

# UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES INTERNACIONALES



## Trabajo de Suficiencia Profesional

Mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la interoperabilidad de la VUCE.

### Presentado por:

Autor: Bachiller Jhan Carlos Núñez Flores

Para optar por el Título Profesional en

Gestión de Negocios Internacionales

**Lima-Perú**

**2017**

### **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo primero a Dios por darme lo principal que es vida y salud, a mis queridos padres que con su ejemplo y consejos me han ayudado mucho en mi crecimiento personal y profesional, a mi hermosa y amada hija Lía que es el motivo principal que me da fuerzas para superar las adversidades y poder cumplir todos mis objetivos.

## **PRESENTACION**

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y  
RELACIONES INTERNACIONALES UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE  
LA VEGA

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales, ponemos a vuestra consideración el trabajo de suficiencia profesional: Mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la interoperabilidad de la VUCE., con el objeto de optar al título profesional de Licenciado Gestión de Negocios Internacionales.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar el conocimiento profesional.

Atentamente,

Autor: Bachiller Jhan Carlos Núñez Flores

## INDICE

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación.....	11
1.1 Marco histórico.....	11
1.2 Bases teóricas.....	14
1.3 Marco legal.....	36
1.4 Antecedentes del estudio.....	39
1.5 Marco conceptual.....	47
Capítulo II: Planteamiento del problema.....	50
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	50
2.2 Formulación del problema.....	55
Capítulo III: Objetivos, delimitación y justificación de la investigación.....	56
3.1 Objetivos de la investigación.....	56
3.2 Delimitación del estudio.....	57
3.3 Justificación del estudio.....	57
Capítulo IV: Formulación del diseño.....	59
4.1 Diseño esquemático.....	59
4.2 Aplicación de la hoja de verificación.....	59
4.3 Aplicación del diagrama de Ishikawa.....	61
4.4 Aplicación del diagrama de Pareto.....	63
4.5 Aplicación de gráficos de barra y circulares.....	70
Capítulo V: Prueba de diseño.....	76
5.1 Especificaciones de la entrevista.....	76
5.2 Entrevista de profundidad.....	76
6. Conclusiones.....	86
7. Recomendaciones.....	88
8. Bibliografía.....	90
9. Anexos.....	95

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Las Herramientas de Calidad.....	18
Tabla 2. Problemas encontrados en la Cámara de Comercio de Lima .....	53
Tabla 3. Herramienta Hoja de verificación .....	59
Tabla 4. Tabla de frecuencias para el Diagrama de Pareto de clientes de ventanilla.....	63
Tabla 5. Tabla de frecuencias para el Diagrama de Pareto de clientes de delivery.....	66
Tabla 6. Tabla de frecuencias de para El Diagrama de Pareto de Certificadores de origen .....	68
Tabla 7. Emisión de certificados de origen por año .....	70
Tabla 8. Emisión de certificados de origen por sede .....	71
Tabla 9. Participación de emisión de certificados por cada sede entre los años 2015 y 2017 .....	72

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Concepto de Proceso .....	15
Figura 2. Ciclo de tiempo del proceso.....	16
Figura 3. Estructura del diagrama causa-efecto.....	20
Figura 4. Ejemplo de diagrama de Pareto para defectos de un producto .....	22
Figura 5. Datos relacionados a la devolución de productos para elaborar el diagrama de Pareto .....	23
Figura 6. Diagrama de Pareto relacionado a la devolución de productos .....	24
Figura 7. Ejemplo de un histograma.....	25
Figura 8. Diagrama de Ishikawa.....	61
Figura 9. Diagrama de Pareto Proceso de emisión de certificado de origen para cliente de ventanilla.....	64
Figura 10. Diagrama de Pareto Proceso de emisión de certificado de origen para cliente de delivery .....	67
Figura 11. Diagrama de Pareto de Certificadores de Origen.....	69
Figura 12. Emisión de certificados de origen por año .....	70
Figura 13. Emisión de certificados de origen por sede .....	71
Figura 14. Participación de emisión de certificados de origen.....	72

## RESUMEN

En el presente trabajo, se aplicó un estudio y análisis respecto a la mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la interoperabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

En la investigación se identificaron cuatro problemáticas, la primera relacionada con la disparidad en los tiempos de las actividades del proceso de emisión de certificados de origen, la segunda alude a la falta de mecanismos de control en el desempeño y productividad de los evaluadores, la tercera se refiere a la incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino y finalmente la cuarta alude a la acumulación de certificados pendientes de concluir su emisión en VUCE.

Ante los problemas expuestos se identificaron las principales causas que los generan, utilizando herramientas de calidad tales como el diagrama de causa-efecto (Ishikawa); un esquema de tiempos sobre el proceso y herramientas de mejora continua. En base a lo mencionado se sugieren posibles soluciones para contrarrestar las problemáticas en el proceso de emisión de Certificados de Origen, lo cual beneficiará al área de certificaciones de CCL.

Palabras Claves: Mejora continua, Certificados de Origen, Ventanilla Única de Comercio Exterior, Interoperabilidad.

## **ABSTRACT**

In the present work, a study and analysis was applied regarding the improvement in the process of issuance of certificates of origin issued by the Chamber of Commerce of Lima for the interoperability of the Foreign Trade Single Window - VUCE.

In the research four problems were identified, the first relationship with the disparity in the times of the process of issuing certificates of origin, the second refers to the lack of control mechanisms in the performance and the productivity of the evaluators, the third refers to certificates of origin observed at origin and destination and, finally, the fourth generation of certificates of origin pending signature and delivery to exporters.

Faced with the problems, the main causes that generate them were identified, using quality tools such as the cause-effect diagram (Ishikawa); a timeline about the process and tools for continuous improvement. Based on the foregoing, solutions are included to counteract the problems in the process of issuing Certificates of Origin, which will benefit the area of CCL certifications.

**Keywords:** Continuous improvement, Certificates of Origin, Single Window of Foreign Trade, Interoperability.

## INTRODUCCION

El Componente Origen de La Ventanilla Única de Comercio Exterior se crea en el año 2013 bajo el decreto supremo N°2006-213-MINCETUR, esta plataforma se realizó como una herramienta estratégica para la facilitación del comercio exterior, asimismo en el Artículo 15, se menciona que se implementará la interoperabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con otras ventanillas únicas de los países destino, por lo que la Unidad de Origen del MINCETUR exigirá que, en un corto plazo, las entidades delegadas realicen de manera eficiente el proceso de emisión de certificados de origen en la VUCE para la interconexión con otras VUCES.

En el año 2017 La Unidad de Origen presentó a las 22 entidades delegadas un reporte sobre las emisiones de los certificados de origen, pendientes de concluir el proceso de su emisión, detallando que gran parte de esos pendientes se centraliza en las entidades de Lima. Cabe destacar que las emisiones en la capital representan el 50% de certificados a nivel nacional, entre ellas la Cámara de Comercio de Lima.

Por tal motivo, en el presente trabajo se detallará en el primer capítulo las variables claves para entender el problema que se busca analizar, en el segundo capítulo se detallara el planteamiento del problema considerando la situación actual del área de certificaciones en la cámara de comercio de lima , en el tercer capítulo se considerará el objetivo general: Proponer mejoras en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima

para lograr la Interoperabilidad de la VUCE, en el cuarto capítulo se formulará el diseño de la investigación, donde plantearemos nuestra propuesta de mejora con el fin de ser más eficientes en el proceso de certificados de origen, y por último, en el quinto capítulo se desarrollara la prueba de diseño con las principales conclusiones y recomendaciones que permitirán finalmente tener la certeza de una correcta implementación del proyecto.

## **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación**

### **1.1. Marco Histórico**

A inicios de los años noventa, el Perú, mediante una serie de reformas políticas que incluían privatizaciones, desregulaciones arancelarias y apertura hacia el comercio con países extranjeros comienza a insertarse en el mercado internacional, es en este contexto que nuestro país comenzó a exportar mediante ciertas herramientas de preferencias comerciales suscritas con La Comunidad Andina Naciones (CAN) y con el sistema de preferencias de países en desarrollo (SGPC). (Diario El Comercio, 2014)

Para comenzar el proceso de apertura del mercado nacional, en la década de los años noventa se inició el acercamiento y participación dentro de bloques económicos como en La Comunidad Andina de Naciones (CAN) y la inserción al Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico, de este modo el Perú tuvo acceso a una gran cantidad de países con los cuales podía iniciar actividades comerciales de exportación e importación con beneficios como en la reducción arancelaria, entre otros. Estas primeras acciones sentaron las bases para que años después se iniciara una serie de firmas de Tratados de Libre comercio con una gran cantidad de países en América, Europa y Asia. (Diario Gestión, 2015)

El 11 de Julio de 1991, el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales emitió el decreto supremo N° 014-91-ICTI-IG, el cual otorgaba los certificados de origen a efectos de utilizarse en los

esquemas de procesos de integración, de convenios y/o acuerdos internacionales, desde entonces los exportadores peruanos que ingresen sus mercancías al territorio de los países con los cuales tiene suscritos acuerdos comerciales, deben emitir su certificado, ya que representa un importante instrumento que permite, mediante la certificación de originalidad, el ingreso con goce de beneficios o preferencias arancelarias de productos en el país de destino. Cabe mencionar que en ese tiempo el Perú ya contaba con tres convenios y/o acuerdos comerciales internacionales tales como, Sistema Generalizado de Preferencia (SGP), Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) y Comunidad Andina de Naciones (CAN). (García, 2006)

En ese mismo año el 09 de setiembre, mediante la Resolución Ministerial N° 320-91-ICTI-IG, se establece que las instituciones gremiales puedan gestionar los certificados de origen, es desde ese momento donde la asociación de gremios de la Cámara de Comercio de Lima, toma la iniciativa de emitir los certificados, siendo esta una de las primeras entidades que tiene mayor participación de emisiones en el Perú; por aquella época el proceso para la emisión de los certificados era de forma manual, se emitían en formatos físicos donde el exportador primero realizaba el registro de la declaración jurada y luego la emisión del certificado de origen. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013)

En el año 2006 mediante el DECRETO SUPREMO N° 165-2006-EF se crea la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) tomando en consideración para ello el ritmo de crecimiento alto del comercio exterior del Perú y para asegurar su adecuado desempeño a futuro, con el objetivo de reducir los procesos de trámites y

burocracias, además de brindarle a los exportadores una acción rápida que respondan eficientemente a su actividades comerciales a fin de que puedan obtener de modo rápido todo tipo de autorizaciones, certificados y resoluciones que garanticen que sus mercaderías puedan entrar sin mayor contratiempo a los países de destino. (Diario El Peruano, 2006)

A partir del 20 de enero del 2011 por mandato del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), se exhorta a los exportadores, importadores y operadores logísticos que la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) será el mecanismo obligatorio para solicitar autorizaciones, permisos y certificados para el ingreso y salida de mercancías del territorio peruano. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2011)

Finalmente, a mediados del año 2013 mediante el DECRETO SUPREMO N° 006-2013-MINCETUR y por mandato de la institución ministerial, se establece que el componente origen de la VUCE será la plataforma obligatoria, para que los exportadores puedan solicitar su certificado de origen que les permita beneficiarse cuando exporten sus mercancías de origen peruano a países destino con los que tengamos un acuerdo comercial y/o tratado de libre comercio. Es importante mencionar que La Cámara de Comercio de Lima es una las pioneras en la tramitación de certificados de origen, de hecho, hoy en día es una de las más importantes entidades delegadas del MINCETUR. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2013)

## **1.2. Bases Teóricas**

Para el presente trabajo de investigación, mediante el marco teórico se detallarán las diferentes teorías que se han considerado abordar en base a la problemática y propuesta de solución, en donde se describirá de manera específica, cómo fueron planteadas y en qué medida servirán para sustentar la propuesta de investigación.

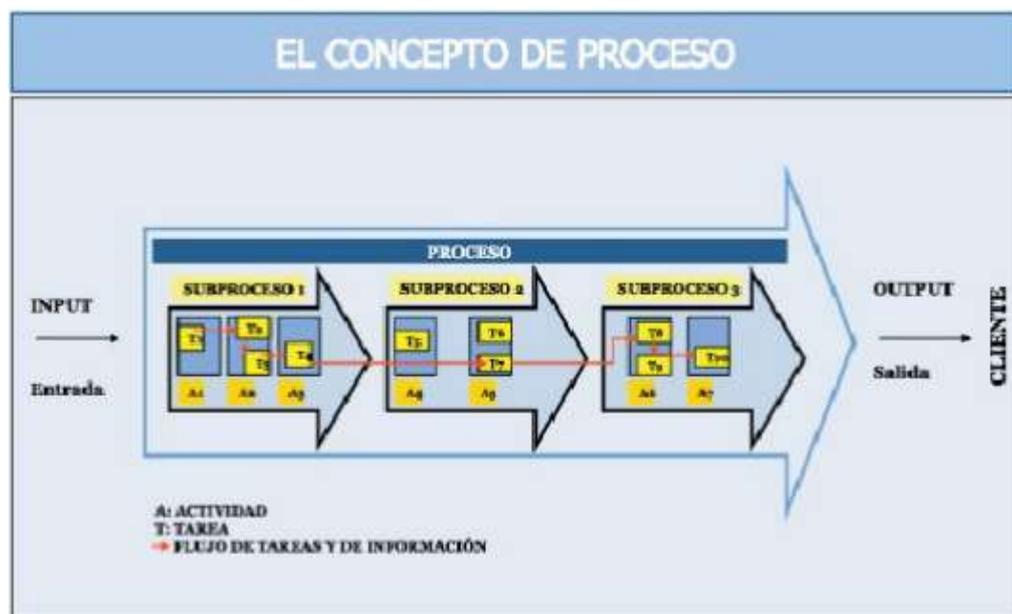
### **1.2.1 Procesos**

Pardo (2017), refiere que de forma sencilla y práctica se puede definir al proceso como el conjunto de actividades relacionadas entre sí donde los insumos o inputs a través de una etapa transformativa terminan convertidos en resultados u outputs. Un claro ejemplo de un proceso es la entrevista, selección y contrato de personal en el área de Recursos Humanos de una determinada empresa.

Según Pardo (2017), una definición de proceso en un sentido más específico y completo sería el conjunto de actividades que guardan relación, que se repiten y que forman parte de un sistema a través del cual inician cuando se introducen las entradas (insumos del producto o servicio) y que luego de añadirles valor agregado se transforman en salidas (bien o servicio terminado), las actividades de los procesos no son independientes pues están vinculadas entre sí y una depende de la otra para poder concluir. La etapa donde se añade valor, independientemente si es un producto o servicio, es fundamental para que pueda presentarse al usuario final el resultado, el cual buscare satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes.

Martínez y Cegarra (2014) refieren que los procesos se pueden clasificar en tres categorías:

- **Procesos estratégicos:** Son los procesos que están relacionados a la alta dirección y por lo tanto tienen que ver con la toma de decisiones, sirven para controlar objetivos, políticas y estrategias propias de la organización.
- **Procesos operativos:** Este tipo de procesos generan los productos o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, de acuerdo a la eficiencia y eficacia de dichos procesos se obtendrán productos finales que serán evaluados de acuerdo a la percepción de calidad de los usuarios.
- **Procesos de apoyo:** Este tipo de procesos actúan de ayuda hacia los procesos operativos y estratégicos pues se encargan de proveer a la organización los recursos relacionados a personas, materias primas y maquinaria con el objetivo de conseguir el valor agregado esperado por los clientes.



c

Concepto de Proceso

Fuente: Martínez y Cegarra (2014). “Gestión por procesos de negocio: organización horizontal.”

### 1.2.1.1 El ciclo de tiempo o lead time

Martínez y Cegarra (2014) refieren que la variable “tiempo” es considerada en el mundo de los negocios un indicador fundamental para el éxito o fracaso de la organización, desde el panorama de la gestión, el lead time tiempo del ciclo, es la conjunción del tiempo utilizado por el proceso más los tiempos muertos de este, en términos sencillos es el tiempo transcurrido desde que inicia el proceso hasta que termina, es importante señalar que el lead time también considera el lapso de tiempo desde que se obtiene el producto o servicio hasta que se entrega al cliente. La gestión por procesos tiene como meta reducir el “lead time” pues constituye una medida de mejora en términos de costos. Para reducir el tiempo del proceso se debe considerar lo siguiente:

- Reducir lo máximo posible las actividades que no añadan valor agregado ni que lo posibiliten
- Reducir las actividades que permitan la posibilidad de crear valor
- Reducir las actividades que añadan valor agregado

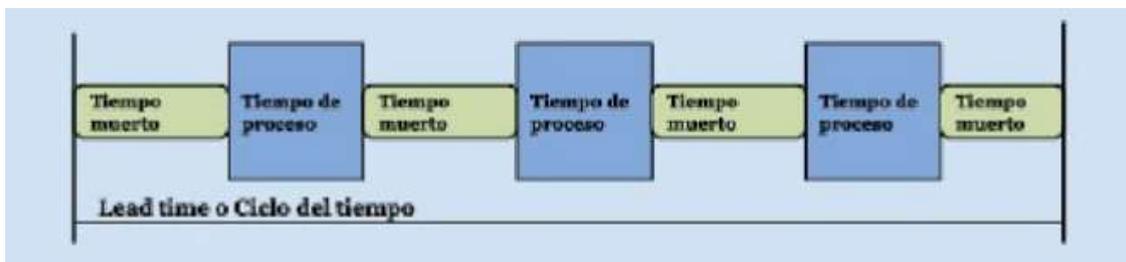


Figura 2. Ciclo de tiempo del proceso

Fuente: Martínez y Cegarra (2014). “Gestión por procesos de negocio: organización horizontal.”

### **1.2.1.2 Variaciones de los Procesos**

Martínez y Cegarra (2014) refieren que las variaciones de los procesos constituyen la decadencia del proceso productivo porque en teoría estos deben ser constantes y con el objetivo de alcanzar la eficiencia de costos y tiempos, un proceso que varíe mucho puede conducir al deterioro de la calidad generando pérdidas y aumentando el gasto de la organización repararlos o corregirlos.

### **1.2.1.3 Beneficios de los procesos**

Pardo (2017) refiere que el impacto que tiene la óptima gestión de procesos en los clientes es que estos podrán obtener el producto final, resultado del proceso en sí, con las características deseadas y en el tiempo oportuno generando en ellos la satisfacción de sus necesidades y para la organización el beneficio de incrementar sus utilidades y mejorar su imagen corporativa. Algunos beneficios identificados mediante la gestión de procesos son:

- Simplificación y eliminación del exceso de burocracia.
- Uso eficiente de recursos.
- Reducciones en los tiempos de obtención del producto final.
- Estandarización en las actividades a realizar.
- Incremento de la productividad.
- Interconexión de equipos de trabajo.

### 1.2.2 Herramientas para la mejora de la Calidad

López (2016) refiere que las herramientas para mejorar la calidad pueden ser empleadas para reconocer problemas y analizar las causas de su origen para posteriormente plantear acciones correctivas.

Cabe aclarar que para la presente investigación sólo se consideraran las herramientas de hoja de verificación, Diagrama de Ishikawa y Diagrama de Pareto por considerarse las más adecuadas metodológicamente.

Tabla 1. Las Herramientas de Calidad.

Herramienta	Significado	Uso
Hoja de verificación	Planilla para tomar datos y realizar anotaciones	Facilita la anotación de datos concernientes a un determinado problema.
Estratificación	Formas diferentes para agrupar a los mismos datos	Permite evaluar mejor una determinada situación e identifica el principal problema.
Histograma	Es una representación gráfica de barras que representa la distribución de frecuencias de una muestra determinada	Permite comprobar las pautas de un proceso en relación con especificaciones previas.
Diagrama de Ishikawa	Es una representación gráfica que muestra las causas de los problemas	Permite investigar en forma desagregada todas las causas de un determinado problema para obtener un panorama amplio.
Diagrama de Pareto	Es una gráfica para organizar datos de mayor a menor en una proporción de 80-20	Permite priorizar las acciones correctivas a los problemas con mayor incidencia y los que causan el porcentaje más alto de daño.
Diagrama de dispersión	Es un gráfico que demuestra la relación entre dos variables	Permite constatar hasta qué punto hay interrelación entre dos variables.
Gráficos de control	Gráficos con lineamientos de control que monitorean a los procesos	Permite identificar el surgimiento de problemas en procesos ya establecidos.

Fuente: Bonilla (2009). “Gestión de la calidad total en el servicio público”

### **1.2.2.1 Diagrama causa-efecto**

López (2016) refiere que es también conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, es una técnica que fundamentalmente permite identificar y analizar las causas de los problemas asociados a los efectos que ocasionan dentro de la organización. Básicamente la representación de este diagrama es mediante flechas inclinadas que recaen sobre una flecha central, las flechas inclinadas representan los elementos que participan en el proceso analizado y la flecha central representa el efecto sobre el cual se buscan las causas de origen.

Bonilla (2009) refiere que, de toda la gama de herramientas de calidad, esta es la única que no hace uso de la estadística, otra característica de esta herramienta es que puede ser ejecutada por un grupo de personas y no necesariamente por una sola como podría ser en el caso de las demás herramientas, al contar con la participación colectiva se pueden obtener diversos puntos de vista y generar lluvia de ideas para poder encontrar los orígenes de los problemas que se desean superar.

#### **Diseño del diagrama causa-efecto**

López (2016) afirma que, para comenzar, el grupo de trabajo debe identificar claramente cuál es el problema que se pretende abordar, siendo este claro, conciso y específico para evitar confusiones, luego se traza una línea horizontal con dirección al problema y adicionalmente se trazan flechas inclinadas que representan las causas de este, asimismo también se trazan flechas apuntando a las flechas inclinadas descritas anteriormente, que vendrían ser las sub-causas.

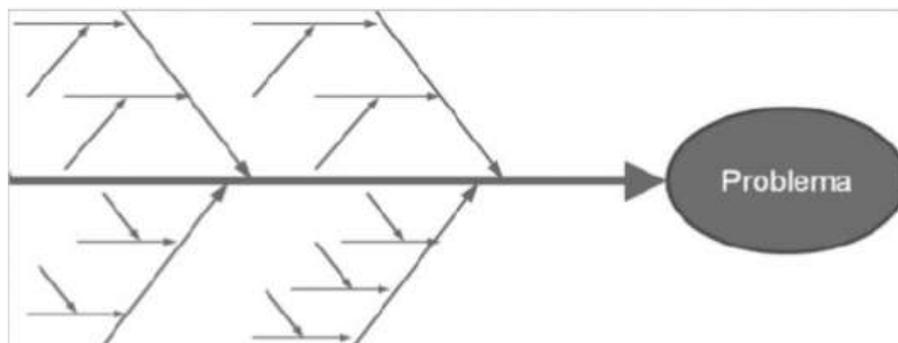


Figura 3. Estructura del diagrama causa-efecto

Fuente: López (2016). "Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas"

López (2016) menciona que las categorías que se consideran comúnmente para realizar el diagrama de espina de pescado son las siguientes:

- **Personas:** Causas vinculadas con las personas que están involucradas en el problema, por ejemplo, exceso de carga laboral, malas prácticas laborales, negligencia, entre otros.
- **Máquinas:** Abarcan causas y sub-causas vinculadas con el uso que se le da a las maquinarias y equipo y su relación con el problema. Por ejemplo, maquinarias obsoletas, en mal estado o en cantidad insuficiente.
- **Materiales:** Comprenden las causas y sub-causas vinculadas con la materia prima e insumos relacionados a la generación de un problema. Por ejemplo, la mala calidad, deficiente inspección, deficiente recepción o deficiente almacenamiento de la materia prima.
- **Métodos:** Comprenden las causas relacionadas a los procedimientos en el trabajo

- Entorno: Comprenden las causas de problemas relacionadas a las condiciones del medio ambiente como temperatura, humedad, aridez o condiciones laborales como iluminación, hacinamiento, entre otros.
- Medidas: Comprenden las causas vinculadas con el insuficiente control del producto o del proceso.

### **1.2.2.2 Diagrama de Pareto**

López (2016) refiere que, el diagrama de Pareto es una representación gráfica que muestra las probables causas de un determinado problema, pero ordenándolas y priorizando de mayor a menor. Esta representación gráfica se basa en el Principio de Pareto o también conocido como regla de 80-20, la cual sostiene que una cantidad limitada de factores o causales, aproximadamente el 20%, son los responsables del 80% de efectos asociados a un determinado problema. Un ejemplo práctico desde el punto de vista positivo en un ámbito comercial sería que el 20% de clientes de una empresa de videojuegos son los responsables del 80% de las ventas.

Cabe destacar que esta herramienta permite diseñar estrategias orientadas a la satisfacción de clientes y control de las operaciones de una determinada organización.

### **Diseño e interpretación del Diagrama de Pareto**

López (2016) refiere que, como primer paso para elaborar el Diagrama de Pareto, se debe partir por conseguir información real y actual sobre la frecuencia de ocurrencia

de una determinada causa o causas potenciales de un problema, estos datos pueden ser obtenidos mediante encuestas de satisfacción de clientes, registros de datos internos de una organización o a través de una lluvia de ideas entre varias personas que tienen conocimiento pleno del problema.

López (2016) refiere que el Diagrama de Pareto hace uso de barras colocadas en forma vertical sobre un eje horizontal, cada barra representa una causa y sobre ellas se traza una línea creciente que representa las frecuencias acumuladas, es decir, el resultado de sumar una frecuencia con la inmediata anterior. Es importante mencionar que en el eje horizontal (eje de ordenadas) las barras se deben mostrar de mayor a menor y de izquierda a derecha y sobre cada barra se debe indicar el valor absoluto de la frecuencia que va de 0% a 100%.

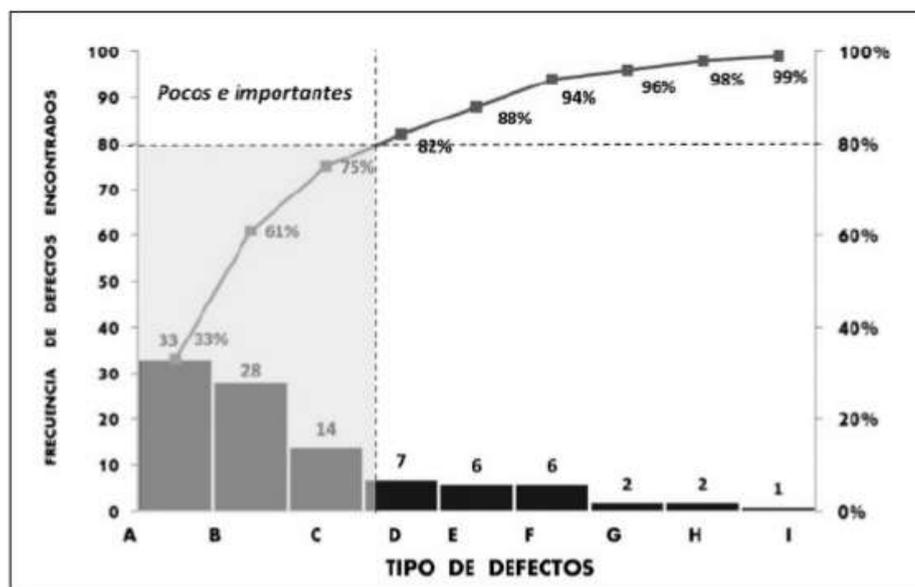


Figura 4. Ejemplo de diagrama de Pareto para defectos de un producto  
Fuente: López (2016). “Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas”

López (2016) refiere que para entender mejor lo relacionado al Diagrama de Pareto se propone un ejemplo bastante sencillo referente a una empresa de confección de prendas de piel que inicia un plan para mejorar la calidad de sus productos, para ello comienza inspeccionando las causas subyacentes relacionadas a la devolución de productos por parte de los clientes. A continuación, y a través de un ejemplo grafico se aplicará la herramienta de Pareto.

<b>CAUSAS</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>% Ac</b>
Defectos de forrería	265	60,09	60,09
Diferencia de tonos	89	20,18	80,27
Defectos a causa del transporte	45	10,20	90,48
Defectos en la piel	23	5,21	95,69
Defectos en el patronaje	8	1,81	97,51
Otros	4	0,90	98,41
Defectos de medida	3	0,68	99,09
Rotura de la piel	2	0,45	99,55
Defectos de planchado	2	0,45	100
Rotura de las costuras	0	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>		

Figura 5. Datos relacionados a la devolución de productos para elaborar el diagrama de Pareto  
Fuente: López (2016). “Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas”

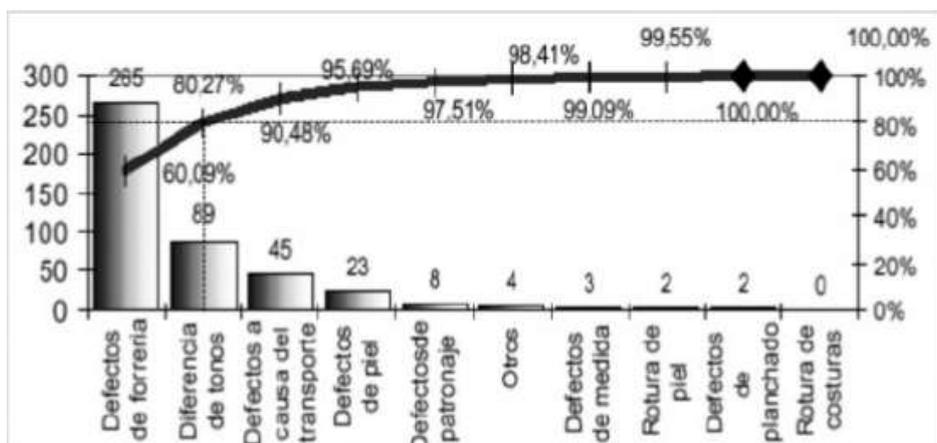


Figura 6. Diagrama de Pareto relacionado a la devolución de productos  
Fuente: López (2016). “Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas”

### 1.2.2.3 Histograma

González, Domingo y Sebastián (2013) refieren que el Histograma es una representación gráfica que a través de rectángulos colocados verticalmente u horizontalmente y agrupados uno al lado del otro sobre un eje horizontal que muestra la distribución de las variaciones. Este tipo de representación gráfica se puede emplear para representar variables continuas tales como tiempo, costo, temperatura, edad, entre otras y variables discretas tales como números enteros. Los pasos por seguir para construir un Histograma son los siguientes:

- Se deben determinar los valores máximos y mínimos de los datos obtenidos.
- Mediante una diferencia en el valor máximo y mínimo se halla el recorrido o valor R.
- Se calcula el número de clases, es decir, la cantidad de intervalos en los que puede dividirse el problema que se está analizando.

d) Se calcula la amplitud del intervalo de clase mediante la siguiente formula:

$$\frac{R}{\text{Numero de clases}} = \frac{\text{Valor maximo} - \text{Valor minimo}}{\text{Numero de clases}}$$

- e) Se efectúa un conteo acumulativo de los valores individuales para obtener la frecuencia de cada clase.
- f) Se trazan los ejes de abscisas y ordenadas en el plano cartesiano, en el eje de abscisas se colocan los datos de las clases mientras que en el eje de ordenadas se colocan las frecuencias de cada clase para luego proceder a dibujar las barras
- g) Se grafican los límites, en caso los haya, de la variable sujeta al estudio

Las ventajas de emplear histogramas radican en la capacidad de medir cambios en de una variable en un determinado momento y compararlos con anteriores periodos para obtener tendencias y en base a ellas ajustar las estrategias organizacionales para controlar y tomar mejores decisiones de cara al futuro.

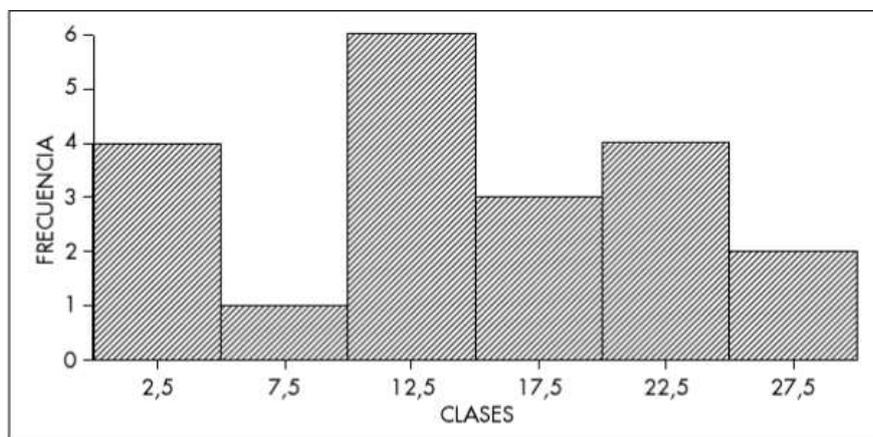


Figura 7. Ejemplo de un histograma

Fuente: González, Domingo y Sebastián (2013). "Técnicas de mejora de la calidad"

#### **1.2.2.4 Hoja de verificación o de comprobación**

González, Domingo y Sebastián (2013) refieren que las hojas de comprobación de datos son formatos impresos diseñados exclusivamente con el fin de obtener información de una manera sencilla y rápida para posteriormente analizarlos mediante otras herramientas de mejora de la calidad. A manera de ejemplo, algunos datos que se pueden considerar anotar en las hojas de verificación son los siguientes:

- Número de veces que ocurre un determinado suceso.
- Tiempo empleado para ejecutar una determinada tarea.
- Costo asociado a la realización de una actividad en un tiempo determinado.
- Impacto de una determinada acción durante un proceso en un determinado proceso de tiempo.

#### **Diseño de la hoja de verificación**

López (2016) refiere que debe quedar muy en claro que para diseñar un adecuado esquema de hoja de verificación se debe tener definido qué es lo que se busca controlar y por qué, en el momento de diseño y esquematización se tiene que tener especial cuidado en plasmar específicamente los datos de los que se busca obtener mayor información, teniendo cuidado de no ser muy general ya que podría sesgar la obtención de información, asimismo la información recogida puede ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa.

López (2016) refiere que algunos datos que se suelen incorporarse en las hojas de verificación son el área para la cual está diseñada la hoja, la fecha de inicio y fin de la actividad, el nombre del responsable que elaboro el documento y finalmente un espacio de observaciones, para en caso de que se presentasen inconvenientes no previstos se especifiquen ahí.

### **1.2.3. Normas ISO 9000**

Pastor y Otero (2013), sostienen que las normas de la familia ISO 9000 son una certificación internacional de gestión de la calidad cuyo origen se remonta a los años cuarenta, básicamente esta certificación internacional contempla que las organizaciones que se adhieran a ella cumplan estrictos requisitos que aseguren que sus procesos y procedimientos sean llevados a cabo cumpliendo criterios de gestión de calidad total que permitan obtener un producto final que pueda satisfacer completamente las necesidades de los clientes. Dentro de la familia ISO 9000 se encuentran la ISO 9001, ISO 9000 e ISO 9004.

#### **1.2.3.1 Evolución histórica de la normativa de calidad**

Según Pastor y Otero (2013), básicamente las normas de la familia ISO 9001 desde que se publicaron por primera vez en los años ochenta, cada cierta cantidad de años, se renuevan y actualizan en nuevas versiones que contienen ligeros cambios en cuanto a su ámbito de aplicación y ciertas restricciones. A continuación, se describen las versiones hasta la actualidad que se han implementado:

- ISO 9001: 2015, que fue publicada el 23 de Setiembre del año 2015.

- ISO 9001: 2008, que fue publicada el 15 de Noviembre del año 2008.
- ISO 9001: 2000, que fue publicada el 15 de Diciembre del año 2000.
- ISO 9001: 1994, que fue publicada el 1 de Julio del año 1994.
- ISO 9001: 1987, que fue publicada el 15 de Marzo del año 1987.

### **Los principios de la Normas ISO 9001**

Según Pastor y Otero (2013), los principios fundamentales de las Normas ISO 9001 son los siguientes:

- La organización enfocada en el cliente: Se basa en la premisa de que toda organización depende de sus clientes ya que estos le permiten percibir ingresos y posteriormente utilidades.
- Liderazgo: En una organización, una manifestación de liderazgo se da, por ejemplo, cuando los gerentes de alto mando toman la decisión de adherirse a una certificación internacional que promueva la gestión de calidad total.
- Participación del personal: En una organización todo el personal debe estar inmiscuido e informado de todas las decisiones gerenciales que se tomen para que puedan sentir que son considerados parte de la empresa y no se genere un ambiente tenso.
- Enfoque en los procesos: Las organizaciones que gestionan sus actividades mediante procesos y procedimientos detallados pueden alcanzar sus objetivos más eficientemente y con menos errores.
- Enfoque de la organización a la gestión: Las organizaciones que logran interconectar todos sus procesos y desarrollar objetivos en función de la

mejora de sus procesos pueden alcanzar índices de productividad alta y por lo tanto ser más competitivas.

- **Mejora continua:** La gestión de la mejora continua debe ser una preocupación constante de toda organización que pretenda implantar un sistema de gestión de calidad, la mejora continua implica estar a la vanguardia en la satisfacción del cliente con respecto a la dimensión de la calidad.
- **Enfoque hacia la toma de decisiones:** La toma de decisiones debe estar fundamentada en el conocimiento de la problemática o de los objetivos que se pretende alcanzar, una buena decisión generalmente está ligada a un óptimo proceso de auditoría o control interno.

### **Importancia de las Normas ISO 9001 para las empresas**

Según Cortés (2017), en un inicio las certificaciones de calidad no significaban para las empresas mayor preocupación, sin embargo, con el paso de los años y en un entorno siempre cambiante en el que las exigencias de los clientes por la calidad se han vuelto cada vez mayores, ahora las empresas que pretendan conservar a sus clientes están en la necesidad de adherirse a certificaciones internacionales de calidad como la familia ISO 9000 para crear una imagen de responsabilidad y preocupación por la gestión de la calidad y como parte de una estrategia de generación de ventaja competitiva. Los beneficios para las empresas de adquirir una certificación internacional de calidad como la ISO 9001 son los siguientes:

- Capacidad de entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes.

- Mayor prestigio y fortalecimiento de la imagen institucional.
- Prestigio internacional y mayores oportunidades de ingresar a mercados extranjeros.
- Incrementos de la cantidad de clientes.

#### **1.2.4 Interoperabilidad de la información**

Martínez y Lara (2007) refieren que la definición de interoperabilidad es relativamente nueva, de hecho, surgió en la década de los años setentas cuando se quería describir la interconexión de varios sistemas informáticos. Con la llegada de las computadoras el término comenzó a cobrar más importancia ya que constituía una característica muy importante de todos los ordenadores. En el ámbito de la informática, interoperabilidad es la capacidad del software y hardware de distintos ordenadores a compartir información. En el ámbito de la documentación, se sostiene que interoperabilidad es la capacidad de un sistema de hardware o software de operar en conjunto con otros sistemas similares con los que intercambian datos e información de manera inmediata. A manera de síntesis, la interoperabilidad es la característica de interconexión de sistemas informáticos de las organizaciones para poder intercambiar información entre si de una forma rápida.

Sánchez (2017), sostiene que la interoperabilidad en el Perú, aún se encuentra en una etapa inicial, en otros términos, aun no se implementan en todo el país sistemas que permitan la interconexión entre sistemas estatales a pesar de que desde hace seis años se creó el decreto N° 083-2011-PCM que ordenaba a los organismos del estado

implementar herramientas mediante tecnologías de información que faciliten el flujo de intercambio de datos con usuarios.

### **Ámbito de aplicación**

Martínez y Lara (2007) refieren que la interoperabilidad se asocia con el comercio electrónico, administración electrónica, salud en línea y aprendizaje en línea.

### **Comercio Electrónico (E-Commerce)**

Martínez y Lara (2007) sostienen que el comercio electrónico se define como el uso de tecnologías de información asociadas a una organización para llevar a cabo la actividad de compra-venta entre la empresa y los usuarios que tienen acceso a internet a través de un ordenador. Bajo esta perspectiva los actores que participan del comercio electrónico se comunican entre sí, intercambian información y la comparten, lo que constituye una característica importante de la interoperabilidad. Muchas empresas comerciales trabajan con software que gestionan la base de datos de sus clientes a través de lo que se conoce como CRM (Administración de la relación con los clientes), mediante estos programas se almacena información importante sobre los usuarios y se transmite la información a través de toda la organización y sus filiales, en el caso que cuente con varias sedes.

### **Administración Electrónica (E – Government)**

Martínez y Lara (2007) dicen que la administración electrónica o e – government se da cuando el gobierno o las instituciones administradas por este, emplean software y canales de comunicación que utilizan tecnologías de información que permiten

procesar gran cantidad de información e interactuar con los usuarios a través de internet sobre temas relacionados a tramites, consultas, pagos, inscripciones, entre otros. Una vez más la interoperabilidad se hace presente en los procesos de comunicación e intercambio de información entre las entidades estatales y usuarios o entre las mismas entidades estatales que requieran intercambiar información relevante.

### **La salud en línea (E – Health)**

Martínez y Lara (2007), refieren que la interoperabilidad también se ve reflejada cuando los hospitales y centros de salud a nivel nacional o internacional administran un sistema de redes que les permite intercambiar y transmitir información con fines estrictamente profesionales y relacionados a la salud pública.

Según Araoz, Mercedes (2017), ya se inició un plan piloto de Interoperabilidad entre el Minsa y Essalud, el cual contempla administrar un software para que los hospitales puedan simplificar algunos de sus procesos más complicados, como las colas para obtener una cita médica, de esta forma bastaría con que un paciente cuente con un ordenador y gestione su cita a través de la página web del hospital de su preferencia, con ello ahorraría varias horas de cola y la atención sería más rápida para él. Ya se inició la implementación del plan en un hospital de la localidad de Ica, se espera que después este nuevo enfoque se replique en Lima y después por todos los hospitales del Perú.

### **El aprendizaje en línea (E – Learning)**

Según Martínez y Lara (2007), el aprendizaje en línea se relaciona con la interoperabilidad aplicada por instituciones educativas como universidades, institutos y colegios en el sentido que administran el intercambio de información como material educativo, libros electrónicos, control de asistencia y correo electrónico entre alumnos y docentes, esta modalidad de interconexión de información se da a través de una conexión a internet mediante un ordenador, de hecho, este tipo de plataformas virtuales permite ahorrar montos importantes en costos de impresión de materiales.

### **Tipos de Interoperabilidad**

Martínez y Lara (2007), sostienen que la tipología de interoperabilidad desde el punto de vista de los contenidos puede clasificarse en interoperabilidad sintáctica e interoperabilidad semántica y desde el punto de vista de la organización se clasifica en interoperabilidad organizativa, semántica y técnica.

### **Interoperabilidad de los contenidos**

Según Martínez y Lara (2007), la interoperabilidad de los contenidos se basa en la codificación de datos, haciendo uso de lenguaje de marcado, asimismo tiene la finalidad de simplificar el intercambio de información por parte de los usuarios.

### **Interoperabilidad sintáctica**

Martínez y Lara (2007), refieren que este tipo de interoperabilidad se basa casi exclusivamente en la codificación de información a través del lenguaje de marcas, haciendo uso de la tecnología XML para tal fin. En un contexto en el que las organizaciones cada vez más gestionan información a través de documentos virtuales, es preciso que haya una codificación de estos datos para que puedan ser manejados más fácilmente por los usuarios.

### **Interoperabilidad Semántica**

Martínez y Lara (2007), sostienen que se relaciona con el uso y aplicación de los recursos de la información a través de metadatos, que son el grupo de elementos del lenguaje de marcas que tienen como principal característica, recuperar la información que podría estar dispersa en ordenadores y otros medios de transmisión de información.

### **Interoperabilidad de la organización**

Martínez y Lara (2007), refieren que la interoperabilidad de la organización se clasifica en interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, se basa en la interconexión de organizaciones y sus procesos haciendo uso de internet para compartir los datos.

### **Interoperabilidad Técnica**

Martínez y Lara (2007), sostienen que hay interoperabilidad técnica cuando dos o más organizaciones administran sistemas informáticos y software que les permiten procesar, intercambiar y comparar información entre sí a través de una interconexión por redes inalámbricas (internet). A medida que las empresas van creciendo y expandiéndose por el territorio nacional o internacional, se ven en la necesidad de interconectar sus sedes con la finalidad de que la gestión de la información sea inmediata, precisa y relevante que facilite poder tomar decisiones.

### **Interoperabilidad Semántica**

Según Martínez y Lara (2007), hace referencia al uso de tecnologías capaces de relacionar, interpretar y clasificar los recursos digitales electrónicos a través de complejos algoritmos informáticos, tales como XML, RDF y XTM.

### **Interoperabilidad organizativa**

Según Martínez y Lara (2007), se refiere a la gestión interna de procesos y el intercambio de información entre organizaciones con estructuras organizacionales parecidas, se hace hincapié en el intercambio de información relacionada a procesos, procedimientos, diagramas, entre otros para reducir tiempos y costos.

### **1.3. Marco Legal**

#### **Decreto Supremo N°006-2013-MINCETUR**

Dicho decreto establece el componente origen de la VUCE y aprueba su reglamento operativo y establece que la VUCE es un mecanismo de simplificación de procesos documentarios y operativos para los participantes del comercio exterior creada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

A continuación, se mencionan los artículos adjuntos en los títulos del Decreto Supremo que hacen referencia al tema de la presente investigación.

#### **TITULO II**

#### **PROCEDIMIENTO GENERAL A TRAVES DE LA VUCE**

##### **Artículo 6.- Transmisión de la información**

6.1. Los procedimientos administrativos iniciados a través de la VUCE se tramitan íntegramente por vía electrónica.

6.2. Se exceptúa de lo dispuesto en el numeral precedente lo siguientes casos:

- a) Cuando se trate de documentos digitales o digitalizados, que superen las especificaciones técnicas de la VUCE establecidas por Resolución Ministerial del MINCETUR. En cuyo caso, se permita la entrega o información contenida en soportes magnéticos o a través de medios electrónicos alternativos admitidos por la VUCE;
- b) Cuando la Autoridad Competente requiera al administrado la remisión de muestra física de la mercancía, a efectos de poder comprobar o determinar su origen;

- c) Cuando la Autoridad Competente requiera al administrado la prestación de documentación física para poder realizar el procedimiento administrativo y/o sus procesos vinculados, en virtud a una norma nacional o un Acuerdo Internacional que expresamente lo disponga.

#### **Artículo 8.- Pago de derechos de tramitación**

8.1. El pago de derecho de tramitación por la emisión de certificados de origen se realiza directamente a la Autoridad Competente, utilizando los medios de pagos físicos o electrónicos que esta ponga a disposición.

8.2 El pago realizado de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, es registrado en la VUCE por la Autoridad Competente.

8.3 De corresponder, el inicio del procedimiento administrativo supone la cancelación previa del derecho de tramitación

#### **Artículo 10.- Información al administrado sobre el estado de su solicitud**

La VUCE permite al administrado acceder a la información relacionada al estado e historial de sus procedimientos administrativos o procesos iniciados a través de la misma.

#### **Artículo 15.- Interoperabilidad de la VUCE**

La VUCE implementará la plataforma de interoperabilidad con las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior o sistemas similares de otros países; siendo el punto focal que centralice y canalice el intercambio electrónico de la información contenida en el certificado de origen.

### **TITULO III**

#### **DE LA CERTIFICACION DE ORIGEN**

##### **Articulo 16.- tipos de procedimientos administrativos vinculados a la certificación de origen**

Los procedimientos que tramita la Autoridad Competente a solicitud del administrado son:

- a) Emisión de Certificado de Origen;
- b) Duplicado de Certificado de Origen;
- c) Reemplazo de Certificado de Origen;
- d) Anulación de Certificado de Origen;

## **1.4. Antecedentes del Estudio**

### **1.4.1 A Nivel Internacional**

Vera (2015), en su tesis: “La creación de la ventanilla única empresarial fortalece el crecimiento microempresarial de Tulcán.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad Politécnica estatal de Carchi. Tulcán, Ecuador. La investigación tuvo por objetivo argumentar el por qué la creación de la herramienta de ventanilla única empresarial fortalecería el crecimiento de las micro empresas en la región de Tulcán y asimismo que sería el mecanismo para agilizar los trámites administrativos que implican hacer negocios con países extranjeros, el tipo de diseño de investigación fue cuantitativo y cualitativo, de corte transversal, exploratoria y descriptiva simple, la muestra estuvo constituida por 177 unidades de análisis conformadas por el personal administrativo del total de 437 micro empresas de la región de Tulcán y los instrumentos para recopilar la información de la muestra fueron encuestas y fichas de observación. La investigación concluyó que las empresas de la región de Tulcán, en relación con el comercio exterior, tienen mayor intercambio con el vecino país de Colombia, además la ventanilla única de dicha región carece de competitividad y no brinda el suficiente apoyo para la gestión del comercio exterior debido a lo burocrático de sus procesos. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio del presente, considerando en que para poder establecer relaciones comerciales eficientemente es necesario contar con un adecuado funcionamiento operativo de las ventanillas únicas para que éstas agilicen los trámites administrativos que el comercio exterior requiere.

Constante (2014), en su tesis: “La implementación de la ventanilla única para el comercio exterior del Ecuador.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo por objetivo analizar si la implementación de la ventanilla única de comercio exterior en Ecuador cumple con las expectativas de los importadores y exportadores en ofrecer un mecanismo rápido y eficiente en cuanto a tramitación de documentación requeridos para iniciar la importación o exportación de mercancías, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, con corte transversal, exploratoria y descriptiva simple, con una muestra poblacional considerando a los funcionarios del área de comercio exterior en las empresas Nestlé de Ecuador, Unilever de Ecuador y Corporación Rosado y los instrumentos de recopilación de información fueron entrevistas de profundidad y encuesta. La investigación concluyó que, desde el inicio de funcionamiento de la ventana única, se han obtenido ventajas como trámites de documentaciones mucho más rápidos, mejor control de las mercancías y la interconexión de gran cantidad de empresas. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente destacando que el correcto uso del sistema de ventanilla única permite conseguir más ventajas que desventajas y que los grandes beneficiados serían el estado, los comerciantes (exportadores e importadores) y los agentes de aduanas.

Moreira y Guillem (2015), en su tesis: “Actualización y nuevos procedimientos de los trámites aduaneros de exportación e importación, su interrelación con la ventanilla única y su impacto en ambos sectores.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad del Pacífico. Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo por objetivo analizar los resultados obtenidos mediante el reajuste y modernización de la ventanilla única de comercio exterior con el sistema ECUAPASS, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es

no experimental, con corte transversal, descriptiva y explicativa con una muestra representativa de 291 operadores de comercio exterior ecuatorianos y los instrumentos para recopilar información fueron la observación directa y encuesta. La investigación concluyó luego de la actualización de la ventanilla única de comercio exterior en Ecuador se obtuvieron mejoras en cuanto a la simplificación de procesos y facilidades administrativas para los operadores de comercio exterior ecuatorianos. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente ejemplificado como una actualización y búsqueda de mejora continua es fundamental para promover la competitividad en un mundo globalizado.

Chiquito (2017), en su tesis: “Manual de procedimientos previos para la obtención certificado de origen de productos ecuatorianos que se exportan a países de la Comunidad Andina emitidos por Fedexpor.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo por objetivo reunir data sobre los procesos para obtener el certificado de Origen y elaborar un manual de como solicitarlo con el fin de que sirva de referencia para exportadores e importadores ecuatorianos, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, de corte transversal, exploratoria, descriptiva simple y propositiva, con una muestra de 71 empresas exportadoras obtenidas de la Federación Ecuatoriana de Exportación y el instrumento utilizado para recopilar información fue la encuesta. La investigación concluyó que hay una cantidad mínima de exportadores que desconocen de la utilidad del certificado de origen, asimismo si ellos usaran el manual propuesto podrían obtener dicho certificado en un tiempo aproximado de 2 o 3 días con un costo de 11 dólares. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente

fomentando la creación de manuales y guías de uso sobre el procedimiento para obtener el certificado de origen que podría ser replicado en nuestro país para que el alcance de este sea mayor.

#### **1.4.1 A Nivel Nacional**

Choque, (2017), en su tesis: “Análisis de la aplicación de mecanismos de promoción de comercio exterior para las empresas del sector textil en la Región Arequipa 2010-2015.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. La investigación tuvo por objetivo buscar herramientas de facilitación del comercio exterior para empresas del rubro textil en la Región de Arequipa emplearon para introducir sus mercaderías en mercados extranjeros en entre los años 2010 y 2015, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, transversal, exploratorio y descriptivo simple, en este caso la muestra estuvo constituida por información sobre empresas textiles obtenidas de reportes del Ministerio de Comercio Exterior y de indicadores macroeconómicos del Banco Central de Reserva del Perú y el instrumento empleado para la recopilación de información fueron acervos documentarios. La investigación llegó a la conclusión de que el comercio exterior de las empresas textiles Arequipeñas ha crecido en 29% entre los años 2010 y 2015, además las instituciones como el Ministerio de Economía y Finanzas, El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, La Asociación de Exportadores del Perú y La Cámara de Comercio e Industrias de Arequipa vienen trabajando en conjunto y han implementado mecanismos más ágiles y menos burocráticos. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente demostrando que la colaboración entre Instituciones del estado y empresas privadas generará resultados positivos para la actividad comercial.

Ríos (2015), en su tesis: “Modelo de marketing interno y su relación con la calidad de servicio de la Ventanilla Única de promoción del empleo – Lambayeque.” (Tesis de Post-Grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. La investigación tuvo por objetivo identificar el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos en la Ventanilla Única de Promoción del Empleo en Lambayeque y su relación con las dimensiones de marketing interno que inciden en el desempeño de sus trabajadores, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, transversal, descriptivo propositivo y correlacional causal, se tomaron en consideración dos muestras, la primera estuvo conformada por los 18 colaboradores de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo en Lambayeque y la segunda por 378 usuarios de esta y los instrumentos utilizados para la recopilación fueron la encuesta y la entrevista de profundidad. La investigación concluyó que las dimensiones de marketing que influyen negativamente en la competitividad de los trabajadores de la Ventanilla Única son comunicación interna y transmisión de la información. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente en tomar en consideración que para el correcto desempeño de la modalidad de Ventanilla Única, independientemente de su ámbito de acción, se debe mejorar los indicadores de comunicación interna y transmisión de información para obtener eficiencias administrativas.

Ricapa y Meza (2015), en su tesis: “Sistemas de control de gestión y eficacia organizacional en las pymes asociadas a la Cámara de Comercio y Producción de Tarma.” (Tesis de Pre-Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Tarma, Perú. La investigación tuvo por objetivo evaluar la relación existente entre el uso de

herramientas de control de gestión y el nivel de eficiencia en gestión documentaria ofrecida a las pymes dentro de la Cámara de Comercio y Producción de Tarma en el año 2013, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, transversal, exploratoria y correlacional causal, la muestra estuvo conformada por 10 pymes registradas en la Cámara de Comercio de y Producción de Tarma y los instrumentos de recopilación de información fueron observación directa y entrevistas de profundidad. La investigación concluyó que no existe una relación significativa entre el uso de sistemas de control en la Cámara de Comercio y Producción de Tarma y en la eficacia de las pymes. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente en considerar otra variable que no sea control de la gestión para asegurar un incremento de la productividad en el funcionamiento y operación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

#### **1.4.2 A Nivel Local**

Castañeda (2016), en su tesis: “Reforma del Estado a través de tecnologías de la información y comunicaciones: La participación del Ministerio de la Producción en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.” (Tesis de Post-Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. La investigación tuvo por objetivo proponer la introducción de las tecnologías de información para mejorar la calidad del servicio ofrecidas a los exportadores e importadores en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, transversal, exploratorio y descriptivo propositivo, asimismo la muestra estuvo conformada por el acervo documentario extraído de la Cámara de Comercio de Lima y del Ministerio de Comercio y Turismo y los instrumentos de análisis de la información

fueron el análisis documental de la data obtenida por las instituciones antes mencionadas. La investigación concluyó que el sistema VUCE presenta una serie de debilidades, entre las que más destacan están la falta de estandarización en sus procesos de documentación y la poca interconexión con su público objetivo constituido por exportadores e importadores, asimismo se propone tecnologías de información (TICS) las cuales permitirían agilizar los procesos, interconectar a todo el público objetivo, reducir los tiempos de atención y reducir significativamente los costos. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente en considerar la implementación de Tecnologías de Información como respuesta a la debilidad que presenta la gestión de la VUCE.

Rosas (2014), en su tesis: “Impacto de la facilitación del comercio exterior sobre los flujos comerciales del Perú con los miembros del APEC.” (Tesis de Post-Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. La investigación tuvo por objetivo determinar el impacto de los mecanismos de facilitación empleados por la VUCE en la rentabilidad de las empresas con participación en el comercio exterior peruanas dentro de la comunidad APEC, el tipo de diseño de investigación cuantitativa es no experimental, transversal, exploratorio, descriptivo simple y correlacional causal, asimismo la muestra estuvo conformada por el acervo documental extraído de la Cámara de Comercio de Lima, Mincetur y de la organización APEC y finalmente el instrumento empleado para procesar la información fue el análisis documental. La investigación concluyó que los productos agropecuarios e industriales muestran mayor rentabilidad en sus actividades de comercio exterior con los países miembros de la comunidad APEC por lo que tienen un potencial de crecimiento aún mayor si

aprovechan ciertos mecanismos de ayuda que ofrece el Ministerio de Comercio y Turismo. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente incentivando el comercio exterior con países miembros del APEC y haciendo uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

Cachuan, León y Yap (2017), en su investigación: “Análisis comparativo del PENX 2003-2013 y 2025: Perú, en la búsqueda de la sostenibilidad y competitividad como país exportador.” (Informe de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. La investigación tuvo por objetivo evaluar los resultados obtenidos del Plan Estratégico Nacional Exportador hasta el año 2016 e identificar las tendencias de crecimiento en cuanto a las actividades de comercio exterior que se han visto beneficiadas desde la puesta en marcha del plan, el tipo de diseño de investigación es cuantitativa y cualitativa (mixta), no experimental, transversal, descriptiva simple y explicativa, la muestra estuvo constituida por el acervo documentario obtenido del PENX y el instrumento utilizado para la recopilación de información fue el análisis de data del PENX 2003 – 2013. La investigación concluyó que los objetivos del plan se cumplieron en un 85% para el cierre del año 2013 y que de la mano del MINCETUR es necesario implementar políticas que permitan atender mejor y más rápido los requerimientos de los importadores y exportadores. Finalmente, esta investigación permite guiar el estudio de la presente indagando e investigando en los objetivos estratégicos del PENX 2003 – 2013 y adaptarlos a un plan de mejora que contemple la Ventanilla Única de Comercio Exterior de cara al futuro.

### 1.5. Marco Conceptual

- **Proceso:** Es un conjunto de actividades con cierto grado de planificación donde participan un determinado número de personas y bienes materiales con el fin de lograr un determinado objetivo. Un proceso además es definido como la interacción de un determinado número de procedimientos cuyo fin es alcanzar un objetivo, los procesos están relacionados a actividades productivas y de operaciones. (Pardo, 2017)
- **Certificado de origen:** Es un tipo de documento que le permite a un exportador o importador indicar la región de procedencia de la mercancía que pretende ingresar o retirar de una determinada localidad, cada país cuenta con determinadas leyes a las que cada empresa que pretenda realizar actividades de intercambio comercial debe adherirse. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2013)
- **Cámara de comercio:** Es una organización constituida por empresarios de micro, pequeñas, medianas o grandes empresas relacionadas al giro de comercio exterior, es decir, empresarios importadores o exportadores que buscan mejorar su competitividad con el apoyo de instituciones gubernamentales afines, las cámaras de comercio constantemente se encargan de monitorear sobre el potencial de recursos con los que cuenta el país de origen relacionados con la demanda o demanda potencial de dichos recursos en países destino vinculados

por tratados de libre comercio o acuerdos comerciales. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2013)

- **Interoperabilidad:** Se define como la capacidad de interconexión, interacción y unión entre dos o más organizaciones o sistemas que se encuentran separados o distantes entre sí, el beneficio es que se puede compartir e intercambiar información al instante haciendo uso de tecnologías de información. Por ejemplo, un sistema de VUCE en Perú puede estar interconectado con sus pares de la Unión Europea o de la Comunidad Andina de Naciones y así aprovechar la inmediatez para el trámite de documentación exigida para el comercio de mercaderías a fin de ahorrar costos de transacción y tiempo valioso. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2013)
- **Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE):** Es un mecanismo, generalmente implantado por colaboración entre el gobierno central y el Ministerio de Comercio Exterior o afines, cuyo fin es facilitar el comercio internacional para exportadores, importadores y operadores logísticos a través de tres plataformas: mercancías restringidas, componente origen y componente portuario que les permita tramitar la documentación de forma rápida a través de una conexión a internet permitiendo ahorrar costos administrativos. Estos mecanismos se han implantado en la mayoría de los países donde la actividad comercial ha rebasado los límites. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2013)

- **Mercancías restringidas:** Es un tipo de mercadería conformada por medicamentos, alimentos, bebidas, animales, equipos electrónicos, entre otros, las cuales están sujetas a permisos para poder entrar en comercio internacional. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2010)
- **Componente origen:** Mecanismo que da la facilidad al exportador de emitir y gestionar el certificado de origen, asimismo la emisión de duplicados o en su defecto, la anulación. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2010)
- **Componente portuario:** Mecanismo dentro de la VUCE que permite la gestión vinculada con la recepción, estiba y despacho de las mercancías con destino a los barcos en los puertos de la nación. (Ventanilla Única de Comercio Exterior, 2010)
- **Eficiencia:** Significa obtener los mejores resultados mediante el consumo mínimo de recursos para lograr tal fin, la eficiencia puede ser medida por medio de indicadores como la productividad, los cuales se pueden adaptar a diferentes enfoques de acuerdo a lo que se busque abordar. (Robbins y Coulter, 2014)
- **Calidad:** El concepto de calidad significa satisfacer cada uno de los requerimientos, exigencias y expectativas del cliente con un porcentaje mínimo de fallas o defectos, de modo que en el caso que estos se presentasen sean casi imperceptibles y no generen un malestar al usuario. La calidad es un indicador fundamental para cualquier organización o empresa independientemente de su rubro o giro de negocio. (Méndez, 2009)

## **Capítulo II: Planteamiento del Problema**

### **2.1. Descripción de la realidad Problemática**

Según El Diario Gestión (2018), el sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior es un mecanismo implantado en años recientes por países, que dadas sus crecientes condiciones de comercio exterior, se ven en la necesidad de optar por una herramienta que permita ayudar a los importadores y exportadores a realizar una serie de trámites administrativos tales como la obtención de certificados de origen, autorizaciones previas y solicitudes para la recepción o envío de mercancías a países extranjeros, estas solicitudes se realizan vía web y de este modo se agiliza la tramitación al evitar que los interesados se acerquen a las oficinas físicas. Se calcula que el ahorro al año para los empresarios que utilizan este sistema es de varios millones de dólares al año.

Según el Diario El Comercio (2018), el comercio exterior en la actualidad se viene extendiendo de forma exponencial, aprovechando los beneficios de la globalización, las desregulaciones arancelarias y el uso de tecnologías de la información, han permitido la consolidación de bloques comerciales como El Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), Asociación Transatlántica para el Comercio y la Inversión (TTIP), Acuerdo Estratégico Transpacífico de Asociación Económica, entre otros, asimismo, los Tratados de Libre comercio que las diferentes naciones han venido implementando estratégicamente como parte de una política de apertura e inserción al comercio internacional son otro claro ejemplo del dinamismo del intercambio de mercancías entre países. La Unión Europea, Estados Unidos, y economías emergentes de Asia y Sudamérica están configurando un nuevo modelo de integración comercial y cuyos

beneficios se ven reflejados en el crecimiento económico de las naciones que participan activamente en la economía global-comercial que se vive en la actualidad.

Según el Diario La Tercera (2013), en la región de Sudamérica, Chile, implementó en el año 2013 el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), también conocido como ventanilla única, en una coyuntura favorable para el vecino país dada la robustez de su economía debido al crecimiento sostenido año tras año, a las buenas expectativas de crecimiento y al aumento del comercio exterior, es bajo estas condiciones que el Ejecutivo tomó la decisión de implementar el referido sistema previendo beneficiar a más de siete mil empresas exportadoras y setenta mil empresas importadoras bajo un nuevo sistema de tramitación vía web en el que se gestionaría en tiempo real una serie de trámites documentarios relacionados con permisos y solicitudes de certificados, entre ellos el de origen, con la característica de reducir los tiempos lo que permitiría ahorrar cuantiosas sumas de dinero según cálculos del Ministerio de Hacienda de dicho país.

Según Pezet (2017), en México en el año 2011 se creó La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCEM) con el objetivo de simplificar la gestión administrativa y promover la competitividad al sector de comercio exterior, sin embargo, desde su creación este sistema ha manifestado muchos problemas de origen relacionados con la pésima atención al cliente, deficiencias en la página web, y exceso de áreas que propician la duplicación de funciones, todos estos problemas no han hecho más complicar las operaciones tanto de importadores como exportadores, motivo por el cual era imperativo rediseñar y potenciar la herramienta.

El Diario T21 (2017) afirma que en vista de que la implementación del VUCEM trajo consigo muchos problemas, el gobierno Mexicano tomó cartas en el asunto y decidió reformular y rediseñar la herramienta y es así que en el año 2017 se relanzó bajo el nombre de Plataforma Integral de Servicios incluyendo nuevas características como acceso a la información estadística aduanera en tiempo real, chat en línea para realizar consultas, guías y formatos de ayuda para exportadores o importadores que recién estén comenzando en el negocio, habilitación de mecanismos de pago por la web y la interconexión con Ventanillas de Comercio de otros países. Durante los primeros cuatro meses del año 2017 se contabilizó un incremento superior al 7% de operaciones aduaneras en comparación con el mismo periodo del año 2016, lo que daría evidencias de mejoras en el funcionamiento de la plataforma comercial.

Según La Ventanilla Única de Comercio Exterior (2010), en nuestro país en el año 2010, dentro del marco del Plan Estratégico Nacional Exportador 2003-2013 a cargo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se crea la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con la finalidad integrar y simplificar la gestión administrativa para incentivar y promover la competitividad en el sector de comercio exterior del Perú que se vio positivamente afectado por el crecimiento de la economía nacional y por la apertura al mercado extranjero mediante la negociación de tratados de libre comercio y asociación a determinados foros de cooperación económica como APEC y más recientemente en La Alianza del Pacífico.

El Diario Gestión (2018), afirma que desde la implementación de la VUCE hasta la fecha se estima que se han realizado más de dos millones de trámites documentarios

electrónicos relacionados a autorizaciones de ingreso y salida de mercancías y emisiones de certificados de origen con lo que se calcula un ahorro en costos para los empresarios en cerca de quinientos millones de soles, sin embargo, dada la complejidad del asunto y la continua inserción de nuestro país en diferentes foros de cooperación de comercio internacional, El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), se ha visto en la necesidad de implementar un proyecto que buscará actualizar y renovar la actual VUCE, de hecho, se ha invertido cerca de sesenta y dos millones de dólares en el proyecto al cual se le conoce como VUCE 2.0.

Dentro de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), siendo una entidad delegada por el MINCETUR para la emisión de certificados, de origen se encontraron los siguientes problemas detallados en la presente tabla:

Tabla 2. Problemas encontrados en la Cámara de Comercio de Lima

<b>Problemas</b>	
Las funciones del puesto de evaluador de origen no son claras.	Desconocimiento de los exportadores de conceptos de comercio internacional.
El organigrama de la Cámara de Comercio de Comercio de Lima se encuentra desactualizado.	Incidencia de documentos observados en origen y destino.
Las tres sedes de la Cámara de Comercio de Lima no se encuentran alineadas a los objetivos de la organización.	Acumulación de certificados de origen pendientes de endose por el exportador.
No hay control del desempeño de los evaluadores de origen.	El servidor de la VUCE se vuelve lento entre las 10:00 y 13:00 horas.
No hay uniformidad en la cantidad de certificados de origen firmados por parte de los evaluadores.	El mecanismo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) no es compatible con todos los navegadores de Internet.
La duración del proceso de retorno del cargo físico del certificado de origen endosado por el exportador es muy alta.	El exportador no tiene acceso al certificado digital emitido por la entidad delegada (CCL).
La duración del proceso de digitalización de certificados de origen es muy alta.	Los conceptos en el formato de las declaraciones juradas no son claros para los exportadores.
El trabajo de los evaluadores de origen no es equitativo.	Aun no se implementa la interoperabilidad con otras VUCES.

Fuente: Elaboración propia

Luego de hacer un levantamiento de información en el área de certificaciones de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), se encontraron los problemas especificados en la tabla anterior, los cuales inciden en que no se puedan emitir eficientemente los certificados de origen y como consecuencia no se logre la interoperabilidad tan anhelada por la VUCE. Se han logrado identificar los cuatro principales problemas generadores de la ineficiencia actual del proceso de emisión y son los siguientes:

- Tiempos dispares en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen.
- No hay control en el desempeño ni en la productividad de los evaluadores de origen.
- Incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino.
- Acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE.

Gracias a la identificación de estos principales problemas, más adelante en capítulos posteriores se hará uso de gráficos para detallar minuciosamente las causas de los problemas.

## **2.2 Formulación del Problema**

### **2.2.1 Problema general**

- ¿De qué manera las propuestas de mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima influyen para lograr la Interoperabilidad de la VUCE?

### **2.2.2 Problemas Específicos**

- ¿De qué manera se logrará disminuir la disparidad en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen emitidos por La Cámara de Comercio de Lima para lograr la Interoperabilidad de la VUCE?
- ¿De qué manera se mejorará el control en el desempeño y en la productividad de los evaluadores de origen?
- ¿De qué manera se logrará reducir la incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino?
- ¿Cómo se logrará reducir la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE?

## **Capítulo III: Objetivos, Delimitación y Justificación de la Investigación**

### **3.1 Objetivos de la investigación**

#### **3.1.1 Objetivo General**

- Proponer mejoras en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la Interoperabilidad de la VUCE

#### **3.1.2 Objetivos Específicos**

- Proponer soluciones de mejora para disminuir la disparidad en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la interoperabilidad de la VUCE
- Proponer soluciones de mejora en el control del desempeño y productividad de los evaluadores de origen para lograr la interoperabilidad de la VUCE
- Proponer soluciones de mejora para reducir la incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino para lograr la interoperabilidad de la VUCE.
- Proponer soluciones de mejora para reducir la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión para lograr la interoperabilidad de la VUCE.

## **3.2 Delimitación del estudio**

### **3.2.1 Delimitación Temporal**

El tiempo estipulado para la presente investigación fue considerado por un periodo de 5 meses que abarca desde Agosto de 2017 hasta Enero del año 2018.

### **3.2.2 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo básicamente a nivel de la Cámara de Comercio de Lima en el periodo 2017.

### **3.2.3 Delimitación Social**

El presente trabajo se desarrolló en torno al aporte de acervo documentario de colaboradores de la Cámara de Comercio de Lima en el periodo 2017.

## **3.3 Justificación del Estudio**

### **Conveniencia**

La presente investigación constituye un importante aporte académico que formulará una propuesta de mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima con el fin de mejorar la atención y el servicio brindado por la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

**Relevancia Social**

La presente investigación busca que a través de las propuestas de mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen se beneficie a los importadores, exportadores y agentes aduaneros para que puedan realizar los trámites administrativos, que sus operaciones comerciales demandan, en un tiempo más corto permitiéndoles ser más competitivos.

**Implicaciones Prácticas**

Con la presente investigación se buscará solucionar la problemática actual que enfrenta el desempeño de la Ventanilla Única de Comercio Exterior que dado a que ya cuenta con más de 8 años en funcionamiento, necesita ser actualizada y repotenciada para no quedarse en la obsolescencia y adaptarse a las nuevas tecnologías y procesos que permitirán que esta modalidad de comercio internacional sea más eficiente y permita ahorrar mayores costos para los empresarios.

**Valor Teórico**

Los resultados obtenidos por la presente investigación servirán como acervo documentario para que futuros investigadores y colaboradores en el ámbito del comercio internacional formulen más propuestas al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo e instituciones afines para que se lleve a cabo una actualización y reestructuración de la actual VUCE.

## Capítulo IV: Formulación del diseño

### 4.1 Diseño Esquemático

En este apartado se hará uso de las herramientas de mejora de la calidad tales como Hoja de verificación, Diagrama de Ishikawa y Diagrama de Pareto, asimismo se emplearán gráficos de barra y circulares y finalmente se propondrán diagramas de flujo, todo con el objetivo de identificar y dar a conocer los cuatro problemas fundamentales que causan la ineficiencia en el proceso de emisión de certificados de origen.

### 4.2 Aplicación de La Hoja de Verificación

Tabla 3. Herramienta Hoja de verificación

<b>Fecha: 20 de Enero de 2018</b>	<b>Nombre de quien levanta los datos: Jhan Carlos Núñez Flores</b>
<b>Institución: Cámara de Comercio de Lima</b>	<b>Nombre del cargo: Evaluador de origen</b>
<b>Área: Certificados de origen</b>	<b>Supervisor: Santiago Luis Reyes</b>
<b>Problemas</b>	
Las funciones del puesto de evaluador de origen no son claras.	Desconocimiento de los exportadores de conceptos de comercio internacional.
El organigrama de la Cámara de Comercio de Comercio de lima se encuentra desactualizado,	Incidencia de documentos observados en origen y destino.
Las tres sedes de la Cámara de Comercio de Lima no se encuentran alineadas a los objetivos de la organización.	Acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE.
No hay control del desempeño de los evaluadores de origen.	El servidor de la VUCE se vuelve lento entre las 10:00 y 13:00 horas.
No hay uniformidad en la cantidad de certificados de origen firmados por parte de los evaluadores.	El mecanismo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) no es compatible con todos los navegadores de Internet.
La duración del proceso de retorno del cargo físico del certificado de origen endosado por el exportador es muy alta.	El exportador no tiene acceso al certificado digital emitido por la entidad delegada (CCL).
La duración del proceso de digitalización de certificados de origen es muy alta.	Los conceptos en el formato de las declaraciones juradas no son claros para los exportadores.
El trabajo de los evaluadores de origen no es equitativo.	Aun no se implementa la interoperabilidad con otras vuces.

Fuente: Elaboración propia

A través de la hoja de verificación se pudo levantar información del área de certificaciones dentro de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), gracias al uso de esta herramienta y a la información brindada por el jefe y colaboradores de la referida área se pudo elaborar una lista de dieciséis (16) problemas dentro del área que ocasionan disminución de la productividad de los evaluadores de origen e ineficiencias en el proceso de emisión de certificados de origen. Se lograron identificar cuatro (4) problemas raíces que, por decirlo de algún modo, son los principales causantes del resto de problemas, es por ello que se harán propuestas de mejora para los cuatro (4) problemas raíces, con lo que se pretende mejorar el proceso de emisión de certificados de origen y a lograr la interoperabilidad da la VUCE con una Cámara de Comercio de Lima mucho más eficiente, renovada y actualizada.

Los problemas raíces hallados y sobre los cuales se trabajará en adelante son los siguientes:

- Tiempos dispares en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen.
- No hay control en el desempeño ni en la productividad de los evaluadores de origen.
- Incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino.
- Acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE.

Finalmente es importante resaltar que esta herramienta permitió desarrollar y aplicar otras herramientas de mejora como el Diagrama de Ishikawa y el Diagrama de Pareto.

### 4.3 Aplicación del Diagrama de Ishikawa

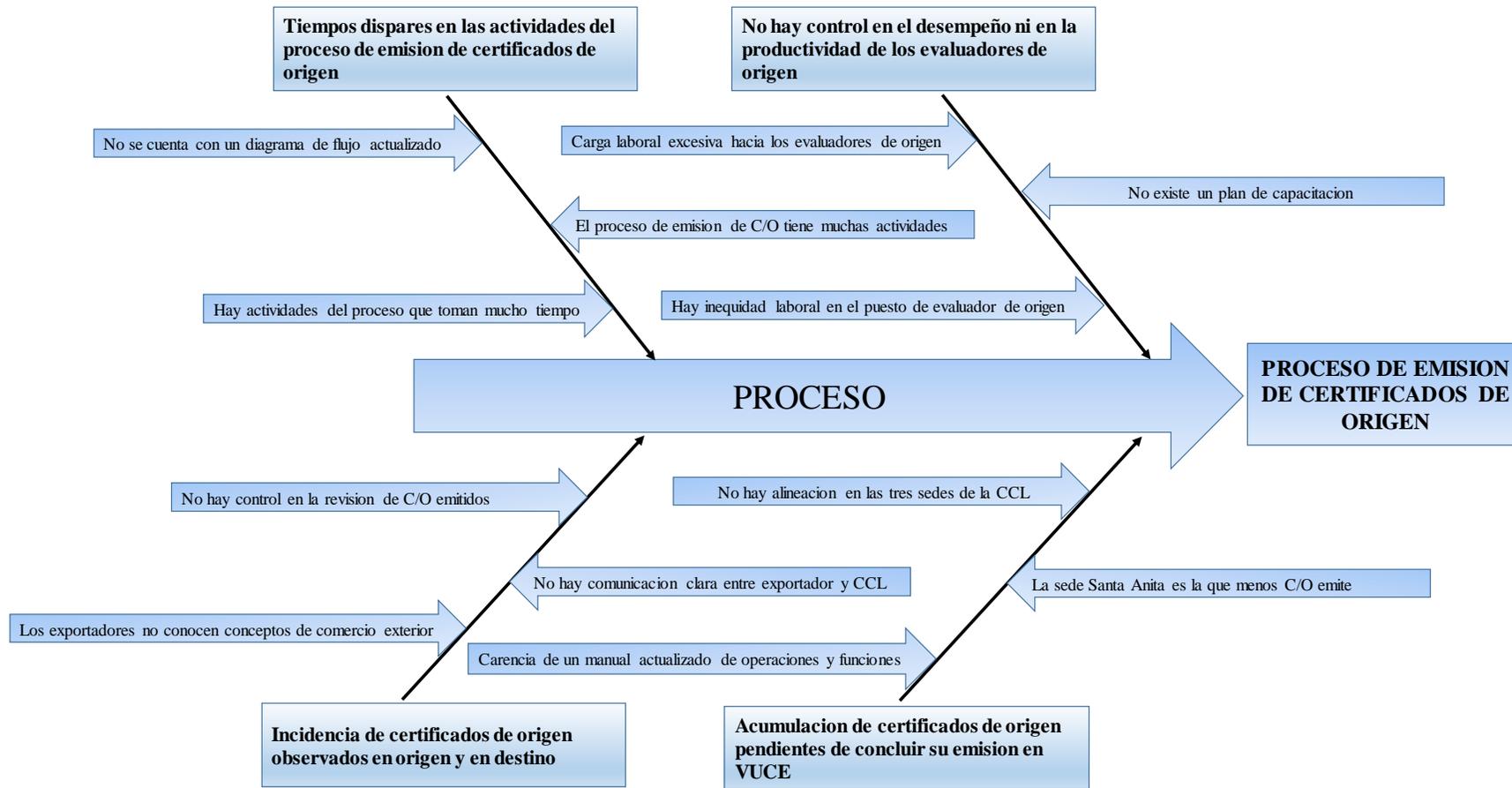


Figura 8. Diagrama de Ishikawa  
Fuente: Elaboración propia

A través del diagrama de Ishikawa se determinaron las causas de los cuatro (4) problemas raíces identificados anteriormente, asimismo proporciona una vista detallada y específica sobre los orígenes de los problemas del proceso de emisión de certificados de origen, lo que facilitará la propuesta de mejora para los mismos. Se identificaron las siguientes causas de los problemas:

**Problema N° 1: Tiempos dispares en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen.**

Causas:

- No se cuenta con un diagrama de flujo actualizado.
- El proceso de emisión de certificados de origen tiene muchas actividades.
- Hay actividades del proceso que toman mucho tiempo.

**Problema N° 2: No hay control en el desempeño ni en la productividad de los evaluadores de origen.**

Causas:

- Carga laboral excesiva hacia los evaluadores de origen.
- No existe un plan de capacitación.
- Hay inequidad laboral en el puesto de evaluador de origen.

**Problema N° 3: Incidencia de certificados de origen observados en origen y en destino**

Causas:

- No hay un buen control en la revisión de certificados de origen emitidos.

- No hay comunicación clara entre exportador y Cámara de Comercio de Lima (CCL).
- Los exportadores no conocen conceptos de comercio exterior.

**Problema N° 4: Acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE.**

- No hay alineación en las tres sedes de la Cámara de Comercio de Lima (CCL).
- La sede de Santa Anita es la que menos certificados de origen emite.
- Carencia de un manual actualizado de operaciones y funciones.

#### 4.4 Aplicación del Diagrama de Pareto

Tabla 4. Tabla de frecuencias para el Diagrama de Pareto de clientes de ventanilla

<b>Detalle de la actividad</b>	<b>Frecuencia en segundos</b>	<b>% Acumulado</b>
Entrega C.O. visado por funcionario	259,200	93.8355%
Espera de atención de solicitud	7,200	96.4421%
Buscar el C.O. para cerrar su emisión.	7,200	99.0486%
Aprobación del C.O.	650	99.2839%
Impresión y Firma del C.O. por el Exportador	600	99.5011%
Funcionario confirma aprobación a cliente	300	99.6097%
Revisar y validar información Factura + C.O.	206	99.6843%
Entregar cargos a practicantes	201	99.7571%
Funcionario recibe y revisa el C.O	185	99.8241%
Espera del C.O para visación	180	99.8892%
Buscar Solicitud de C.O.	120	99.9327%
Factura por el servicio y entrega del CO a cliente	60	99.9544%
Factura el pedido en AX	50	99.9725%
Sellado y endose del Funcionario (C.O. visado)	35	99.9852%
Digitalización espera para recibir cargos de sedes	20	99.9924%
Verificación, escaneo, renombra cada C.O.	15	99.9978%
Aviso del cliente a funcionario de la CCL	5	99.9996%
Trámite finalizado	1	100.0000%
<b>Tiempo Total</b>	<b>276,228</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Se recopiló información acerca de los tiempos de cada actividad que componen el proceso de emisión de certificados de origen en la Cámara de Comercio de Lima (CCL), cabe resaltar que el proceso se subdivide en dos subprocesos, uno relacionado a los clientes de ventanilla y el otro a clientes de delivery. En la anterior tabla se muestra la toma de tiempo en frecuencia de segundos de las actividades que componen el subproceso relacionado a clientes de ventanilla y se muestran sus porcentajes acumulados. Una vez que se tabularon los datos se puede realizar el diagrama de Pareto.

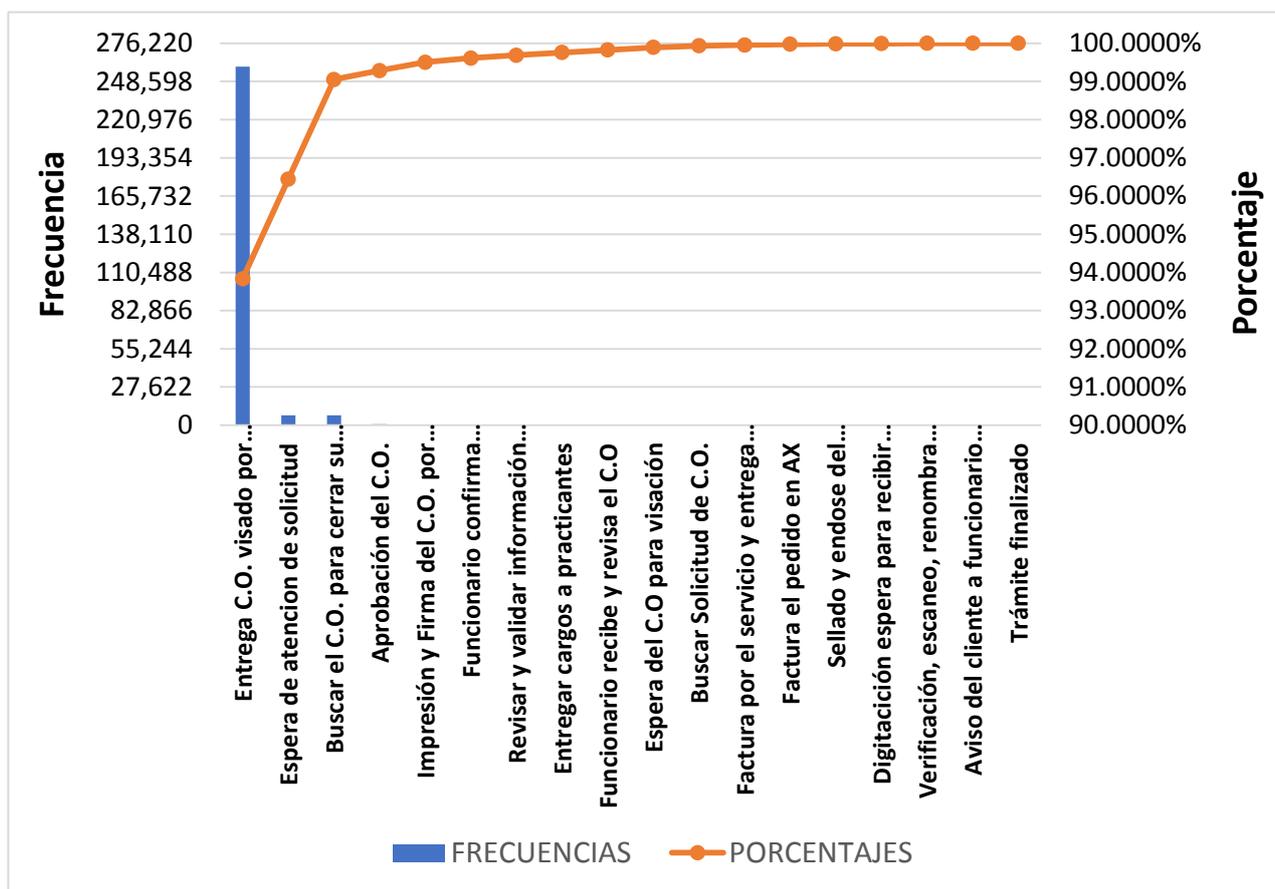


Figura 9. Diagrama de Pareto Proceso de emisión de certificado de origen para cliente de ventanilla.  
Fuente: Elaboración propia

En el anterior grafico que es un diagrama de Pareto se puede observar que las actividades que más inciden en la ineficiencia del proceso son: entrega de certificado de origen visado por funcionario, espera de atención de solicitud y buscar el certificado de origen para cerrar su emisión y que en conjunto suman el 99.04% del total del tiempo del proceso. Para mejorar el tiempo de este proceso se debería buscar la forma de disminuir el tiempo de las tres actividades ya mencionadas:

#### **4.4.1 Propuesta de solución del subproceso de emisión de c/o a clientes de ventanilla**

- Disminuir el número de actividades del subproceso y sólo quedarse con las que generen valor.
- Formular un diagrama de flujo que especifique a detalle los pasos a seguir de cada actividad del subproceso ya que el área de certificaciones de la CCL carece de uno.
- Reducir el tiempo de la actividad de entrega del certificado de origen visado por el funcionario a través del aumento de personal para el área de evaluación de origen.

Tabla 5. Tabla de frecuencias para el Diagrama de Pareto de clientes de delivery

<b>Detalle de la actividad</b>	<b>Frecuencia en segundos</b>	<b>% Acumulado</b>
Retorno del cargo físico del C.O. endosado por Exportador	610,800	67.4870%
Digitalización Espera para recibir cargos de sedes	259,200	96.1259%
Espera para entregar C.O. a motorizado	10,800	97.3192%
Despacho del C.O. al cliente	10,800	98.5125%
Espera de atención de solicitud	7,200	99.3080%
Factura por el servicio de C.O. al Cliente	3,600	99.7058%
Espera de recepción del cliente	660	99.7787%
Revisar y validar información Factura + C.O.	600	99.8450%
Descargar, editar, impresión del C.O.	445	99.8942%
Sellado, endose y registro del Funcionario	225	99.9190%
Aprobación del C.O.	206	99.9418%
Buscar el CO para cerrar su Emisión.	201	99.9640%
Buscar Solicitud de C.O.	180	99.9839%
Funcionario confirma aprobación a cliente	60	99.9905%
Firma del C.O. por parte del cliente	35	99.9944%
Aviso del cliente a funcionario de la CCL	20	99.9966%
Verificación, escaneo, renombra cada C.O.	15	99.9982%
Funcionario solicita el cargo físico del C.O. al exportador	10	99.9993%
Entregar cargos a Practicantes	5	99.9999%
Trámite finalizado	1	100%
<b>Tiempo Total</b>	<b>905,063</b>	

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra los datos recopilados del subproceso de emisión de certificados de origen para clientes de delivery, que básicamente son los clientes especiales de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), es decir, los que solicitan mayor cantidad de certificados de origen y los que generan mayores ingresos. Se puede

apreciar la toma de tiempo en frecuencia segundos, donde además se muestran los porcentajes acumulados, esta tabla permitirá realizar el diagrama de Pareto.

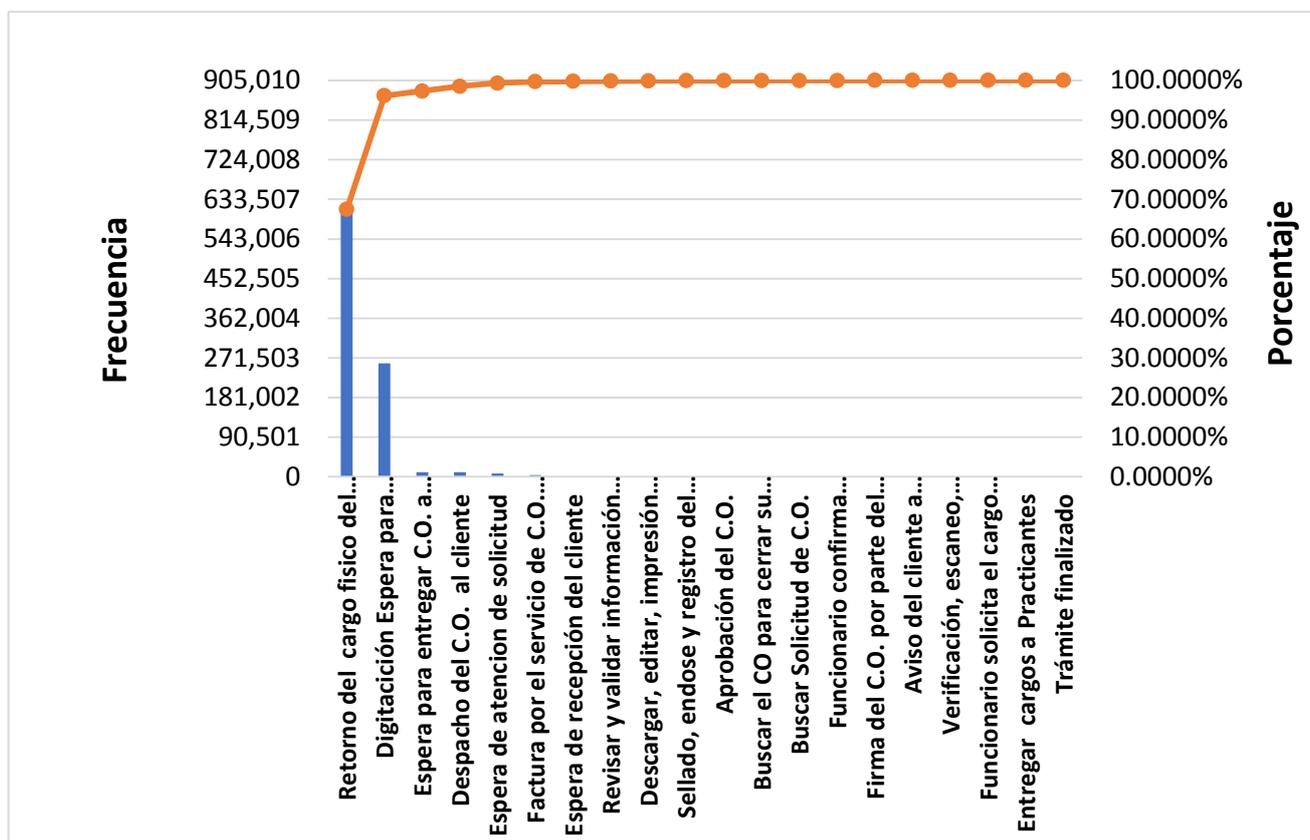


Figura 10. Diagrama de Pareto Proceso de emisión de certificado de origen para cliente de delivery  
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior se puede apreciar que las actividades que más inciden en la ineficiencia del proceso son: retorno del cargo físico del certificado de origen endosado por el exportador y la espera del área de digitalización para recibir cargos de sedes, en conjunto estas dos actividades suman el 96.12% del total del tiempo del proceso. Para mejorar el tiempo de este proceso se debería buscar la forma de disminuir el tiempo de las dos actividades ya mencionadas:

#### 4.4.2 Propuesta de solución del subproceso de emisión de c/o a clientes de delivery

- Cada sede debería digitalizar los certificados para concluir su emisión en VUCE.
- Elaborar un diagrama de flujo que indique los pasos a seguir de cada actividad del subproceso de emisión de certificados de origen de clientes de delivery.
- Eliminar los cargos físicos y digitalizarlos en formato que pueda ser almacenado en un ordenador.

Tabla 6. Tabla de frecuencias de para El Diagrama de Pareto de Certificadores de origen

<b>EVALUADOR DE ORIGEN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>% ACUMULADO</b>
ESMERALDA CHAVESTA	40,348	27.23%
EDUARDO TAMARIZ	22,438	42.37%
GIANNINA ORIHUELA	18,655	54.95%
JHAN CARLOS NUÑEZ	16,829	66.31%
EVELYN DE LA CRUZ	14,102	75.83%
MARIO LOLI	10,305	82.78%
MARGOT GARAY	10,051	89.56%
CARLOS ROMAN	8,742	95.46%
SANTIAGO LUIS	4,601	98.57%
MANUEL ROJAS	2,126	100.00%
TOTAL	148,197	

Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla muestra la cantidad de certificados de origen aprobados por los evaluadores entre el año 2015 y 2017 en La Cámara de Comercio de Lima, se puede apreciar que la productividad de los evaluadores es muy dispereja, unos aprueban gran cantidad de certificados mientras que otros, cantidades mínimas. A través de esta tabulación se podrá aplicar el diagrama de Pareto.

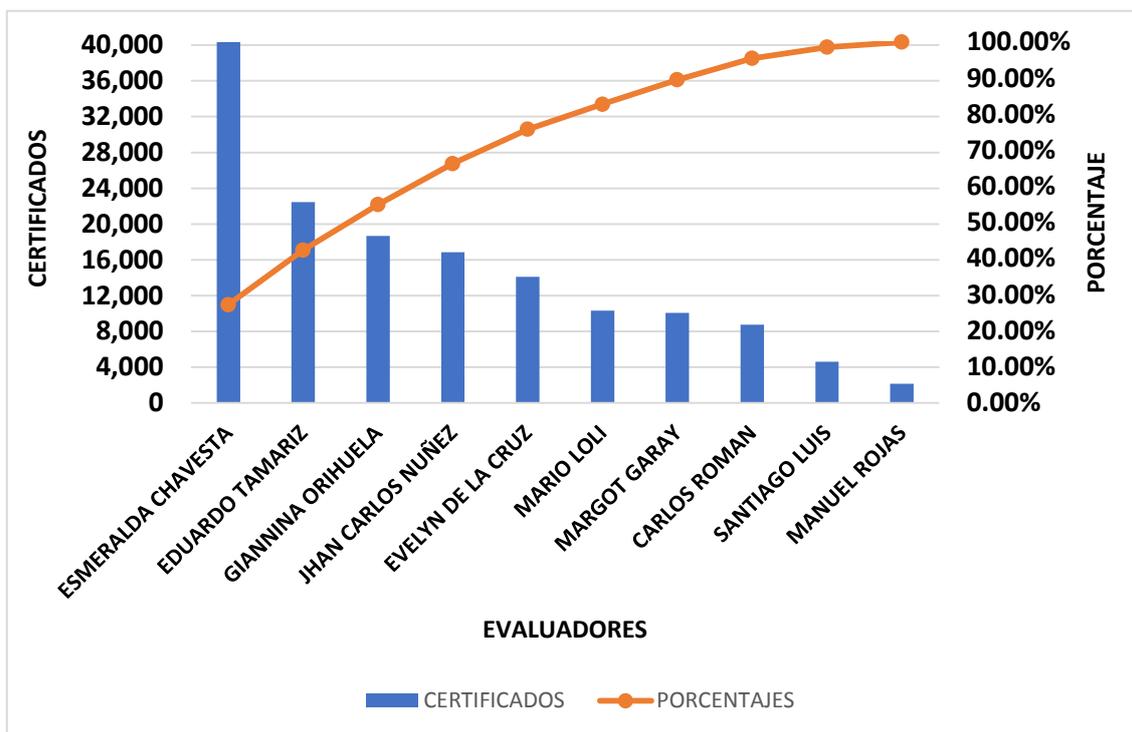


Figura 11. Diagrama de Pareto de Certificadores de Origen  
Fuente: Elaboración propia

El anterior gráfico muestra que los evaluadores de origen Esmeralda, Eduardo, Giannina, Jhan Carlos y Evelyn son los de mayor productividad porque en conjunto aprueban el 75.83% del total de certificados de origen de La Cámara de Comercio de Lima.

#### 4.4.3 Propuesta de solución de mejora en el desempeño y productividad de los evaluadores de origen

- Elaborar un plan de capacitación para el área de certificaciones.
- Crear un área de control que supervise constantemente el desempeño de los evaluadores de origen.

- Implementar una estrategia de evaluación del desempeño por resultados y competencias laborales.

#### 4.5 Aplicación de gráficos de barras y circulares

Tabla 7. Emisión de certificados de origen por año

ESTADO/AÑO	2015	2016	2017	TOTAL GENERAL
PENDIENTES DE ADJUNTAR	730	533	809	2,072
CONCLUIDAS	55,321	53,649	57,748	166,718
TOTAL CO EMITIDOS	56,051	54,182	58,557	168,790

Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla muestra las emisiones de certificados de origen concluidas y pendientes de concluir su emisión entre los años 2015 y 2017 por parte de La Cámara de Comercio de Lima.

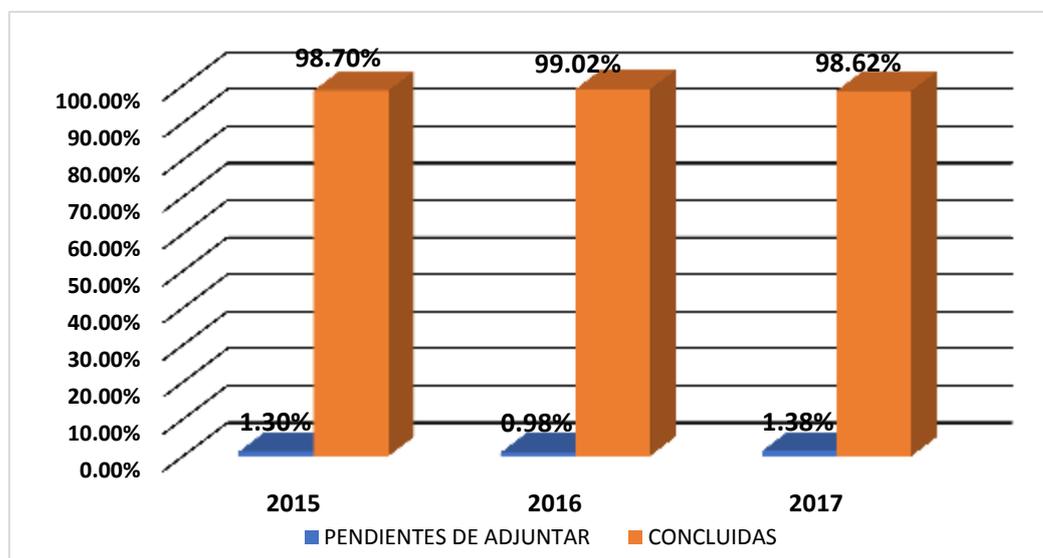


Figura 12. Emisión de certificados de origen por año

Fuente: Elaboración propia

En el anterior gráfico puede observarse que el porcentaje de certificados de origen emitidos en el año 2015 por La Cámara de Comercio de Lima fue de 98.70% mientras

que los no concluidos fueron el 1.30%, con una tendencia para los dos siguientes años de mantener esa proporción.

Tabla 8. Emisión de certificados de origen por sede

<b>ESTADO/ SEDES</b>	<b>CENTRO AEREO</b>	<b>JESUS MARIA</b>	<b>SANTA ANITA</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
PENDIENTES DE ADJUNTAR	461	1,245	366	2,072
CONCLUIDAS	61,293	86,997	18,428	166,718
TOTAL CO EMITIDOS	61,754	88,242	18,794	168,790

Fuente: Elaboración propia

La anterior tabla muestra los certificados de origen emitidos y pendientes de concluir su emisión entre los años 2015 y 2017 por cada sede de la Cámara de Comercio de Lima.

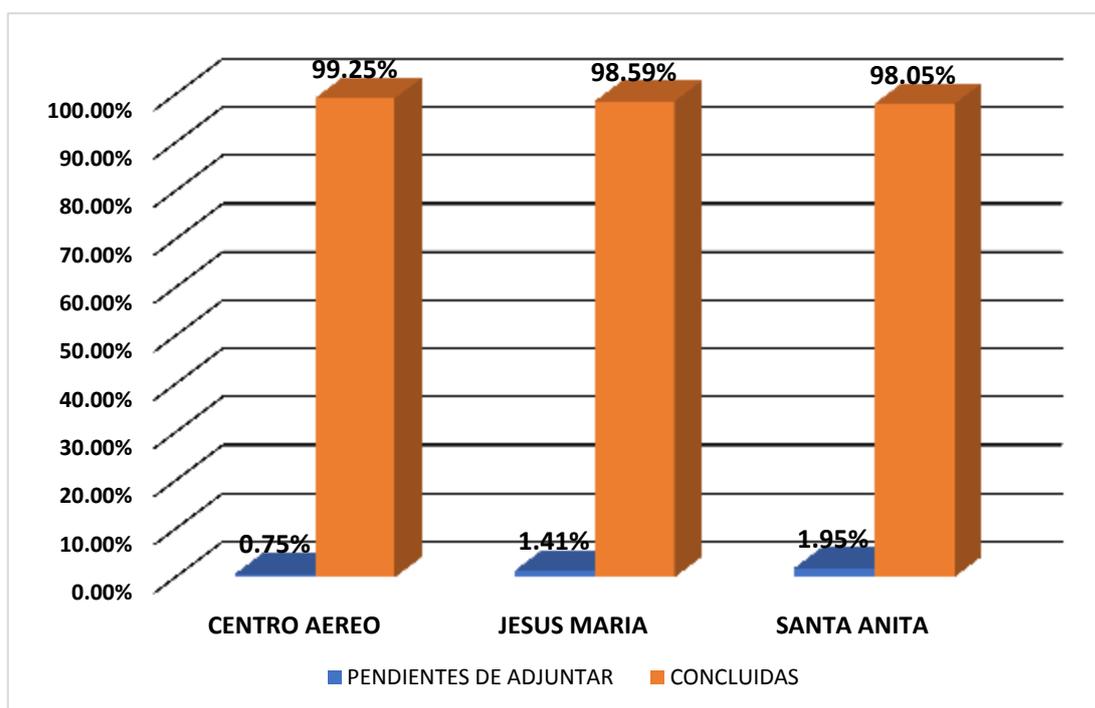


Figura 13. Emisión de certificados de origen por sede

Fuente: Elaboración propia

La grafica anterior muestra que la proporción de certificados de origen emitidos y pendientes de emitir en las tres sedes de Lima es similar, sin embargo, la sede que emite

la mayor cantidad de certificados de origen es la de Jesús María, seguida por el Centro Aéreo y finalmente la sede de Santa Anita que es la que menor cantidad de emisiones genera.

Tabla 9. Participación de emisión de certificados por cada sede entre los años 2015 y 2017

SEDE/AÑO	2015	2016	2017	TOTAL	PARTICIPACION
CENTRO AEREO	20,368	20,305	21,081	61,754	36.59%
JESUS MARIA	30,167	27,656	30,419	88,242	52.28%
SANTA ANITA	5,516	6,221	7,057	18,794	11.13%
<b>TOTAL</b>	<b>56,051</b>	<b>54,182</b>	<b>58,557</b>	<b>168,790</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

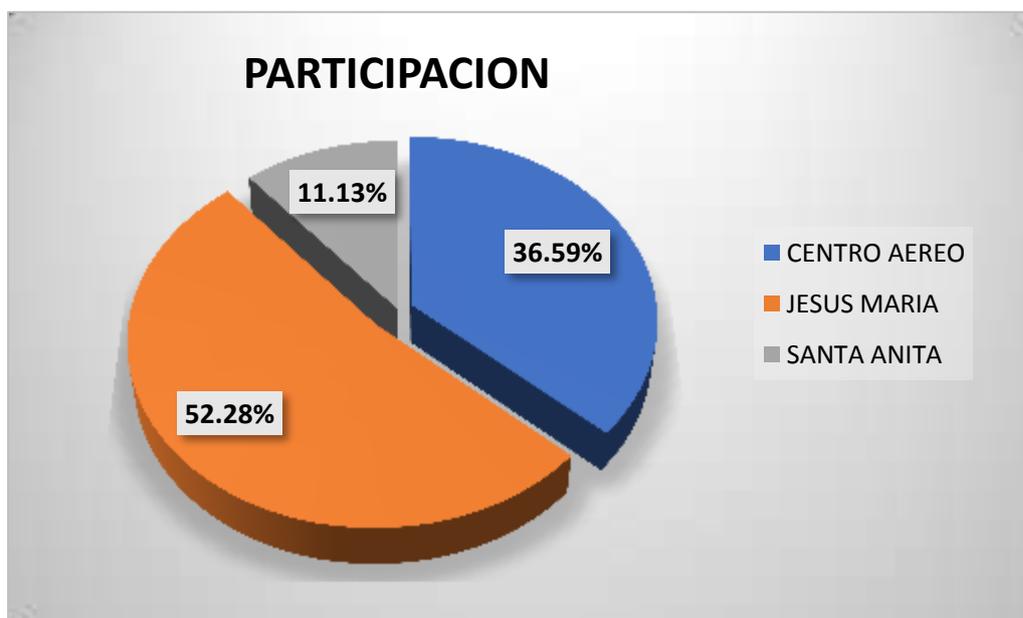


Figura 14. Participación de emisión de certificados de origen  
Fuente: Elaboración propia

En el anterior gráfico puede observarse que la participación de la sede de Jesús María entre los años 2015 y 2017 en cuanto a la emisión de certificados de origen es la más alta con un porcentaje de 52.28% del total de emisiones, en el lado opuesto se puede ver

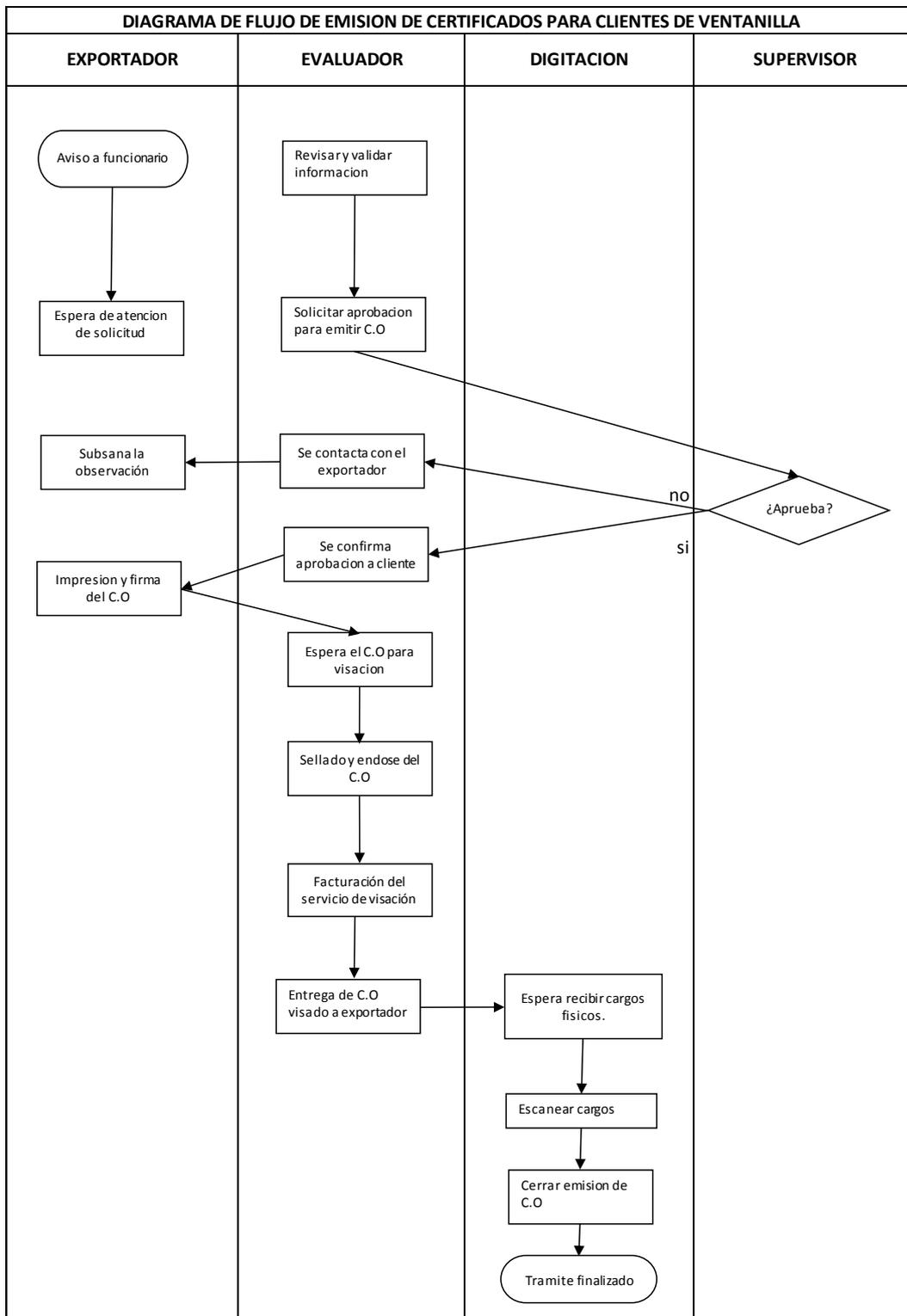
que la sede de Santa Anita es la que menor porcentaje de emisiones genera con sólo un 11.3%.

#### **4.5.1 Propuestas de solución a la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE.**

- Crear un área de control que audite y verifique el trabajo de los evaluadores de origen en las tres sedes de La Cámara de Comercio de Lima.
- Asignarle a los evaluadores de origen 1 practicante para que los apoyen en las labores asociadas a la emisión de certificados de origen.
- Actualizar el manual de operaciones y funciones (MOF) y difundirlo a cada uno de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Lima.
- Actualizar el organigrama de la Cámara de Comercio de Lima e integrar a las tres sedes.

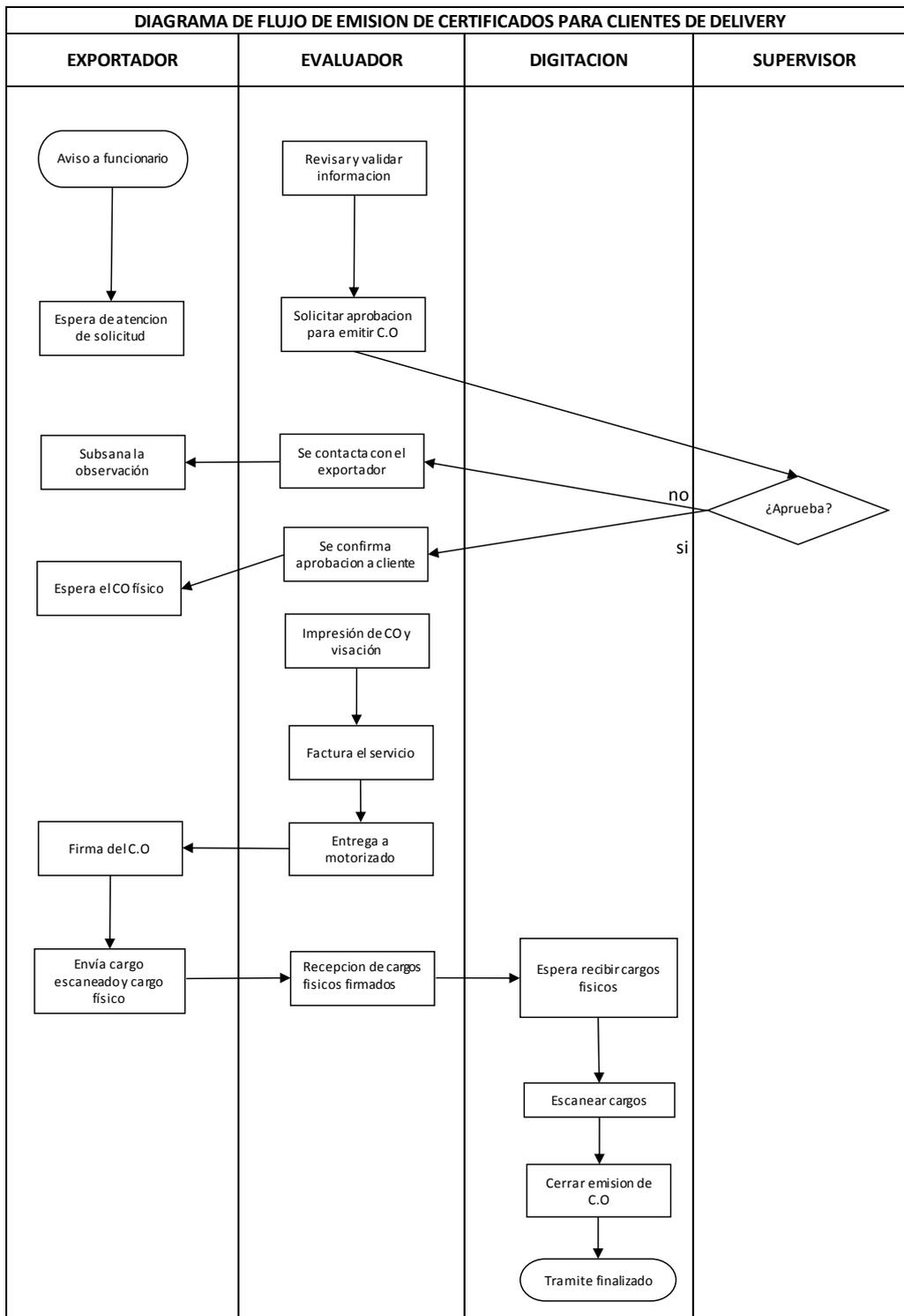
Finalmente y antes de concluir este apartado, y como parte de las propuestas ya mencionadas anteriormente, se consideró diseñar un diagrama de flujo para el proceso de emisión de certificados de origen para clientes de ventanilla y para clientes de delivery ya que esta herramienta podría ayudar mejorar la eficiencia del proceso y disminuir el tiempo total del mismo ya que los evaluadores de origen tendrían más claro que deben hacer y cuando hacerlo.

### Propuesta de flujograma para la emisión de C.O a clientes de ventanilla



Fuente: Elaboración propia

### Propuesta de flujograma para la emisión de C.O a clientes de delivery



Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo V: Prueba de diseño**

### **5. Prueba de diseño**

#### **5.1 Especificaciones de la entrevista**

Para este apartado se realizó una entrevista de profundidad al Señor Santiago Luis Reyes que actualmente se desempeña como jefe del área de certificaciones de La Cámara de Comercio de Lima (CCL), en la presente entrevista se le dio a conocer las cuatro propuestas principales para mejorar la eficiencia del proceso de emisión de certificados de origen.

#### **5.2 Entrevista de profundidad**

##### **5.2.1 Presentación del entrevistado**

**Santiago Luis Reyes:** Buenas tardes, mi nombre es Santiago y soy el jefe del área de certificaciones de La Cámara de Comercio de Lima y en esta oportunidad responderé a las propuesta de mejora de Jhan Carlos Núñez con respecto al proceso de emisión de certificados de origen con el fin de conseguir la interoperabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

##### **5.2.2 Objetivos de la entrevista**

**Jhan Carlos Núñez:** Muchas gracias Santiago por brindarme un poco de tu tiempo para llevar a cabo esta entrevista, te comento que los objetivos de esta entrevista son darte a conocer las cuatro propuestas principales de mejora para el proceso de emisión de certificados de origen y además obtener tu opinión y sugerencias acerca de las mismas

para generar un marco amplio propositivo que permita implementar cambios lo más pronto posible dentro del área de certificaciones.

### **5.2.3 Aplicación de la entrevista de profundidad**

#### **Propuesta de solución N°1**

- **Optimizar los tiempos en el proceso de emisión de certificados de origen**

#### **Pregunta 1:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Qué opinión tiene usted sobre el proceso de emisión de certificados de origen?

**Santiago Luis Reyes:** Bien, el proceso general lo define el ministerio, este proceso se realiza a través del componente origen de la ventanilla única de comercio exterior y nosotros hemos desarrollado procesos de atención para la emisión de certificados de origen, se podría decir que son procesos particulares para la emisión de certificados de origen que los hemos ido mejorando y que se espera llegar a un nivel óptimo de emisión.

#### **Pregunta 2:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cree usted que el hecho de no contar con un actualizado flujograma ni diagrama de procesos influye en la eficiencia del proceso de emisión de certificados de origen?

**Santiago Luis Reyes:** El último flujograma se realizó en diciembre del 2016, se contrató a un consultor para que nos apoyara en establecer nuestros procesos críticos, o

actividades críticas en la emisión de certificados de origen, y si efectivamente ha pasado más de un año y en ese lapso se han hecho algunas mejoras considerables.

En la mejora de las actividades del flujograma planteado, se estableció para los clientes de ventanilla un tiempo límite de emisión en cerrar el proceso de 03 días y las atenciones e nuestros clientes delivery un máximo de 07 días.

**Pregunta 3:**

**Jhan Carlos Núñez:** Considerando que las actividades “retorno del cargo físico del certificado de origen endosado por el exportador” y “la espera del área de digitación para recibir los cargos por sedes” toman tiempos muy altos y muy dispares con el resto de las actividades del proceso, ¿Cree usted que mediante la reformulación de un diagrama de flujo y la implementación de herramientas de mejora de calidad como diagrama de causa-efecto podrían optimizar el proceso de emisión de certificados de origen?

**Santiago Luis Reyes:** Bien, si actualmente la actividad o procesos definidos para la emisión de certificados de origen que son para los clientes de reparto o delivery como también se le llama implica que el exportador nos haga llegar el certificado firmado vía correo, es decir escaneado, así como también está el compromiso del cliente para entregarnos o devolvernos el cargo físico para nuestro archivo tal como lo establece el ministerio, efectivamente es necesario y hacer de manera constante análisis de procesos y determinar qué puntos se pueden mejorar mediante un plan de mejora continua que nosotros realizamos y herramientas como el diagrama de causa y efecto efectivamente ayudarían en el proceso de mejora.

**Pregunta 4:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Considera usted que simplificando las actividades del proceso de emisión de certificados de origen podría mejorar el tiempo que toma el proceso?

**Santiago Luis Reyes:** Sí definitivamente el proceso general establecido por el ministerio así como el de nosotros que hemos establecido para la emisión de certificados de origen, tanto por ventanilla como el servicio delivery requiere simplificarse aún más, la duplicidad de las actividades es un problema frecuente de muchos de nuestros procesos, tal es el caso por ejemplo que existe el perfil de supervisor que revisa un registro o una solicitud y luego el perfil del evaluador que también vuelve a revisar dicha solicitud realizándose allí la duplicidad en el proceso de evaluación de un certificado de origen o de una declaración jurada.

**Propuesta de solución N° 2**

- **Mejorar la productividad de los evaluadores de origen.**

**Pregunta 5:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cree usted que una de las causas de la disparidad de emisiones de certificados de origen por parte de los evaluadores se debe a la carga laboral excesiva y a la inequidad laboral?

**Santiago Luis Reyes:** Es cierto de que algunos evaluadores aprueban más certificados que otros, eso se debe a que los clientes claves o clientes top están acostumbrados a trabajar con uno u otro evaluador de forma particular y esto ha venido ocurriendo a lo largo de estos años, el hecho de que algunos evaluadores aprueben menos certificados

quizá se deba a que no hay una intención por parte del evaluador, un compromiso por así decirlo para atender más empresas.

**Pregunta 6:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Considera usted que se debería reformular las funciones del puesto de evaluador de origen para mejorar la productividad?

**Santiago Luis Reyes:** Definitivamente se debería reformular, pero eso va de la mano con la cantidad de empresas nuevas que logremos captar, actualmente podríamos en un inicio distribuir algunas empresas o algunos evaluadores, pero también que esto vaya de la mano con la captación de nuevas empresas para asignárselas a evaluadores que en cierto modo aprueban menos certificados de origen.

**Pregunta 7:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cree usted que se debería de implementar un plan de capacitación para los evaluadores de origen?

**Santiago Luis Reyes:** Sí definitivamente nosotros estamos constantemente capacitados sea de manera interna o el mismo ministerio realiza estas capacitaciones, esas capacitaciones son buenas en el sentido de que nos servirían para aprender a uniformizar los criterios de aprobación y evaluación tanto como certificados de origen y declaraciones juradas.

**Propuesta de solución N° 3**

- **Reducir las observaciones de los certificados de origen a través de la creación de un área de control que revise los documentos antes de que se entreguen a los exportadores.**

**Pregunta 8:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cuál es la cantidad de certificados de origen observados en origen y en destino en un mes?

**Santiago Luis Reyes:** Los certificados observados en destino son un problema no muy frecuente y eso se ha marcado en el proceso de verificación de origen, que en todos los acuerdos comerciales se mencionan, un certificado de origen puede ser observado ya sea porque le falta algún dato como un sello, que podría alterar la esencia de un certificado, podría generar que no se acoja a la preferencia arancelaria, otra observación es que la firma por parte del funcionario (evaluador de origen) no coincida con la del registro que tienen en las aduanas del exterior. En la firma del funcionario certificador, en lo que respecta a la cantidad de observaciones que se dan en ese sentido por errores o fallas que se dan en el proceso de la emisión, son muy escasos, son muy puntuales que no pasaran de 06 certificados de origen.

Cabe también mencionar que existen observaciones internas, respecto al error encontrado que pueda existir en un certificado de origen por parte del exportador antes de despachar o enviar a su cliente, eso ya queda a criterio del mismo cliente, la responsabilidad es del mismo cliente porque él es quien transmite la solicitud de emisión del certificado de origen, nosotros solo revisamos y aprobamos la solicitud, y luego el exportador se dé cuenta que hay un error en la emisión, como les decía eso ya

queda en responsabilidad del cliente a su propio costo, porque por cada emisión de certificado que ellos emitan se le genera un nuevo pago que ellos tienen que realizar; se le podría sugerir al exportador que antes que solicite la aprobación coordine con su cliente en el extranjero para definir si el certificado emitido está o no correctamente emitido, una cifra aproximada de estos casos serán alrededor de 10 certificados al mes.

**Pregunta 9:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cuál cree usted que es la causa que incida en los certificados de origen observados?

**Santiago Luis Reyes:** Causas que incidan en los certificados de origen y otros documentos en la observación, bueno como mencione no son muy frecuentes las observaciones de los certificados en destino, una causa puede ser de que haya variación en el tema de la diferencia de firmas, a lo largo del tiempo puede haber una variación en la firma de un funcionario y eso pues requiere de que se actualice la firma, el caso más recurrente de las observaciones de los certificados es justamente por la firma y se da a nivel regional a nivel de Latinoamérica y eso es la causa principal que a lo largo del tiempo es lógico que la forma de la firma puede variar el cual es el punto de observación.

**Pregunta 10:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Qué le parece la idea de crear un área de control que permita verificar el contenido de los certificados de origen antes de emitirlos a los exportadores?

**Santiago Luis Reyes:** Crear un área de control o una persona que se dedique a revisar los certificados generaría costos para el área, no sería necesario, más bien el evaluador

que hace la aprobación si debería tener el cuidado suficiente de revisar el certificado cosa que si lo hace

Pero ante incidencias de ciertos errores y observaciones en los certificados, como sucedió en dos certificados que llegaron a destino sin firma del exportador a destino, hemos tomado una medida de hacer un volante a modo de nota, en donde se le advierte al exportador que debe endosar el certificado antes de enviarlo a destino.

#### **Propuesta de solución N° 4**

- **Reducir la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE mediante una reformulación del manual de operaciones y funciones (MOF) de los evaluadores de origen.**

#### **Pregunta 11:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cuál es la cantidad aproximadamente de certificados de origen pendientes de emitir por sede?

**Santiago Luis Reyes:** Bien, respecto a la cantidad de certificados pendientes del cierre en el sistema, hubo un momento en el que hemos tenido alrededor de 12,000 certificados pendientes de cierre, y que con las medidas que hemos tomado de mejora de los procesos, los hemos reducido a la fecha, actualmente a alrededor de 2800 certificados, ha sido una labor importante con estas mejoras tomadas al reducir esa cantidad, estamos actualmente manteniendo un porcentaje de 1.5%, 1.3% de faltantes pendientes de carga y aún estamos en proceso de recuperar los cargos de años anteriores que no han sido cargados aun y eso es una labor aun poco complicada de regularizar.

**Pregunta 12:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Cuál considera usted que sean las causas de la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir? ¿De las tres sedes de Lima, cual es la que más genera pendientes de certificados de origen por emitir?

**Santiago Luis Reyes:** La razón por la que hay esa cantidad de pendientes por concluir en el sistema, los 2,800 que mencioné son porque en un inicio el sistema vuce no tenía el acceso rápido para hacer la carga, mediante esa dificultad muchos certificados quedaron pendientes de carga y más aún, muchos certificados no fueron recuperados en su momento cuando se les entregaba a las empresas exportadoras mediante el servicio delivery, ese es el motivo.

Estamos trabajando a solicitud del Mincetur para poder concluir todos los pendientes y poder llegar a un nivel cero de certificados faltantes actuales y antiguos y como lo mencioné esa va ser una tarea bastante ardua.

Respecto a la sede que genera más pendientes, bueno pues tenemos la oficina del centro aéreo.

**Pregunta 13:**

**Jhan Carlos Núñez:** En líneas generales y luego de abordar todos los problemas recurrentes en el proceso de emisión de certificados de origen, ¿Cuál considera usted que sea el problema que más incide en que no se pueda lograr la interoperabilidad de la VUCE?

**Santiago Luis Reyes:** La interoperabilidad es una solución, posibilidad de facilitar el comercio, de hacer más fluido el comercio entre los países, se ganaría bastantes si es que ya existiese o si ya estuviese operando el sistema.

Yo pienso que aún el Mincetur no lo ha ejecutado debido a que la vuce cuenta con gran cantidad de certificados pendientes de concluir, como es el caso de las 22 entidades autorizadas actualmente.

Para lograr la interoperabilidad se requiere, como ya se sabe, que los procesos estén concluidos en el sistema, ningún operador o funcionario de la aduana del extranjero debería tener esa dificultad de no encontrar un certificado cuando acceda a la vuce de Perú.

La sugerencia por nuestra parte es que el Mincetur implemente el sistema que nosotros estamos utilizando actualmente, para que puedan tener una mejor eficiencia.

**Pregunta 14:**

**Jhan Carlos Núñez:** ¿Tiene usted algún comentario o sugerencia para que se pueda lograr la interoperabilidad de la VUCE aparte de las propuestas que he planteado?

**Santiago Luis Reyes:** Para lograr la interoperabilidad de la VUCE con las otras VUCES de los países de la región se requiere, como se había mencionado, que no haya certificados pendientes de carga, un modelo importante a tener en cuenta es que cada certificado emitido tiene que ser cargado el mismo día, eso permitiría la facilidad de la interoperabilidad.

Actualmente existen entidades, algunas entidades de lima como la Sociedad Nacional de Industria o Adex, que tienen una gran cantidad de certificados pendientes de carga por concluir, por ello estas entidades deberían regularizar su situación lo más pronto posible.

## 6. Conclusiones

- Hay disparidad en las actividades del proceso de emisión de certificados de origen tanto para clientes de ventanilla como para clientes de delivery ya que solo algunas actividades toman varios días mientras otras solo minutos.
- No se cuenta con un diagrama de flujo actualizado para el área de certificaciones de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) lo que dificulta la comprensión de las actividades del proceso de emisión de certificados de origen.
- La entrega de los cargos físicos por parte de los motorizados toma demasiado tiempo por lo que el área de digitación demora mucho en entregar la documentación para finalizar el trámite.
- No se hacen evaluaciones del desempeño a los evaluadores de origen y hay desinterés en determinar quiénes son los más productivos y menos productivos.
- No existe un plan de capacitación donde se vean temas relacionados a documentaciones y procedimientos de comercio exterior para los evaluadores de origen.
- Hay inequidad y excesiva carga laboral en el puesto de evaluador de origen lo que incide que muchas veces en que el evaluador no se centre en sus funciones y tienda a reducir su desempeño laboral.
- Durante un mes se reportan aproximadamente 10 certificados de origen observados en origen y 5 en destino debido a que a veces se omiten firmas o algún otro medio de autenticación en la documentación.

- No existe buena comunicación entre la Cámara de Comercio de Lima y los exportadores y por ello pueden generarse fallos en la información que inciden en una mala recolección de datos de los clientes.
- Las tres sedes de la Cámara de Comercio de Lima no se encuentran alineadas en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

## 7. Recomendaciones

- Eliminar las actividades que no generen valor o las que incentiven la duplicidad de tareas
- Diseñar un diagrama de flujo del proceso de emisión de certificados de origen
- Implementar una política de evaluación del desempeño que mida la productividad de los certificadores de origen tres veces al año.
- Implementar una política de capacitación dirigida a los certificadores de origen para que constantemente puedan recibir información sobre procedimientos documentarios, normas de comercio internacional e incoterms.
- Reformular el manual de funciones y descripción de puestos haciendo hincapié en que cada evaluador se centre solamente en sus funciones asignadas.
- Mejorar el control de los certificados de origen firmados por los evaluadores mediante la creación de un área de control que revise la documentación antes de ser emitida al exportador.
- Crear una herramienta de consulta directa a través de chat entre exportadores y funcionarios de La Cámara de Comercio de Lima que los asesoren y brinden todo tipo de información.
- Modificar el organigrama e integrarlo a las tres sedes de la Cámara de Comercio de Lima para incidir en más control sobre los evaluadores de origen de las sedes menos productivas.
- Cada sede debe digitalizar los certificados de origen el mismo día de la visación

- Firmar un acta de compromiso con los clientes de delivery donde se estipule que la devolución de cargos escaneados y físicos sea en un plazo máximo de 24 horas.

## 8. BIBLIOGRAFIA

- Bonilla, J. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. Miami, Estados Unidos: El Cid Editor.
- Cachuan, J.; León, L. y Yap, B. (2017). *Análisis comparativo del PENX 2003 - 2013 y 2025: Perú, en la búsqueda de la sostenibilidad y competitividad como país exportador*. Lima, Perú.
- Castañeda, V. (2016). *Reforma del Estado a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: La participación del Ministerio de la Producción en la Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. Lima, Perú.
- Chiquito, M. (2017). *Manual de procedimientos previos a la obtención del certificado de origen de productos ecuatorianos que se exportan a países de la comunidad andina emitidos por fedexpor*. Guayaquil, Ecuador.
- Choque, L. (2017). *Análisis de la aplicación de mecanismos de promoción del comercio exterior para las empresas del sector textil en la Región Arequipa 2010-2015*. Arequipa, Perú.
- Constante, S. (2014). *La implementación de la ventanilla única para el comercio exterior del Ecuador*. Guayaquil, Ecuador.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)*. Editorial ICB.
- Diario El Comercio. (12 de Abril de 2018). *Comercio exterior: ¿La clave está en la simplificación?* Obtenido de Diario El Comercio:  
<https://elcomercio.pe/economia/negocios/comercio-exterior-clave-simplificacion-noticia-511556>

Diario El Comercio. (30 de Marzo de 2014). *¿Cómo se liberalizó la economía peruana en la década del 90?* Obtenido de Diario El Comercio:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/liberalizo-economia-peruana-decada-90-168370>

Diario El Peruano. (2006 de Noviembre de 2006). *DECRETO SUPREMO N° 165-2006-EF*. Obtenido de Diario El Peruano:

[https://www.vuce.gob.pe/marco\\_normativo/01%20-%20D.S.%20165-2006-EF\\_Creacion%20de%20la%20VUCE.pdf](https://www.vuce.gob.pe/marco_normativo/01%20-%20D.S.%20165-2006-EF_Creacion%20de%20la%20VUCE.pdf)

Diario Gestión. (13 de Mayo de 2015). *Un Perú globalizado: su integración comercial y los TLC*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/peru-globalizado-integracion-comercial-tlc-89801>

Diario Gestión. (9 de Noviembre de 2017). *Aráoz: Pacientes no tendrán que hacer colas para sacar citas en hospitales de Lima*. Obtenido de Diario Gestión:

<https://gestion.pe/economia/araoz-pacientes-tendran-colas-sacar-citas-hospitales-lima-1-150053>

Diario Gestión. (16 de Abril de 2018). *Mincetur impulsa renovación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. Obtenido de Diario Gestión:

<https://gestion.pe/economia/mincetur-impulsa-renovacion-ventanilla-unica-comercio-exterior-231623>

Diario La Tercera. (23 de Abril de 2013). *Ministro Larraín da inicio a operaciones del sistema de ventanilla única Sicex*. Obtenido de Diario La Tercera:

<http://www2.latercera.com/noticia/ministro-larrain-da-inicio-a-operaciones-del-sistema-de-ventanilla-unica-sicex/>

Diario T21. (31 de Mayo de 2017). *La nueva Vucem 2 contara con estos servicios.*

Obtenido de Diario T21: <http://t21.com.mx/logistica/2017/05/31/nueva-vucem-2-contara-estos-servicios>

García, J. (2006). *Informe Final Área Comercio Exterior.* Lima, Perú.

González, C; Domingo, R. y Sebastián, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad.* UNED.

López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas.* FC Editorial.

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio.* Madrid, España: Ecobook - Editorial del Economista.

Martínez, J. y Lara, P. (2007). *La interoperabilidad de la información.* Cataluña, España: EDITORIAL UOC.

Méndez, J. (2009). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente.* El Cid Editor.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur. (2013). *Manual de Usuario - Certificado de Origen.* Lima, Perú.

Moreira, M. y Guillem, P. (2015). *Actualización y nuevos procedimientos de los trámites aduaneros de exportación e importación, su interrelación con la ventanilla única y su impacto en ambos sectores.* Guayaquil, Ecuador.

Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional.* Madrid, España: AENOR Internacional.

Pastor, A. y Otero, M. (2013). *Sistemas integrados de gestión.* Cádiz, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.

- Pezet, A. (17 de Mayo de 2017). *Viacrucis con la Ventanilla Única de Comercio Exterior del SAT*. Obtenido de Diario Excelsior:  
<http://www.excelsior.com.mx/blog/el-caldero-politico/viacrucis-con-la-ventanilla-unica-de-comercio-exterior-del-sat/1164003>
- Ricapa, D. y Meza, G. (2015). *Sistemas de control de gestión y eficacia organizacional en las pymes asociadas a la Cámara de Comercio y Producción de Tarma*. Tarma, Perú.
- Ríos, F. (2015). *Modelo de Marketing Interno y su relación con la calidad de servicio de la ventanilla única de promoción del empleo - Lam*. Trujillo, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Education.
- Rosas, J. (2014). *Impacto de la facilitación del comercio sobre los flujos comerciales del Perú con los miembros del APEC*. Lima, Perú.
- Sánchez, V. (27 de Agosto de 2017). *Interoperabilidad del Estado, una batalla digital*. Obtenido de Diario El Peruano: <http://www.elperuano.pe/noticia-interoperabilidad-del-estado-una-batalla-digital-58824.aspx>
- Ventanilla Única de Comercio Exterior. (19 de Enero de 2011). *La ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) desde el 20 de Enero será el medio obligatorio para autorizaciones, permisos y certificados de comercio exterior*. Obtenido de Ventanilla Única de Comercio Exterior:  
[https://www.vuce.gob.pe/comunicados/1/vuce\\_medio\\_obligatorio.pdf](https://www.vuce.gob.pe/comunicados/1/vuce_medio_obligatorio.pdf)
- Ventanilla Única de Comercio Exterior. (2010). *¿Qué es la VUCE?* Obtenido de Ventanilla Única de Comercio Exterior: <https://www.vuce.gob.pe/resena.html>
- Ventanilla Única de Comercio Exterior. (7 de Junio de 2013). *Normas Legales*. Obtenido de Ventanilla Única de Comercio Exterior:

[https://www.vuce.gob.pe/marco\\_normativo/19%20-%20D.S.%20006-2013-MINCETUR.pdf](https://www.vuce.gob.pe/marco_normativo/19%20-%20D.S.%20006-2013-MINCETUR.pdf)

Vera, C. (2015). *La creación de la ventanilla única empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán*. Tulcán, Ecuador.

## 9. Anexos

### Anexo 1: Guía de entrevista

#### Propuesta de solución N°1

- **Optimizar los tiempos en el proceso de emisión de certificados de origen**

**Pregunta 1:** ¿Qué opinión tiene usted sobre el proceso de emisión de certificados de origen?

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que el hecho de no contar con un actualizado flujograma ni diagrama de procesos influye en la eficiencia del proceso de emisión de certificados de origen?

**Pregunta 3:** Considerando que las actividades “retorno del cargo físico del certificado de origen endosado por el exportador” y “la espera del área de digitación para recibir los cargos por sedes” toman tiempos muy altos y muy dispares con el resto de las actividades del proceso, ¿Cree usted que mediante la reformulación de un diagrama de flujo y la implementación de herramientas de mejora de calidad como diagrama de causa-efecto podrían optimizar el proceso de emisión de certificados de origen?

**Pregunta 4:** ¿Considera usted que simplificando las actividades del proceso de emisión de certificados de origen podría mejorar el tiempo que toma el proceso?

**Propuesta de solución N° 2**

- **Mejorar la productividad de los evaluadores de origen.**

**Pregunta 5:** ¿Cree usted que una de las causas de la disparidad de emisiones de certificados de origen por parte de los evaluadores se debe a la carga laboral excesiva y a la inequidad laboral?

**Pregunta 6:** ¿Considera usted que se debería reformular las funciones del puesto de evaluador de origen para mejorar la productividad?

**Pregunta 7:** ¿Cree usted que se debería de implementar un plan de capacitación para los evaluadores de origen?

**Propuesta de solución N° 3**

- **Reducir las observaciones de los certificados de origen a través de la creación de un área de control que revise los documentos antes de que se entreguen a los exportadores.**

**Pregunta 8:** ¿Cuál es la cantidad de certificados de origen observados en origen y en destino en un mes?

**Pregunta 9** ¿Cuál cree usted que es la causa que incida en los certificados de origen observados?

**Pregunta 10:** ¿Qué le parece la idea de crear un área de control que permita verificar el contenido de los certificados de origen antes de emitirlos a los exportadores?

**Propuesta de solución N° 4**

- **Reducir la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir su emisión en VUCE mediante una reformulación del manual de operaciones y funciones (MOF) de los evaluadores de origen.**

**Pregunta 11:** ¿Cuál es la cantidad aproximadamente de certificados de origen pendientes de emitir por sede?

**Pregunta 12:** ¿Cuál considera usted que sean las causas de la acumulación de certificados de origen pendientes de concluir? ¿De las tres sedes de Lima, cual es la que más genera pendientes de certificados de origen por emitir?

**Pregunta 13:** En líneas generales y luego de abordar todos los problemas recurrentes en el proceso de emisión de certificados de origen, ¿Cuál considera usted que sea el problema que más incide en que no se pueda lograr la interoperabilidad de la VUCE?

**Pregunta 14:** ¿Tiene usted algún comentario o sugerencia para que se pueda lograr la interoperabilidad de la VUCE aparte de las propuestas que he planteado?

**Anexo 2: Solicitud de uso de información de la CCL**

Lima, 28 de diciembre del 2017

Estimado.

**Sr. Santiago Luis Reyes**

Jefe del Centro de Certificaciones

Cámara de Comercio de Lima.

Presente. -

Yo, Jhan Carlos Nuñez Flores con DNI 42757417 de nacionalidad peruana, colaborador del Centro de Certificaciones de la Cámara de Comercio de Lima, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su autorización para utilizar información del área de Certificados de Origen, el objetivo de la información será de vital importancia para desarrollar mi trabajo de Suficiencia Profesional basado en la mejora de los procesos de emisión de certificados de origen para lograr la interoperabilidad de la VUCE.

Agradeciendo anticipadamente su colaboración del caso.

Atentamente,



Jhan Carlos Nuñez Flores  
DNI: 42757417

**Anexo 3: Autorización de uso de información de la CCL**

CO/013-2018

Lima, 25 de enero del 2018

Sr. Jhan Carlos Nuñez Flores  
**Evaluador de Certificados de Origen.**  
**Centro de Certificaciones de la CCL.**  
Presente. -

Estimado Colaborador,

De acuerdo a la solicitud enviada por usted para realizar la investigación sobre la mejora en el proceso de emisión de certificados de origen para lograr la interoperabilidad de la VUCE que es tema de su trabajo de investigación de suficiencia profesional, se autoriza utilizar la información necesaria del área de certificaciones de la Cámara de Comercio de Lima. Considerar que dicha información deberá ser utilizada para fines educativos y de investigación, teniendo en cuenta que la información es relevante para la mejora del área en mención.

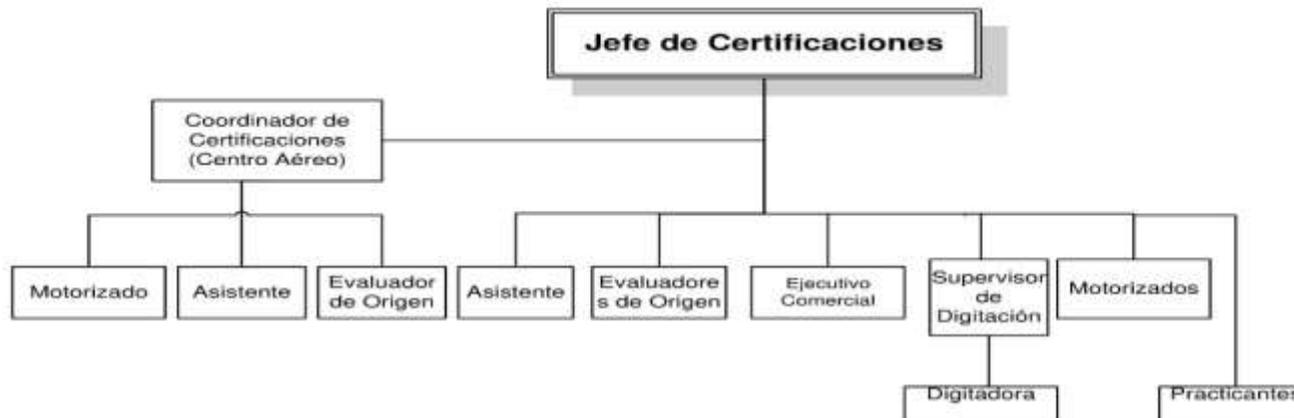
Atentamente,

**Santiago Luis Reyes**  
Jefe del Centro de Certificaciones

Anexo 4: Organigrama de la CCL

	<b>ORGANIGRAMAS</b>	Código : OD-SQ-03
		Versión : 22
		Página : 1 de 16

**CERTIFICACIONES (JESUS MARIA – CENTRO AEREO)**

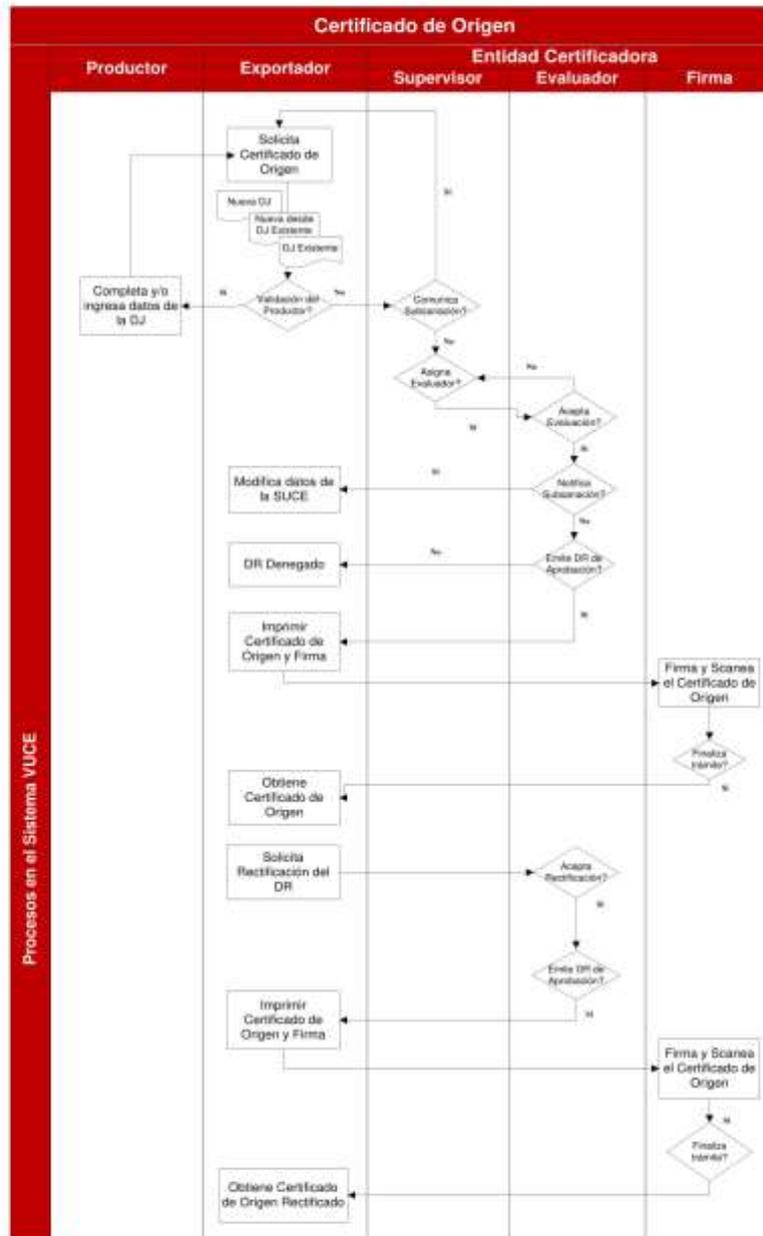


<b>Elaboración:</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>
Sheyla Aranda R. Analista de Selección	Miguel León P. Jefe de Recursos Humanos	Miguel León P. Jefe de Recursos Humanos	07-Dic-2017
<b>Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento</b>			

Anexo 5: Flujograma del manual de usuario VUCE

Producto: Manual de Usuario – CERTIFICADO DE ORIGEN
Asunto: Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE
Ámbito: Público

Figura 4– Procesos de Certificación de Origen



Fecha de Actualización: 15/11/2013 16:30	Versión: 1.0.0	MU-CO-01-FM
Preparación: Control de Calidad/my.	Página 23 de 102	MINCETUR

## Anexo 6: Funciones de evaluador de origen

	<b>OTRO DOCUMENTO:</b>	Código : <b>OD-RH-01</b>
	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>	Versión : <b>02/ 11-05-2011</b>
		Página : <b>1 de 1</b>

<b>Área:</b>	Certificados de Origen
<b>Nombre del Cargo:</b>	Evaluador de Origen
<b>Jefe Superior / Línea de reporte:</b>	Jefe de Certificados de Origen / Coordinador de Certificados de Origen
<b>Le reportan:</b>	
<b>1. Misión:</b>	1.1. Fidelización de los clientes a través de la correcta emisión de las certificaciones, brindando además asesoría personalizada.
<b>2. Funciones del Puesto:</b>	<p>2.1. Brindar información respecto a los requisitos para la emisión de los certificados de origen.</p> <p>2.2. Asesorar en el llenado o presentación de las declaraciones juradas, certificados de origen, u otros documentos requisitos por parte de los clientes o asociados.</p> <p>2.3. Encargado de la expedición de las certificaciones que incluye el sellado de los documentos, y si fuere el caso firmarlos a través de las autorizaciones otorgadas por el MINCETUR o RREE.</p> <p>2.4. Efectuar visitas de inspección voluntarias a las diversas empresas productoras.</p> <p>2.5. Redactar informes de visitas de inspección voluntaria.</p> <p>2.6. Recopilación de la información solicitada por el MINCETUR para la elaboración de informes de Verificación de Origen.</p> <p>2.7. Codificación de las facturas de exportación con el uso del software CERTINET.</p> <p>2.8. Llevar el control de los formatos de registros del área.</p> <p>2.9. Manejar el sistema virtual para emitir certificados de origen a clientes y asociados.</p>
<b>3. Estudios y Formación:</b>	3.1. Egresado de estudios técnicos o universitarios o estudiante del último ciclo en Administración, Ingeniería, Negocios Internacionales, Comercio Exterior.
<b>4. Experiencia:</b>	4.1. 1 año de experiencia en cargos administrativos o relativos al Comercio Exterior.
<b>5. Habilidades / Competencias:</b>	<p>5.1. Interés por la innovación.</p> <p>5.2. Capacidad de síntesis.</p> <p>5.3. Orientación al cliente (interno/externo)</p> <p>5.4. Capacidad de trabajo en equipo</p>
<b>6. Tipo de Puesto:</b>	Operativo
<b>7. Back del Puesto:</b>	Evaluador

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Sheyla Aranda R. Coordinadora de RR.HH	Miguel León P. Jefe de RR.HH.	Miguel León P. Jefe de RR.HH.	11-Jul-2016
<b>Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento</b>			



<b>1. Exporter (Name, address, country)</b> KJ-trading 193, Neungheodaero-ro, Yeonsu-gu, Incheon, Korea		Reference No. K004-18-0177460 Reference Code. 3e3c-d333 <b>CERTIFICATE OF ORIGIN</b> Issued by <b>THE INCHEON CHAMBER OF COMMERCE &amp; INDUSTRY</b> Incheon, Republic of Korea	<b>ORIGINAL</b>
<b>2. Consignee (Name, address, country)</b> Euroken Finance PERU AVENIDA PROCERES DE LA INDEPENDENCIA MANZANA K2 LOTE 4 URBANIZACION CANTO REY - SAN JUAN DE LURIGANCHO		<b>3. Country of Origin</b> THE REPUBLIC OF KOREA	
<b>4. Transport details</b> FROM : KOREA, INCHEON TO : PERU, CALLAO BY : GLOVIS DROWN 019 ON : 04 FEB., 2018		<b>5. Remarks</b> Invoice number & date : KJ-20180116-A & 2018-03-09	
<b>6. Marks &amp; numbers; number and kind of packages; description of goods</b> Used Car HYUNDAI AVANTE 2015 KMH0G41LBFU323746 1UN 1UN 1,150KG 1,150KG 1UN 1UN 1,150KG 1,150KG //////////////////////////////////////		<b>7. Quantity</b>	
The Lima Chamber of Commerce certifies that <b>EUROKEN FINANCE PERU</b> is legally established in Peru. Lima (Peru), <b>MARCH 21, 2018</b> Without a judgement of the document content		Camara de Comercio de Lima JHAN CARLOS NUÑEZ FLORES Centro de Certificaciones End Of Page...	
<b>8. Declaration by the Exporter</b> The undersigned, as an authorized signatory, hereby declares that the above-mentioned goods were produced or manufactured in the country shown in box 3.		<b>9. Certification</b> The undersigned authority hereby certifies that the goods described above originate in the country shown in box 3 to the best of its knowledge and belief.	
(Signature)  (Name) <b>PRESIDENT KWON HYUK</b>		  Manager <b>BO-MI, CHOI</b> <b>09 MAR 2018</b> Authorized Signatory	

Identify the authenticity of certificate for verification with the website. (<http://cert.korcham.net/search>) 1/1

Anexo 7: Ejemplo de C/O emitido en Korea

## Anexo 8: Modelo de C/O para Japón

1. Exporter's Name, Address and country:	Certification N°: 2017-15-	Page number: <u>1 / 1</u>	
2. Producer's Name, Address and country: NAME	<p align="center"><b>AGREEMENT BETWEEN THE REPUBLIC OF PERU AND JAPAN FOR AN ECONOMIC PARTNERSHIP</b></p> <p align="center"><b>CERTIFICATE OF ORIGIN</b></p> <p align="center">Issued in: <b>PERU</b></p>		
3. Importer's Name, Address and country: SIMPLOT JAPAN KABUSHIKI KAISHA - YURAKUCHO DENKI BLDG. MOHIM 3F, 7-1 YURAKUCHO 1-CHOME CHIYODA- KU, TOKYO 100-0006 - JAPAN			
4. Transport details (means and route, as far as known):  Date of shipment: October 19, 2017 Name and M° of vessel/flight:BYE LIBRA V. 2605W  Port of loading: By Sea CALLAO - PERU Port of discharge: By Sea TOKYO - JAPAN			
5. Item number (as necessary); Marks and numbers; Number and kind of packages; description of good(s); HS tariff classification number (6 digits):  1. 1018 BOXES. FROZEN AVOCADO. 081190\	6. Origin criterion:  (6)	7. Weight (gross or net), quantity (quantity unit) or others measures (liters, m3, etc):  20,240.000 Kilogram(s)	8. Invoice number(s) and date(s)  PEX2-00004619 October 16, 2017
9. Remarks: ISSUED RETROSPECTIVELY. Invoiced by: J.R. SIMPLOT CO. 1099 W. FRONT STREET BOISE, ID 83702 USA.			
10. Declaration by the exporter:  I, the undersigned, declare that: - The above details and statement are true and accurate. - The good(s) described above meet the condition(s) required for the issuance of this certificate. - The country of origin of the good(s) described above is PERU  Place and date: LIMA, October 26th, 2017 Signature of authorized signatory:  Name (printed):	11. Certification:  It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct.  Competent authority or certification body: MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO  Stamp:  Place and date: LIMA, October 26th, 2017 Name (printed) and signature: <u>JHAN CARLOS NUÑEZ FLORES</u>		

## Anexo 9: Modelo de C/O para Chile

N° 2017

**CERTIFICADO DE ORIGEN  
ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION**

PAIS EXPORTADOR: PERU

PAIS IMPORTADOR: CHILE

N° de Orden (1)	NALADISA	DENOMINACION DE LAS MERCADERIAS
1	20054000	FRASCO 370-17 ML (11.8 OZ) CONSERVA SEMINADO BLANCO ENTERO SALMUERA
2	20059910	FRASCO 314ML (9.9 OZ) CONSERVA ALCACHOFA CORAZONES AL NATURAL 8/12
3	20059920	FRASCO 314ML CONSERVA PIMIENTO PIQUILLO AL NATURAL 8/12
CONSERVAS DE VEGETALES, SEGUN FACTURAS PROPIAS NRO. 95 DEL 01/08/2017  DOCUMENTARY CREDIT NUMBER ILC41096CHL REFERENCE NUMBER 3172522015 BANK: SCOTIABANK CHILE		

## DECLARACION DE ORIGEN

DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente formulario, correspondientes a la Factura Comercial N° A-000553 cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) ALC Perú-Chile de conformidad con el siguiente desglose:

N° de Orden (1)	NORMAS (3)
1	Capítulo 4, Artículo 4.2, Párrafo (1)
2	Capítulo 4, Artículo 4.2, Párrafo (1)
3	Capítulo 4, Artículo 4.2, Párrafo (1)

Declaro bajo juramento, en cumplimiento de las normas de origen, que los datos consignados son fidedignos.

Fecha: LIMA, 31 de Octubre del 2017

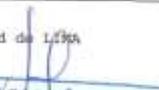
Sello y firma del Representante Legal del exportador o productor:

1 / 1

Certifico la veracidad de la presente declaración con el sello y firma en la ciudad de LIMA

LIMA, 31 OCT. 2017



  
**JUAN CARLOS NUÑEZ FLORES**  
 Sello y firma Entidad Certificadora

NOTAS:

- (1) Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercaderías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser insuficiente, se continuará la individualización de las mercaderías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados consecutivamente.
- (2) Especificar si se trata de un Acuerdo de alcance regional o de alcance parcial, indicando número de registro.
- (3) En esta columna se identificará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por su número de orden.

- El formulario no podrá presentar raspaduras, tachaduras o enmendas.

## Anexo 10: Certificado de origen observado 1

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Vice-Ministerio de Comercio Exterior	Dirección General de Facilitación del Comercio Exterior
---	-------------	---	--------------------------------------	---

Decreto de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional

San Isidro, 30 ENE. 2018

**OFICIO N° 25 -2018-MINCETUR/VMCE/DGFCF-DUO**

Señor  
**JOSÉ ROSAS BERNEDO**  
Gerente General  
CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA  
Presente. -



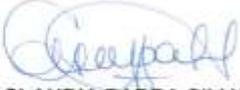
Me dirijo a usted en relación con el proceso de emisión de certificados de origen que la Cámara de Comercio de Lima viene ejecutando, en mérito al Convenio de Delegación suscrito con el MINCETUR:



Sobre el particular, se informa que existe el Certificado de Origen EUR.1 N° A 089839 (2017-19-0013045) emitido por la entidad que usted representa con fecha 24 de enero de 2017, el cual ha sido observado en destino por contener errores en su contenido: no se consignó la firma del exportador en la casilla 12 del formato de Certificado de Origen EUR.1.

En tal sentido, se solicita instruir a los funcionarios acreditados tener mayor cuidado y diligencia al momento de emitir los certificados de origen, a fin de evitar dificultades al momento del control aduanero.

Atentamente,



**CLAUDIA PARRA SILVA**  
Directora (e)  
Dirección de la Unidad de Origen  
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo



CPS/as  
Exp.: 1038878

Se adjunta Certificado de Origen N° 2017-19-0013045 con error

**MOVEMENT CERTIFICATE**

<b>1. Exporter</b> (Name, full address, country) DS GUSTE GROUP SAC - JR. VIZCAYA NRO. 231 URB. J WADO 14TA ETAPA ALT. CRUCES CANADA Y SAN LUIS LIMA LIMA SAN LUIS PERU		<b>EUR.1</b> <b>No A 089839</b>	
See notes overleaf before completing this form			
<b>3. Consignee</b> (Name, full address, country) (Optional) DAVERT GMBH - ZUR DAVERT 7, 59387 ASCHERBERG - GERMANY - GERMANY		<b>2. Certificate used in preferential trade between</b> PERU and EUROPEAN UNION (insert appropriate countries, groups of countries or territories)	
		<b>4. Country, group of countries or territory in which the products are considered as originating</b> PERU	<b>5. Country, group of countries or territory of destination</b> NETHERLANDS
<b>6. Transport details</b> (Optional) Date of shipment: January 14, 2017 Name and N° of vessel/flight: BALTHASAR SCHULTE / 6230H Port of loading: By Sea CALLAO - PERU Port of discharge: By Sea ROTTERDAM - NETHERLANDS		<b>7. Remarks</b> 2017-19-0013045. ISSUED RETROSPECTIVELY.	
(1) If goods are not packed, indicate number of articles or units in bulk* as appropriate.	<b>8. Item number; Marks and numbers; Number and kind of packages (1); Description of goods</b> 1 - IN BULK; ORGANIC BLACK QUINCA GRATH LOT. QNO-216DG		<b>9. Gross mass (kg) or other measure (litres, m³, etc.)</b> 20,720,000 Kilograms
			<b>10. Invoices</b> (Optional) 001-001260 December 23, 2016
<b>11. CUSTOMS ENDORSEMENT</b> Declaration certified. Stamp Export document (2): Form No. _____ Customs office: MINCETUR issuing country or territory: PERU LIMA, JANUARY 24 2017 Date: _____ EVELYN DE LA CRUZ AYALA (Signature)		<b>12. DECLARATION BY THE EXPORTER</b> I, the undersigned, declare that the goods described above meet the conditions required for the issue of this certificate. LIMA, JANUARY 24 2017 Place and date: _____ (Signature)	

2) Complete only where the regulations of the exporting country or territory require.



## Anexo 11: Certificado de origen observado 2



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio de  
Comercio ExteriorDirección General de  
Facilitación del  
Comercio Exterior"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"C. Parra  
S. LuisLima,  
29 ENE. 2018**OFICIO No 29 -2018-MINCETUR/MCE/DGFCE-DUO**Señor  
**JOSÉ ROSAS BERNEDO**  
Gerente General  
Cámara de Comercio de Lima  
Presente. -

Asunto : Solicitud de Autenticidad de la Aduana Alemana del Certificado de Origen EUR.1 No A 099000 (10/08/2017)

Referencia : Comunicación Z 4215 D – 1976 / 17 – 1 de la autoridad Aduanera de Alemania

Me dirijo a usted a fin de comunicarle que la autoridad aduanera de Alemania ha solicitado verificar la autenticidad del Certificado de Origen EUR.1 No 099000 (10/08/2017) emitido en el marco del Acuerdo suscrito entre Perú y la Unión Europea por la funcionaria Margot Garay Agurto de la Cámara de Comercio de Lima.

Sobre el particular, dicha autoridad solicita se verifique la autenticidad y exactitud de los datos contenidos en él, en la medida que el exportador no registró su firma en el casillero 12, referido a la declaración del exportador.



En tal sentido, conforme a lo dispuesto en el numeral 6.1 del artículo 6 del Reglamento del Procedimiento de Verificación de Origen de las Mercancías, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2009-MINCETUR y en las normas pertinentes del Acuerdo suscrito entre Perú y la Unión Europea, se le solicita remitir las explicaciones sobre la incongruencia encontrada; así como cualquier otra información que considere pertinente con miras a sustentar si el certificado de origen citado es auténtico y fue regularmente emitido, dentro de los treinta (30) días calendario a la recepción del presente oficio.

Finalmente, es preciso señalar que, de no cumplir con presentar la información solicitada dentro del plazo indicado, no será posible que el Ministerio emita el Informe correspondiente, lo que generará que la autoridad aduanera de Alemania deniegue el beneficio de preferencias arancelarias al importador de la mercancía.

Atentamente,

**CLAUDIA PARRA SILVA**  
Directora (e)  
Dirección de la Unidad de Origen  
Viceministerio de Comercio Exterior


CPS/jhr  
Exp: 1123886  
Se adjunta copia de EUR.1 No 099000

**MOVEMENT CERTIFICATE**

<b>1. Exporter</b> (Name, full address, country) CHE HAWSEN S.A. - CAL. LOS PLATEROS BRO. 270 DIB, EL ANTRANG (ALT COBA 4 Y 5 AV LOS FRUTALES) LIMA LIMA ATE		<b>EUR.1</b> No <b>A</b> 099000	
		See notes overleaf before completing this form	
<b>3. Consignee</b> (Name, full address, country) (Optional)  CHE. Hansen GmbH - Drakenburger Strasse 93-97 Nienburg / Weser GERMANY		<b>2. Certificate used in preferential trade between</b>  PERU and EUROPEAN UNION (insert appropriate countries, groups of countries or territories)	
		<b>4. Country, group of countries or territory in which the products are considered as originating</b> PERU	<b>5. Country, group of countries or territory of destination</b> GERMANY
<b>6. Transport details</b> (Optional)  Date of shipment: August 3, 2017   Port of loading: By Air LIMA - PERU		<b>7. Remarks</b>  2017-10-0114894	
(1) If goods are not packed, indicate number of articles or state in bulk as appropriate.	<b>8. Item number; Marks and numbers; Number and kind of packages (1); Description of goods</b>  1 - CHE/88 - 150 KG 1 - 2 BOX; (Item number: 663876) (PO: 4500612203)		<b>9. Gross mass (kg) or other measure (litres, m<sup>3</sup>, etc.)</b>  150,000 Kilogram(s)
			<b>10. Invoices</b> (Optional)  PERU invoice August 9, 2017
<b>11. CUSTOMS ENDORSEMENT</b> Declaration certified. <span style="float: right;">Stamp</span> Export document (2): Form ..... No ..... Customs office: <b>MINCETUR</b> Issuing country or territory: <b>PERU</b> <b>LIMA, 10th August 2017</b> Date .....  (Signature)		<b>12. DECLARATION BY THE EXPORTER</b> I, the undersigned, declare that the goods described above meet the conditions required for the issue of this certificate.  LIMA, 10th August 2017  Place and date: .....  (Signature)	

(2) Complete only where the regulations of the exporting country or territory require.



Anexo 12: Certificación ISO 9001:2008 de la CCL



Certificate PE10/174442  
The management system of

## CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA

Av. Giuseppe Garibaldi 396, Jesús María,  
Lima – Perú.  
Centro Aéreo Comercial: Av. Elmer Faucett S/N – Módulo A – Of. 221- A,  
Callao – Perú.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

# ISO 9001:2008

For the following activities

"Centro de Arbitraje Nacional e Internacional; Centro de Comercio Exterior para los Servicios de Organización de Rueda de Negocios Nacionales e Internacionales, Centro de Certificaciones - Oficina Jesús María y Oficina Descentralizada del Centro Aereo Comercial Callao (Servicios de Emisión de Certificados de Origen y de Cámara, Certificado de Libre Venta, Certificado de Procedencia, Certificado de Uso Final, Constancia de Exportador, Constancia de Importador, Constancia de Origen de Producto y Servicio de Legalización de Documentos Comerciales)".

"National and International Arbitration Center; Foreign Trade Center (Organization Service of National and International Round Table Meetings), Certification Center- Main Office and Callao Air Hub Office (Issuance of Certificate of Origin, Chamber Certificate of Origin, Certificate of Free Sale, Certificate of Precedence, Endues Certificate, Importer Certificate, Exporter Certificate, Certificate of Product Origin, Service of Legalization of Commercial Documents)".

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organisation

This certificate is valid from June 14, 2016 until September 15, 2018  
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
Re certification audit due before July 15, 2018  
Issue 3. Certified since June 15, 2010

Authorised by



SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification  
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

SGS 9001-8 01 0614  
Page 1 of 1









This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Clients-Directories/Certified-Clients-Directories.aspx>. Any unauthorised alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

**Anexo 13: Capacitación a exportadores por parte de Jhan Carlos Núñez**

