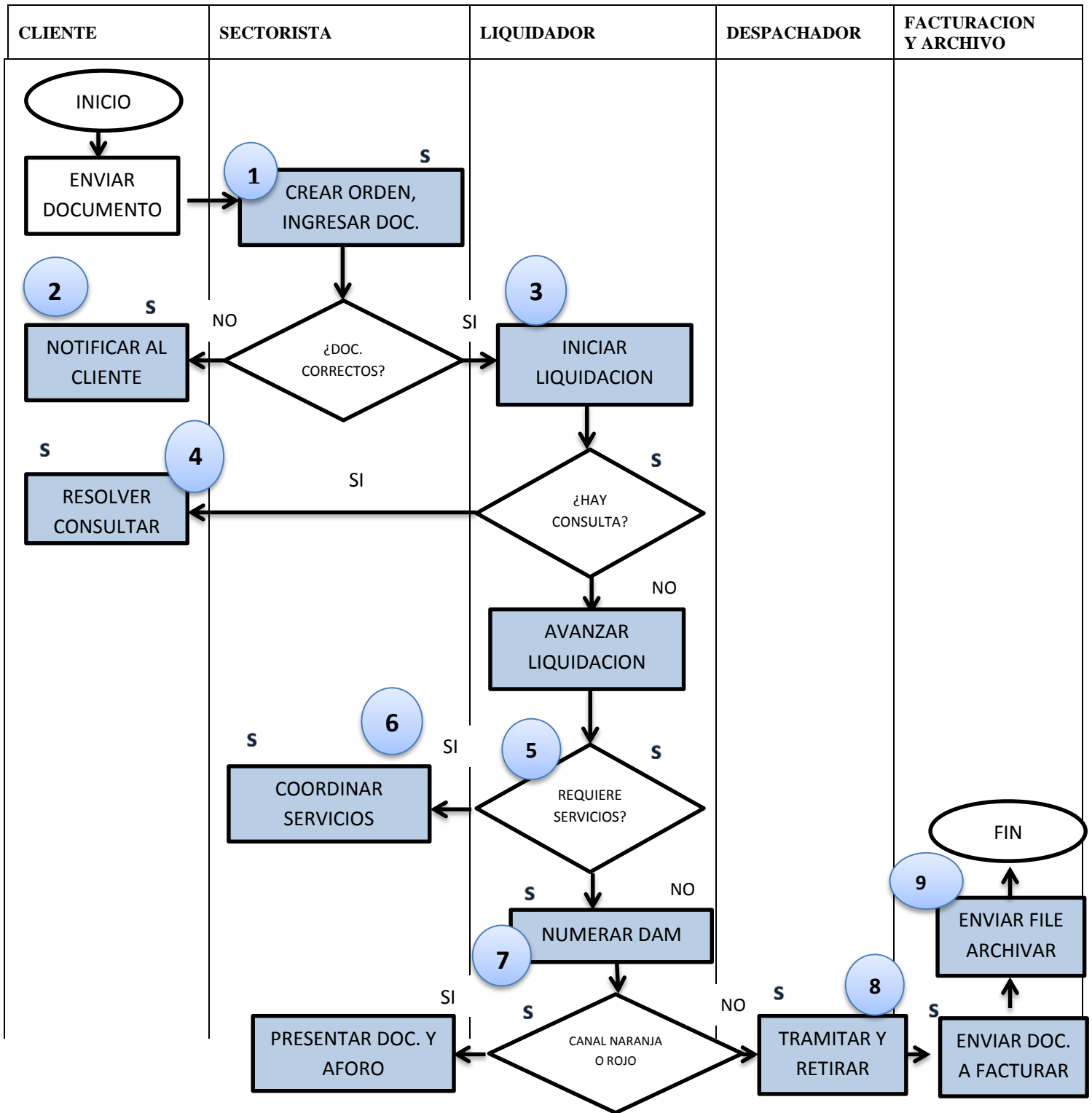
El fin de este estudio es contribuir al crecimiento de la agencia mediante el buen servicio a los usuarios de la misma, como un apoyo para agilizar las operaciones y obtener toda la información del proceso en tiempo real, ello mediante un plan de mejoramiento, siendo este una herramienta útil en el desarrollo de la competitividad, de modo que le permita a la organización mantener una participación sólida en el mercado.

CAPITULO IV

4. FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1. Diseño Esquemático

A continuación presentamos el proceso operativo del régimen de importación, empleando el nuevo sistema COMEX1, que gracias al uso de la tecnología podremos optimizar tiempos, recursos e información. P ara luego en los siguientes capitulo evaluar los resultados.



4.2.Descripción de los aspectos básicos del diseño

El mejoramiento que se busca en el proceso operativo de la agencia de aduanas es optimizar la información desde principio a fin del proceso, implementando el sistema COMEX1.

Al implementar el sistema COMEX1 nos permitirá llevar un mejor seguimiento y coordinación de todo el proceso operativo, para facilitar el control por parte de la agencia de aduanas y lograr la satisfacción del cliente final. Para ello se ha ido observando las debilidades en cada fase del proceso desde el ingreso de los documentos hasta el envío de los mismos al área de archivo.

A continuación se detalla el flujograma anterior buscando la mejora del proceso operativo ya que toda la información será sistematizada:

1. La primera fase iniciara creando una orden en el sistema COMEX 1 que permitirá el ingreso de la información de los documentos, donde este nuevo sistema reemplazara al archivo Excel llamado “STATUS”, REPORTE DE CO y SOBREESTADIA que se han venido trabajando.
2. Una vez ingresada la información, iniciara el seguimiento en tiempo real de cada despacho del cliente, donde se informara primero los documentos faltantes si fuera el caso, o si existe alguna consulta técnica acerca de la mercancía, que puede ser confirmación de marca, modelo, especificación de las descripciones mínimas o indicar la composición, que será función netamente del liquidador encomendado, y se reforzará vía correo electrónico.

3. Luego de ello el liquidador continuara con la liquidación del despacho, y donde cada avance o incidencia será actualizado en tiempo real en el COMEX1, que esto reemplazara a los correos y llamadas telefónicas constantes.
4. Cuando se ingresen las consultas del liquidador en el sistema, el cliente se encuentra obligado a responder las consultas de cada despacho para poder continuar con el avance.
5. Normalmente el cliente da una información previa, como un listado de los proveedores que están obligados a pasar por servicio de previo, rotulado o separación de carga, y en este caso es la función del sectorista.
6. El encargado de la cuenta solicita el servicio a los almacenes dentro del plazo indicado y se encarga de coordinar el personal adicional que se utilizara para que el servicio se lleve a cabo con normalidad, de la misma forma cada detalle, faltantes, o carga en mal estado será informado al cliente de inmediato ingresando a COMEX1, al igual que los reporte (fotos, reporte en Excel de las unidades y bultos) de cada servicios serán ingresados en el sistema para mayor visibilidad del cliente.
7. En la siguiente fase el liquidador procede con la numeración de los despachos que cuenten con todas las consultas absueltas y de los despachos que han pasado por servicios, solo si cuentan con la confirmación previa del cliente para proceder, de esa manera cada despacho numerado se actualizará en COMEX por cada orden según corresponda, y se adjuntaría el formato C con la finalidad que el cliente conozca los derechos a pagar.

8. Continuando con el proceso si en la fase de numeración un despacho cuenta con canal de control verde, se procede con el trámite de retiro previa confirmación del cliente, pero si hay despachos con canal naranja o rojo, deben ser actualizados de inmediato en el sistema para que el cliente tenga mapeado los despachos pendientes de levante autorizado. De esa forma la sectorista tiene la función de coordinar la presentación de los documentos en caso del canal naranja, y de solicitar la GED por medio de la SUNAT para el reconocimiento físico en caso del canal rojo, donde una vez presentado los documentos y el reconocimiento físico los resultados se actualizarán en el sistema, para que una vez que cuenten con levante autorizado se espere confirmación del cliente para proceder con los tramites de retiro. Y una vez culminado los tramites, el cliente programa fecha de salida del depósito temporal hacia su propio almacén, donde se debe actualizar al detalle los avances, demoras si existiera por parte del transporte o almacén, ya que al no informar a tiempo, el cliente no se hace responsable de algún sobre costo (falso flete, almacenaje, etc) ocasionado por la falta de información.
9. Finalmente cada despacho retirado se debe actualizar en el sistema para que tanto el cliente como la agencia de aduana lleve un mejor control de los plazos de facturación que son 48 horas contamos a partir del retiro de la carga, ya que al no ser cumplidos el cliente tiene la potestad según contrato de no asumir ningún pago realizado por dicho despacho, ni la comisión que este correspondería, como ha pasado en anteriores casos cuando no se tenía registrada de forma correcta los retiros en el reporte de Excel. Una vez facturado el despacho, el file con todos los documentos se envía al área de archivo con un

cargo de entregada, donde se realiza la selección de los documentos obligatorios para presentar ante la aduana

El sistema COMEX1 tiene la finalidad de optimizar información y que la comunicación sea más fluida con el cliente, para la satisfacción de este y el mejor control del proceso operativo por parte de la agencia de aduana.

A continuación se presenta un boceto de lo que sería el nuevo sistema COMEX1, para que el seguimiento del proceso anteriormente explicado pueda ser más eficiente, logrando así la plena satisfacción del cliente y la mejora en la gestión dentro de la agencia de aduana:



CAPÍTULO V

5. PRUEBA DEL DISEÑO

5.1 Análisis de una agencia de aduana: LBC AGENTES DE ADUANA

La implementación del nuevo sistema se realizara en LBC AGENTES DE ADUANA SA que se encuentra ubicada en el distrito de Jesús Maria – Lima. Es una agencia que se dedica a brindar soluciones logísticas, contando con personal altamente capacitado para atender con rapidez, transparencia, seguridad y eficiencia las diversas gestiones aduaneras. Además de ello adecua sus servicios a los requerimientos de cada cliente y ofrece servicios complementarios en el ámbito aduanero, agregándole valor a los recursos y capacidades de la empresa.

5.1.1 Misión

Ofrecer un servicio de Despacho Aduanero eficiente, puntual y personalizado, buscando total satisfacción de nuestros clientes.

5.1.2 Visión

Ser una empresa líder, distinguida por la seguridad, honestidad y calidad en sus operaciones.

5.1.3 Los servicios que brinda:

- Despacho aduanero
- Despacho anticipado
- Proyectos de Importación/ Exportación
- Asesoría Logística Integral
- Asesoría legal Aduanera
- Gestión de permisos
- Todos los Regímenes Aduaneros

Servicios Adicionales:

- Transporte de carga local
- Servicio de distribución a provincia
- Carga pesada y sobredimensionada
- Servicio de escolta.

5.1.4 Principales Clientes

- Tiendas por departamento Ripley
- HyM
- Galvec
- Soditek
- Distecna
- Grupo Zapler

5.2 Aplicación de la propuesta de mejora en la agencia de aduana.

Para dar inicio a la mejora, se ha diseñado un sistema que agrupe los reportes de y a la vez nos permita actualizar la información de cada avance de los despachos en tiempo real, para que de esa manera el mismo cliente pueda ingresar al sistema a visualizar el estado de uno de ellos.

A continuación se detalla cómo será el proceso operativo con la implementación del COMEX1.

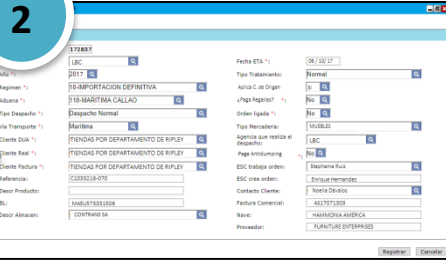
Para iniciar se realizará una prueba piloto con el cliente TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY, que es uno de los principales cliente en el régimen de importación dentro de la agencia de aduana, y el que maneja mayor cantidad de despachos.

El proceso se inicia de la siguiente manera, para luego evaluar los resultados:

1



Recepción de documentos enviado por el cliente.

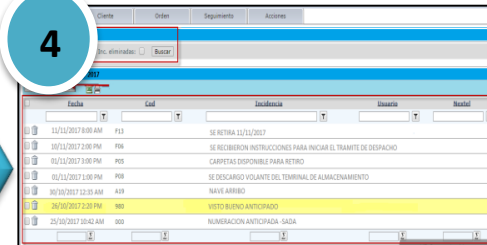


Crear nueva orden e ingresar la información de cada despacho



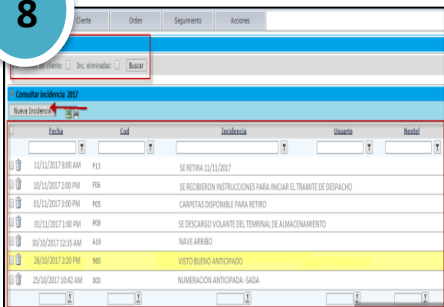
Los despachos nuevos son distribuidos a los liquidadores

4



Ingresar al sistema las incidencias de cada despacho (consultas, pdte documentos, PO, etc)

8



Se registra en el sistema todas las incidencias del servicio

7



Los servicios deben ser supervisados por el despachador y actualizados en el sistema

6



Los servicios de cada despacho, se ingresan al sistema

5



El cliente resuelve las consultas y/ o envía los documentos faltantes de cada despacho

9



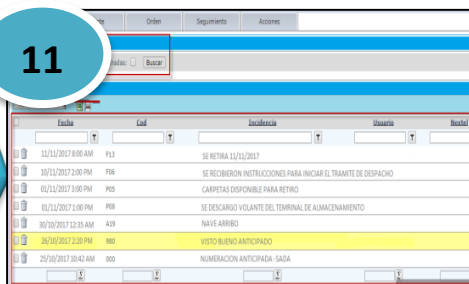
El cliente revisa las incidencias de los servicios y da la conformidad para proceder con la numeración

10



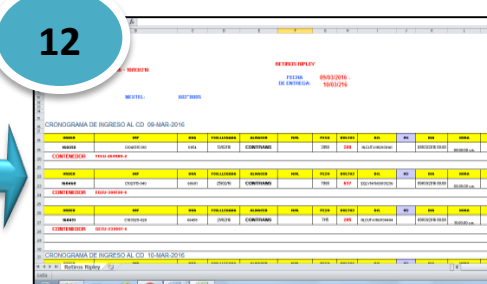
El liquidador continúa con la numeración, y según el canal de control se procede.

11

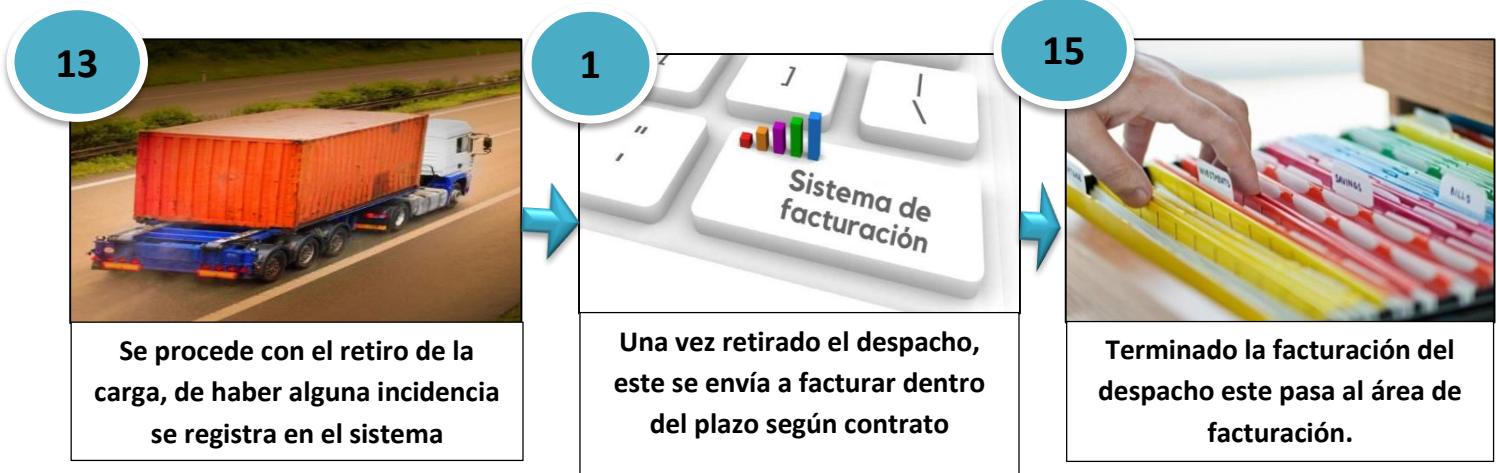


Se registra en el sistema todas las numeraciones y la disponibilidad de los despacho para su retiro

12



El cliente programa sus retiros y se procede con los trámites de los doc. y la coordinación con el transporte



5.2.1 Procedimiento:

Paso 1: El cliente envía los documentos de sus despachos a la agencia de aduana.

Los documentos recibidos son:

- BL/ AWB
- Factura comercial
- Packing list
- Seguro
- Certificado de origen (si requiere)

Paso 2: El ejecutivo comercial de cada cuenta se encarga de ingresar la información al sistema COMEX 1

- En primer lugar para tener acceso al sistema cada sectorista de la agencia de aduana tendrá un usuario y clave.

LBC
Agentes de Aduana S.A.C.
"LOGÍSTICA A LA MEDIDA"

Ingreso al COMEX1

Usuario:

Clave:


Recordar Usuario

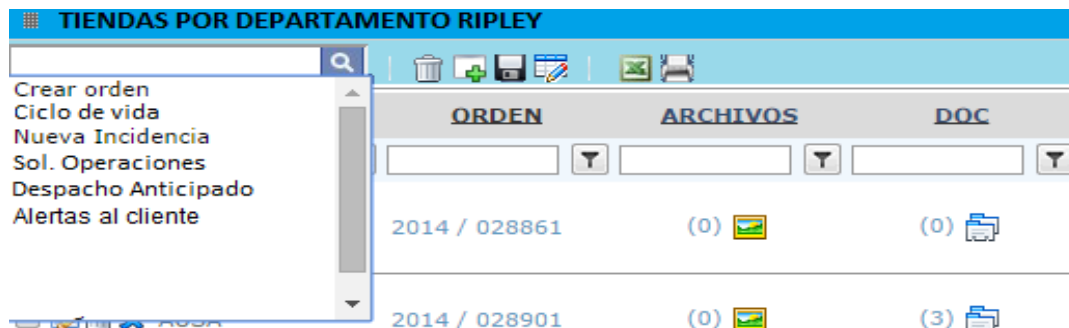
Login

- Al ingresar se encontraran con el siguiente listado de todas las órdenes de aduanas de los diferentes clientes, que permanecerán por un estado definido.

CIA	ORDEN	ARCHIVOS	DOC	DUA	CICLO	ADUANA	REGIMEN	DESPACHO	REFERENCIA	NAVE
LBC	173915-10M	(0)	(0)			A	IMPO	NORMAL	C1106517-440	HAMMONIA AMERICA
LBC	173614-10M	(0)	(3)			A	IMPO	NORMAL	C1120117-340	HAMMONIA AMERICA
LBC	173615-10M	(0)	(0)			M	IMPO	NORMAL	C1120117-330	MIN. WAN HE V.182E
LBC	173874-10M	(0)	(0)			M	IMPO	NORMAL	C1121817-530	SAN DIEGO BRIDGE 1110W

Además existirán filtros de búsqueda, que nos van a permitir hallar más rápido las órdenes de aduana como por ejemplo: Grupo, Cliente, Estado, Orden, Año, AWB/BL, Referencia, DAM.

- Para iniciar con el ingreso de nuevos despachos, nos dirigimos al icono  y se desplazara un listado, dentro de ellas figurará **CREAR ORDEN**



❖ 1era Pestaña: Crear orden

El ejecutivo antes de ingresar la información de los despachos al sistema, debe de realizar lo siguiente:

- Revisar si los documentos recibidos están completos
- Aperturar una nueva orden aérea o marítima en el cuadro de la agencia
- Proceder con el ingreso de la información de los despachos

Para poder ingresar la información al sistema, es obligatorio crear una orden, ya sea como despacho aéreo (10A) o marítimo (10M), ejem. 172837-10M.

En dicha pestaña se ingresarán los datos del despacho, como el BL, fecha de llegada, si esta afecta a regalías, que tipo de mercancías, etc.

❖ 2da Pestaña: Ciclo de vida

Esta opción también se puede ingresar al hacer clic sobre la orden, por ejemplo, 172956-10M, esta te llevará directamente al ciclo de vida de la orden.

En esta pestaña se podrá observar la información completa del despacho y además se podrá actualizar y guardar los datos ingresados. Se observaran los siguientes campos:

Cliente

Para ingresar a esta opción, hacer clic sobre la pestaña **Cliente**. Ciclo de vida – Pestaña Cliente.

Esta pestaña, muestra información cargada previamente.

INCIDENCIAS	CLIENTE	ORDEN	SEGUIMIENTO	ACCIONES	
Información Cliente					
Categoría Comercial:	Frecuente	Nro. Documento:	1234567	Ejecutivo Comercial:	Stephanie Ruiz
Jefe Comercial:		Jefe Técnico:		Dirección:	
Ubigeo:		Representante Legal:		Ejecutivo Créditos:	
Condición Pago:	CONTADO ADELANTADO	Línea de Crédito:		Cliente Paga Derechos:	NO
Facturador:		Cliente Factura:	EFA - PRUEBA	Info Cliente:	EFA
Participación Valor:	%	Participación Cantidad:	%		
Objetivo Valor:	\$	Objetivo Cantidad:	\$		

Pestaña Orden

INCIDENCIAS	CLIENTE	ORDEN	SEGUIMIENTO
Información Cliente			
Aduana:	MARITIMA CALLAO	Régimen:	IMPORTACION DEFINITIVA
Cliente DUA:	EFA - PRUEBA	Cliente Real:	EFA - PRUEBA
Fac. Comercial:		Doc. Embarque:	
Referencia:	prueba 2017	Mercadería:	
Manifiesto:		Contenedor 20:	
Cant Series:		CIF (US\$):	
Cant Bultos:		Peso Neto (KG):	
DUA:		Nave:	
Fch. Sobreestadia:		Fch. Max Almacenaje:	

Pestaña Seguimiento

INCIDENCIAS	CLIENTE	ORDEN	SEGUIMIENTO
Información Cliente			
Inicio Trámite:	15/11/2017	Presentacion Doc.:	<input type="text"/>
Conocimiento Emb.:	<input type="text"/>	Presentacion Aforo:	<input type="text"/>
Doc. Completos:	<input type="text"/>	Aforo Físico:	<input type="text"/>
Liquidación:		Levante:	<input type="text"/>
Verificación:		Retiro:	<input type="text"/>
Numeración:		Retiro Terminal:	<input type="text"/>
Num. Declaración:	<input type="text"/>	Mercadería Cliente:	<input type="text"/>
Cancelación:	<input type="text"/>	Mercadería Transp.:	<input type="text"/>
Monto Cancelado:	<input type="text"/>	Refrendo:	<input type="text"/>
Almacenaje Max.:	<input type="text"/>	Sobreestadia:	<input type="text"/>

Una vez ingresado los datos en los campos necesarios, hacer clic en actualizar. El sistema guardará las fechas en la información de la orden, y además registrará las incidencias que pertenecen a cada campo.

INCIDENCIAS	CLIENTE	ORDEN	SEGUIMIENTO
Información Cliente			
ntacion Doc.:	<input type="text"/>	ETA:	27/10/2017
ntacion Aforo:	<input type="text"/>	Volante:	<input type="text"/>
Físico:	<input type="text"/>	Llegada:	<input type="text"/>
ite:	<input type="text"/>	Term. Descarga:	<input type="text"/>
i:	<input type="text"/>	Recojo DUA:	<input type="text"/>
i Terminal:	<input type="text"/>	Visación:	<input type="text"/>
ideria Cliente:	<input type="text"/>	Aforo Previo:	<input type="text"/>
ideria Transp.:	<input type="text"/>	Term. Pedido:	<input type="text"/>
ndo:	<input type="text"/>	Canal:	Sin Canal <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>
estadía:	<input type="text"/>		<input type="button" value="Actualizar"/>

Paso 3: Asignar un liquidador determinado para los despachos

El sectorista se encarga de distribuir los despachos a un liquidador para su respectivo avance y elaboración de consultas, si el despacho lo amerita.

Paso 4: Registrar la consultas

El liquidador se encarga de registra las consultas de sus despachos trabajados, o si requiere de algún documento adicional que facilite su avance.

❖ **3era Pestaña:** Registrar una nueva consulta o incidencia.

Listado de incidencias.

Esta vista se despliega por defecto al ingresar a la pestaña de incidencias, muestra los siguientes campos

Incidencias

- Para ingresar a esta opción, haga clic sobre la pestaña incidencias.

Esta pestaña muestra un filtro de búsqueda en la parte superior, una opción para agregar una nueva incidencia y además el listado de las incidencias registradas previamente para la orden.

Seleccione el filtro de búsqueda:


- Filtro - Inc. Visibles del cliente: Muestra solo las incidencias que son visibles para el cliente.
- Filtro - Inc. Eliminadas: Muestra solo las incidencias que fueron eliminadas.

Si ningún filtro fue seleccionado, se listarán todas las incidencias excepto las eliminadas.

Filtro de búsqueda

Inc. visibles del cliente: Inc. eliminadas:

Consultar incidencia 2017

Nueva Incidencia 

Fecha	Cod	Incidencia	Usuario	Nextel
11/11/2017 8:00 AM	F13	SE RETIRA 11/11/2017		
10/11/2017 2:00 PM	F06	SE RECIBIERON INSTRUCCIONES PARA INICIAR EL TRAMITE DE DESPACHO		
01/11/2017 3:00 PM	P05	CARPETAS DISPONIBLE PARA RETIRO		
01/11/2017 1:00 PM	P08	SE DESCARGO VOLANTE DEL TEMRINAL DE ALMACENAMIENTO		
30/10/2017 12:35 AM	A19	NAVE ARRIBO		
26/10/2017 2:20 PM	980	VISTO BUENO ANTICIPADO		
25/10/2017 10:42 AM	000	NUMERACION ANTICIPADA -SADA		

Paso 5: Resolver las consultas o solicitudes de los liquidadores

El cliente al tener acceso al sistema COMEX 1, realizará un seguimiento de todas las consultas, con la finalidad que los liquidadores puedan culminar sus avances y numerar los despachos.

Para que no se presenten retrasos en el paso N°5, el sistema tiene como alertar al cliente en caso existan demoras en responder alguna consulta de los despachos.

❖ 4ta Pestaña: Alertas al cliente

Muestra el listado de los contactos de un cliente

Filtro de búsqueda

Grupo: -- Todos --

Lista de Contacto

CODIGO	NOMBRE	EMAIL	CLIENTE
1	Noelia Dávalos	aduanas1@ripley.com.pe	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SA
2	Heidi Cordova	hcordova@ripley.com.pe	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SA
3	Carla Manrique	inhouseAGA2@ripley.com.pe	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SA

Paginación: 1

ALERTA

Cliente: TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SA Contacto: NOELIA DÁVALOS

• Incidencia: 986 - SE OBTUVO VOLANTE DE TERMINAL DE ALMACENAMIENTO

• Asunto: La orden @Orden tiene una nueva incidencia

• Mensaje: La orden @Orden
El ejecutivo @ESC
El Jefe comercial @JC

CC:

Lista de Incidencias

No se encontraron registros

Palabras Claves: @Orden: Nro de la Orden @ESC: Ejecutivo al Servicio del Cliente @JC: Jeje Comercial

En esta pestaña podremos alertar al cliente directamente a los correos ingresados como base de datos. Se muestra la pantalla con los controles necesarios para poder ingresar una nueva alerta de correo.

- Seleccione la incidencia
- Ingrese el asunto
- Ingrese el mensaje
- Ingrese el o los correos separados por “;” para la copia de la alerta.

Paso 6: Despachos que requieren de servicios

El cliente es el que confirma si su carga requiere pasar por un servicio de previo o rotulado, solo en caso de ser canal rojo, es obligatorio el reconocimiento físico de la carga. Para ello el sectorista asignado tiene la obligación de coordinar y solicitar los servicios a los almacenes y de registrarlos debidamente en el sistema (hora, fecha, almacén).

❖ **5ta Pestaña:** Operaciones (PREVIO, ROTULADO, RETIRO DE CARGA) de lunes a Sabados

Muestra el listado de los despachos que pasaran por un servicio dentro de un almacen de lunes a sábado, con el fin de llevar un mejor control.

The screenshot displays a software interface for tracking customs operations. At the top, there is a search filter section with the following fields: 'Fecha Inicio: 02/10/2017', 'Fecha Fin: 20/10/2017', 'Estado: Finalizado', 'Equipo: -- Todos --', 'Req. Pago' (checkbox), and 'Percepción' (checkbox). Below this is a table titled 'Operaciones de Lunes a Sabados' with columns: ORDEN, CLIENTE, REGIMEN, ADUANA, HORA, ALMACEN, INSTRUCCION, FINANZAS, OPERACIONES, and BANCO DEREG. The table contains three rows of data:

ORDEN	CLIENTE	REGIMEN	ADUANA	HORA	ALMACEN	INSTRUCCION	FINANZAS	OPERACIONES	BANCO DEREG
LBC - 173346-10A	TIENDAS RIPLEY	IMPO	CALLAO	07:15	FIDEICOMISO TALMA SA	RETIRO DE CARGA	Finalizado	Finalizado	
LBC - 173703-10A	TIENDAS RIPLEY	IMPO	CALLAO	10:34	SHOHIN SA	RETIRO	Finalizado	Finalizado	
LBC - 173495-10A	TIENDAS RIPLEY	IMPO	CALLAO	12:02	FIDEICOMISO TALMA SA	RETIRO DE CARGA	Finalizado	Finalizado	

Below the table is a detailed view window titled 'Seguimiento de Operaciones de los sábados' for 'Orden Aduana : 173346-10A'. It includes an 'Información' section with the following details:

- ESC: Stephanie Ruiz
- Aduana: MARITIMA CALLAO
- Almacenes: FIDEICOMISO TALMA
- Regimen: IMPORTACION DEFINITIVA
- Despacho: Despacho Anticipado
- Observación: RETIRO DE LA CARGA
- Fecha Operación: 23/09/2017
- Percepción Estimada: 0.00
- ¿Paga percepción?:
- Monto Derechos: 0.00
- ¿Requiere Pago?:
- Monto Percepción: 0.00

Buttons for 'Registrar' and 'Cerrar' are located at the bottom right of the detailed view window.

Paso 7: Servicios usuales

Durante los servicios en los diferentes almacenes, el despachador tiene la obligación de estar presente desde el inicio hasta el término de cada servicio, para evitar pérdidas o faltante de carga. Además es conveniente que el despachador informe constantemente al sectoriza los avances e incidencias que se puedan presentar.

Paso 8: Registro de incidencias durante los servicios en los almacenes

El sectorista tiene la obligación de registrar en tiempo real cada avance o incidencia que se pueda presentar durante el servicio, con el único fin, de que el cliente pueda decidir en ese momento que acción realizar ante un posible faltante, sobrante o mal estado de la carga.



The screenshot shows a software window titled "Seguimiento de Operaciones de los sábados" with a blue header. Below the header, it displays "Orden Aduana: 173346-10A". The main area is labeled "Información" and contains the following data:

ESC:	Stephanie Ruiz	Regimen:	IMPORTACION DEFINITIVA
Aduana:	MARITIMA CALLAO	Despacho:	Despacho Anticipado
Almacén:	FIDEICOMISO TALMA		
Observación:	Se culminó el servicio de previo, con faltante de un 1 bulto		
Fecha Operación:	23/09/2017	Percepción Estimada:	0.00
¿Paga percepción?	<input type="checkbox"/>	Monto Derechos:	0.00
¿Requiere Pago?	<input type="checkbox"/>	Monto Percepción:	0.00

At the bottom right of the window, there are two buttons: "Registrar" and "Cerrar".

Paso 9: Conformidad a los servicios

El cliente tiene la potestad de dar la conformidad al servicio, luego revisar detalladamente el informe que es enviado por la sectorista, si este se encuentra sin incidencias y con los bultos completos, el cliente da la aprobación automáticamente, pero si el servicio se encuentra con irregularidades, se toman mayor tiempo en dar la aprobación y posiblemente sea necesario otro servicio para asegurarse que la carga se encuentra en buen estado.

Paso 10: Numeración de los despachos

La numeración de los despachos se puede dar de la siguiente manera;

- Luego de que el cliente absuelva todas las consultas y el despacho no requiera de pasar por un servicio en almacén, se procede con la numeración anticipada.
- Luego de que el cliente de la aprobación y conformidad a los servicios, el liquidador procede con la numeración diferido.

Paso 11: Registro de numeraciones

El liquidador una vez numerado su despacho como anticipado o diferido, tiene la obligación de entregar al sectorista el file, quien es el encargado de registrarlo en el sistema y de adjuntar el formato C.

Además tendrá que iniciar el trámite de los vistos buenos, y de haber alguna incidencia o retraso se debe informar en tiempo real a través del sistema COMEX1.

INCIDENCIAS	CLIENTE	ORDEN	SEGUIMIENTO
■ Información Cliente			
Inicio Trámite:	15/11/2017	Presentacion Doc.:	<input type="text"/>
Conocimiento Emb.:	<input type="text"/>	Presentacion Aforo:	<input type="text"/>
Doc. Completos:	<input type="text"/>	Aforo Físico:	<input type="text"/>
Liquidación:		Levante:	<input type="text"/>
Verificación:		Retiro:	<input type="text"/>
Numeración:		Retiro Terminal:	<input type="text"/>
Num. Declaración:	<input type="text"/>	Mercaderia Cliente:	<input type="text"/>
Cancelación:	<input type="text"/>	Mercaderia Transp.:	<input type="text"/>
Monto Cancelado:	<input type="text"/>	Refrendo:	<input type="text"/>
Almacenaje Max.:	<input type="text"/>	Sobreestadia:	<input type="text"/>

Paso 12: Cronograma de retiro

El cliente envía por correo electrónico el cronograma de retiros para el siguiente día, en dicho archivo indica la hora y el destino de los despachos que van hacer retirados, por

ende la sectorista debe coordinar los tramites de cada uno de ellos en los diferentes almacenes.

Paso 13: Retiro de la carga

Los retiros son programados por la mañana, para ello un día antes se coordina con el transporte el lugar y la hora del retiro, con la finalidad de evitar demoras y falso flete.

Una vez que la carga sea retirada de los almacenes, el sectorista debe informar por el sistema COMEX1, para que el cliente realice el seguimiento y coordine con su almacén.

Paso 14: Facturación

Una vez retirada la carga, el despacho se envía al área de facturación, para ser enviado al cliente dentro del plazo establecido, y bajo las condiciones estipuladas en el contrato, para ello los despachos que son numerados en la modalidad de anticipado tienen que ser regularizados en un plazo de 15 días a partir de la fecha de descarga de la nave, para eso el sistema también tiene un sistema de alerta, que se muestra continuación para evitar pago de multas por no cumplir los plazos.

6ta Pestaña: Despachos anticipados

Muestra el listado de las órdenes que son numerados como despachos anticipados,

Filtro de Búsqueda			
Fecha Inicio:	<input type="text" value="01/10/2017"/>	Fecha Fin:	<input type="text" value="10/12/2017"/>
Equipo:	<input type="text" value="-- Todos --"/>		
<input type="button" value="Buscar"/>			
Despacho Anticipados			
-- Seleccionar --			
ORDEN	CLIENTE	ADUANA	FECHA ETA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
LBC- 173778-10M	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY	MARITIMA CALLAO	02/10/2017
LBC- 173726-10M	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY	MARITIMA CALLAO	15/10/2017
LBC- 173646-10M	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY	MARITIMA CALLAO	15/10/2017
LBC- 173794-10M	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY	MARITIMA CALLAO	14/11/2017
LBC- 173811-10M	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY	MARITIMA CALLAO	03/12/2017

Vencimientos		
ORDEN	DESCRIPCION	FECHA
2017/ 173778-10M	Despacho Anticipado	17/10/2017
2017/ 173726-10M	Despacho Anticipado	30/10/2017
2017/ 173646-10M	Despacho Anticipado	30/10/2017

1 2 Paginación: 2 1 - 2

Paso 15: Área de archivo

El despacho culmina cuando el file es enviado al área de archivo, luego de ser facturado y regularizado (anticipado). En dicha área se encarga de clasificar los documentos que son obligatorios para presentar ante la aduana.

Finalmente el boceto del sistema COMEX1, se irá innovando poco a poco para ir mejorando el seguimiento del todo el proceso operativo.

Una vez ingresada la información, se procede con el seguimiento de cada uno de los despacho, logrando así agrupar los tres reportes de Excel ya mencionados anteriormente.

Y una vez iniciado el sistema lo que se busca es lograr el principal objetivo que es optimizar tiempo, información y procesos, donde los resultados serán evaluados en los siguientes puntos.

5.3 Cronograma de Actividades

El plan de mejora se ejecutara de la siguiente manera

ACTIVIDADES	AÑO 2017											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Diseño del nuevo sistema												
Creación del sistema COMEX1												
Instalación del sistema COMEX 1												
Capacitación del personal												
Inserción de la base de datos												
Prueba piloto												

5.4 Técnica

Encuesta:

La siguiente encuesta es realizada al personal de gerencia, sub gerencia y asistentes, con la finalidad de evaluar la propuesta de mejora planteada anteriormente.

1. ¿Cree usted que el proceso operativo actual en la agencia de aduana favorece a los clientes?

SI NO NO SABE

2. ¿Cree usted que los reportes enviados de forma diaria a los clientes optimizan tiempos y recursos?

SI NO NO SABE

3. ¿Considera usted que el proceso de seguimiento de cada despacho es óptimo?

SI NO NO SABE

4. ¿Cree usted que el área operativa de la agencia de aduana requiere un perfeccionamiento?

SI NO NO SABE

5. ¿Cree usted que al implementar un nuevo sistema el proceso operativo será más eficiente?

SI NO NO SABE

6. ¿Cree usted que el personal se podrá adaptar rápidamente al nuevo sistema COMEX1?

SI NO NO SABE

7. ¿Considera usted que con el nuevo sistema, la gestión dentro de la agencia de aduana mejorará?

SI NO NO SABE

8. ¿Cree usted que se podrá captar mayores clientes con la implantación del nuevo sistema?

SI NO NO SABE

9. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente será mayor con esta nueva mejora?

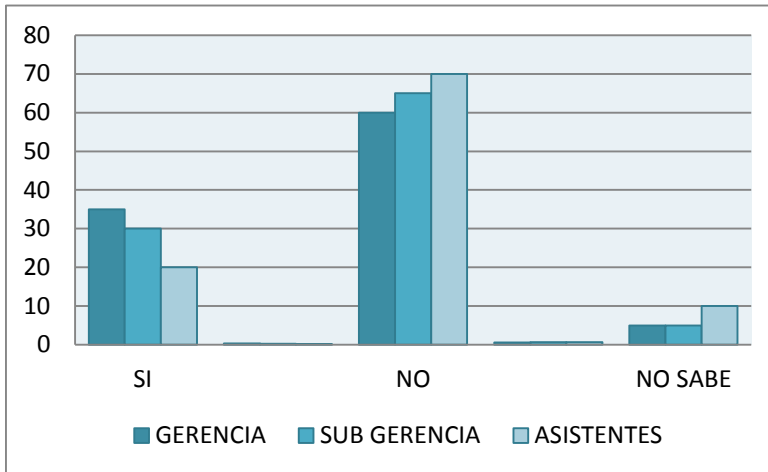
SI NO NO SABE

10. ¿Cree usted que con la implementación del nuevo sistema optimizara tiempos y recursos?

SI NO NO SABE

Resultado de la encuesta aplicada en LBC agentes de aduana

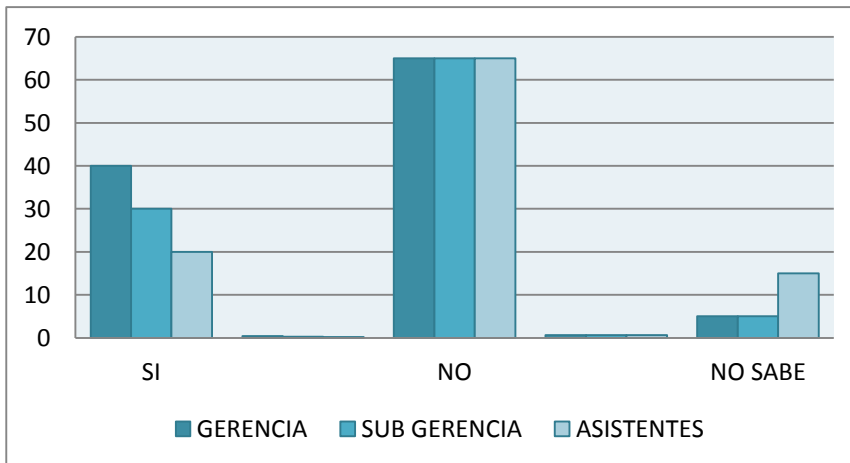
1.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico, se puede visualizar que el 60% del área de gerencia, el 65% de subgerencia y la mayoría del área de asistentes con un 70%, considera que el proceso operativo actual no favorece al cliente, y que solo un 35% de gerencia, 30% de subgerencia y el 20% de asistentes indican que es favorable.

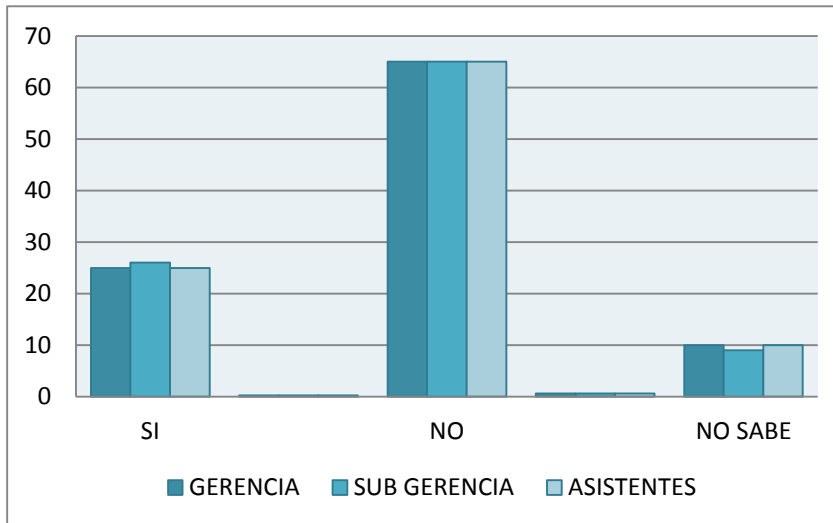
2.



Fuente: Elaboración propia

En el segundo gráfico, podemos observar que el 65% del área de gerencia, sub gerencia y asistentes, señalan que el envío de reportes diario al cliente, no optimiza tiempo ni información, que al contrario genera mayores recursos al elaborarlo y enviarlo.

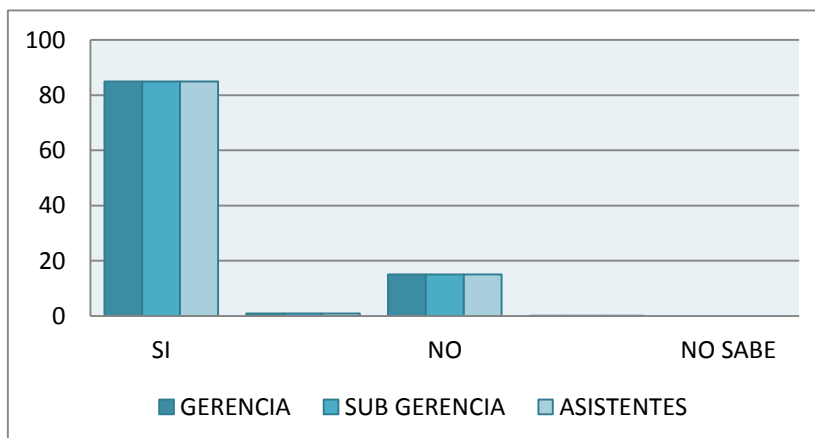
3.



Fuente: Elaboración propia

En el 3er grafico, se puede apreciar que el 65% del área de gerencia y sub gerencia menciona que el proceso no es óptimo, ya que cuenta con varias deficiencias por mejorar, y el 25% de los asistentes indica que el sistema es factible.

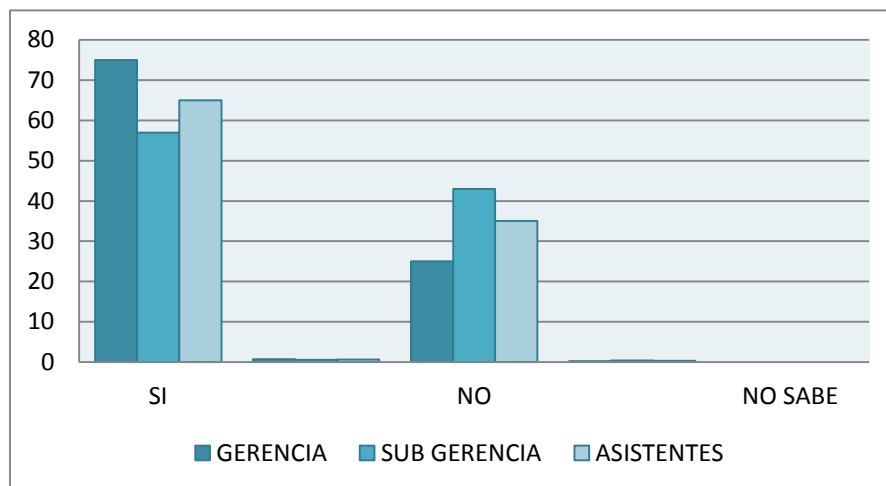
4.



Fuente: Elaboración propia

En el grafico N° 4 se aprecia que el 85% del área de gerencia, sub gerencia y asistente consideran que el área operativa requiere de un perfeccionamiento para brindar un mejor servicio al cliente. Y solo el 15% menciona que el proceso no requiere de perfeccionamiento ya que se han acostumbrado al proceso actual.

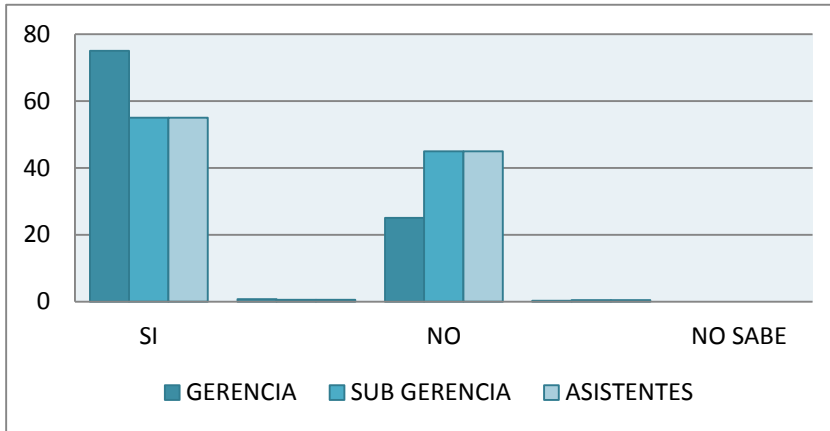
5.



Fuente: Elaboración propia

El siguiente gráfico, se puede observar que el 75% de gerencia, el 57% de sub gerencia, y el 65% de asistente, piensan que el proceso será más eficiente si se implementa un nuevo sistema, pero el 43% de subgerencia a la vez teme que el nuevo sistema no cumpla con las expectativas del caso.

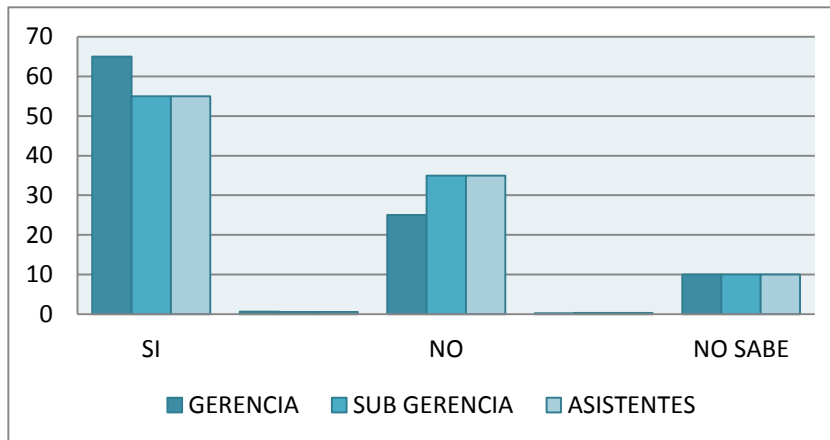
6.



Fuente: Elaboración propia

En el grafico N°6, se visualiza que el 75% del área de gerencia confía que personal será capaz de adaptarse rápido al funcionamiento del nuevo sistema. Mientras que el 55% de la subgerencia y de los asistentes, aún temen por no responder a las capacitaciones que se le brindaran.

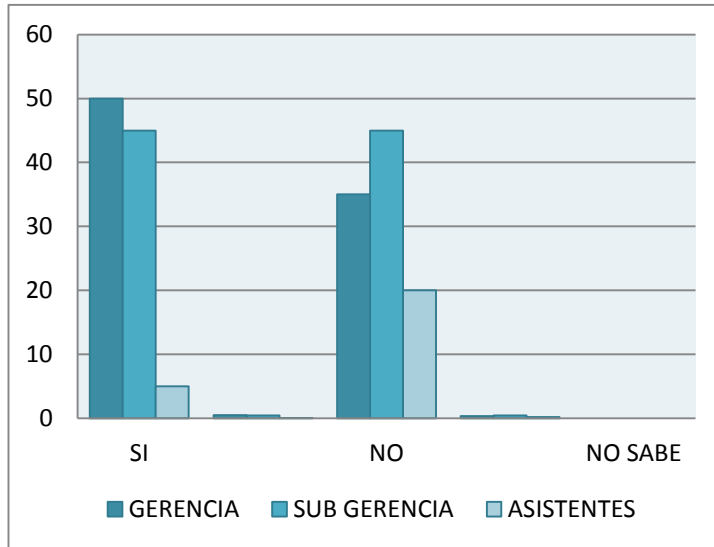
7.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico, el 65% del área de gerencia está seguro que con la nueva implementación al proceso mejorara las gestiones dentro de la empresa, mientras que el 10% de gerencia, sub gerencia y asistentes no saben ni opinan.

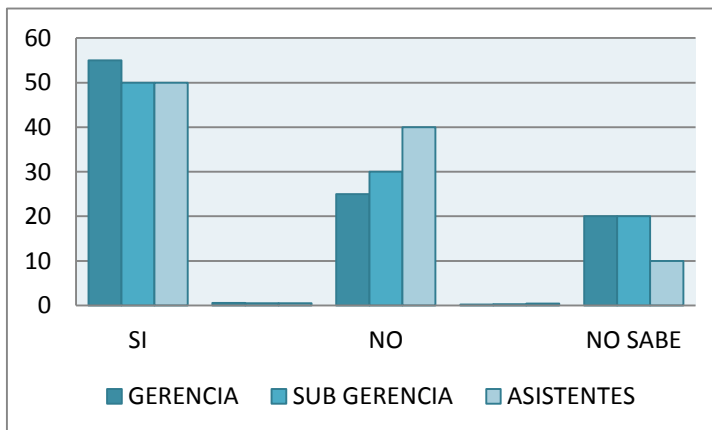
8.



Fuente: Elaboración propia

En el grafico N°8, el 50% del área de gerencia y el 45% de sub gerencia y asistentes tiene proyectado un aumento de clientes posterior al implemento del nuevo sistema, pero existe el 35% de gerencia, 45% sub gerencia y 20% de asistentes que no aseguran el incremento hasta ver los resultados.

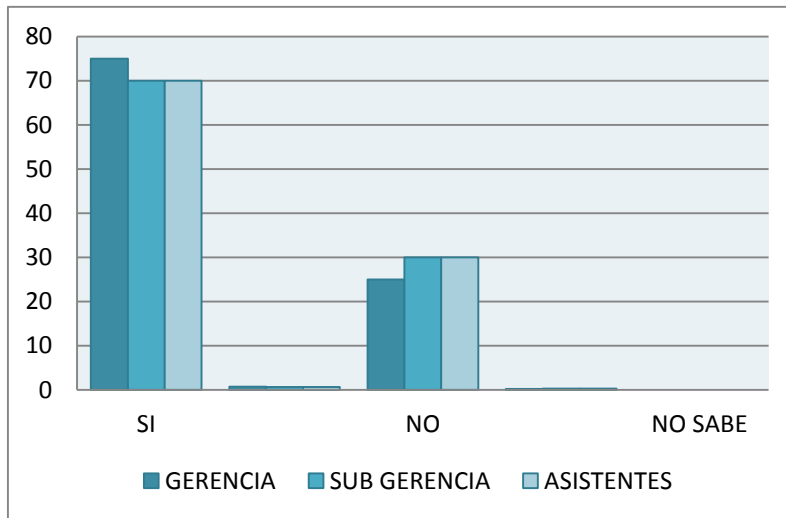
9.



Fuente: Elaboración propia

En el grafico N° 9, el 55% de gerencia, el 50% de sub gerencia y asistentes, indican que la satisfacción del cliente aumentara debido a la mejora en el servicio, pero el 25% de gerencia, 30% de sub gerencia y el 40 % de asistentes, indican que no se lograra dicha satisfacción, debido a que el cliente es muy exigente.

10.



Fuente: Elaboración propia

El grafico N° 10, se observa que el 75% del área de gerencia, el 70% de sub gerencia y asistentes consideran que el nuevo sistema COMEX1 optimizara tiempo y recursos, ya que reemplazara a la elaboración de reporte en Excel, mientras que 25% de gerencia, el 30% de sub gerencia y asistente continúan con el temor de querer implementar una nueva mejora.

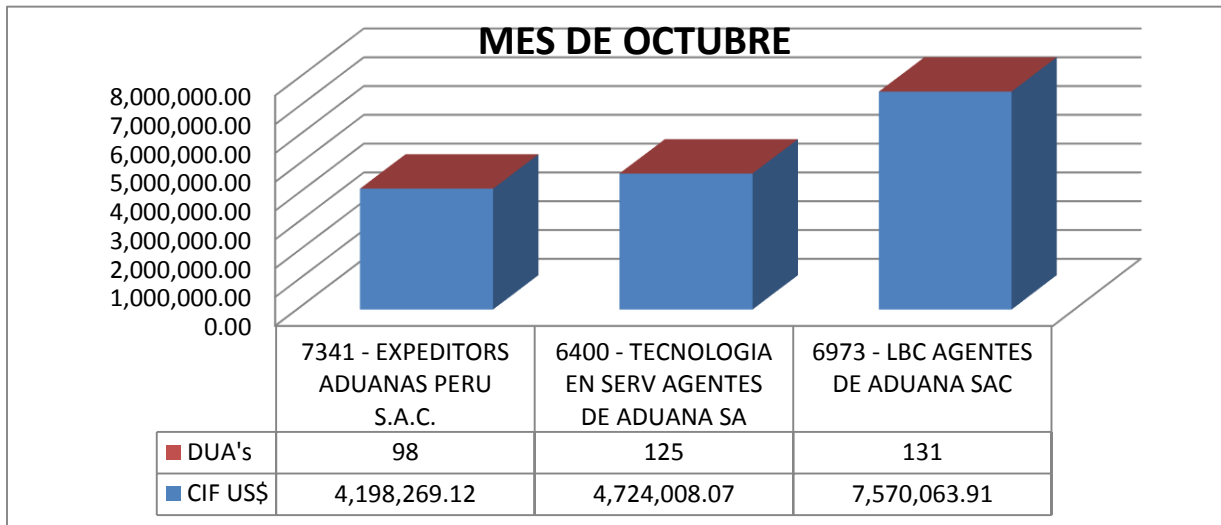
5.5 Resultado de la implementación del sistema COMEX1

Se presenta los resultado que se esperan alcanzar, luego que se implemente el nuevo sistema COMEX1 entre los meses de Octubre a Diciembre, con el cliente Tiendas por Departamento Ripley como piloto, se procede a evaluar los posibles resultado y analizaremos el cumplimiento del principal objetivo que es mejorar el seguimiento del proceso operativo en una agencia de aduana.

Para ello primero analizaremos la cantidad y el total del valor CIF de los despachos numerados entre los meses de Octubre a Diciembre del año 2016

MES DE OCTUBRE	CIF US\$	DUA's
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	4,198,269.12	98
6400 - TECNOLOGIA EN SERV AGENTES DE ADUANA SA	4,724,008.07	125
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	7,570,063.91	131

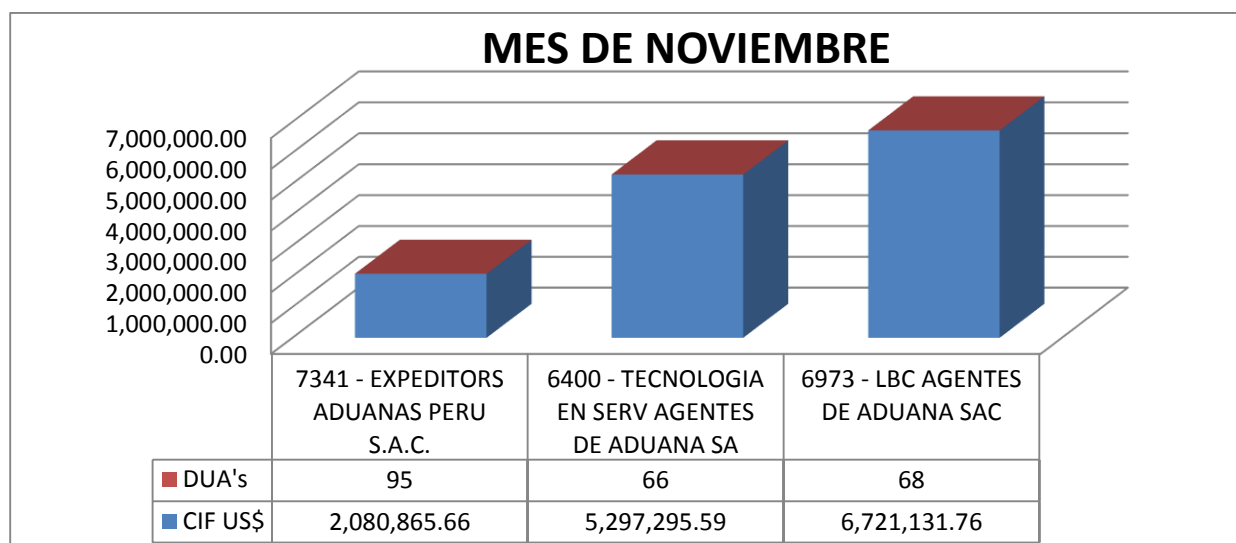
Fuente: Sunat



En el grafico del mes de octubre del año 2016, se puede observar que la agencia LBC agentes de Aduana alcanzo el primer lugar con 131 DUAS y 7, 570,063 USD, dejando al segundo lugar con 125 DUAs y al tercero con 98 DUAs.

AGENTE DE ADUANA	CIF US\$	DUA's
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	2,080,865.66	95
6400 - TECNOLOGIA EN SERV AGENTES DE ADUANA SA	5,297,295.59	66
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6,721,131.76	68

Fuente: Sunat

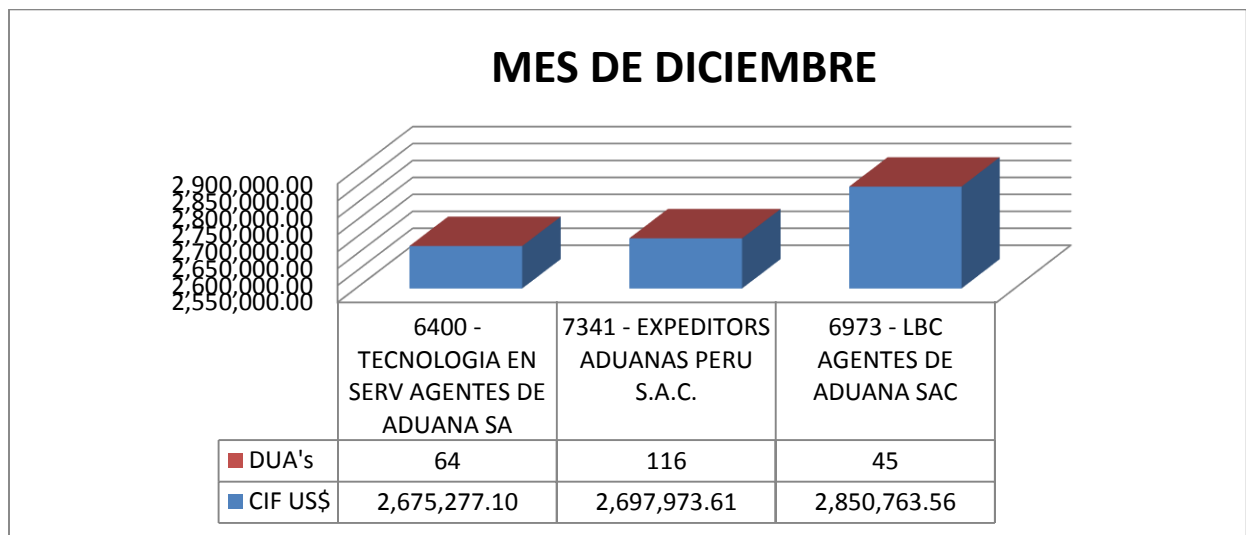


En el mes de Noviembre, con menor cantidad de DUAs que el mes pasado, la agencia LBC continúa liderando la lista con 68 DUAs y 6, 721,131 dólares de valor CIF.

Además podemos notar que la diferencia con el 2do lugar no es tan amplia, a diferencia de la agencia Expeditors que se ubica en el 3er lugar con un mayor número de DUAs, pero con menor valor CIF.

AGENTE DE ADUANA	CIF US\$	DUA's
6400 - TECNOLOGIA EN SERV AGENTES DE ADUANA SA	2,675,277.10	64
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	2,697,973.61	116
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SAC	2,850,763.56	45

Fuente: Sunat



Finalmente en el mes de diciembre, LBC agentes de aduana se ubica nuevamente en el primer puesto, y comparando con las otras dos agencias cuenta con menor cantidad de DUAs, pero con mayor valor CIF 2, 850,763 USD.

Como podemos observar en lo gráficos anteriores, entre los meses de octubre a diciembre en el año 2016, LBC agentes de aduana se ha ido manteniendo en el primer lugar, lo que podemos

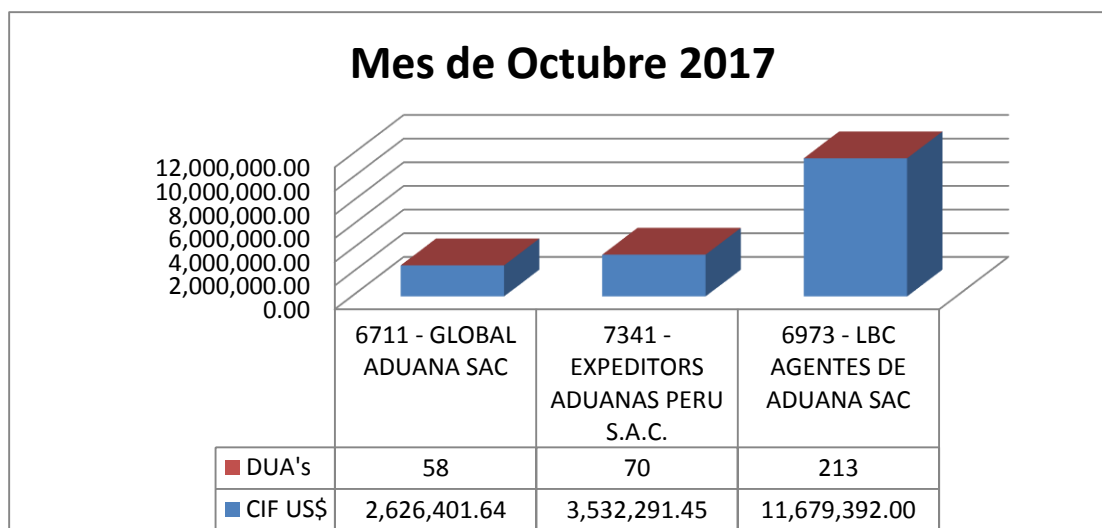
interpretar que el cliente Tiendas por departamento Ripley confía sus despachos en nuestra agencia por la calidad de servicio, y la rapidez con la que damos solución a sus problemas logísticos, permitiéndonos así cumplir con sus KPI anual.

A continuación veremos las estadísticas de los despachos del cliente Tiendas por departamento Ripley, que se podrán obtener si se da inicio a nuestra prueba piloto con el sistema COMEX1 en el año 2017.

Reporte del mes de Octubre del 2017

AGENTE DE ADUANA	CIF US\$	DUA's
6711 - GLOBAL ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2,626,401.64	58
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	3,532,291.45	70
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SAC	11,679,392.00	213

Fuente: Elaboración Propia

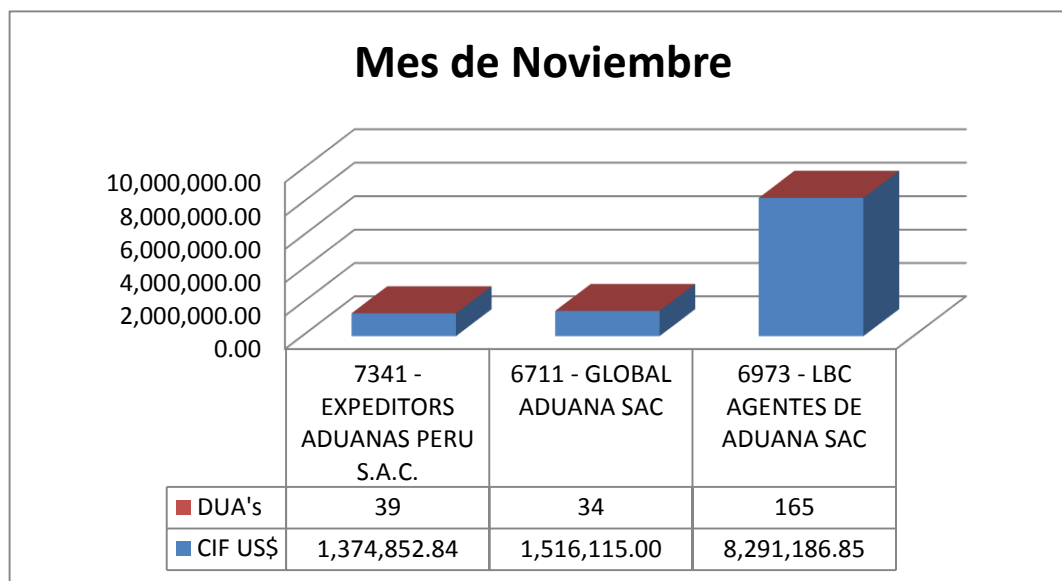


En el mes de Octubre del 2017 donde se iniciaría la prueba piloto, incorporando el sistema COMEX1 al proceso operativo, se obtendría grandes resultados, ya que como podemos observar en el grafico LBC agentes de aduanas se ubicaría primero en el ranking de las agencias que brinda servicios al cliente Ripley, con 213 DUAs y 11, 679,392 dólares en solo un mes superaríamos a la competencia

Reporte del Mes de Noviembre del 2017

AGENTE DE ADUANA	CIF US\$	DUA's
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	1,374,852.84	39
6711 - GLOBAL ADUANA SAC	1,516,115.00	34
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SAC	8,291,186.85	165

Fuente: Elaboración Propia

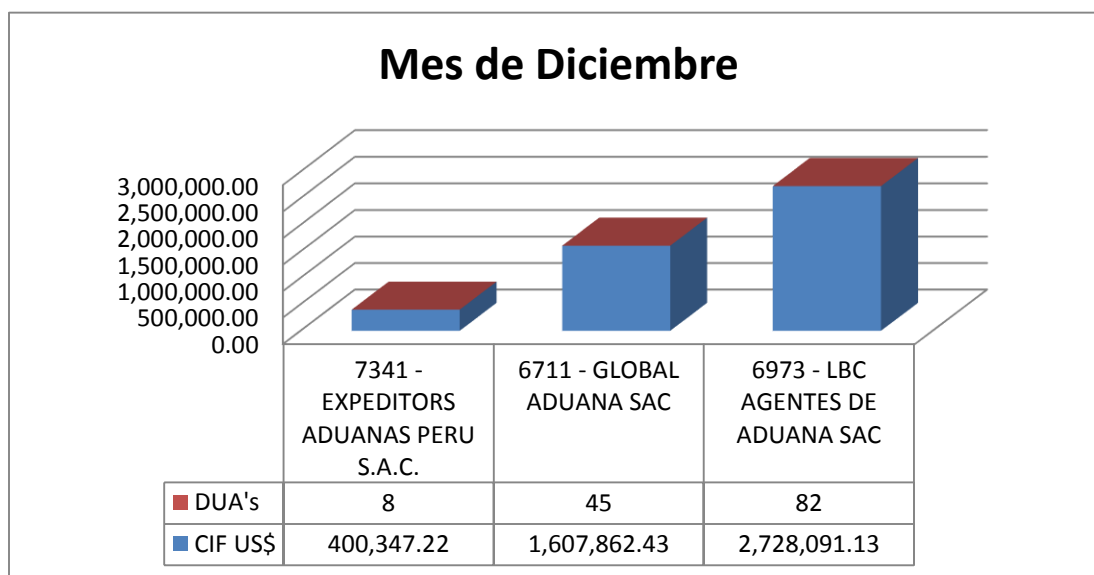


En el mes de Noviembre, continuaríamos siendo la agencia con mayores despachos numerados y con mayor valor CIF en comparación con las otras dos agencias, siendo la agencia Expeditors con menor cantidad de despachos y de valor CIF.

Reporte del Mes de Diciembre del 2017

AGENTE DE ADUANA	CIF US\$	DUA's
7341 - EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	400,347.22	8
6711 - GLOBAL ADUANA SAC	1,607,862.43	45
6973 - LBC AGENTES DE ADUANA SAC	2,728,091.13	82

Fuente: Elaboración Propia



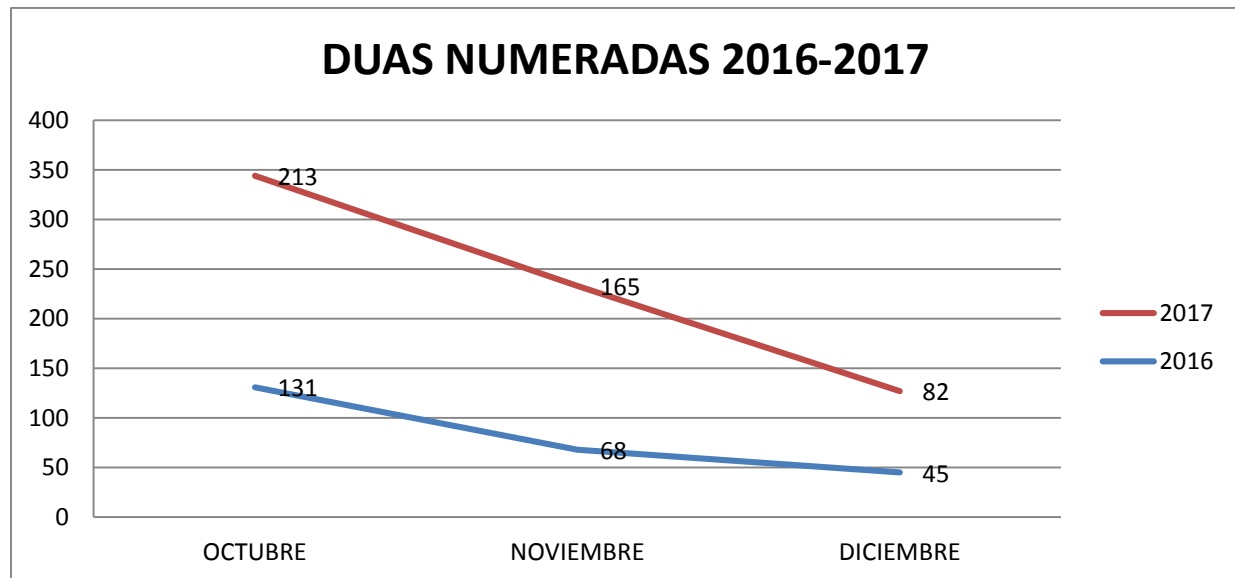
Por ultimo para cerrar el año, en el mes de Diciembre la agencia LBC continuaría en el primer puesto con 82 despachos numerados y con un total del valor CIF de 2, 728.091 dólares, a pesar

de ser un mes donde el volumen de trabajo suele disminuir, podríamos duplicar la cantidad de DUAs y de valor de la agencia Global Aduana que se ubicaría en 2do lugar.

Para finalizar la evaluación de los posibles resultados luego de la implementación del nuevo sistema en la agencia de aduanas, realizamos una comparación de los últimos tres meses del año 2016 con el año 2017 para visualizar de forma resumida los avances que se lograrían a raíz de la propuesta de mejora.

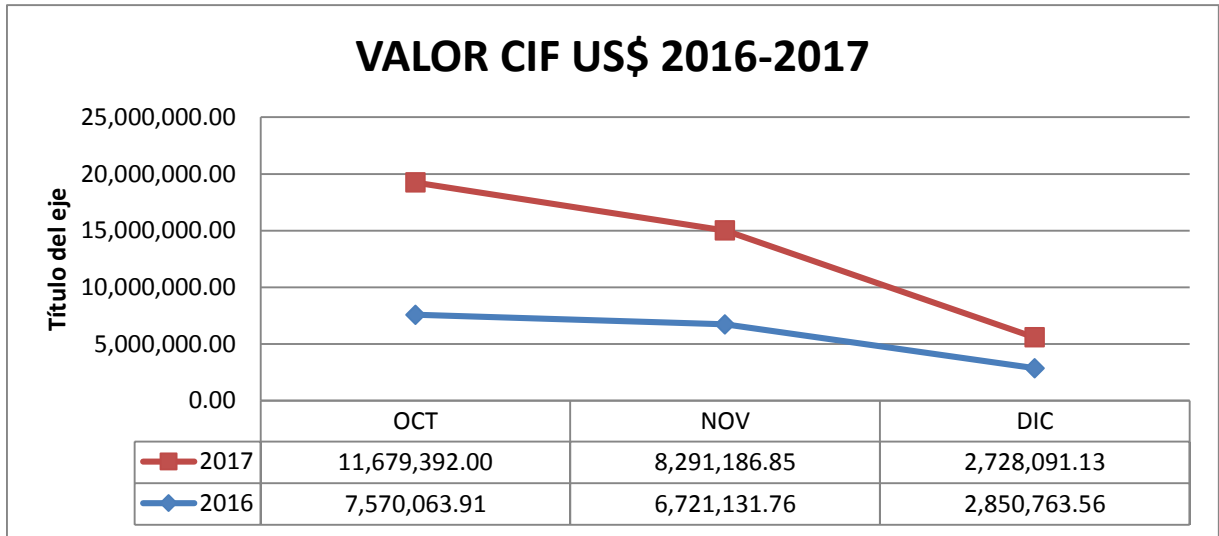
DUAS NUMERADAS EN LOS TRES ULTIMOS MESES		
Mes / Año	2016	2017
OCTUBRE	131	213
NOVIEMBRE	68	165
DICIEMBRE	45	82

Fuente: Elaboración Propia



VALOR CIF US\$ EN LOS TRES ULTIMOS MESES		
MES / AÑO	2016	2017
OCTUBRE	7,570,063.91	11,679,392.00
NOVIEMBRE	6,721,131.76	8,291,186.85
DICIEMBRE	2,850,763.56	2,728,091.13

Fuente: Elaboración Propia



Como podemos observar desde el mes de octubre a diciembre del año 2017, se reflejaría un aumento considerable de despachos numerados y del valor CIF en comparación al año pasado, esto se debería a la incorporación del nuevo sistema COMEX1 al proceso operativo de la agencia, donde podemos concluir que la preferencia del cliente se debería a que hemos hecho uso de la tecnología para poder elaborar un sistema que optimice información, tiempo y reportes en uno solo, pues cada uno de ellos por separado tomaba tiempo y recursos para llenar y cumplir con los envíos a la hora establecida por el cliente, aparte nos facilita el proceso de ingreso de información de cada despacho, permitiéndonos el seguimiento de todo el proceso hasta el retiro de la carga al almacén del cliente

CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo de investigación tecnológica nos hemos basado en mejorar el proceso operativo en el régimen de importación en una agencia de aduana, con el objetivo de optimizar tiempo, información y recursos.
2. Para cumplir con los objetivo, se elaboró un sistema llamado COMEX1, que es una herramienta que no solo genera una mejora para la agencia de aduana en cuanto al seguimiento de todo el proceso operativo, sino que ayuda a dar un mejor servicio al cliente, ya que este podrá tener acceso al sistema y ver en tiempo real el estado de todos sus despachos.
3. Para poder implementar el nuevo sistema en la agencia de aduana, se utilizó primero la técnica de la encuesta, donde hemos podido evaluar la opinión de los gerentes, sub gerentes y asistentes, luego de presentarles la propuesta de mejora, de las cuales fue aceptada nuestro plan de mejora para la implementación del COMEX 1 en un futuro.
4. Finalmente luego de tener la aprobación del personal de la agencia, se realizó unas proyecciones, donde los posibles resultado serian favorables tanto para el cliente como para la agencia de aduanas, ya que brindaríamos un mejor servicio, que con llevaría a la satisfacción de nuestros clientes.

RECOMENDACIONES

1. Hoy en día, en un mundo globalizado y en constantes cambios, es recomendable que las empresas realicen mejoras en las diferentes áreas, ya que de esa manera podrán evaluar todo el proceso de principio a fin, y visualizar las deficiencias que existen; que una vez identificadas será más factible hallar una solución con el apoyo del equipo de trabajo.
2. Además de evaluar el proceso y buscar mejoras dentro de una organización, es recomendable la capacitación de los colaboradores, ya que de ellos depende que la empresa mejore el ambiente laboral, la productividad y la satisfacción del cliente.
3. Por último, en una agencia de aduana, es primordial que se mejoren los procesos operativos, ya que son la base de la empresa. Además no se debe temer al cambio, más bien enfrentarse a retos conlleva al crecimiento de una empresa.

REFERENCIAS

1. Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/especiales/ranchoNave/procGeneral/index.html>
2. Glosario de Direccional Nacional de Aduana, recuperado de:
https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/227/8/innova.front/glosario.html?letter_number=18&next_letter_number=19
3. Amozarrain, M. (1999): “La Gestión por Procesos”; Editorial Mondragón Corporación Cooperativa; España
4. Mora Martínez, J. R. (1999): “Gestión Clínica por Procesos”; en HTUwww.dinarte.es/ras/ras21UTH. (Revisado Junio, 2003).
5. Glosario de SUNAT, recuperado de:
<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>
6. Glosario del Banco Central de Reserva del Perú, recuperado de:
<http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/i.html>
7. Libro, Gestión de Proceso, Juan Bravo Carrasco, Editorial Evolution SA. Santiago de Chile
8. Norma ISO 9001:2015, recuperado de:
<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>

9. Zaratiegui, J. R: (1999): “La Gestión por Procesos: su papel e importancia en la empresa”, en Economía Industrial; Vol. VI, No. 330; España.
10. Gestión-calidad Consulting, recuperado de:
<http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>
11. Blog Logística Integral, recuperado de:
<http://www.pits.com.pe/blog/agencia-de-aduanas.php>