

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD SOBRE BASE TÉCNICA Y LEGAL DIRIGIDO A LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR EN QUE PARTICIPAN LOS AGENTES ADUANEROS”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

RICARDO DANIEL MANCÍA HERNÁNDEZ

JUAN JOSÉ QUINTANILLA SÁNCHEZ

HENRI VLADIMIR PÉREZ ORTEGA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

DICIEMBRE DE 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria	:	Doctora. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de seminario	:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Director	:	Licenciado Jorge Luis Martínez Bonilla
Jurado Examinador	:	Licenciado Jorge Luis Martínez Bonilla Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López

DICIEMBRE DE 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi madre por apoyarme incondicionalmente en todos los aspectos, a la Universidad de El Salvador por permitirme desarrollar mis conocimientos y mi carácter, a mi ser amado por inspirarme e impulsarme a superarme a mí mismo, y a mis compañeros de tesis y asesor por el trabajo en equipo que nos permitió alcanzar nuestro objetivo.

RICARDO DANIEL MANCÍA HERNÁNDEZ

A Dios por darme el privilegio de la vida, a mi madre por su amor y apoyo en todos los aspectos, a la Universidad de El Salvador por brindarme el conocimiento y la sabiduría, a mis compañeros de tesis y asesor por el esfuerzo y el trabajo realizado en equipo.

JUAN JOSÉ QUINTANILLA SÁNCHEZ

Este trabajo, la culminación de mi carrera universitaria y los logros obtenidos hasta este momento, se los agradezco primeramente a DIOS TODOPODEROSO, de él mana toda bendición y misericordia. Reconozco que su bondad me ha acompañado todos los días de mi vida y lo seguirá haciendo en lo que aún me falta por recorrer, a él dedico todos mis triunfos.

A mis padres, María Antonia Ortega y Ezequiel Pérez García, por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida, por su amor, comprensión, paciencia, por sus consejos, por guiarme y luchar incansablemente día a día con el objetivo de hacer de mí una mejor persona y un hombre de bien.

A mis hermanos, Carlos Alexander, Edwin Orlando y César Alberto (QEPD) por haber creído en mí e instarme en todo momento a seguir adelante hasta lograr mis objetivos, por su amor, apoyo constante, comprensión y consejos. Especialmente a César, que desde su partida se convirtió en la motivación principal para culminar mi carrera y poder llegar a dedicar este logro a su memoria.

A la Universidad de El Salvador, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, por medio de diversos retos académicos y humanísticos.

A mi novia, Yesica Marlene Canales Sorto, por todo el amor, apoyo, comprensión y paciencia, por haber sido siempre las palabras de aliento que me motivaron a no decaer y seguir en la lucha por culminar mi carrera y por haber estado siempre a mi lado en los momentos que más lo necesité.

A mis compañeros de tesis, Daniel y Juan José, por su tolerancia, apoyo, comprensión y por haber trabajado siempre cumpliendo con la filosofía de hacerlo como un verdadero equipo.....lo logramos!!

A mis amigos, Gerardo, David, Ronald, Mauricio y Alejandro, por todo su apoyo moral y por haberme instado siempre a no detenerme hasta lograr mis metas.

HENRI VLADIMIR PÉREZ ORTEGA

ÍNDICE

<u>CONTENIDO</u>	<u>NÚMERO DE PÁGINA</u>
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 ANTECEDENTES DE AGENTES ADUANEROS	1
1.2 CONCEPTOS Y DEFINICIONES	2
1.3 AUXILIARES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ADUANERA	3
1.4 AGENTE ADUANERO Y SUS FUNCIONES EN EL COMERCIO EXTERIOR	4
1.5 OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ADUANEROS	5
1.5.1 GENERALES	5
1.5.2 ESPECÍFICAS	6
1.6 CALIFICACIÓN DE RIESGO ASIGNADA A LOS AGENTES ADUANEROS	7
1.7 CONTROL DE CALIDAD	7
1.8 LOS MANUALES EN LAS ORGANIZACIONES	8
1.9 VENTAJAS DE LA DISPOSICIÓN Y USO DE MANUALES	8
1.10 MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD	9
1.11 NORMATIVA LEGAL Y TÉCNICA APLICABLE A LOS AGENTES ADUANEROS	10
1.11.1 NORMATIVA LEGAL:	10
1.11.2 NORMATIVA TÉCNICA	12
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	13
2.2 UNIDADES DE ANÁLISIS	13
2.3 UNIVERSO Y MUESTRA	13
2.3.1 UNIVERSO	13

2.3.2 MUESTRA	13
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	14
2.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	15
2.6 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	34
CAPITULO III: PROCESOS PRÁCTICOS APLICADOS POR EL AGENTE ADUANERO PARA LOS TRÁMITES DE COMERCIO EXTERIOR IMPLEMENTANDO POLÍTICAS DE CONTROL DE CALIDAD	36
CASO 1 - ERRORES EN LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS	37
CASO 2 - IMPORTACIÓN DEFINITIVA BAJO TLC	46
CASO 3 - IMPORTACIÓN BAJO EL RÉGIMEN DE DEPÓSITO ADUANERO.	52
CASO 4 - EXPORTACIÓN TEMPORAL CON REIMPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO	58
CASO 5 – AJUSTE AL VALOR DE LA MERCANCÍA	62
CASO 6 – CLASIFICACIÓN ARANCELARIA INCORRECTA	65
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD	69
4.1 CONCLUSIONES	104
4.2 RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	107

RESUMEN EJECUTIVO

El comercio internacional ha experimentado un importante auge desde la medianía del siglo XX, las operaciones entre los países alcanzaron gran complejidad, aumentando las distancias geográficas y los valores monetarios. El dinamismo del comercio hizo necesaria la participación de agentes externos, quienes se erigieron como intermediarios entre la Aduana y los particulares. En la actualidad los agentes aduaneros experimentan diversas dificultades debido a la falta de controles sobre sus operaciones, radicando principalmente en errores en el contenido de las declaraciones por fallas en la comunicación con los usuarios de los servicios, mala coordinación al momento de la revisión de las mercancías en las bodegas de aduanas o depósitos aduaneros cuando se les aplica selectividad roja, por parte de sus tramitadores, retrasando el despacho de las mercancías, entre otras dificultades, que disminuyen la imagen y calidad de sus servicios.

Por las razones antes expuestas surge la necesidad de desarrollar un manual de control de calidad sobre base técnica y legal que sirva de apoyo en las operaciones de comercio exterior en que participan los agentes aduaneros, de tal forma que la eficiencia de su trabajo mejore repercutiendo así en una mejora de su calificación de riesgo.

En la investigación se utilizó el método analítico explicativo, el cual permitió realizar un análisis sobre los principales efectos que acarrea la falta de una herramienta de control de calidad, y evaluar los beneficios que aportaría la implementación de tal instrumento, mediante la utilización de hipótesis respecto a la problemática. Además se auxilió de los estudios, descriptivo y de campo, para abordar la problemática desde la información a recabar de los agentes aduanales.

Además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la entrevista y la observación directa a los procesos aplicados por un agente aduanero, dichos instrumentos dieron como resultado el planteamiento y desarrollo de casos prácticos en los que se ilustran los documentos que se generan en las operaciones, los procesos aduanales y al final una serie de políticas y procedimientos de control de calidad que contribuirán a que las operaciones que estos desarrollan se vuelvan más eficientes.

Es relevante señalar la importancia que tiene la figura del agente aduanero en los procesos de comercio exterior para las empresas; no solo por ser la persona autorizada para la realización de dichos trámites ante la Administración Aduanera, sino también como un asesor en la materia que puede contribuir con sus conocimientos para la realización de las operaciones de manera correcta y oportuna según las necesidades de la empresa.

Con el resultado de la investigación se concluyó que existen deficiencias importantes en el desarrollo de las operaciones aduaneras de los agentes aduaneros, dentro de las cuales se incluyen errores en la presentación de las declaraciones de mercancías, problemas de comunicación entre los tramitadores y el agente aduanero, omisiones de documentación exigida por la legislación aduanera. Tales circunstancias repercuten en la calificación de riesgo que les asigna la Administración Aduanera, afectando a su vez la imagen que estos proyectan ante sus potenciales clientes.

Por lo anterior expuesto se recomienda adoptar el manual de control de calidad propuesto, pues contiene directrices y procedimientos que al implementarse ayudaran a disminuir las deficiencias que presentan las operaciones de comercio exterior de los agentes aduaneros y a la vez mejorar continuamente los procedimientos que estos realizan en su trabajo.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones de comercio exterior de El Salvador con el mundo son muy importantes para el desarrollo económico del país. Cada vez es más necesario agilizar las operaciones de importación y exportación para lograr procesar el creciente volumen de mercancías que transitan diariamente a través de las aduanas. Es en este escenario donde el agente aduanero desempeña un papel determinante como auxiliar de la función pública aduanera, ya que de la calidad de sus servicios depende en buena medida el que el flujo de comercio exterior se mantenga constante e ininterrumpido. Con la intención de apoyar las operaciones de los agentes aduaneros surgió la necesidad de investigar los principales inconvenientes que estos experimentan en el desarrollo de su trabajo en materia aduanera, para así proponer políticas y procedimientos de control de calidad que ayuden a subsanar las deficiencias y fortalecer su labor.

El Objetivo principal que se persigue con el desarrollo del presente trabajo de investigación es representar políticas y procedimientos de control de calidad con base técnica y legal, que auxilie a los agentes aduaneros autorizados en el desempeño de sus operaciones, y permita mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios.

En el primer capítulo se plantea todo lo relacionado a la sustentación teórica y conceptual, lo que facilita el entendimiento del tema, además de fundamentar teóricamente la temática de investigación, incluyendo aspectos sobre las obligaciones y competencias del agente aduanero según la normativa aduanera, definición de manual de control y base técnica relacionada con la calidad. El capítulo dos contiene la metodología que se empleó para obtener información relacionada a las operaciones de comercio exterior que realizan los agentes aduaneros, se presentan la tabulación y el análisis de cada pregunta que se incluyó dentro del cuestionario. De igual forma se expone un diagnóstico donde se engloban los resultados obtenidos de todos los elementos de la encuesta. Dentro del capítulo tres se incluyen los planteamientos de los casos prácticos, dentro de los cuales se detallan los procedimientos de las operaciones que efectúan los agentes aduaneros, presentando cada uno, una deficiencia para la cual se propone al final una serie de políticas y procedimientos con las cuales se pueden disminuir o evitar los errores expuestos.

El manual de control de calidad también se incluye dentro del capítulo 3, en él se plantea la misión y visión propuesta para ser adoptada por los agentes aduaneros, además de la recopilación de todas las políticas

y procedimientos de calidad plasmadas en los casos prácticos, más otras complementarias para un adecuado sistema de control de calidad.

Las conclusiones y recomendaciones que se determinaron haciendo uso de la información recopilada a través de la investigación bibliográfica y de campo, se presentan dentro del capítulo cuatro Finalmente se incluye la bibliografía utilizada y una serie de anexos de la cual forman parte la metodología empleada para la recopilación de datos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE AGENTES ADUANEROS

El comercio internacional ha experimentado un importante auge desde la medianía del siglo XX, las operaciones entre los países alcanzaron gran complejidad, aumentando las distancias geográficas y los valores monetarios. El dinamismo del comercio hizo necesaria la participación de agentes externos, quienes se erigieron como intermediarios entre la Aduana y los particulares. Es así como, el 31 de agosto de 1931 bajo el amparo del “Reglamento de la forma y presentación de pólizas en las Aduanas de la Republica y de los Agentes de Aduanas” el Gobierno de El Salvador reconoce al agente aduanero y a las agencias de aduanas.¹

El Ministerio de Hacienda autorizó inicialmente 5 agencias de aduana, estas cubrían la demanda generada por los sectores del comercio exterior, con amplio conocimiento y experiencia sobre normativa aduanera y liquidación de pólizas. En 1936 se crea la Dirección General de la Renta de Aduanas, constituida como una dependencia del Ministerio de Hacienda, como respuesta al tráfico ilegal de mercancías y evasión fiscal, que empezaba a proliferarse en esa década y que afectaba a los importadores y exportadores que operaban bajo el marco de la legalidad, mediante la creación de mecanismos para la protección del tesoro nacional, promoviendo la correcta operacionalización de la actividad fiscal.

El 5 de octubre de 1962 fue creada la Asociación de Agentes Aduaneros Autorizados (ASODAA) fundada con aproximadamente 25 agentes aduaneros², con la finalidad de proteger los intereses de sus agremiados, y mejorar su imagen frente a la sociedad. Otro de los propósitos que se consiguió con la fundación de la asociación fue mantener informados a los miembros que la componían, en las actualizaciones o cambios significativos que se experimentaban en el sistema de aduanas.

Las principales dificultades que experimentan los agentes aduaneros debido a la falta de controles sobre sus operaciones, radican principalmente en errores en el contenido de las declaraciones por fallas en la comunicación con los usuarios de los servicios, mala coordinación al momento de la revisión de las mercancías en las bodegas de aduanas o depósitos aduaneros cuando se les aplica selectividad roja, por

¹ Propuesta de un modelo de comercialización para las Agencias de Aduana, Carlos Alberto Aguirre, tesis UFG, 1991

² Reglamentos y estatutos de ASODAA

parte de sus tramitadores, retrasando el despacho de las mercancías, entre otras dificultades, que disminuyen la imagen y calidad de sus servicios.

Un estudio reciente por parte de la Dirección General de Aduanas (DGA) reveló que un 96% de los agentes aduaneros no cuentan con procedimientos establecidos para evaluar las operaciones y trámites que realizan, ya que estos no poseen esquemas de control de calidad, lo que dificulta la detección de debilidades y fallas en sus actividades, repercutiendo en la eficiencia de su trabajo, lo que afecta su imagen como auxiliar ante los usuarios de los servicios aduaneros.

Debido a tal falta de control de calidad sobre sus operaciones, los agentes aduaneros son susceptibles a que la DGA realice procesos sancionatorios en su contra, repercutiendo en la calificación de su expediente como auxiliar, tal como se refleja en la reciente publicación del Ministerio de Hacienda respecto al nivel de riesgo de los distintos auxiliares de la función pública aduanera.

1.2 CONCEPTOS Y DEFINICIONES

A continuación se detallan los conceptos más importantes relacionados con la investigación a realizar:

Aduana: el lugar autorizado (recinto fiscal) para llevar a cabo la entrada, o bien la salida de las mercancías al o del territorio nacional así como de los medios en que las mismas son transportadas, además de almacenaje de mercancía, maniobras de carga y descarga y transbordos de mercancías.

Calidad: conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Comercio exterior: es la interacción de compra-venta de bienes y servicios, que tiene un país con otro u otros países, y que están regulados por tratados o convenios de intercambio comercial.

Control aduanero: es el ejercicio pleno de las facultades establecidas en la legislación aduanera y de comercio exterior, las cuales serán definidas, planificadas, dirigidas y hechas ejecutar por la Dirección General de Aduanas.

Control de calidad: son todos los mecanismos, acciones, herramientas que se realizan para detectar la presencia de errores en operaciones y procedimientos.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución

Regímenes aduaneros: son modalidades establecidas en la normatividad aduanera, para determinar el destino y tratamiento a las mercancías de comercio exterior.

1.3 AUXILIARES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ADUANERA

Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas debidamente registradas ante la Dirección General de Aduanas, quienes se encargan de realizar en nombre propio o de los importadores y exportadores, las operaciones y trámites aduaneros ante el Servicio Nacional de Aduanas.

Cuando las condiciones informáticas son las adecuadas, los auxiliares deberán de transmitir los trámites y operaciones naturales a su gestión, en los medios, formas y condiciones de seguridad establecidas por los lineamientos determinados por el Servicio Aduanero de El Salvador³

A continuación se detallan los auxiliares de la función pública aduanera diferentes a los agentes aduaneros y el papel que desempeñan en las operaciones de comercio exterior.

Apoderado especial aduanero: su función es representar a una empresa específica de manera exclusiva, en los despachos de las mercancías que se consignen a su nombre ante las Aduanas de la República. La autorización del Apoderado aduanero, se extingue con el fin de su contrato laboral con su representado.

Depositarios aduaneros: es la persona jurídica auxiliar de la función pública responsable por la custodia y la conservación de las mercancía durante el plazo que la ley determine. Sus instalaciones, deben estar habilitadas, previo cumplimiento de las condiciones que la legislación determine. Sus operaciones se realizan bajo el control y la supervisión de la autoridad aduanera. Los depósitos aduaneros pueden ser públicos o privados.

³ Guía Aduanera, Proyecto Aduanas y Clima de Negocios que Promueven el Comercio y la Inversión, Primera Edición 2008

Transportistas aduaneros: es toda persona natural o jurídica que se dedica al transporte de carga que está o estará como en el caso de la exportación, afecto a una operación o trámite aduaneros, se clasifican en aduaneros (cuya función consiste en ejecutar los tránsitos internos de mercancía bajo control aduanero) e Internacionales (Aquel que ha sido debidamente inscrito en el Registro de Transportista en la Dirección General de Aduanas y que transporta mercancías desde un territorio aduanero a otro).

1.4 AGENTE ADUANERO Y SUS FUNCIONES EN EL COMERCIO EXTERIOR

Es el auxiliar de la función pública aduanera, profesional en su campo, cuya autorización es personal e intransferible, actúa como representante legal de su mandante (cliente), siendo responsable solidariamente por los actos derivados de su ejercicio.

Actualmente realizan operaciones relacionadas con el comercio exterior, gestionan permisos ante los diferentes ministerios del Estado y registros de las mercancías en aduana, entre los principales servicios que brindan están:

- a) **Asesoría en importaciones y exportaciones:** consiste en orientar al importador o exportador sobre los requisitos a cumplir, aranceles a pagar, beneficios fiscales, restricciones o permisos exigidos por las autoridades en los países, para la introducción o salida de mercancías
- b) **Registros de mercancías en las aduanas:** es la parte operativa de la introducción o salida de mercancía al país, este proceso se respalda con documentación, entre las cuales se puede mencionar las facturas, listas de empaque, póliza de seguro y conocimiento de embarque. Toda esta documentación justifica la creación de la declaración de mercancías, donde se calcula los impuestos a pagar al Estado.
- c) **Guías inter-aduanales:** son declaraciones de tránsito interno de mercancía, entre una aduana y otra, este documento respalda el tránsito de salida de mercancía y permite el control entre aduanas.
- d) **Trámite de permisos de exportación:** es el servicio de documentación ante las diferentes dependencias del Estado, para la exportación de mercancía, son permisos que generalmente se realizan ante el Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones, Banco Central de Reserva (BCR) y otros.
- e) **Trámite de permisos de importación:** son gestiones generalmente para la importación de mercancía, ante dependencias de gobierno, entre ellas el Ministerio de la Defensa Nacional

(MDN) se tramitan permisos para la importación de armas y ante el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) se tramita permisos para la introducción de productos de origen animal y vegetal para el consumo humano.

- f) **Trámites de franquicias:** es un trámite de beneficio fiscal, para la importación de algunos productos al país sin pago de impuestos.

1.5 OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ADUANEROS

Los agentes aduaneros deben cumplir con requisitos específicos, además de los que competen a su figura como auxiliar de la función pública, por ello se han definido obligaciones de índole general y específicos.

1.5.1 GENERALES

Se les llaman obligaciones generales en virtud de que también son aplicables a agentes aduaneros, transportistas y almacenes fiscales, dentro de este tipo se encuentran:

- a) Llevar registros de todas sus operaciones en aduanas en la forma que establezca el servicio aduanero.
- b) Mantener por un plazo de 5 años a disposición del servicio aduanero, documentos e información de sus gestiones.
- c) Tener a vista de la aduana, los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables y cualquier otra información de trascendencia tributaria o aduanera y los respectivos archivos electrónicos.
- d) Transmitir electrónicamente o por otros medios, sus declaraciones aduaneras y demás información complementaria.
- e) Cumplir con los formatos y procedimientos para la transmisión electrónica de datos, siguiendo los requerimientos del servicio aduanero.
- f) Comprobar las condiciones y estados de los embalajes, sellos, precintos y demás medidas de seguridad de las mercancías y medios de transporte y comunicar inmediatamente al Servicio Aduanero cualquier irregularidad, cuando les corresponda recibir, almacenar o transportar mercancías.
- g) Rendir y mantener vigente la garantía de operación, cuando esté obligado a rendirla.

- h) Presentar anualmente certificación extendida por las autoridades competentes de que se encuentran al día en el pago de sus obligaciones tributarias.
- i) Cumplir los requisitos legales y administrativos a que estén sujetos los trámites, operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan.
- j) Acreditar ante el servicio aduanero a los empleados que los representarán en su gestión aduanera.
- k) Velar por el interés fiscal.
- l) Mantener oficinas en el país y comunicar al servicio aduanero el cambio de su domicilio fiscal, sus representantes legales y de cualquier otra información.
- m) En el caso de personas jurídicas, acreditar y mantener ante el servicio aduanero, para todos los efectos, un representante legal o apoderado con facultades de representación suficientes.
- n) La garantía a que se refiere el inciso g) anterior será determinada, fijada y ajustada de conformidad con los parámetros establecidos por el Servicio Aduanero.

1.5.2 ESPECÍFICAS

Las obligaciones que competen en forma específica a los agentes aduaneros son:

- a) Contar con el equipo necesario para efectuar el despacho por transmisión electrónica.
- b) Actuar personalmente en las actividades propias de su función (salvo en las excepciones que la ley en materia aduanal menciona).
- c) Recibir anualmente un curso de actualización impartido por el Servicio Aduanero.

1.6 CALIFICACIÓN DE RIESGO ASIGNADA A LOS AGENTES ADUANEROS

De conformidad a lo que establece la Ley en: CAUCA artículos 11 y 84; RECAUCA artículos 8, 18, 19 y 335; Ley orgánica DGA artículos 18, 19 y 20 y Ley de Simplificación Aduanera artículos 8-b, 12 y 13, se determinó que los principales factores que influyeron en la calificación de riesgo asignada a los agentes aduaneros fueron el resultado del control aduanero ejercido por la DGA, desarrollado de manera inmediata, a posteriori y permanente, en dichas actividades se evaluaron las infracciones de naturaleza fiscal cometidas por los agentes aduaneros, relacionadas al incumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para la presentación de la declaración de mercancías. Tales incumplimientos consisten generalmente en omisiones o inexactitudes en el contenido de las declaraciones de mercancías de importación o exportación, que causen la concesión indebida de beneficios o la incorrecta liquidación de los derechos e impuestos, o de otros cargos, especialmente en los datos relativos al valor, cantidad, calidad, peso, clasificación arancelaria, condición y origen que se hubieran tomado de los documentos de importación. La recurrente infracción de la normativa legal es el principal factor que influyó en la baja calificación de riesgo de los agentes aduaneros.

1.7 CONTROL DE CALIDAD

La calidad representa un factor estratégico en la productividad y competitividad de toda empresa, pues permite satisfacer las necesidades mínimas del cliente, a través de servicios y productos proporcionados oportunamente, dentro de los límites del presupuesto y libre de defectos. La norma ISO 8402 define calidad como “el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”.

El control de calidad es un conjunto de metodologías encaminadas a la prevención de errores y evaluación de la eficiencia de procedimientos de una actividad específica, de igual manera es implementado en diversas ramas de actividades que involucren eslabones en la cadena de procedimientos para conseguir un fin específico. La adopción de dichos controles trae beneficios en la producción y eficiencia de las empresas que los adapten a sus operaciones

1.8 LOS MANUALES EN LAS ORGANIZACIONES

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

1.9 VENTAJAS DE LA DISPOSICIÓN Y USO DE MANUALES

- a) Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.
- b) La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales
- c) de los ejecutivos, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- d) Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.
- e) Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- f) Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- g) Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.
- h) Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

1.10 MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

Es un instrumento que contiene políticas y procedimientos específicos para una actividad en particular, busca mantener un estándar de calidad alto en las operaciones que realiza una organización, además de tener entre sus prioridades fomentar una cultura de calidad entre los miembros de la misma.

Los elementos de un manual de control de calidad son los siguientes:

- a) **Responsabilidades de los dirigentes sobre el control de calidad del despacho aduanero:** Establece que la organización deberá establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna para reconocer que la calidad es esencial en la realización de los compromisos. Dichas políticas y procedimientos, deberá requerir de un funcionario ejecutivo (o su equivalente) del despacho aduanero, para que asuma la responsabilidad final del sistema de control de calidad⁴.
- b) **Requisitos éticos:** dentro de este apartado se presentarán políticas y procedimientos que garanticen que el personal cumple con requisitos éticos en su actuación profesional.
- c) **Aceptación y continuación de relaciones con clientes recurrentes:** Se exponen las directrices encaminadas a resguardar la calidad de las actividades asociadas con el trato y acuerdos con los clientes.
- d) **Recursos humanos:** contiene instrucciones que velarán por mantener un nivel alto de calidad en la selección y capacitación del personal que trabajará con el agente aduanero
- e) **Desempeño del trabajo:** establece políticas y procedimientos diseñados a proporcionar seguridad razonable de que los compromisos sean realizados de acuerdo con las normas profesionales y requisitos legales y regulatorios aplicables.
- f) **Monitoreo:** en esta sección se constituye un proceso de supervisión diseñado a proporcionar seguridad razonable de que las políticas y procedimientos relacionados con el sistema de control de calidad son pertinentes, adecuados y funcionan eficientemente.

⁴ Norma Internacional sobre Control de Calidad (NICC 1), párrafo 18.

1.11 NORMATIVA LEGAL Y TÉCNICA APLICABLE A LOS AGENTES ADUANEROS

A continuación se detallan las principales normativas técnicas y legales en que los agentes aduaneros apoyan sus operaciones de comercio exterior:

1.11.1 NORMATIVA LEGAL:

Código Aduanero Uniforme Centroamericano: su principal objetivo es establecer la legislación aduanera básica de los Estados Parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

Su ámbito de aplicación es el territorio aduanero y sus normas serán aplicables a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce los límites del territorio aduanero de los Estados Parte⁵. En su artículo 22 se establece la definición del agente aduanero, además de especificar que sus operaciones aduaneras son ampliadas en el reglamento. De igual manera el artículo 23 expone la solidaridad del agente aduanero con el declarante ante el fisco.

Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano: dentro de este reglamento se desarrollan las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Es aplicable a la totalidad de los territorios aduaneros de los estados firmantes. Dentro del artículo 76 se presentan los requisitos específicos que debe cumplir una persona natural para poder ostentar el título de agente aduanero, asimismo especifica los pormenores asociados a los exámenes que el aspirante debe aprobar para ser calificado. En el artículo 85 se presentan los requisitos de operación que el agente debe cumplir para poder trabajar dentro de los límites de la legalidad. Asimismo se exponen las situaciones por las que el agente aduanero puede perder su título y los procedimientos necesarios para poder subsanar las deficiencias para recuperarlo.

Ley de Simplificación Aduanera: fue aprobada mediante Decreto Legislativo No. 529, de fecha 13 de enero de 1999, publicada en el Diario Oficial No. 23, Tomo No. 342, del 3 de febrero del mismo año. Esta Ley simplifica los procedimientos aduaneros permitiendo el despacho de mercancías, mediante la utilización de los sistemas informáticos para el intercambio de información para la autorización de los

⁵ Anexo de la Resolución No. 223-2008 (COMIECO-XLIX), Código Aduanero Uniforme centroamericano, Cuarta edición. Artículo 2.

trámites aduaneros entre los operadores del comercio y el Servicio de Aduanas de El Salvador. Así mismo, establece facultades de control al Servicio de Aduanas para realizar una efectiva vigilancia de las operaciones aduaneras y dispone de las formalidades para notificar los resultados de las auditorías realizadas, complementado así, el procedimiento sancionador que dispone la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras. Se presenta el papel que desempeña el agente aduanero en las operaciones de teledespacho entre otras disposiciones.

Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras: fue aprobada mediante Decreto Legislativo No. 551, de fecha 20 de septiembre de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 2004, Tomo No. 353, del 29 de octubre del mismo año. Define y clasifica las infracciones aduaneras en: administrativas, tributarias y penales, y establece las sanciones para cada una de ellas. Asimismo, describe el procedimiento que debe aplicarse cuando se determina la existencia de alguna infracción y la autoridad a quien le compete imponer la sanción; así como los medios de defensa a que tiene derecho de invocar el presunto infractor cuando no está de acuerdo con lo resuelto por las Autoridades del Servicio Aduanero.

Ley Orgánica de la Dirección General Aduanera: tiene por finalidad establecer los objetivos y funciones de la Dirección General de Aduanas, así como definir su estructura orgánica y funcional, establecer su competencia y autonomía. En el contenido de esta ley en su artículo 36-A se especifican los requisitos obligatorios que debe cumplir una persona natural para actuar como agente aduanero.

Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios: en esta ley se establece un impuesto aplicable a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios, de acuerdo con las normas que se establecen dentro de la misma.

Ley de Impuesto Sobre la Renta: establece las normas que tratan la generación de la obligación de pago de impuesto sobre la obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o periodo de imposición específico. Además detalla los ingresos que no serán generadores de impuesto y los requerimientos necesarios para poder deducir costos y gastos.

Código Tributario: contiene los principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria. Se aplica a las relaciones jurídicas tributarias que se originan de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias establecidas en las legislaciones aduaneras y municipales.

Código de Trabajo: tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Código de Comercio: rige a los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles, establece los requisitos y disposiciones esenciales para ejercer el comercio dentro de El Salvador, las restricciones y penalizaciones por incumplimiento.

1.11.2 NORMATIVA TÉCNICA

Guía de Auxiliares de la Función Pública: es un documento creado por la Dirección General de Aduanas de El Salvador con apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), para brindar una herramienta útil y de orientación para los usuarios de los servicios que brinda la Aduana de El Salvador, ya sean éstos personas naturales o jurídicas que se dediquen al quehacer aduanero, así como todo el público en general e inclusive para fines académicos.

La guía trata temas aduaneros de manera indicativa, sin ser llegar a ser lenguaje legal, vinculante o crear procedimientos formales en materia aduanera. La mayoría de los temas aduaneros parten del marco legal vigente, tales como: el despacho aduanero, regimenes, procedimientos, tributos, valor en aduanas, clasificación arancelaria, medios de impugnación, mecanismos de consulta, hasta el análisis comparativo de la legislación regional con la legislación nacional, entre otros temas.

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES): la NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones, otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos. La NIIF se basa en el Marco Conceptual, que se refiere a los conceptos subyacentes en la información presentada dentro de los estados financieros con propósito de información general. El objetivo del Marco Conceptual es facilitar la formulación uniforme y lógica de las NIIF. También suministra una base para el uso del juicio para resolver cuestiones contables.

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos representan la expresión final de la metodología de investigación empleada, misma que estuvo conformada por los aspectos siguientes:

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se hizo uso del método analítico explicativo, el cual permitió realizar un análisis sobre los principales efectos que acarrea la falta de una herramienta de control de calidad, y evaluar los beneficios que aportaría la implementación de tal instrumento.

2.2 UNIDADES DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis de la investigación fueron los agentes aduaneros autorizados y activos residentes en el departamento San Salvador.

2.3 UNIVERSO Y MUESTRA

2.3.1 UNIVERSO

El universo de la investigación fue de 64 agentes aduaneros autorizados, que se encuentran activos y residen en el departamento de San Salvador, según información obtenida de la base de datos de la unidad de los auxiliares de la función pública aduanera de la DGA.

2.3.2 MUESTRA

La muestra de agentes aduaneros a investigar fue determinada mediante la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

$n =$ (muestra a determinar)	
$N =$ (poblacion)	64
$Z =$ (nivel de confianza)	1.96
$E =$ (error muestral aceptado)	0.05
$P =$ (casos positivos que se esperan)	0.96
$Q =$ (casos negativos que se esperan)	0.04

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.96 \times 0.04 \times 64}{(64 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.96 \times 0.04}$$

$$n = \frac{9.44111616}{0.30501744}$$

$$n = 31 \text{ Agentes aduaneros}$$

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de recolectar la información necesaria para realizar satisfactoriamente la investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos que se desarrollan seguidamente:

2.4.1 TÉCNICAS

Las técnicas utilizadas en la investigación fueron:

La entrevista: se empleó para obtener información directamente de los agentes aduaneros, abordando temáticas referentes a las operaciones de comercio exterior, además se efectuaron entrevistas con el personal de la división jurídica de la DGA para indagar los factores que influyeron en la calificación de riesgo de los agentes aduaneros, y así tener elementos adicionales a considerar para la elaboración de los instrumentos de investigación.

Encuestas: esta técnica se aplicó a los agentes aduaneros con el objetivo de obtener información estandarizada de cada uno de ellos, de forma tal que permitió realizar un análisis general a los elementos identificados en las entrevistas facilitando el procesamiento de la información recabada.

2.4.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron:

Guía de entrevista: consistió en una serie de preguntas vinculadas al ámbito de la investigación, que permitió abordar las problemáticas y deficiencias de los agentes aduaneros, con el propósito de contar con la información necesaria para desarrollar las políticas y procedimientos de control de calidad, adecuadas a la actividad de éstos.

Cuestionarios: su estructura abordo de manera general áreas específicas en que los agentes aduaneros se encuentran inmersos, como el cumplimiento con normativa aduanera respecto a sus obligaciones y otras de interés en la investigación, tales como el nivel de importancia que éstos asignan a los controles de calidad.

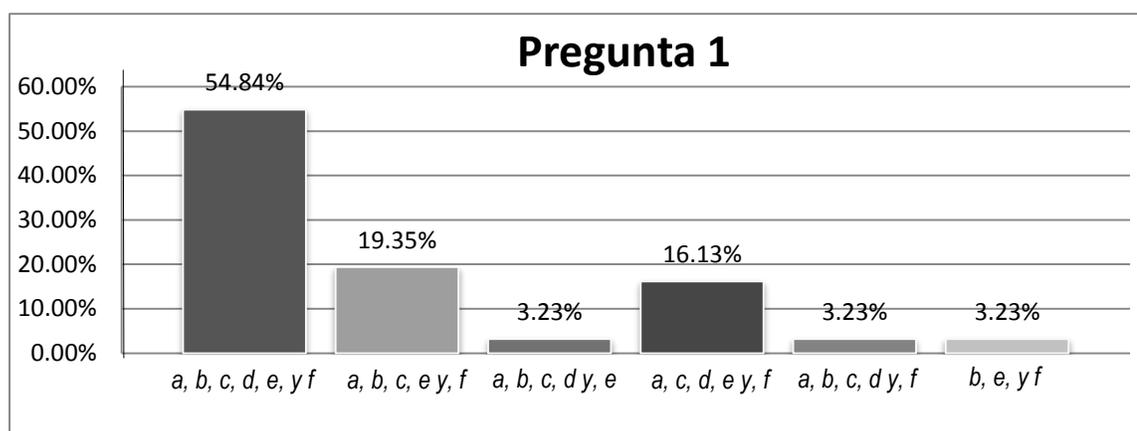
2.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los agentes aduaneros, detallando cada pregunta que formó parte del cuestionario, con su respectivo objetivo, tabulación, gráficas y análisis.

1- ¿Qué tipo de servicios en el área aduanera presta a sus clientes?

Objetivo: Identificar los principales servicios que prestan los agentes aduaneros y así determinar las áreas más importantes a indagar en la investigación.

<i>Tipos de Servicios</i>	<i>Opciones de respuestas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
a) Elaboración de declaración de mercancías de importación	a), b), c), d), e), y f)	17	54.84%
b) Servicios de logística	a), b), c), e), y f)	6	19.35%
c) Elaboración de declaraciones de mercancías de exportación	a), b), c), d), y e)	1	3.23%
d) Servicios de transporte	a), c), d), e), y f)	5	16.13%
e) Revisión física en las instalaciones de Aduanas	a), b), c), d), y f)	1	3.23%
f) Asesoría Aduanera	b), e), y f)	1	3.23%
g)Otro	g)	0	0.00%
TOTAL		31	100.00%



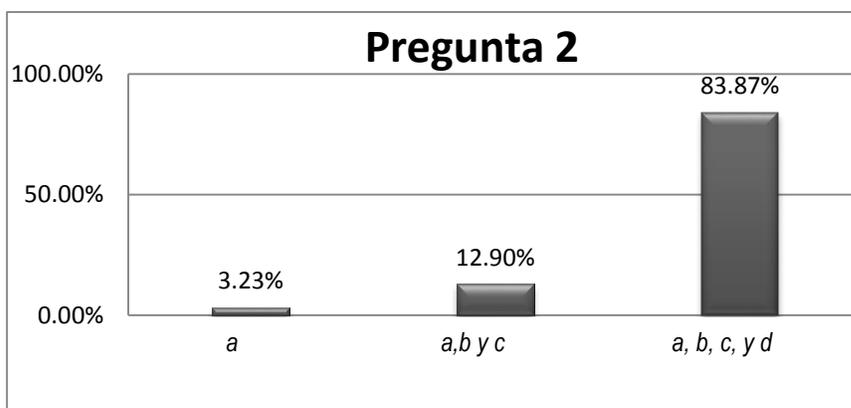
Análisis e Interpretación

Del total de agentes aduaneros encuestados el 54.84% brinda todos los servicios objeto de estudio, un 19.34% presta todos excepto el de transporte, seguido de un 16.13% que proporciona todos los servicios excepto el de logística, mientras que las tres opciones restantes presentan un 3.23% cada una. Lo anterior indica que los agentes aduaneros al poseer diversidad de operaciones por brindar, necesitan tener un adecuado control de calidad que garantice la integridad de los servicios.

2- ¿Cuál (es) de las siguientes normativas aduaneras utiliza en la realización de sus operaciones aduaneras?

Objetivo: Identificar las principales normativas aduaneras utilizadas en la prestación de servicios, por parte de los agentes aduaneros.

<i>Normativas</i>	<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
a- CAUCA Y RECAUCA	a)	1	3.23%
b- Ley de Almacenaje	a) y b)	0	0.00%
c- Ley de Simplificación Aduanera	a), b), y c)	4	12.90%
d- Ley de Registro de Importadores	a), b), c), y d)	26	83.87%
TOTAL		31	100.00%



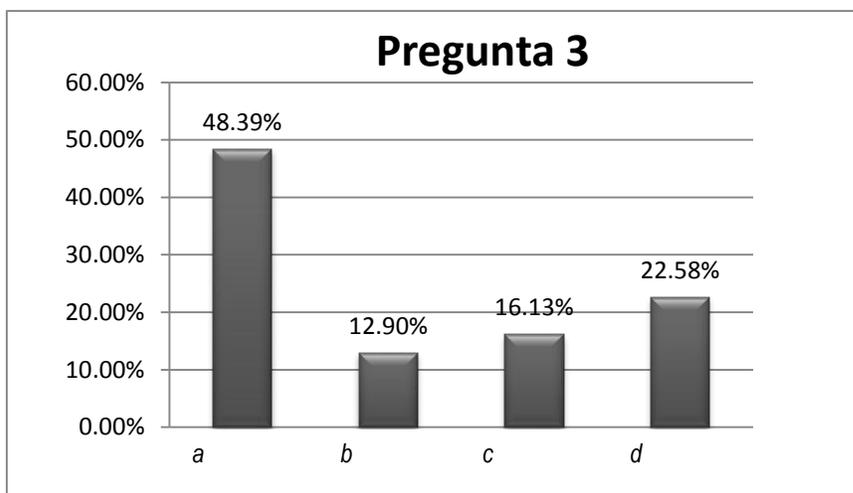
Análisis e Interpretación

El gráfico refleja que un 83.87% de agentes hace uso en su totalidad de la normativa aduanera, un 12.90% emplea únicamente tres de las opciones y que un 3.23% seleccionaron una sola opción. De lo anterior se concluye que los agentes aduaneros están capacitados para prestar servicios apegados y en cumplimiento de la normativa aduanera aplicable, sin embargo esto no los libra de presentar deficiencias ante la Administración Aduanera.

3- ¿A cuántos clientes diferentes, prestó servicios de carácter aduanero en el periodo de Julio de 2012 a Julio de 2013?

Objetivo: Medir la magnitud de las operaciones que prestan los agentes aduaneros.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) De 0 a 20	15	48.39%
b) De 21 a 60	4	12.90%
c) De 61 a 100	5	16.13%
d) Más de 100	7	22.58%
TOTAL	31	100.00%



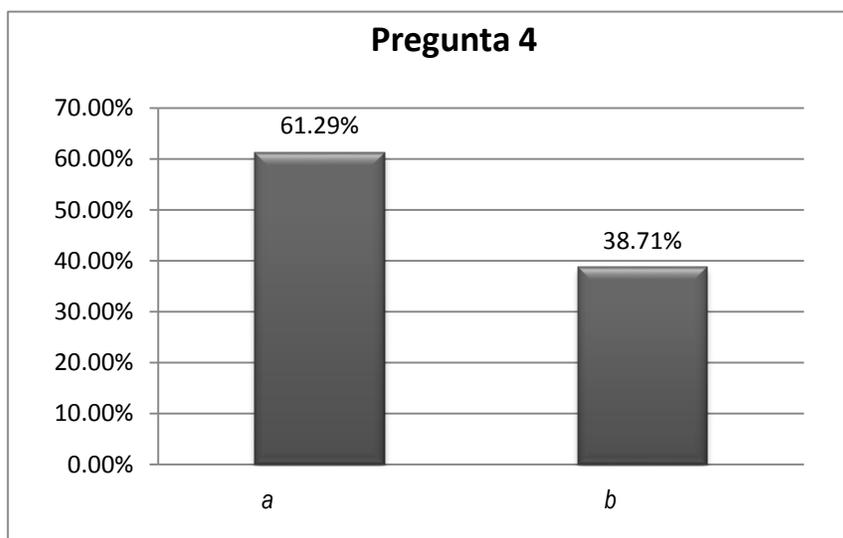
Análisis e Interpretación

El gráfico revela que un 48.39% brindó servicios al rango de entre 0 y 20 clientes, seguido de un 22.58% que los prestó a más de 100, mientras que un 16.13% proporcionó servicios a entre 61 y 100 clientes y un 12.90% lo hizo al rango entre 21 y 60. Se concluye que en su mayoría, el volumen de operaciones de los agentes aduaneros es relativamente moderado en cuanto al número de clientes, sin embargo a un mismo cliente pueden prestárseles servicios de forma recurrente. Cabe resaltar además que aunque la magnitud de clientes por agente aduanero es pequeña, el nivel de riesgo de los mismos es alto.

4- ¿Cuál de las siguientes opciones utiliza usted para formalizar la prestación de los servicios aduaneros con sus clientes?

Objetivo: Indagar sobre el grado de formalidad con que el agente aduanero pacta con sus clientes.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Contrato Oral	19	61.29%
b) Contrato Escrito	12	38.71%
c) Otra	0	0.00%
TOTAL	31	100.00%



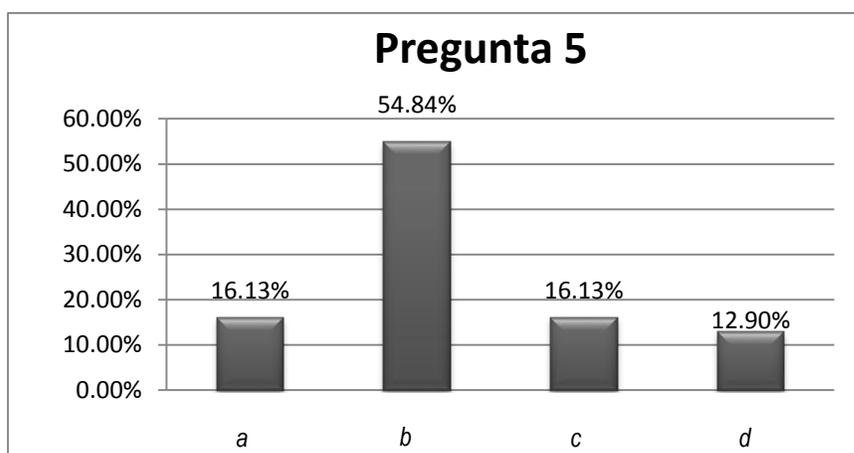
Análisis e Interpretación

El gráfico expone que un 61.29% de los agentes aduaneros utiliza el contrato oral como opción para formalizar la prestación de servicios con sus clientes y por otra parte un 38.71% prefiere utilizar el contrato escrito. Lo anterior muestra que los agentes aduaneros en su mayoría no muestran buenas prácticas en cuanto a la formalización de la prestación de su trabajo, lo que en determinado momento puede generar algún tipo de conflicto con los clientes, o generar malos entendidos en el alcance de los servicios a brindar.

5- ¿En qué normativa está basada su contabilidad?

Objetivo: Determinar la normativa técnica utilizada para llevar la contabilidad por parte de los agentes aduaneros.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) NIIF versión completa	5	16.13%
b) NIIF para la PYMES	17	54.84%
c) Otra	5	16.13%
d) No lleva contabilidad formal	4	12.90%
TOTAL	31	100.00%



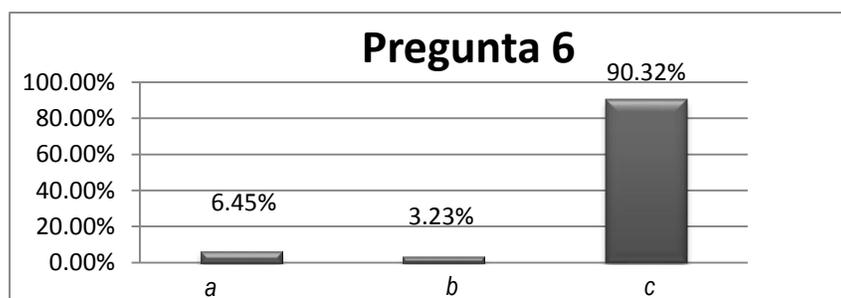
Análisis e Interpretación

El gráfico indica que un 54.84% utiliza la NIIF para PYMES, un 16.13% usa la NIIF versión completa y en la misma cuantía otro grupo usa otro tipo de normativa, mientras que un 12.90% afirma no llevar contabilidad formal y un 16.13% manifestó usar principios contables generalmente aceptados. Lo anterior revela que los agentes aduaneros que llevan contabilidad formal, al hacerlo mediante la aplicación de una normativa técnica internacional, poseen un buen grado de fiabilidad en cuanto a la información financiera que presentan.

6- ¿De qué forma resguarda las declaraciones de mercancías y su documentación adjunta, por las operaciones que realiza?

Objetivo: Identificar la forma en la que el agente aduanero guarda la documentación de soporte de sus operaciones.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) De forma física	2	6.45%
b) De forma electrónica	1	3.23%
c) Física y electrónica	28	90.32%
d) Otra	0	0.00%
e) Ninguna	0	0.00%
TOTAL	31	100.00%



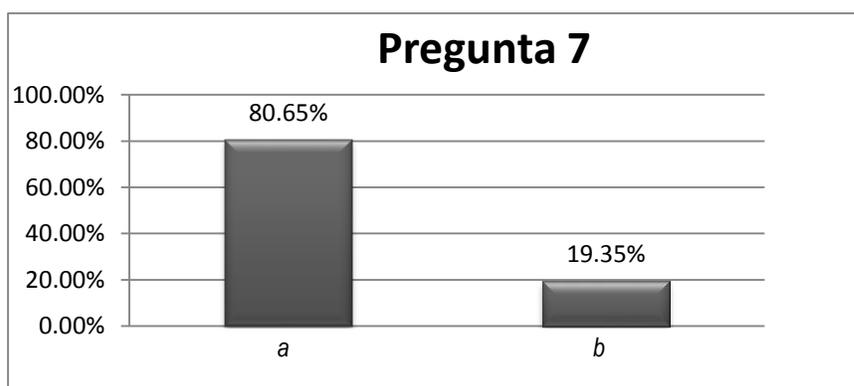
Análisis e Interpretación

El gráfico muestra que un 90.23% protege las declaraciones de mercancías de forma física y electrónica, un 6.45% las resguarda solo de forma física y el 3.23% únicamente de manera electrónica. Lo anterior manifiesta que los agentes aduaneros en su mayoría tienen buenas prácticas en cuanto a la forma de resguardar la documentación de respaldo, lo que asegura que pueda ser utilizada en el momento que sea oportuno.

7- ¿Se auxilia de criterios anticipados emitidos por la DGA, para la elaboración de sus declaraciones de mercancías?

Objetivo: Indagar si los agentes aduaneros hacen uso de los criterios anticipados emitidos por la DGA.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	25	80.65%
b) No	6	19.35%
TOTAL	31	100.00%



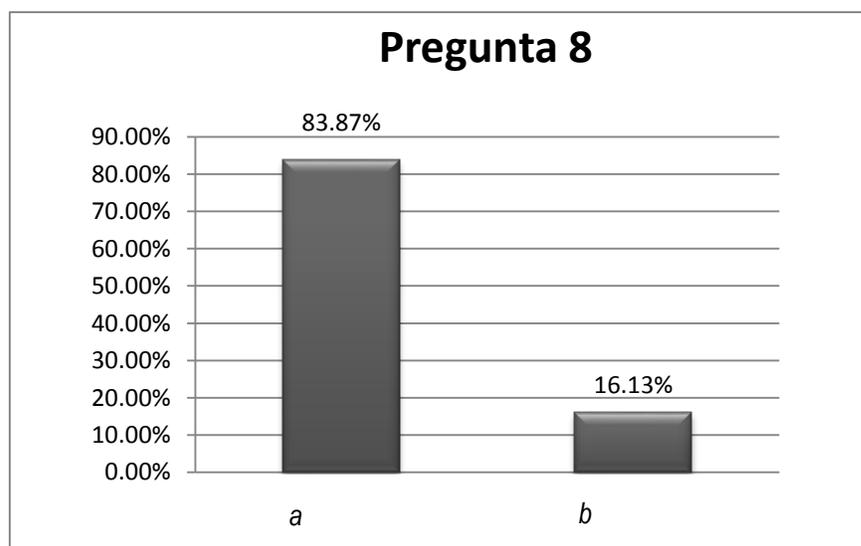
Análisis e Interpretación

El presente gráfico indica que un 80.65% hace uso de criterios anticipados emitidos por la DGA, mientras que el 19.35% restante no los utiliza. Lo anterior muestra que la mayoría de agentes aduaneros al hacer uso de los criterios anticipados minimiza el riesgo de que puedan existir errores en cuanto a la valoración, clasificación y origen de mercancías. Sin embargo aún existe un número significativo de agentes aduaneros que no los utiliza, por lo que tal práctica debe estar establecida en una política de control de calidad.

8- ¿Lleva un registro de control detallado por cliente, de los productos importados, a efecto de facilitar la elaboración de la declaración de mercancías?

Objetivo: Verificar si existen controles en forma de bitácora que permita conocer fácilmente el historial de importaciones de los clientes.

<i>OPCIONES DE RESPUESTA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
a) Si	26	83.87%
b) No	5	16.13%
TOTAL	31	100.00%



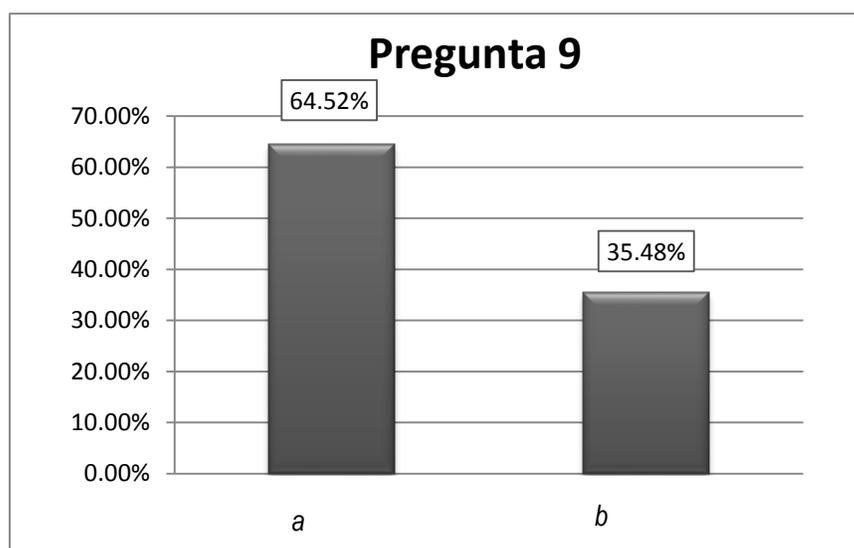
Análisis e Interpretación

El gráfico refleja que el 83.87% de los agentes aduaneros si tiene un registro detallado por cliente de los productos que importa, mientras que un 16.13% no documenta dicha información. Tal buena práctica debería servir para proporcionar un mejor servicio a los clientes, además de mejorar el control interno sobre el trabajo asignado a capa personal.

9- ¿Ha establecido algún tipo de políticas y procedimientos para la selección, contratación y capacitación del personal (auxiliares o tramitadores)?

Objetivo: Determinar si se cuenta con algún criterio preestablecido para seleccionar, contratar y capacitar el personal.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	20	64.52%
b) No	11	35.48%
TOTAL	31	100.00%



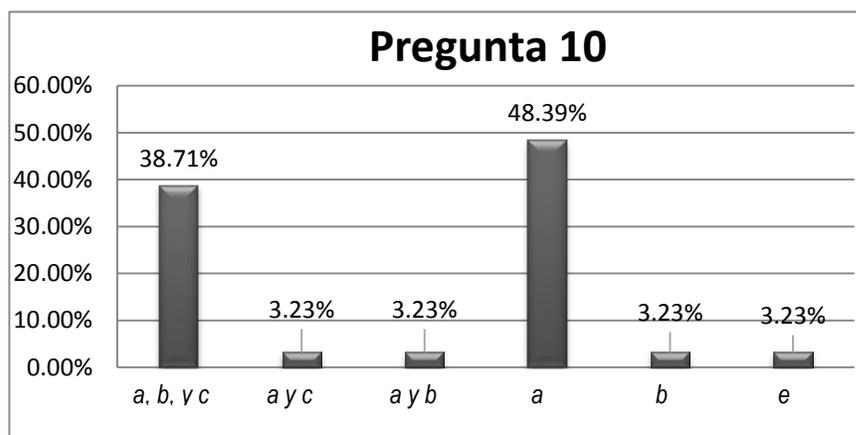
Análisis e Interpretación

El presente grafico refleja que un 64.52% sí posee políticas y procedimientos para la selección y contratación de personal, mientras que un 35.48% no. Lo anterior indica que la mayoría de agentes aduaneros al poseer dichas directrices, están asegurando una mejor calidad y fiabilidad en la prestación de sus servicios. Sin embargo el total de la muestra que seleccionó la opción negativa, debe adoptar procedimientos para el reclutamiento de personal.

10- ¿En qué temáticas en materia de aduana se ha capacitado usted y sus auxiliares en el periodo de Julio de 2012 a Julio de 2013?

Objetivo: Verificar si el agente aduanero y sus auxiliares se capacitan periódicamente en el área aduanera.

Temáticas	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Clasificación de Mercancías	a), b), y c)	12	38.71%
b) Origen de las Mercancías	a) y c)	1	3.23%
c) Valoración de Mercancías	a) y b)	1	3.23%
d) Otra	a)	15	48.39%
e) No nos hemos capacitado	b)	1	3.23%
	e)	1	3.23%
	TOTAL	31	100.00%



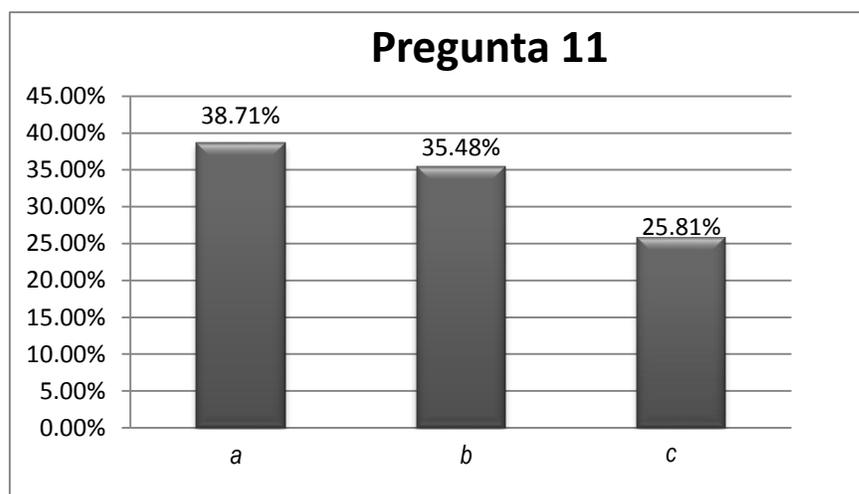
Análisis e Interpretación

Las temáticas en las que más se han capacitado los agentes aduaneros en el periodo de estudio, es en la de origen de mercancías con un 48.39%, seguido de la opción que indica que se han adestrado en las tres áreas investigadas las cuales son origen, clasificación y valoración de mercancías con un 38.71%, las cuatro opciones restantes obtuvieron una representación de 3.23% para cada una. Lo anterior indica que la mayoría al no capacitarse en todas las áreas, están expuestos a que en determinado momento pueda generarse un bajo grado de competencia o desconocimiento en ciertas áreas, afectando el desempeño de su trabajo y su imagen profesional, se corroboró además que a tales capacitaciones no asisten los tramitadores a cargo del agente aduanero.

11- ¿De cuántos tramitadores (empleados) se auxilia para la prestación de sus servicios aduaneros?

Objetivo: Determinar el volumen del recurso humano del que se auxilia el agente aduanero.

<i>OPCIONES DE RESPUESTA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
a) Entre 1 y 5	12	38.71%
b) Entre 6 y 10	11	35.48%
c) Mas de 10	8	25.81%
TOTAL	31	100.00%



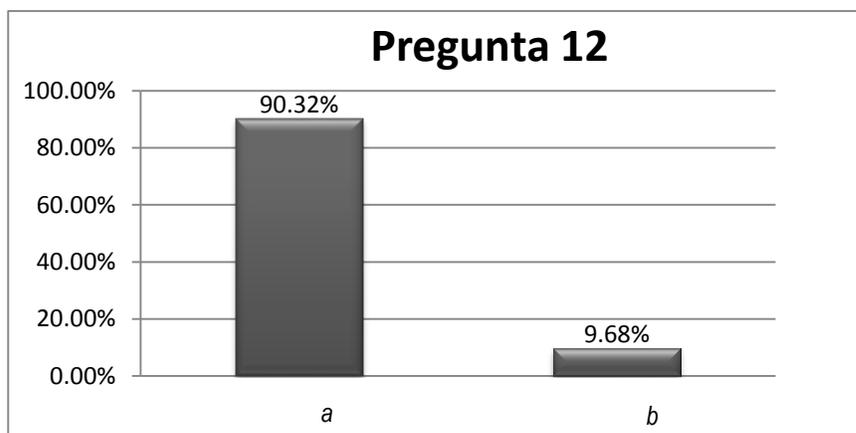
Análisis e Interpretación

El presente gráfico muestra que un 38.71% de los agentes aduaneros encuestados se apoya de entre 1 y 5 tramitadores en la prestación de sus servicios, un 35.48% se auxilia de entre 6 y 10, y únicamente el 25.81% lo hace con más de 10. Lo anterior permite determinar que los agentes aduaneros al auxiliarse en su mayoría de entre 1 y 10 tramitadores, deben de emplear políticas y procedimientos de monitoreo para verificar la calidad del trabajo que éstos realizan.

12- ¿Posee Contrato laboral escrito con sus tramitadores autorizados?

Objetivo: Determinar el grado de formalidad con el que se da la relación patrono-empleado por parte del agente aduanero.

<i>OPCIONES DE RESPUESTA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
a) Si	28	90.32%
b) No	3	9.68%
TOTAL	31	100.00%

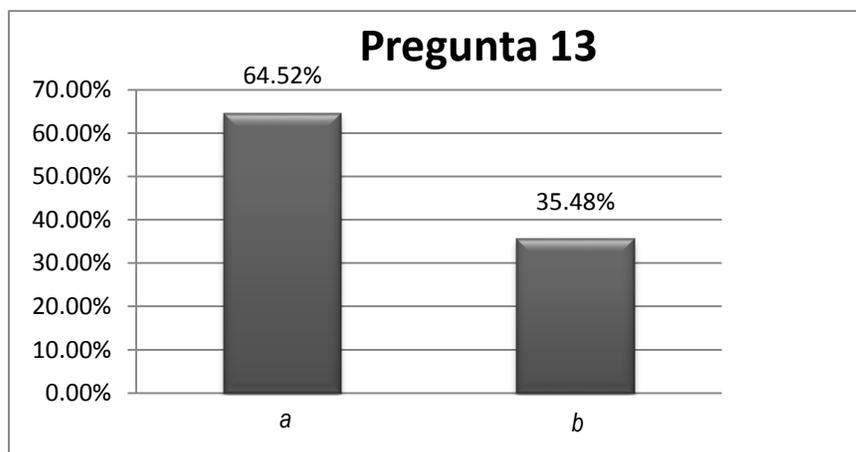
**Análisis e Interpretación**

El presente gráfico muestra que un 90.32% de los agentes aduaneros formaliza el vínculo laboral con sus auxiliares mediante un contrato escrito, mientras que solamente un 9.68% asegura no hacerlo. Lo anterior indica que la mayoría de agentes aduaneros, si cumplen con ese requerimiento exigido por el Código de Trabajo de El Salvador.

13- ¿Cuenta usted con un protocolo de actuación o procedimientos que guíen la forma en la cual presta sus servicios como agente aduanero?

Objetivo: Indagar si existen algunos lineamientos establecidos sobre cómo se prestan los servicios.

<i>OPCIONES DE RESPUESTA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
a) Si	20	64.52%
b) No	11	35.48%
TOTAL	31	100.00%



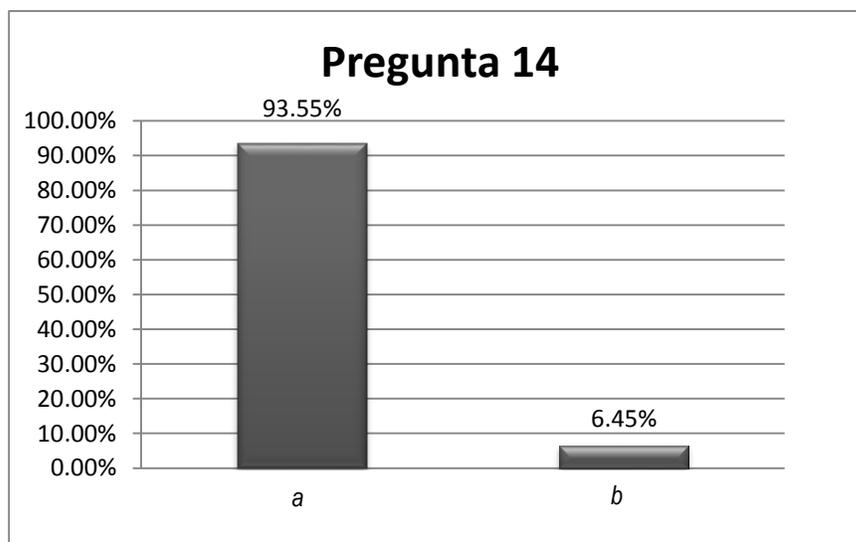
Análisis e Interpretación

El presente gráfico muestra que un 64.26% de los agentes aduaneros si cuentan con un protocolo de actuación establecido para la forma en que prestarán sus diferentes servicios, mientras que un 35.48% afirma no poseer alguno. Lo anterior indica que aunque la mayoría si cuenta con protocolo de actuación, este o no cubre todas las operaciones aduaneras o bien no es cumplido ni llevado a la práctica. Hay un buen número de agentes que no poseen uno, lo que en determinado momento podría hacer que se improvisen ciertas actividades en la prestación de servicios y por ende aumente la probabilidad de cometer algún tipo de error.

14- ¿Se realiza algún tipo de inspección sobre el trabajo realizado por los tramitadores que usted ha autorizado?

Objetivo: Indagar si existe control sobre la forma en la que los tramitadores desempeñan los trabajos asignados.

<i>OPCIONES DE RESPUESTA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
a) Si	29	93.55%
b) No	2	6.45%
TOTAL	31	100.00%



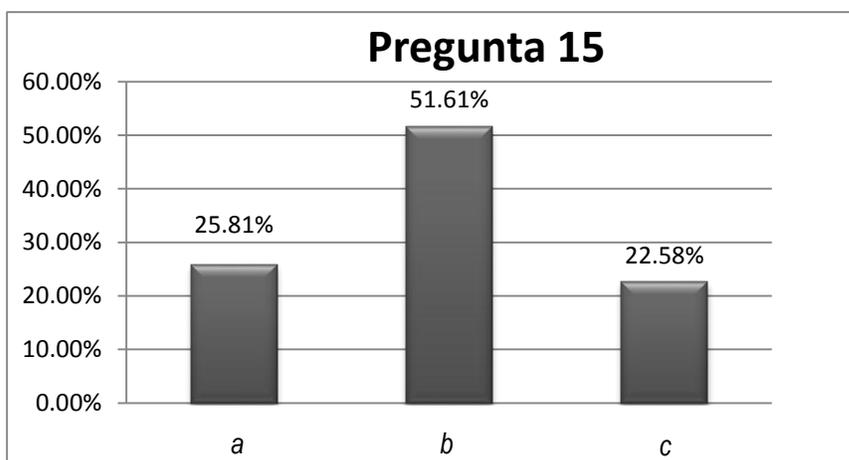
Análisis e interpretación

El presente gráfico muestra que un 93.55% de los agentes si realizan algún tipo de inspección sobre el trabajo llevado a cabo por los tramitadores o auxiliares que ellos autorizan, mientras que solo un 6.45% contestó no realizar inspección sobre dicho trabajo. Lo anterior indica que la mayoría de agentes aduaneros, llevan a cabo la buena práctica de realizar revisiones sobre el trabajo realizado por sus auxiliares, aunque cabe recalcar que dichos controles no se encuentran establecidos en un documento formal, desembocando en que en algunos casos si se realicen inspecciones y en otros no.

15- ¿Según su experiencia, en cuáles son las áreas en las que se cometen mayor cantidad de incumplimientos a la normativa aduanera?

Objetivo: Verificar en que aspectos usualmente se incumple la normativa aduanera.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Mala clasificación arancelaria	8	25.81%
b) Errores en declaraciones de mercancías	16	51.61%
c) Utilización inadecuada del certificado de origen	7	22.58%
d) Otra	0	0.00%
TOTAL	31	100.00%



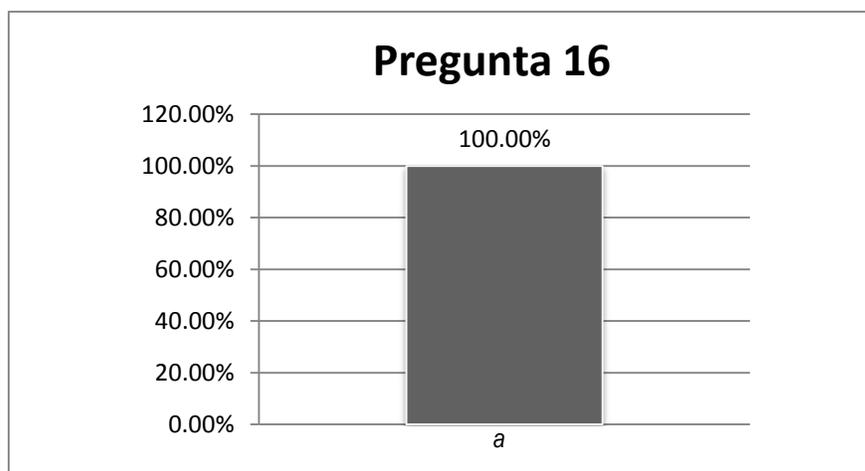
Análisis e interpretación

El presente gráfico indica que según la experiencia de los agentes aduaneros la mayoría de errores se dan al momento de realizar las declaraciones de mercancía con un 51.61%, un 25.81% opina que las faltas se cometen en la clasificación arancelaria y un 22.58% aseguró que las fallas mayormente se presentan en el mal uso de los certificados de origen. Lo anterior demuestra que pese a que los agentes aduaneros afirman tener protocolos de actuación y revisar el trabajo realizado de sus subordinados, estos no son lo suficientemente apropiados, para prevenir el incumplimiento con la legislación aduanera.

16- ¿Considera usted, que es importante la aplicación de control de calidad sobre las operaciones realizadas por agentes aduaneros?

Objetivo: Conocer si el encuestado está consiente sobre la importancia de políticas y procedimientos de control de calidad sobre sus operaciones.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	31	100.00%
b) No	0	0.00%
TOTAL	31	100.00%



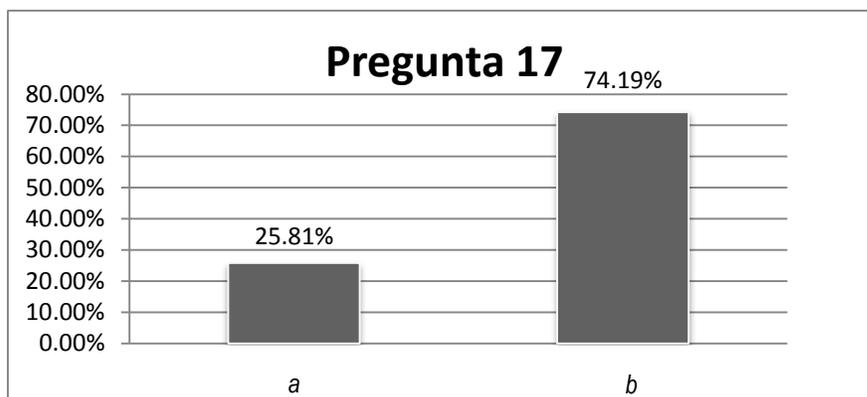
Análisis e Interpretación

El presente gráfico muestra que el 100% de los agentes encuestados considera que es importante la aplicación de control de calidad en la prestación de sus servicios. Lo anterior indica que hay total conciencia por parte de los agentes aduaneros sobre lo importante que es aplicar políticas y procedimientos de control de calidad basados en normativa técnica y legal en las operaciones de comercio exterior en que participan.

17- ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de algún documento, que trate específicamente sobre el tema de control de calidad aplicado a las operaciones realizadas por los agentes aduaneros?

Objetivo: Determinar si los agentes aduaneros conocen sobre algún documento de naturaleza similar al que pretende realizar el grupo investigador.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	8	25.81%
b) No	23	74.19%
TOTAL	31	100.00%



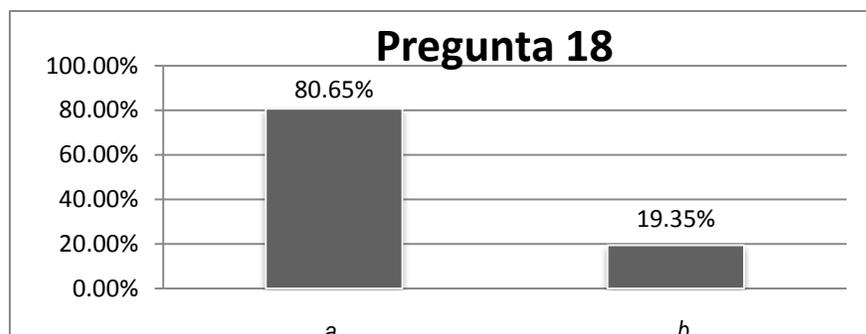
Análisis e Interpretación

El presente gráfico indica, que el 74.19% afirma no tener conocimiento sobre la existencia de algún documento que trate específicamente sobre el tema de control de calidad, mientras un 25.81% menciona que si conoce sobre un instrumento que toque específicamente ese tema. Con lo anterior se demuestra que la mayor parte de agentes aduaneros no conoce ni tiene al alcance un manual técnico que apoye sus operaciones de comercio exterior para mejorar la calidad de sus servicios.

18- ¿Qué grado de importancia le asignaría a la elaboración de un manual de control de calidad sobre base técnica y legal dirigido a las operaciones de comercio exterior en que participan los agentes aduaneros?

Objetivo: Comprobar la importancia que tendría el manual de control de calidad que tiene como objetivo elaborar el grupo investigador.

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Muy importante	25	80.65%
b) Importante	6	19.35%
d) Poco importante	0	0.00%
d) Sin importancia	0	0.00%
TOTAL	31	100.00%



Análisis e Interpretación

El 80.65% de los agentes aduaneros encuestados considera muy importante la creación de un documento tipo manual de control de calidad, mientras que un 19.35% lo considera importante. Lo anterior indica que en términos generales todos los agentes aduaneros poseen la certeza y un alto grado de conciencia de que sería de suma importancia la creación de un documento tipo manual de control de calidad sobre base técnica y legal dirigido a las operaciones de comercio exterior en que participan los agentes aduaneros.

2.6 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Con base a la investigación de campo efectuada sobre la muestra seleccionada del total de agentes aduaneros que se encuentra actualmente operando y que presentan una calificación de riesgo alta por la DGA y luego de hacer un análisis global de la información recopilada por medio de las encuestas, se determinó que la situación actual de los agentes aduaneros es la siguiente:

De acuerdo a los resultados el 96.77% de los agentes aduaneros incluye la elaboración de declaraciones de mercancías entre los diversos servicios de comercio exterior que brindan a sus clientes y es en este servicio donde se presentan las mayores deficiencias, siendo que 51.61% de los encuestados expresó que el mayor número de incumplimientos con la legislación aduanera se da en la preparación de ésta. Pese a que la mayor parte de los encuestados afirma conocer la normativa legal (83.87%), poseer protocolos de actuación (64.52%) y efectuar supervisión sobre el trabajo realizado por sus tramitadores (93.55%), es innegable que su calificación de riesgo refleja un bajo nivel de adopción de políticas y procedimientos de control de calidad sobre base técnica y legal, que garantice que las operaciones de comercio exterior en la que éstos participan, se realicen con la menor frecuencia de errores posibles, y con fiel apego a la legislación aduanera vigente.

La investigación permitió determinar además que los agentes aduaneros deben mejorar las prácticas de formalización de prestación de sus servicios, debido a que el 61.29% de ellos no establece un contrato escrito por los servicios que prestarán a sus clientes. Tal situación repercute en que no queda evidencia alguna del alcance del trabajo al que se compromete el agente, ni de la contraprestación que éste recibirá, dando lugar a que la calidad del servicio prestado pueda disminuir o quedar incompleto, debido al nivel de tramitadores que existe en promedio apoyando el actuar del agente aduanero (solo el 25.81% cuenta con más de diez empleados) , en comparación con la magnitud de operaciones en que participan, según el número de clientes con el que trabajan en promedio, que son más de veinte anuales (51.61%), sin contar con qué en varios casos son clientes recurrentes durante el año; es decir se les presta más de un servicio cada ejercicio.

La mayoría de agentes aduaneros afirmó haber participado en alguna capacitación que les ayude a reforzar sus conocimientos y actualizarse en cuanto a cambios en la legislación aduanera (96.77%), sin embargo no existe uniformidad en cuanto a las áreas en que estos recibieron refuerzo, siendo que el 48.39% no recibió capacitación en las temáticas de origen y valoración de mercancías, por lo que el riesgo

de cometer errores por falta de conocimiento en tales planos incrementa, sumado al hecho de que a las capacitaciones, solo asiste el agente aduanero mas no su personal técnico.

Se confirmó que en general, los agentes aduaneros sí aplican controles de calidad sobre sus operaciones (64.52%), sin embargo, éstos no se llevan a cabo de manera sistemática, ya que el 74.19% no posee un documento por escrito en el que se detallen políticas y procedimientos específicos para las actividades en que estos participan. El 80.65% de los agentes consideran que es de suma importancia la aplicación de directrices encaminadas a lograr mayor calidad en los servicios a prestar; como consecuencia de lo expuesto, la casi totalidad opina que sería muy importante que se elabore un manual de control de calidad sobre base técnica y legal dirigido a las operaciones de comercio exterior en que éstos participan.

En lo que respecta al área contable, se pudo constatar que la parte más significativa de los agentes aduaneros si lleva contabilidad formal, de quienes el 54.84% afirma basarse en la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades. Lo anterior permite determinar que la información financiera emitida por los agentes, al estar basada en su mayoría en una normativa técnica vigente, cuenta con un alto grado de fiabilidad.

CAPITULO III: PROCESOS PRÁCTICOS APLICADOS POR EL AGENTE ADUANERO PARA LOS TRÁMITES DE COMERCIO EXTERIOR IMPLEMENTANDO POLÍTICAS DE CONTROL DE CALIDAD

En el presente capítulo se desarrollan diferentes casos prácticos, en los que se exponen diversas situaciones que ejemplifican las actividades de los agentes aduaneros en operaciones de comercio exterior. En cada uno de ellos, se desarrolla de forma cronológica los pasos a seguir para efectuar importaciones, exportaciones y diversos regímenes utilizados por los importadores y exportadores que recurren a los servicios de agentes aduaneros para realizar sus transacciones. Además al final de los casos prácticos se presenta el manual de control de calidad completo.

Los casos han sido redactados bajo el contexto de un mismo importador denominado SUPERMARKET DE EL SALVADOR S.A DE C.V. quien forma parte de una cadena de supermercados en Centroamérica y realiza importaciones y exportaciones de diversos productos entre las demás afiliadas y con sus diversos proveedores. Todos los casos han sido abordados bajo el supuesto que éste trabaja con el mismo agente aduanero. Cabe destacar que el desarrollo de cada uno de ellos incluye la representación de los documentos característicos inmersos en cada paso (operación) propio del caso planteado, lo que también incluye la identificación de la base legal y técnica correspondiente a cada actuación.

Adicionalmente se incorpora un análisis de aquellos pasos o procesos en los que se haya presentado algún tipo de deficiencia, que afecten la imagen de los servicios, que representen motivo de infracción aduanera, se haya identificado negligencia por parte del personal encargado o bien pudieron afectar de alguna otra forma el interés del importador o usuario de los servicios aduaneros.

Por último y en relación a todo lo anteriormente descrito se incorporan una serie de políticas y procedimientos respecto al control de calidad, encaminadas a representar la implementación y el desarrollo ideal de las operaciones en las que se han suscitado las deficiencias incorporadas a los casos.

CASO 1 - ERRORES EN LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS

La empresa SUPERMARKET DE EL SALVADOR S.A. de C.V. requiere importar 198 cajas, las cuales contienen un set de 6 vasos cada una, procedentes de Panamá, de dos proveedores distintos, uno de ellos le entregara 100 cajas de vasos de vidrio y el otro 98 con vasos de plástico, por tal motivo contacta a un Agente Aduanero, para que realice las diligencias necesarias para poder importar los productos solicitados.

El agente propone al importador que los productos sean transportados por un mismo transportista, para que estos arriben el mismo día a la aduana.

El importador proporciona al agente aduanero los siguientes documentos:

- a) Factura comercial de cada pedido.
- b) Carta porte y manifiesto de carga.

Documentación anexa a la declaración de mercancías. Art. 321 al 323 RECAUCA.

DESARROLLO:

1. El agente realiza el teledespacho de las declaraciones de mercancías en el sistema SIDUNEA++. *Art. 172 RECAUCA*

UNIDAD / SERIE 12122

2 Exportador No. 1 PLASICOS FINOS, DE CA Final Calle Vosquez Verdez, # 4434, Panama		1 DECLARACION A ADUANA Codigo : 01 Terretre San Bartolo Manit. : 321	
8 Destinatario No. G6141110911011 SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 5ta AV. Sur # 2345, San Salvador		9 Responsable financiero No:	
14 Declarante / Representante No. MANUEL HERNANDEZ Colonia Escalon, # 123 San Salvador		10 Pais ultima proced. 11 Pais transaccion 12 Total Costos 13 Tasas	
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais 19 Ct SV01965, C-65774, RE-8277 SV 0		15 Pais de Exportacion PANAMA 16 Pais exp. a b 17 Pais destino a SV b XX	
21 No. ARIVU XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX SV		16 Pais de origen PANAMA 17 Pais de destino El Salvador	
25 Modo trasp 26 Modo trasp 27 Lugar de descargue 1 frontera interior SAL SAN SALVADOR SV		20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB 98 XX	
29 Aduana de Entrada TERRESTRE AMATILLO 30 Localizacion mercancias 0109		22 Divisa y total de Factura 23 Tasa camb. 24 Naturaleza 200.00 1 X X Transac	
31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Marcas y numeros: S/M Cantidad y Embalaje : 100 PK de las BULTO mercancias No(s) contenedor(es):		28 Datos financieros Codigo banco : 00 Modalidad : 3 TELEDESPACHO DE MERCANCIAS	
44 Licencia No: / V / CD : XXXXXXXXXXXX Docs. 100.00 + 20.00 + 0.00 + 0.00 - 0.00 Adjun. D.A.: 049 Certificas		32 Item 33 Posicion arancelaria 1 No 3924.10.90 000	
47 Tipo Base imponible Tasa Importe MP Liqui- DAI 320.00 15 48.00 1 dacion IVA 368.00 13 47.84 0 de los OTR 0 0 0 1 impues OTG 0 0 0 0 tos		34 Pais ori. 35 Peso bruto 36 Acuerdo a PAM b 162.00 kg 37 Regimen 38 Peso neto 39 Quo/Lic. 400 000 150.00 kg	
50 Observaciones No Firma :		40 Documento de transporte / anterior 0123	
51 Adu paso previo y pais		41 Cantidad 42 Valor FOB/Item 43 Metod. 100 200.00 Val.	
52 Garantia no valida para		44 Codigo MS 45 Ajuste 1	
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :		46 Valor CIF/Item 420	
Sello :		48 Cuenta de credito 49 Cod. Deposito/Plazo en dias /	
Se Lugar y fecha		B DATOS CONTABLES Modo de pago : CONTADO No. de liquidacion : Fecha : No de recibo : Fecha : Garantia : 0 Fecha : Impuestos globales: 0.00 Dolares Importe total : 0 Dolares	

MARIO CASTILLO
AGENTE DE ADUANA AUTORIZADO
REGISTRO No. 123

No 12122
Firma

2. Se realiza pago de los impuestos autodeterminados. *Art. 173 RECAUCA.*

3. Se presenta la declaración con toda su documentación anexa para su doble registro en la aduana de destino.

GLASS CA.
Calle Castillo # 3,
Santiago, Panama.

FACTURA N° 1256
30 de SEPTIEMBRE de 2013

CLIENTE: SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. N.I.F.: -
DOMICILIO: STA AV. SUR # 2345, SAN SALVADOR PAGO: TRANSFERENCIA

CANTIDAD	CONCEPTO - REFERENCIA	PRECIO	IMPORTE	
100 CJ	SET DE VASOS DE VIDRIO, PALMAR.	\$ 3.00	\$ 300.00	
TOTAL BRUTO	DESCUENTO	I.V.A.		TOTAL
\$ 300.00	% 0.00	BASE	% IMPORTE R.E.	\$ 300.00
		-	-	

PLASTICOS FINOS DE CA.
Final Calle Vosquez Verdes # 4434,
Panama

FACTURA N° 3764
30 de SEPTIEMBRE de 2013

CLIENTE: SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. N.I.F.: -
DOMICILIO: STA AV. SUR # 2345 SAN SALVADOR PAGO: TRANSFERENCIA

CANTIDAD	CONCEPTO - REFERENCIA	PRECIO	IMPORTE	
98 CJ	SET DE 6 VASOS PLASTICOS	\$ 2.04	\$ 200.00	
TOTAL BRUTO	DESCUENTO	I.V.A.		TOTAL
\$ 200.00	% 0.00	BASE	% IMPORTE R.E.	\$ 200.00
		-	-	

MANIFIESTO DE CARGA					
TRANSP: C65774			TRANSPORTES ESTANDAR		
FECHA: 30/09/2013			N° 123		
LUGAR DE EMBARQUE: PANAMA			LUGAR DE DESTINO: EL SALVADOR		
CABEZAL PL: C65774			CHOFER: AMERICO VILLALOBOS		
REMOLQUE: C-9					
C.PORTE	CANTIDAD	PESO Kg.	REMITENTE	CONSIGNATARIO	CONTENIDO
	100	162.00	GLASS CA.	SUPER MARKET S.A. DE C.V.	CAJAS CON VASOS DE VIDRIO
	98	85.00			CAJAS CON VASOS DE PLASTICO
TOTAL	198	247.00			
CONDUCTOR:	AMERICO VILLALOBOS				
FLETE					\$ 100.00
SEGURO					\$ 40.00

CARTA DE PORTE					
TRANSP: C65774			TRANSPORTES ESTANDAR		
FECHA: 30/09/2013			N° 123		
LUGAR DE EMBARQUE: PANAMA			LUGAR DE DESTINO: EL SALVADOR		
CABEZAL PL: C65774			CHOFER: AMERICO VILLALOBOS		
REMOLQUE: C-9					
C.PORTE	CANTIDAD	PESO Kg.	REMITENTE	CONSIGNATARIO	CONTENIDO
	100	162.00	GLASS CA.	SUPER MARKET S.A. DE C.V.	CAJAS CON VASOS DE VIDRIO
	98	85.00			CAJAS CON VASOS DE PLASTICO
TOTAL	198	247.00			
CONDUCTOR:	AMERICO VILLALOBOS				
FLETE					\$ 100.00
SEGURO					\$ 40.00

La declaración es inspeccionada por el oficial aduanero el cual procede a dar selectividad, la cual se marca roja (inspección inmediata), se asigna contador vista y se realiza la verificación. Art. 336 RECAUCA.

DOP-GO-166

Rev. 24/10/08

AUTO DE DESIGNACIÓN PARA VERIFICACIÓN INMEDIATA

En la Administración de la Aduana SAN BARTOLO, SAN BARTOLO, a las 8:00 horas con 38:00 minutos del día 03 de OCTUBRE de dos mil TRECE; **DESÍGNASE** al Contador Vista RAUL MARTINEZ, con Login 029-3, para que realice la verificación inmediata del cumplimiento de las obligaciones aduaneras tributarias y no tributarias del Régimen que ampara la Declaración de Mercancías (), Declaración de Equipaje (), FAUCA (), ARIVU (), DMTI () o DTI () número 4-124 con número de referencia 0109967628, de fecha 01 de OCTUBRE de dos mil TRECE, a nombre de SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de conformidad a lo prescrito por los Arts. 8, 84 y 85 del CAUCA, 5 y 336 del RECAUCA, 3, 16 y 19 de la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas, 12, y 13 de la Ley de Simplificación Aduanera.


RICARDO ENRIQUE CORRALES
ADMINISTRADOR DE ADUANAS
0614-1140000022
Dirección General de Aduanas-SI
F Administrador de Aduanas

Recibido:


JOSE OSCAR LANDAVERDE
CONTADOR VISTA
0702-011271-016
Dirección General de Aduanas-SI
F Contador Vista

El contador vista, realiza la revisión y encuentra las siguientes deficiencias:

El peso declarado y las cuantías expresadas en la declaración de mercancías no corresponden a lo verificado físicamente, esto es debido a que se contabilizan 98 cajas de vasos plásticos y su peso declarado es de 150 kg el cual no corresponde al tipo de mercancías citada.

Al momento de determinar tales diferencias en la inspección, el tramitador identifica la causa y es que en la declaración se ha utilizado la misma cuantía y peso con respecto a la importación de los vasos de vidrio.

El contador vista verificó el valor de los derechos e impuestos, los cuales estaban correctamente declarados, por tal motivo se determinó que la deficiencia solamente corresponde a una infracción administrativa y establece multa de \$ 50.00

Art. 5 literal b) y 6 Ley especial para sancionar infracciones aduaneras. Art.349 del RECAUCA

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
DIVISIÓN DE OPERACIONES
BITÁCORA DE VERIFICACIÓN INMEDIATA

ADUANA / DELEGACIÓN DE ADUANA _____

A. OFICIAL ADUANERO/ FUNCIONARIO AUTORIZADO:

JUAN MARTINEZ Código: 5564 Firma: _____

No. Declaración: 4-124 Fecha: 01-10-13 Hora: _____

Nombre del Importador / Exportador: SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Tipo de Operación: Importación de Mercancías Importación de Vehículo Usado
Exportación / Reexportación. FUTB

No. de Items: 1

Consulta de Criterio
(Selectividad 02)

Fecha: _____ Hora: _____

Entrega: Fecha: 03-10-13 Hora: 8.38

B. CONTADOR VISTA : RAUL MARTINEZ Código: 029-3Firma: _____
HORA

	FECHA	HORA
Recibe:	_____	_____
Consulta de Criterio:	_____	_____
Presencia del Tramitador:	03-10-13	8:40
Inicio de Inspección Física:	03-10-13	8:50
Fin de Inspección Física:	03-10-13	10:30
Liquidación en Sistema:	03-10-13	2:00
Entrega:	03-10-13	2:15

CARACTERÍSTICA INSPECCIONADA	CORRESPONDE A LO DECLARADO		1.1 OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. Clasificación Arancelaria	X		
2. Valores		X	DIFERENCIAS EN EL PESO
3. Cuantía		X	DIFERENCIAS EN CUANTIAS
4. Origen	X		
5. VIN Correcto	X		
Verificó Sistema de Discrepancia: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			PORCENTAJE REVISADO: 100%
Firma de Contador Vista: _____		Sello: _____	

**C. OFICIAL ADUANERO / FUNCIONARIO
AUTORIZADO:**

Firma: _____

Entrega _____ de _____ documentos:
Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

Nota: La Parte C no aplica en:

- Zonas Francas
- Revisiones Físicas de Fronteras
- En las Almacенadoras La Roca y Transauto.
- Aduana Marítima Acajutla.

Se informa a la división jurídica lo determinado, los cuales entregan mandamiento de pago por la infracción, la cual es cancelada al momento.

MINISTERIO DE HACIENDA DIRECCION GENERAL DE ADUANAS		1) DIA	MES	AÑO
COMPROBANTE DE PAGO No. 26093005		03	OCT	2013
2) BANCO	CITY	3) CUENTA No. 986735-36		
4) SOLICITANTE SUPER MARKET, DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		5) UBICACIÓN DEL INSUERBLE O SERVICIO		
6) ACTO O CONTRATO		7) DERECHOS		
MULTA ADMINISTRATIVA		s 50.00		
8) VALOR A PAGAR EN LETRAS				
FIRMA DEL DEPOSITANTE		FIRMA Y SELLO DEL COLECTOR		
ORIGINAL-CUENTE		ESPACIO PARA CERTIFICACION DE BANCO		

Se presenta ésta ante el oficial aduanero quien luego de verificar devuelve ejemplar de la declaración al tramitador.

4. Se realiza el levante de las mercancías

ANÁLISIS:

El teledespacho de la declaración de mercancías así como su presentación ante la autoridad aduanera es el paso indispensable regulado en la legislación aduanera, en la que se someten a revisión todas las operaciones previamente realizadas (que se muestran en forma documental), la declaración de mercancías corresponde el principal documento de amparo del régimen al que se busca someter a la mercancías, es por dicha razón que la revisión de ésta así como su verificación previo al teledespacho y su presentación respecto a los datos de los documentos que la amparan (documentación anexa) debe ser indispensable, evitando diferencias entre lo declarado, lo cual conlleva a incumplimientos con la legislación acarreado multas a cargo de los importadores, desprestigio al agente aduanero, así como registro de discrepancias a su expediente.

DIAGNOSTICO:

El agente aduanero debía presentar dos declaraciones de mercancías, una para las cajas de vasos plásticos y otra para las que contenían vasos de vidrio. Sin embargo para ambas declaraciones utilizó los datos de cuantía y peso correspondientes a los vasos de vidrio. Tal error provocó que al hacerse la inspección física, el contador vista comprobará que los datos de la declaración de mercancías fueran incongruentes con los verdaderos. Lo cual le ameritó una multa administrativa.

POLÍTICAS APLICABLES:

Las políticas que aplican para tal caso, están incluidas dentro del manual de control de calidad en su apartado cinco dedicado al desempeño del trabajo. A continuación se exponen las políticas número seis, siete y 13 con sus respectivos procedimientos:

POLÍTICA

- Requerir una revisión de control de calidad para todas las tareas relacionadas a la prestación de servicios.

PROCEDIMIENTOS:

- Los trabajos de operaciones aduaneras que se asignen deberán ser revisados oportunamente para verificar que:
 - i) El trabajo se realiza de acuerdo a la normativa técnica y requisitos legales.
 - i) Si se ha obtenido la documentación suficiente, y apropiada que permita sustentar las declaraciones de mercancías u otro documento legal.
 - ii) Si los procedimientos necesarios para cumplir con una tarea se han desarrollado en su totalidad.
 - iii) Si es necesario modificar los procedimientos para que se adapten a la naturaleza del servicio que se brindará.
 - iv) Si las consultas y respuestas entabladas con el cliente, están documentadas adecuadamente.

POLÍTICA

- Elección y asignación de revisores de control de calidad.

PROCEDIMIENTO:

- Todo trabajo relacionado con servicios aduaneros será revisado por una persona distinta a la de su elaboración, para evitar que se cometan errores.

POLÍTICA

- El agente aduanero o cada tramitador será responsable de los casos o trabajos que se le asignen, y su deber es terminarlo en el tiempo presupuestado para su ejecución, para no ocasionar atrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente.

PROCEDIMIENTO

- Los trabajos que ameriten o requieran mayor tiempo que el asignado, se deberá reportar por escrito con antelación para evitar la acumulación de trabajo.

CASO 2 - IMPORTACIÓN DEFINITIVA BAJO TLC

La empresa SUPERMARKET DE EL SALVADOR S.A. de C.V. requiere importar 200 cajas que contienen manzanas california procedentes de Estados Unidos de América, por tal motivo contacta a un agente aduanero, para que realice las diligencias necesarias para poder importar los productos solicitados.

Se le entregan los siguientes documentos:

- c) Copia de factura comercial
- d) Copia de carta porte y manifiesto de carga
- e) Certificado de origen

Documentación anexa a la declaración de mercancías. Art. 321 al 323 RECAUCA.

DESARROLLO:

1. El agente aduanero mediante el apoyo de uno de sus tramitadores obtiene el certificado Fitosanitario, ya que por la naturaleza del producto importado, se debe solventar este requisito no tributario. Dicho trámite se realiza en la Ventanilla del CIEX El Salvador. *Art 13 Ley de Sanidad Vegetal y Animal. Capítulo 31 Reglas de Aplicación e Interpretación del Arancel Centroamericano de Importación.*

IMPORTADOR		EXPORTADOR	
No. de NIT	0614-161092-108-0	Nombre	BEST FRUIT
Nombre	SUPER MARKET, S.A. DE C.V.	Dirección	15 AV. SAN FRANCISCO, DELAWEER, # V2345 LOS ANGELES CALIFORNIA
Dirección	5TA AV SUR, #234 SAN SALVADOR		
Punto de Entrada	ACAJUTLA	Pais de Procedencia	ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
Tramitador	JUAN PEREZ	Punto de Procedencia	
		Procesador	
PESO MAXIMO AUTORIZADO PARA IMPORTACION			
Peso Total en Kilogramos	3,400.00		
Valor a Pagar (Según Acuerdo Tarifario)		\$	38.70

DETALLE DE PRODUCTOS AUTORIZADOS Y REQUISITOS SANITARIOS	
Código Arancelario	
Producto:	No. de Autorización : I - 2011 - 038948 - IN - 001
Peso:	3,400.00- KILOGRAMOS
Cantidad descriptiva:	
Documentos exigibles:	

FIRMA Y SELLO DIRECTOR GENERAL

FIRMA Y SELLO DEL INSPECTOR



En la ilustración anterior se presenta la autorización que emite el MAG, amparando la introducción de los productos y certificando que los productos importados provienen de un país con el debido sistema de inspección para estas exportaciones, porque se cumple los requisitos de salubridad.

2. Se realiza el teledespacho de la Declaración de Mercancías por medio del sistema SIDUNEA++. *DACG 005-2009 "Permisología en SIDUNEA++"*

UNIDAD / SUCURSAL
No 12122

2 Exportador No.: BEST FRUIT 15 Av. San Francisco, delaware, 2345, Los Angeles California, USA. cod. 4235667		1 DECLARACION		2 ADUANA Codigo : 01 TERRESTRE SAN BARTOLO Manif. :	
8 Destinatario No. 06141110911011 SUPER MARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. STA AV. SUR # 2345, SAN SALVADOR		3 Pagina 1 1		4 List. Registro Numero : 4-321 Fecha : 10/10/2013	
14 Declarante / Representante No. MANUEL HERNANDEZ Colonia Escalon, #123 San Salvador		5 Items 1		6 Tot. bultos 200	
18 Registro Transportista. Medico de Transporte Pais SV 0		9 Responsable financiero No:		7 Numero de referencia 2013 / 010967628	
21 No. ARIVU XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX SV		10 Pais ultima proced. 11 Pais transaccion		12 Total Costos 2100.00	
25 Modo trasp 1 frontera		26 Modo trasp interior		27 Lugar de descargue SAL SAN SALVADOR SV	
29 Aduana de Entrada MARITIMA ACAJUTLA		30 Localizacion mercancías 0109		15 Pais de Exportacion USA	
31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Marcas y numeros: S/M Cantidad y Embalaje : 200 PK No(s) contenedor(es): BULTO		20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB 98		16 Pais exp. a USA b XX a SV b XX	
44 Licencia No: 2300.00+130.00 + 0.00 + 0.00 - 0.00 Docs. D.A.: 049		22 Divisa y total de Factura 2100.00		23 Tasa camb. 1	
47 Tipo Base imponible Tasa Importe XP		28 Datos financieros Modalidad : 3 TELEDESPACHO DE MERCANCIAS Banco Declaracion por pagar. Agencia : 00 Fecha Pago : 00		24 Naturaleza X X Transac	
50 Observaciones No Firma :		32 Item 1 No		33 Posicion arancelaria 0808.10.00 000	
51 Aduana previo y pais		34 Pais ori. a USA b		35 Peso bruto 3320.00 kg	
52 Garantia no valida para		37 Regimen 400 000		38 Peso neto 3080.80 kg	
54 Lugar y fecha		41 Cuantía 200		42 Valor FOB/Item 2100.00	
55 Aduana de destino (y pais)		43 Metodo Val.		44 Ajuste 1	
56 Lugar y fecha		46 Valor CIF/Item 4530.00		47 Metodo Val.	
57 Aduana de destino (y pais)		48 Cuenta de credito		49 Cod. Deposito/Plazo en dias	
58 Aduana de destino (y pais)		50 Observaciones No Firma :		51 Aduana de destino (y pais)	
59 Aduana de destino (y pais)		52 Garantia no valida para		53 Aduana de destino (y pais)	
60 Aduana de destino (y pais)		61 Aduana de destino (y pais)		62 Aduana de destino (y pais)	
63 Aduana de destino (y pais)		64 Aduana de destino (y pais)		65 Aduana de destino (y pais)	
66 Aduana de destino (y pais)		67 Aduana de destino (y pais)		68 Aduana de destino (y pais)	
69 Aduana de destino (y pais)		70 Aduana de destino (y pais)		71 Aduana de destino (y pais)	
72 Aduana de destino (y pais)		73 Aduana de destino (y pais)		74 Aduana de destino (y pais)	
75 Aduana de destino (y pais)		76 Aduana de destino (y pais)		77 Aduana de destino (y pais)	
78 Aduana de destino (y pais)		79 Aduana de destino (y pais)		80 Aduana de destino (y pais)	
81 Aduana de destino (y pais)		82 Aduana de destino (y pais)		83 Aduana de destino (y pais)	
84 Aduana de destino (y pais)		85 Aduana de destino (y pais)		86 Aduana de destino (y pais)	
87 Aduana de destino (y pais)		88 Aduana de destino (y pais)		89 Aduana de destino (y pais)	
90 Aduana de destino (y pais)		91 Aduana de destino (y pais)		92 Aduana de destino (y pais)	
93 Aduana de destino (y pais)		94 Aduana de destino (y pais)		95 Aduana de destino (y pais)	
96 Aduana de destino (y pais)		97 Aduana de destino (y pais)		98 Aduana de destino (y pais)	
99 Aduana de destino (y pais)		100 Aduana de destino (y pais)		101 Aduana de destino (y pais)	

MANUEL CASTILLO
 AGENTE DE ADUANA AUTORIZADA
 REGISTRO No.

No 12122
 Firma

Se informa el arribo del medio de transporte que traslada las mercancías a aduana.

Las mercancías son recibidas por un inspector de cuarentena quien realiza inspección del medio de transporte y las mercancías, para determinar su liberación.

En la aduana se presentan dos copias originales de la declaración de mercancías, las cuales son devueltas argumentando que no se agregó la documentación original respecto a la factura y documentos de transporte. *Arts.321 y 326 letra y g) RECAUCA.*

DOP-GO-002
Rev. 03/11/08

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS
DIVISIÓN DE OPERACIONES**

**HOJA DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS
(EN BASE AL ART. 326 RECAUCA)**

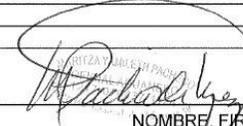
ADUANA: TERRESTRE SAN BARTOLO

CONSIGNATARIO: SUPER MARKET, S.A. DE C.V.

No. DE REGISTRO: 4 - 321

NORMATIVA A SUBSANAR/ BASE LEGAL	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN
ARTICULO 326 RECAUCA	LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS REPECTO LA FACTURA, CARTA DE PORTE, MANIFIESTO DE CARGA Y CERTIFICADO DE ORIGEN SON COPIAS, PARA LA IMPORTACION DEBERAN DE PRESENTARSE LOS ORIGINALES

FECHA: 12-10-2013


 NOMBRE, FIRMA Y SELLO
OFICIAL ADUANERO

JUAN PEREZ - TRAMITADOR COD 01-0023

CÓDIGO, NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE LA HOJA DE DEVOLUCIÓN

NOTA: SR. USUARIO NO OLVIDE ANEXAR ESTA HOJA CUANDO PRESENTE NUEVAMENTE LA DOCUMENTACIÓN.

Se agrega la documentación original y se presenta nuevamente la declaración, a la cual se le asigno selectividad la cual marca levante inmediato (selectividad verde)

ANÁLISIS:

La documentación anexa conforma la base que sustenta la declaración de mercancías, ésta no solo corresponde por el cumplimiento con la legislación aduanera (así como toda la demás regulaciones), si no que incorpora un papel importante en la determinación de las obligaciones tributarias y en este caso específico, la factura y los documentos de transporte corresponden a la base para sustentar el valor en aduanas, es por ello que la verificación de la incorporación de dicha documentación en los términos requeridos (en originales, en este caso) es de gran importancia para evitar contratiempo en los tramites, aun con mayor énfasis en los casos en que retrasos como el acontecido ocasionan dificultades, debido al tipo de mercancías de productos perecederos o aquellos con requerimientos específicos de almacenaje.

DIAGNÓSTICO:

El tramitador cometió el error de no anexar a las declaraciones de mercancías las facturas y documentos de transporte originales, lo cual repercute en un retraso en el trámite para despachar las mercancías. La situación se agrava ya que al ser productos de naturaleza perecedera, el importador se ve afectado económicamente ya que ahora deberá distribuir y vender las manzanas en un menor espacio de tiempo.

POLÍTICAS APLICABLES

Como propuesta para disminuir el riesgo de que ocurran situaciones como la anterior expuesta, que afecten negativamente los intereses del agente aduanero, se recomienda la implementación de la política número ocho incluida dentro del apartado denominado “desempeño del trabajo” del manual de control de calidad.

POLÍTICA

- La Supervisión de los trabajos asignados al personal se hará de manera jerárquica.

PROCEDIMIENTOS

- Cada trabajo relacionado al servicio aduanero debe ser supervisado en forma oportuna con los objetivos siguientes:
 - i) Darle seguimiento al avance del trabajo.
 - ii) Verificar la competencia del personal involucrado, y si tienen el tiempo disponible para llevar a cabo el trabajo.
 - iii) Verificar que se esté desarrollando de acuerdo a la base legal.
 - iv) La supervisión se ejercerá de acuerdo al rango del personal según organigrama establecido.
- Los Agentes Aduaneros serán los responsables de evaluar el trabajo de los tramitadores, de acuerdo al nivel de jerarquía establecido por el organigrama.
- Se debe realizar revisión a toda documentación proporcionada por los usuarios de servicios.
- La documentación proporcionada por los usuarios de los servicios debe ser resguardada en un lugar apropiado para salvaguardar la integridad de los mismos.

CASO 3 - IMPORTACIÓN BAJO EL RÉGIMEN DE DEPÓSITO ADUANERO.

La empresa SUPERMARKET DE EL SALVADOR, busca importar 5 lotes de 15 televisores LED cada uno, para sus sucursales en el país, no obstante, debido al plan de distribución que este posee, requiere poder importarlos por lotes, por lo que busca que se le asesore respecto a la mejor manera de importarlos.

El agente sugiere importarlos bajo el régimen de depósito aduanero, y que se desarrollen desprendimientos trimestrales, pero que se importe definitivamente el primer lote para las sucursales. Por lo anterior el agente realizará las gestiones para que los 4 lotes restantes sean admitidos en el depósito Aduanal Logistic Solutions S.A. de C.V.

Se le entregó al agente la siguiente documentación:

1. Factura Comercial.
2. Documentos de Transporte (Carta porte y Manifiesto de carga).

DESARROLLO:

1. Requisito propio del régimen:

El agente solicita al importador que realicen las siguientes actividades:

- Garantice por medio de la Dirección General de Tesorería los impuestos.
- Obtener carta de Aceptación e Informe de Almacén del depósito.

Art. 52, 99 y 100 del CAUCA, Arts. 323, 482-500 del RECAUCA.

Blue Logistics

LOGISTIC SOLUTIONS, S.A. DE C.V. *Alvarez*
 Edificio 15 Norte, Parque de Servicios Exportsalva, Km 24 Carretera a Santa Ana, Lourdes Colon, La Libertad. El Salvador, C.A.
 Telefono: 2525-6800 Fax 2525-6842

Lourdes Colón, 15 de OCTUBRE de 2013

Reporte General de Recepción N° **00485-11-LS**

Señor,
 Administrador Aduana
 Presente

Estimado Señor:
 De la manera mas atenta hacemos de su conocimiento que las mercancías amparadas en BL y/o Carta de Porte que se detallan a continuación, han ingresado bajo el Régimen de Depósito Temporal a **Logistic Solutions S.A. de C.V.**, ubicado en Edificio 15 Norte, Parque de Servicios Exportsalva, Km 24 Carretera a Santa Ana, Lourdes Colon, La Libertad. El Salvador, C.A. previo al cumplimiento de los permisos correspondientes.

Después de haber revisado la documentación correspondiente al contenedor C- 65774 , se autoriza la recepción en nuestro almacén, e informamos los detalles:

Aduana de Ingreso: MARITIMA ACAJUTLA

Número de Manifiesto: 34667 **Fecha Manifiesto:** 32445

N°	BL o Carta de Porte	Consignatario	Bultos	Peso	Volumen
1	EX4353-3	SUPER MAERKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	60	19,200.00	-
Totales					

Original : Aduana
 CC: Consolidador

Cordialmente

[Firma]

[Firma]

[Sello: LOGISTIC SOLUTIONS S.A. DE C.V. DEPOSITO]

[Sello: 15 OCT 2013]

2. Se teledespacha la declaración de mercancías indicando el régimen de depósito temporal, respecto a los 4 lotes que se someterán a éste y una declaración definitiva por el lote que se importará al momento del arribo.

3. se cancelan los derechos e impuestos por la importación definitiva.

Se informa el arribo de las mercancías, a la aduana de destino.

4. Se presentan dos ejemplares de la declaración de mercancías firmadas y selladas por el Agente Aduanero, adjuntando la documentación antes mencionada para someterse al depósito temporal y por la importación definitiva de un lote.

Se verifica y valida la información de los documentos contra lo registrado en el sistema y procede a someterlo a selectividad, el cual indica "Levante Automático".

Se procede al despacho inmediato de la mercancía.

5. Al momento de realizar los desprendimientos se presenta con la declaración bajo régimen de importación definitiva lo siguiente:

1. Copia de DM de Depósito
2. Copia de Factura.

Art. 493 RECAUCA.

Se realiza el mismo procedimiento que en caso 1 "errores en la declaración de mercancías" respecto a la presentación de la declaración bajo régimen de importación definitiva, por lo que se emitirá un reporte de salida de mercancías.

Código	Descripción	Lote	Ingreso/ Vencimiento	Cantidad	DM/ Descargo	Volumen Neto
4324	TELEVISORES LED, PANASONIC	1	16/10/13	60	4-422	
Total Unidades:					Vol. M3	

Comentarios (Comments):

DETALLE DE TRANSPORTE

CÓDIGO:	SV 53953
PLACA:	C-43455
MOTORISTA:	GUILLERMO MATA
LICENCIA N°:	242353-4
CONTENIDO:	15 BULTOS TELEVISORES LED 35"



[Signature]
Autorización de Depósito

El segundo y tercer desprendimiento fueron realizados un mes posterior a lo programado.

Para el último desprendimiento el plazo para el depósito temporal (1 año) vence sin que se haya realizado el último desprendimiento, esto debido a una mala programación para los desprendimientos, por lo que los televisores caen en estado de abandono.

ANÁLISIS

El régimen de depósito temporal, es un régimen suspensivo ya que en éste el pago de los impuestos y derechos a la importación se encuentran suspendidos, dichos regímenes presentan una alternativa útil a los importadores, por ello es importante adquirir y manejar el conocimiento suficiente respecto a las características propias de cada tipo de régimen, tal es el caso del planteamiento anterior donde por desconocimiento se retrasa los tramites y conlleva a realizar operaciones que habiéndose sustentado en su debido momento, evitarían contratiempos en la entrega de las mercancías.

DIAGNOSTICO

El agente aduanero tramitó una importación bajo el régimen de depósito aduanero para los lotes de televisores, sin embargo el desprendimiento de los mismos fue programado de tal manera que el último retiro de mercancías excedía el plazo máximo del régimen.

POLÍTICAS APLICADAS

Como propuesta para disminuir el riesgo de que ocurran situaciones como la anterior expuesta, que afecten negativamente los intereses del agente aduanero, se recomienda la implementación de la política número diez y once incluida dentro del apartado denominado “desempeño del trabajo” del manual de control de calidad.

POLÍTICA

- Los trabajos de materia aduanera que el agente aduanero y su personal realicen se desempeñarán resguardando el profesionalismo y nivel de conocimiento que la tarea asignada amerite.

PROCEDIMIENTOS

- Todo el personal a cargo del Agente Aduanero incluyéndolo, deben estar informados de los requerimientos específicos para todos los regímenes a que son asignados.
- Se debe de estar en constante capacitación y actualización en conocimiento de las áreas aduaneras fundamentales de los servicios.

POLÍTICA

- Analizar las posibilidades de requerir los servicios de personal externo del despacho aduanero, para obtener asesoría u orientación sobre temáticas que no sean dominadas por ningún miembro del mismo ni por el agente aduanero.

PROCEDIMIENTO:

- Si ninguna persona dentro del despacho aduanero cuenta con los conocimientos necesarios para dar respuesta a las interrogantes de una situación específica, se procederá a pedir asesoría externa a personas, instituciones y entidades apropiadas que puedan brindar mejor respuesta a las preguntas o consultas, haciéndolo a través de una solicitud formal por escrito del servicio que se esté requiriendo, y que a la vez la persona, institución o entidad a quien se le solicita el servicio, brinde la respuesta de la misma forma.

CASO 4 - EXPORTACIÓN TEMPORAL CON REIMPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO

La empresa SUPERMARKET DE EL SALVADOR S.A. de C.V. requiere exportar a una de sus afiliadas en Guatemala 50 bandejas de pan adquiridas a una empresa nacional, por tal motivo requiere que AdunaExp S.A. Realice los trámites correspondientes para realizar la exportación.

Se solicita en aduanas realizar declaración de oficio bajo el régimen de importación definitiva de las bandejas.

2. Se pagan los derechos e impuestos correspondientes a la importación de las bandejas.

3. Se da selectividad y se despachan las mercancías.

ANÁLISIS

En el trámite se presentó declaración de mercancía de exportación bajo régimen definitivo, sin embargo el procedimiento adecuado que debió realizarse era presentar declaración de exportación bajo régimen temporal para que las bandejas que contenían el pan pudieran ingresar nuevamente al país, ya que de lo contrario no puede demostrarse la implementación del régimen lo cual puede ocasionar retrasos al exportador y que este incurra en gastos adicionales.

Al no existir un adecuado perfil en la selección del personal requerido para llevar a cabo efectivamente las operaciones de comercio exterior, la calidad del servicio prestado puede disminuir drásticamente, en este caso la inexperiencia del personal desemboca en que éste desconociera un procedimiento esencial para la tramitación de una reimportación, afectando así no solo al cliente sino también la imagen del agente aduanero.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES

Como propuesta para disminuir el riesgo de que ocurran situaciones como la anterior expuesta, que afecten negativamente los intereses del agente aduanero, se recomienda la implementación de la política número dos incluida dentro del apartado denominado “desempeño del trabajo” y la política número dos del apartado “recursos humanos” del manual de control de calidad.

POLÍTICA

El Agente Aduanero establecerá el perfil de los diferentes tramitadores dentro de su equipo, para garantizar la más alta calidad en los servicios que se brindan a los clientes.

PROCEDIMIENTOS

- El aspirante a formar parte del despacho aduanero deberá cumplir los siguientes requisitos para poder formar parte del equipo de trabajo como tramitador:
 - Género: Indiferente
 - Edad: 20 a 35 años
 - Nivel académico: 3er. Año en Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de empresas o carreras a fines
 - Tiempo de Contratación: Completo
 - Nivel de experiencia: mínimo 1 año en el área
 - Idiomas: español e inglés (intermedio)
 - Aptitudes: liderazgo, capacidad de análisis, proactivo, con iniciativa, buen manejo del estrés, buenas relaciones interpersonales, disponibilidad de viajar al interior del país.

POLÍTICA

Todo empleado nuevo en el despacho aduanero tendrá su proceso de inducción y periodo de prueba.

- Cuando el aspirante presente en su currículum experiencia de haber laborado para otros Agentes Aduaneros o empresas afines al área aduanera, se le practicará un examen de conocimiento teórico y práctico más avanzado que las evaluaciones realizadas a las demás candidatos.
- El personal contratado tendrá un tiempo de prueba de tres meses.
- El personal contratado recibirá inducción en la oficina del Agente Aduanero, y cuando sea necesario en las aduanas o trabajos de campo.

CASO 5 – AJUSTE AL VALOR DE LA MERCANCÍA

El importador SUPERMARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., adquiere en el exterior un lote de 500 jarrones de cerámica, directo de un fabricante brasileño, sin embargo para efectos del envío el proveedor no incluye el embalaje necesario para transportar los jarrones de manera segura hasta El Salvador, por lo que el importador contacta con una empresa cartonera brasileña, para que fabrique las cajas para poder transportarlos. Con el motivo de complementar la importación se contrata al Agente Aduanero para gestionar los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la legislación aduanera.

El importador entrega la siguiente documentación al agente para poder realizar la declaración de mercancías:

- Factura por los jarrones.
- Documentos del transporte

DESARROLLO:

1. El agente realiza el teledespacho de las Declaraciones de mercancías en el sistema SIDUNEA++. Art. 172 RECAUCA
2. Se realiza pago de la declaración
3. se presenta la declaración de mercancías para su doble registro en la aduana.

Se da el arribo de las mercancías a la aduana

4. se presentan copias de la declaración de mercancías en la aduana.

El oficial aduanero procede a revisar la declaración y en la cual nota que no se expresa el valor de las cajas de embalaje de los jarrones (en base al Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio, Art 8), por lo que devuelve la declaración y solicita que se realice una declaración complementaria por el valor de los embalajes.

Se realiza declaración complementaria, se cancelan los impuestos y se presenta nuevamente la declaración de mercancías.

UNCTAD / S'OUNEA		1 DECLARACION		A ADUANA Código	
2 Exportador N° :		IM 4		N° Manif. Registro Número :	
Cartonasa, condominio santos, # 234 Saupaulo		3 Página 1 1		4 List XXXXX	
8 Destinatario N° :		5 Items 1		6 Tot.bultos 500	
SUPERMARKET DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 5 TA AVE. SUR #2345 SAN SALVADOR		9 Responsable Financiero N° : XXXXXXXXXXXXXXXX		7 Número de Referencia 2013 / 9153359556	
14 declarante/representante N° : 046		10 País última Proc. XX		11 País tran- sacción	
MANUEL HERNANDEZ COLONIA ESCALON # 123 SANSALVADOR		15 País de Exportación BRASIL		12 Total Costos	
18 Registro Transportista, Medio de Transporte C100964 RE9335		16 País de origen BRASIL		13 Tasas	
21 No. de ARIVU		19 País SV		17 País Destino El Salvador	
25 Modo trasp. 1 Frontera		20 Incoterms / Certificación Electrónica		22 Divisa y Total Factura USD 400.00	
26 Modo trasp. XX interno		21 No. de ARIVU		23 Tasa Cambio 1.000	
27 Lugar de descargue SAL SAN SALVADOR		22 Divisa y Total Factura USD 400.00		24 Naturaleza X X Transc.	
29 Aduana de entrada 05 MARITIMA ACAJUTLA		28 Datos financieros Modalidad : 14 DECLARACION COMPLEMENTARIA		25 Modo trasp. 1 Frontera	
30 Localización Mercancías		29 Aduana de entrada 05 MARITIMA ACAJUTLA		26 Modo trasp. XX interno	
31 Marcas y número - N°(s) Contenedor(es) - Número y naturaleza de Paquetes : S/N DM COMPLEMENTARIA Cantidad y, E: PK PAQUETE(VARIAS ESPECIES)BULTO N°(s) contenedor(es): LAS DEMAS		32 Item 1 No.		33 Posición Arancelaria 6913.90.00 XXXX XXXX	
Licencia N° : 0.00 + 0.00 + 0.00 + 0.00 - 0.00 / CD: D.A.: 049 005		34 País Orig. a BR b		35 Peso bruto 45.00 kg	
47 Tipo Base Imponible Tasa Importe MP		36 Acuerdo		37 REGIMEN 4000 / 099	
DAI 400.00 15% 60.00 1		38 Peso Neto 45.00 kg		39 Quo/lic	
EVA 460.00 13% 59.80 1		40 Documento de Transporte / anterior		41 Cuantía 500	
Total : 17.28 1		42 Val.FOB/Item 400.00		43 Metod val.	
50 Observaciones No Firma :		44 Cuenta a Crédito		44 Ajuste 1.000	
51 Adu Paso Previo y País		45 Valor CIF/Item 400.00		46 Valor CIF/Item 400.00	
52 Garantía N° Valida para		48 Cuenta a Crédito		49 Cód.Depósito/ Plazo en días	
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Result :		B DATOS CONTABLES		C ADUANA DE SALIDA	
Firma :		Modo de Pago CONTADO		CLAUDIA MELDA MENDOZA	
Version 2 CPC:		N° de Liquidación		OFICIAL ADUANERO	
		N° de Recibo		2013	
		Garantía 0.00			
		Impuestos Globales 0.00 Dolares			
		Importe Total n 119.80 Dolares			
		54 Lugar y Fecha			
		Firma y Nombre del Declarante/Representante			
		Sello :			
		SCOTIABANK Agencia Salvador del Mundo			
		02 Cajero 07			
		AGENTE ADUANERO AUTOREADO CÓDIGO 0146			

4. se realiza selectividad y se procede al levante de las mercancías.

DIAGNÓSTICO:

Al valor de las mercancías no se le había incorporado los gastos incurridos del embalaje, lo que ocasionó que el oficial aduanero tuviera que retrasar el levante de mercancías, dado que se tuvo que elaborar una declaración de mercancías complementaria, para el cálculo adecuado de los impuestos respectivos. La situación anterior es un caso particular que se pudo evitar revisando toda la documentación entregada por el cliente, además de establecer medios donde éste proporcione toda la información referente a la naturaleza y las circunstancias en las que se llevaron a cabo la compra de las mercancías con el fin de que el agente aduanero pueda estar al tanto de todo y pueda identificar los procedimientos más adecuados a seguir para que todas las transacciones se efectúen con éxito.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES

Como propuesta para disminuir el riesgo de que ocurran situaciones como la anterior expuesta, que afecten negativamente los intereses del agente aduanero, se recomienda la implementación de la política número uno incluida dentro del apartado denominado “desempeño del trabajo” del manual de control de calidad.

POLÍTICA

El agente aduanero antes de asumir la responsabilidad de aceptar un trabajo, debe entrevistarse con el cliente de tal manera que éste brinde toda la información inherente, respecto a la naturaleza de las mercancías que se pretenden importar o exportar.

PROCEDIMIENTOS

- El agente aduanero debe asegurarse mediante una entrevista al cliente, que entienda la naturaleza y las particularidades que presentan las mercancías, con el fin de identificar todos los documentos que el cliente le debe proporcionar para efectuar oportuna y exitosamente los servicios comprometidos.

- Debe elaborarse un contrato para cada trabajo aceptado, de tal manera que se pacte el alcance del servicio, se determinen las responsabilidades y se establezcan los honorarios.

CASO 6 – CLASIFICACIÓN ARANCELARIA INCORRECTA

La empresa SUPERMARKET DE EL SALVADOR S.A. de C.V. requiere importar 50 cajas, las cuales contienen 1,000 DVD'S en blanco cada una, procedentes de Panamá, por tal motivo contacta a un Agente Aduanero, para que realice las diligencias necesarias para poder importar los productos solicitados.

El importador proporciona al agente aduanero los siguientes documentos:

- a) Factura comercial del pedido.
- b) Documentos del transporte.

Documentación anexa a la declaración de mercancías. Art. 321 al 323 RECAUCA.

Desarrollo:

1. El agente realiza el teledespacho de las Declaraciones de mercancías en el sistema SIDUNEA++. *Art. 172 RECAUCA*
2. Se realiza pago de los impuestos autodeterminados. *Art. 173 RECAUCA.*
3. se presenta la declaración para el doble registro.
4. Una vez han arribado las mercancías a la Aduana de destino se procede a presentar dos copias de cada declaración de mercancías ante el oficial aduanero con toda la documentación anexa.

La declaración es inspeccionada por el oficial aduanero el cual procede a dar selectividad, se marca selectividad roja (inspección inmediata), se asigna contador vista y se realiza la verificación. *Art. 336 RECAUCA.*

El contador vista, realiza la revisión y encuentra las siguientes deficiencias: Al momento de revisar la mercancías se determinó que lo que se transportaba en las cajas eran los estuches de los DVD'S los cuales no incorporaban el disco correspondiente, por lo que se determinó que existía un perjuicio fiscal, ya que los estuches de estos se clasifican en el inciso 3926.90.99, el cual le corresponde 15% de Derecho Arancelario de Importación (DAI), por tal motivo se determinó en aplicar multa tributaria.

Se informa a la división jurídica lo determinado, los cuales inician procedimiento administrativo sancionador y entregan mandamiento de pago por la infracción.

AUTO DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ABREVIADO

“””””AUTO No.1034.---ADUANA TERRESTRE SAN BARTOLO, a las diez horas con cinco minutos del día nueve de octubre de dos mil trece.

Vista la Hoja de Discrepancia número **45291**, de fecha diez de agosto de dos mil trece, mediante la cual se determinó la posible comisión de infracción TRIBUTARIA, en la Declaración de Mercancías número **4-12303**, Referencia número **1443722**, de fecha OCHO DE AGOSTO de dos mil trece, a nombre de SUPERMARKET, DE EL SALVADOR, **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, ya que al realizar la verificación inmediata se encontró: DISCREPANCIAS EN LAS MERCANCIAS DE CLARADAS CON LAS VERIFICADAS FISICAMENTE EN LA INSPECCION, considerándose tal conducta constitutiva de una posible infracción aduanera, de conformidad al Artículo 8 literal A) de la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras; por lo que la Contador Vista SALVADOR MARTINEZ, procedió a emitir la Hoja de Discrepancia antes relacionada. En vista de lo anterior, esta Autoridad considera procedente abrir procedimiento administrativo sancionador en contra de SUPER MARKET DE EL SALVADOR **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, por la posible comisión de la infracción tipificada, por lo que respetando los derechos de audiencia y defensa contemplados en los artículos 11 Inc. 1° y 12 de la Constitución de la República, **se abre procedimiento administrativo sancionador y se le concede** al Sujeto Pasivo el plazo de quince días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación del presente Auto, como plazo de audiencia y prueba, para que dentro del mismo presente los alegatos y pruebas de descargo que estime pertinentes, a fin desvirtuar la imputación efectuada por esta Administración de Aduanas; así mismo **se notifica íntegramente el contenido de la Hoja de Discrepancias con número 45291, de fecha DIEZ DE AGOSTO de dos mil trece**, para los efectos legales pertinentes; todo lo anterior, con base en lo establecido en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley de Simplificación Aduanera, artículos 31, 32 y 33 de la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras, y artículos 4, y 16 literal c) de la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.

POR TANTO: con base en lo antes expuesto, disposiciones legales citadas, y facultades que la Ley le confiere, esta Administración de Aduanas, **RESUELVE:**

a) ÁBRASE Procedimiento Administrativo Sancionador por la posible comisión de infracción atribuida a **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, como supuesta responsable de la comisión de la misma en la Declaración de Mercancías número **-12303**, Referencia número **1443722**, de fecha de dos mil trece, a nombre de **SERVICIOS DE COSTURA PARA EXPORTACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**.

b) TÉNGASE POR NOTIFICADO el contenido íntegro de la Hoja de Discrepancias número **45291** de fecha **cinco de septiembre** de dos mil trece.

c) SEÑÁLASE Plazo de Audiencia y Prueba por el término de quince días hábiles posteriores a la notificación del presente Auto dejándole expedito su derecho de comparecer ante esta Autoridad Aduanera durante cualquiera de los quince días posteriores a la notificación del presente Auto, pudiendo solicitar por escrito la realización de dicho acto, a fin de ejercer su derecho de defensa de conformidad a lo establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.

d) ENTRÉGUENSE transcripción del presente Auto, de la Hoja de Discrepancias número **45291**, de fecha **DIEZ DE AGOSTO** de dos mil trece, para los efectos legales establecidos en el artículo 17 de la Ley de Simplificación Aduanera. Continúese con el proceso legal establecido. **HÁGASE SABER.** F) ILEGIBLE, Administrador de la ADUANA TERRESTRE SAN BARTOLO. "”””””””””””Rubricado y Sellado. El que transcribo para su conocimiento y demás efectos del caso.-

Administrador de Aduanas

En ADUANA TERRESTRE SAN BARTOLO a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del año dos mil trece, NOTIFIQUÉ el Auto de Apertura de Procedimiento Administrativo Sancionador que antecede, a SUPER MARKET DE EL SALVADOR, **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, por medio del señor **MANUEL HERNANDEZ**, en su carácter de Representante Legal, calidad que comprobé mediante Escritura Pública de Constitución de Sociedad, quien se identifica por medio de Documento Único de Identidad (X), Pasaporte (), Carné de Residente () número 34567-3 I, enviando transcripción del presente Auto y la Hoja de Discrepancias No. **45291**, de fecha **DIEZ DE AGOSTO** de dos mil trece, al número de Fax 2222-2234 por ser el medio señalado para recibir notificaciones, actuando de conformidad a las facultades que le confieren los artículos 16 inciso segundo de la Ley de Simplificación Aduanera y 31 inciso segundo de la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.

f. _____
Administrador de Aduana

f. _____

ADUANA TERRESTRE SAN BARTOLO

MANDAMIENTO DE PAGO POR MULTA ADMINISTRATIVA

N° 1034/2013

Señores Dirección General de Tesorería o Institución financiera autorizada, sírvanse recibir la suma de CIENTO OCHENTA 0/100 DOLARES de los Estados Unidos de América, en concepto de multa por infracción Administrativa establecida en artículo 8 literal A) de la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras tipificada como EFECTUAR LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS CON INEXACTITUDES EN SU INFORMACIÓN, lo cual se detalla en hoja de discrepancia número 45291 de fecha cinco de septiembre de dos mil trece, emitida por la Contador Vista SALVADOR MARTINEZ correspondiente a:

Declaración de Mercancías N° 4 - 12303

- Formulario Aduanero N°. _____
- Declaración de Tránsito Internacional Terrestre o Interno N°. _____
- Conocimiento de Embarque N°. _____
- Guía Aérea N°. _____
- Manifiesto de Carga N°. _____
- Otro: _____ N°. _____

Referencia No. 1443722, de fecha OCHO DE AGOSTO de dos mil trece,

g nombre de SUPER MARKET DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

San Bartolo, a los nueve días del mes de octubre de dos mil trece.

F. _____

Administrador de Aduanas

5. Se cancela la infracción y se realiza el levante de las mercancías.

DIAGNÓSTICO:

La infracción en que se incurrió se debió a la inadecuada clasificación arancelaria de las mercancías, ya que los estuches de los DVD fueron descritos como DVD en blanco dentro de la factura, lo cual afectaba drásticamente el impuesto a pagar. En tal error el agente no tuvo participación alguna, sin embargo su imagen se ve afectada en su expediente.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD APLICABLES

Como propuesta para disminuir el riesgo de que ocurran situaciones como la anterior expuesta, que afecten negativamente los intereses del agente aduanero, se recomienda la implementación de la política número trece incluida dentro del apartado denominado “desempeño del trabajo” del manual de control de calidad.

POLÍTICA

- Al aceptar un trabajo para un cliente se deben indagar la documentación proporcionada por éste, para obtener seguridad razonable de que los datos que contienen están apegados a la realidad.

PROCEDIMIENTOS

- Indagar con el cliente la naturaleza de las mercancías que se pretenden importar, para disminuir el riesgo de que exista confusión en la descripción de éstas y obtener seguridad de la partida arancelaria en que se clasificarán.
- Obtener del cliente una carta firmada, en la cual se detallen los documentos que éste entrega al agente aduanero, con el fin de deducir responsabilidades ante una eventualidad en el futuro.
- En situaciones en que por la naturaleza de los productos a importar o por la poca información descrita en la factura acerca del mismo, sea difícil asignarle una clasificación arancelaria, se solicitará al cliente que proporcione un documento donde se detallen las especificaciones técnicas del producto asignadas por el fabricante o el proveedor.

MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

Para las operaciones de comercio exterior
en que participan los agentes aduaneros

1. INTRODUCCIÓN

Para proporcionar seguridad razonable de que el agente aduanero y su personal cumplen con las normas legales aplicables, surge la necesidad y requisito de cumplir con un Manual de Control de Calidad sobre base técnica y legal para las operaciones de comercio exterior en que éste participa, con el objetivo de potenciar la profesión en el sentido que el agente aduanero desarrolle su trabajo y desempeñe sus funciones apegado a estándares de conducta moral, con criterio libre e independiente, lealtad y diligencia profesional. El uso adecuado y disciplinado de este manual es importante para guiar la operatividad y de esa manera establecer servicios consecuentes con la calidad requerida por los importadores y exportadores, por lo que todos los miembros deben mantener la disciplina en implementarlo y cumplir los objetivos de calidad, es por ello que se hace énfasis en los componentes de un sistema de control de calidad, los cuales son:

1. Responsabilidades de los dirigentes sobre la calidad
2. Requisitos éticos
3. Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y trabajos específicos
4. Recursos humanos
5. Desempeño del trabajo
6. Monitoreo.

Dentro de cada uno de estos elementos se encuentran desarrollados las políticas y procedimientos adoptados, los cuales están basados en la Norma Internacional de Control de Calidad N° 1. Al final de las políticas y procedimientos se presentan formatos de documentos que el agente aduanero puede emplear como instrumentos para mejorar el control de calidad de sus actividades de comercio exterior.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

- Consolidar políticas y procedimientos de control de calidad que permitan asegurar razonablemente que el agente aduanero y su personal cumplan con la normativa legal establecida y relacionada con la realización de sus operaciones de comercio exterior.

2.2 ESPECIFICO

- Hacer conciencia sobre la importancia del Sistema de Control de Calidad para el trabajo y desarrollo del personal.
- Establecer en El Manual de Control de Calidad, Políticas y procedimientos que sean claros, que posean relevancia y sean prácticos de aplicar.
- Evaluar constantemente el desempeño del equipo de trabajo del agente aduanero y el monitoreo de todos los diferentes elementos de control de calidad.

3. VISIÓN

Ser Auxiliares de la Función Pública Aduanera modernos buscando permanentemente la excelencia y servicio de calidad a sus clientes, que se gestiona en base a resultados y practica la ética, la probidad y la transparencia.

4. MISIÓN

Brindar servicios aduaneros de manera eficiente, honesta y transparente, mediante diligencias responsables basadas en normativa técnica y legal, buscando cubrir las principales necesidades de los clientes en materia de comercio exterior.

5. VALORES

Servicio al cliente: nos esforzamos por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con cortesía, oportunidad, profesionalismo y ética.

Trabajo en equipo: promovemos la integración, el trabajo colectivo, la buena comunicación y la solidaridad, con el fin de alcanzar los Objetivos del Auxiliar de la función pública aduanera.

Honestidad: trabajamos con ética, respeto, responsabilidad y lealtad a nuestros compañeros de trabajo, clientes y el estado.

Transparencia: en nuestro actuar se puede conocer que la gestión de nuestro trabajo está fundamentada en la ley y se desarrolla calidad y responsabilidad.

Innovación: aplicamos la mejora continua, la creatividad y fomentamos factores de éxito, en cada una de las actividades que realizamos.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos son los resultados que esperamos alcanzar en el mediano plazo, dentro de los márgenes de su misión y visión como auxiliares de la función pública aduanera. Por ello, su definición ha tenido especial cuidado en cubrir todos aquellos factores que son críticos para el alcance de la visión corporativa y, a su vez, que su alcance esté en el ámbito de las responsabilidades que corresponden al Agente Aduanero.

En los límites de la misión y visión, los objetivos estratégicos del Agente Aduanero son:

1. Garantizar el completo cumplimiento a las obligaciones legales mediante el mantenimiento del equipo necesario para efectuar el despacho por transmisión electrónica, el actuar personalmente en las operaciones acordes a su función y asistiendo a las convocatorias para los cursos de actualización que efectúa el Servicio Aduanero.
2. Optimizar el servicio brindado a los clientes, para responder oportunamente a las necesidades de éstos, desarrollando el uso de herramientas tecnológicas.
3. Fortalecer el sistema de gestión de registros y documentos de sus operaciones aduaneras, mejorando el uso de tecnología informática que simplifique y facilite dichas actividades.
4. Mejorar el desempeño de los empleados, mediante el implemento de políticas internas encaminadas a fomentar el estudio y auto superación de las habilidades técnicas que éstos deben dominar para realizar sus funciones con profesionalismo.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD

1. RESPONSABILIDADES DE LOS DIRIGENTES SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD DEL DESPACHO ADUANERO

1.1 OBJETIVO

Promover una política de cultura de calidad al interior del equipo de trabajo del agente aduanero, basado en la norma internacional de control de calidad.

1.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

POLÍTICA 1

1.2.1 Es responsabilidad del agente aduanero, la divulgación y cumplimiento del sistema de control de calidad al interior del despacho aduanero.

PROCEDIMIENTOS

- El agente aduanero es quien promoverá la cultura interna orientada hacia la calidad, a través de acciones y mensajes congruentes y frecuentes hacia todos los niveles de su personal.
- Se le facilitará a todo el personal del despacho aduanero una copia de este manual.

- El agente aduanero documentará y comunicará a todo el personal, las políticas y procedimientos de control de calidad.
- El agente aduanero motivará al personal para que comuniquen sus puntos de vista, o preocupaciones sobre asuntos de control de calidad, y así poder incluirlos en modificaciones futuras al manual.

POLÍTICA 2

1.2.2 El agente aduanero asignará la responsabilidad operacional del sistema de control de calidad del despacho al miembro que tenga la apropiada experiencia, capacidad suficiente y autoridad.

PROCEDIMIENTOS

- El revisor de control de calidad asignado brindará informe al agente aduanero de las actividades realizadas, observaciones y el seguimiento que se les dio a éstas e indicará si considera necesario que otra persona evalúe el sistema de control de calidad del despacho aduanero, en caso que ésta ya no sea competente para el cargo que ostenta.

POLÍTICA 3

1.2.3 Semestralmente el revisor de Control de Calidad emitirá boletines conteniendo aspectos que deben mejorarse en el despacho aduanero relacionados con la calidad.

PROCEDIMIENTOS

- El revisor de control de calidad de acuerdo a sus evaluaciones de las actividades del despacho elaborará el boletín.
- El boletín se presentará al agente aduanero para que junto al revisor sea firmado.
- El boletín será transmitido a todo el personal para que sea tomado en cuenta para mejorar las labores del despacho.

- El agente aduanero anexara al manual de control de calidad, las políticas y procedimientos que considere necesarios según la evaluación de este.

2. REQUISITOS ÉTICOS

2.1 OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos para promover una seguridad razonable que los miembros del equipo del despacho aduanero cumplen con la ética profesional respectiva.

2.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

POLÍTICA 1

2.2.1 El personal asignado a los trabajos aduaneros evitarán tener relaciones de negocios con los clientes.

PROCEDIMIENTOS

- El empleado del despacho aduanero, evitará solicitar compra de productos o servicios que sean parte de la oferta del cliente.
- El personal que forma parte del equipo encargado tramitar las operaciones aduaneras del cliente, no podrá realizar trabajos directa o indirectamente a éste, sin previa autorización del agente aduanero.
- Se limitará la relación entre el personal del equipo asignado a los trabajos aduaneros y los empleados del cliente, exclusivamente en aspectos relativos a su trabajo.
- El personal del despacho aduanero, no debe intentar tener relaciones sentimentales con el personal del cliente.

POLÍTICA 2

2.2.2 El personal del despacho aduanero tiene que ser puntual en los compromisos que adquiere; así mismo debe mantener una buena presentación personal.

PROCEDIMIENTOS

- Ingresar a la oficina del cliente 15 minutos después de la hora de entrada, en caso de extenderse las operaciones relacionadas con el trabajo asignado, abandonar las oficinas antes de la hora salida del personal del cliente.
- El personal del despacho aduanero, debe llegar vestido adecuadamente con corbata, zapatos lustrados, etc., llevando su maletín y papelería ordenada.

POLÍTICA 3

2.2.3 El personal encargado de llevar a cabo el trabajo asignado debe mantener Imparcialidad en el ejercicio de sus actividades profesionales.

PROCEDIMIENTO

- El personal mantendrá una actitud mental independiente, evitando recibir regalos u otros beneficios por parte del cliente, para realizar sus labores de manera imparcial sin tratar de favorecer los intereses personales de éste.

POLÍTICA 4

2.2.4 El personal debe mantener elevados principios de objetividad, integridad y confidencialidad por lo que anualmente deben obtenerse confirmaciones por escrito de que el personal cumple con el requisito de independencia.

PROCEDIMIENTO

- Todos los empleados deben firmar una confirmación anualmente, afirmando cumplir con los principios de independencia establecidos.
- El personal asignado a un cliente, será rotado en un plazo máximo a 2 años.

3. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS

3.1 OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos para la aceptación y la continuidad de las relaciones con clientes, y trabajos específicos.

3.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

POLÍTICA 1

3.2.1 La aceptación de un nuevo cliente debe evaluarse considerando la independencia del despacho aduanero, capacidad del servicio al cliente e integridad de la administración del mismo.

PROCEDIMIENTOS

- Toda empresa que solicite una cotización de servicios por primera vez, tendrá que ser investigada, así como evaluar si el despacho cuenta con personal idóneo que pueda desarrollar el trabajo.
- No se darán cotizaciones telefónicas o por medio electrónico, salvo casos excepcionales que serán autorizados por el agente aduanero.
- El agente aduanero, será el que asista a la entrevista con el prospecto, para determinar la aceptación o no del trabajo encargado por el cliente.
- Se evaluará la integridad del cliente y el desarrollo de sus operaciones.
- Se tomará en cuenta si el despacho tiene la capacidad para ejecutar la asignación, y si se tiene tiempo y recursos para hacerlo.
- Se hará una evaluación del poder adquisitivo del cliente, situación del negocio o empresa para decidir si conviene o no.

- Con toda la información recabada, se elaborará la cotización respectiva incluyendo en ella, los apartados siguientes:
- La posibilidad de que el agente aduanero se retire del trabajo, o tanto del trabajo como de la relación con el cliente.
- Que cualquier servicio que el cliente requiera en el desarrollo de los trabajos, que no esté incluido en la oferta, será cotizado y cobrado por aparte.

POLÍTICA 2

3.2.2 Se conservarán aquellos clientes cuyos administradores posean integridad.

PROCEDIMIENTOS

- El personal encargado debe dar su opinión por escrito al agente aduanero, sobre su evaluación de continuar o no prestándole el servicio al cliente, soportando las razones por las cuales considere que debe o no, seguirse dando el servicio.
- El agente aduanero y el personal asignado a un cliente se reunirán y discutirán, sobre la continuidad o no de un cliente, para lo cual tomarán en cuenta los aspectos siguientes:
 - a. Naturaleza de las operaciones y reputación del cliente.
 - b. Indicios que indiquen que se dedique a actividades ilícitas como lavado de dinero o actividades que van contra la moral.
 - c. Posibilidad que el cliente sea evasor de impuestos.
 - d. Si la actitud de gobierno corporativo está enfocada a solucionar los problemas que se les ha hecho de su conocimiento.
 - e. Irrespeto al personal aduanero.
 - f. Si solicita dictaminar declaraciones de mercancías que no estén de acuerdo a la realidad económica de las transacciones.
 - g. Si el pago de honorarios pactados lo efectúa con mucho atraso, sin causa justificada.
 - h. Si el cliente está interesado de manera determinante, en mantener los honorarios del agente aduanero tan bajos como sea posible.
 - i. Si existen indicios de quiebra.

- Al evaluar si el despacho aduanero posee la capacidad y recursos para continuar brindando servicios a un cliente, se considerarán los siguientes aspectos:
 - a. Disponibilidad del personal, y la capacidad idónea para las actividades a desarrollar.
 - b. Si es necesaria la contratación de personal adicional.
 - c. Si el despacho tiene la capacidad para cumplir con los trabajos en el plazo solicitado.

Esta evaluación será documentada.

- Con toda la información recabada se elaborará la cotización respectiva, incluyendo los apartados siguientes:
 - a. La posibilidad de retirarse del trabajo, o tanto del trabajo como de la relación con el cliente.
 - b. Que cualquier servicio que el cliente requiera, y que no esté incluido en la cotización, será cotizado y cobrado por aparte.

4. RECURSOS HUMANOS

4.1 OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos para la obtención de personal con los perfiles más adecuados a las exigencias profesionales que requiere el trabajo relacionado con operaciones de comercio exterior.

4.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

POLÍTICA 1

- 4.2.1 Se contratará personal, que tenga experiencia comprobada de haber trabajado en otras empresas de carácter aduanero.

PROCEDIMIENTOS

- Cuando el aspirante presente en su currículum experiencia de haber laborado para otros Agentes Aduaneros o empresas afines al área aduanera, se le practicará un examen de conocimiento teórico y práctico más avanzado que las evaluaciones realizadas a las demás candidatas.
- No se ofrecerá trabajo a personal de otro agente aduanero de una forma directa, a menos que éste primeramente haya expresado su deseo de trabajar para el despacho aduanero.

POLÍTICA 2

4.2.2 Todo empleado nuevo en el despacho aduanero tendrá su proceso de inducción y periodo de prueba.

PROCEDIMIENTOS

- El personal contratado tendrá un tiempo de prueba de tres meses.
- El personal contratado recibirá inducción en la oficina del Agente Aduanero, y cuando sea necesario en las aduanas o trabajos de campo.
- En el caso de recontractación de personal, se considerará si ha renunciado voluntariamente o si fueron sujetos a despidos, recontractando únicamente a personal que presentó la debida dimisión, y cuando su trabajo desempeñado haya sido satisfactorio para el despacho aduanero.

POLITICA 3

4.2.3 Todo nuevo personal realizara trámites ante la autoridad aduanera hasta estar debidamente acreditado por el servicio aduanero.

PROCEDIMIENTOS

- Todo nuevo personal deberá de ser asignado a un compañero debidamente acreditado ante la Dirección General de Aduanas, cuando se le requiera que realice trámites.

- Todo trámite ante la autoridad aduanera que haya sido asignado al nuevo personal, deberá ser presentado por su compañero o agente aduanal (en su caso), hasta que este se encuentre debidamente acreditado por el servicio aduanero.

POLÍTICA 4

4.2.4 Se establecerá programación anual de capacitaciones de carácter aduanero, con el propósito de mantener al personal actualizado con las normativas legales actuales.

PROCEDIMIENTOS

- El personal contratado por el despacho aduanero recibirá entrenamiento y educación continuada cada año, para garantizar su preparación y capacidad profesional, a fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.
- La parte más importante de cada seminario o evento que se reciba, será comentada y discutida con el personal.
- El material didáctico que se reciba en los seminarios se mantendrá disponible para cualquier consulta.
- Se llevará un control en el expediente laboral de cada miembro del despacho aduanero, que incluya los seminarios recibidos, así como la siguiente información:
 - a. Tema impartido
 - b. Institución o profesional que lo impartió
 - c. Duración de Horas
 - d. Fecha en que se recibió
- Internamente no se desarrollan programas formales de educación continuada ni de entrenamiento formal, sino lo que se hará son reuniones para discutir con el personal temas específicos de interés, que ayuden a su formación, para que tengan un mejor criterio profesional, estas reuniones serán los días sábados por la tarde cada tres sábados.

POLÍTICA 5

4.2.5 La asignación de un cliente a un miembro del personal se hará evaluando su capacidad, competencia, autoridad y tiempo apropiado para desempeñar tal papel.

PROCEDIMIENTOS

- Se comunicará a los miembros claves de la administración del cliente y a los encargados del mando, la identidad y el papel del personal asignado a la cuenta del cliente.

POLITICA 6

4.2.6 Es responsabilidad del agente aduanero establecer y documentar el nivel jerárquico y de asignación de personal según el tamaño de la organización

PROCEDIMIENTOS

- Se deberá de establecer el nivel jerárquico en la organización para todas las áreas respecto a su rol, responsabilidades y la descripción del sus puestos.
- Se documentara el organigrama de la organización, asegurando que cada área esté debidamente informada e incorporada al documento.

POLÍTICA 7

4.2.7 Las faltas del personal serán sancionadas de acuerdo a la gravedad de estas.

PROCEDIMIENTOS

- Las faltas leves cometidas por el personal se amonestaran verbalmente por el agente aduanero, si fuere recurrente se amonestará por escrito y se anexará una copia en su expediente.
- Las faltas graves se amonestaran por escrito colocando copia en su expediente, si fuere recurrente además se suspenderá una semana sin goce de sueldo.
- Las faltas muy graves se amonestaran con una semana de suspensión sin goce de sueldo y copia en su expediente, de ser recurrente se suspenderá indefinidamente.

- Ningún empleado con tres faltas leves en el año dos faltas graves y una muy grave o la combinación de estas podrá ser tomado en cuenta para promociones o ascensos dentro del despacho aduanero.
- A ningún empleado con una falta muy grave se le entregara bonificación.

5. DESEMPEÑO DEL TRABAJO

5.1 OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos para garantizar que el desempeño del personal, cumpla con los estándares que establezcan las normas técnicas, leyes y regulaciones aplicables.

5.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

POLÍTICA 1

5.2.1 El agente aduanero antes de asumir la responsabilidad de aceptar un trabajo, debe entrevistarse con el cliente de tal manera que éste brinde toda la información inherente, respecto a la naturaleza de las mercancías que se pretenden importar o exportar.

PROCEDIMIENTOS

- El agente aduanero debe asegurarse mediante una entrevista al cliente, que entienda la naturaleza y las particularidades que presentan las mercancías, con el fin de identificar todos los documentos que el cliente le debe proporcionar para efectuar oportuna y exitosamente los servicios comprometidos.
- Debe elaborarse un contrato para cada trabajo aceptado, de tal manera que se pacte el alcance del servicio, se determinen las responsabilidades y se establezcan los honorarios.

POLÍTICA 2

5.2.2 El Agente Aduanero establecerá el perfil de los diferentes tramitadores dentro de su equipo, para garantizar la más alta calidad en los servicios que se brindan a los clientes.

PROCEDIMIENTOS

- El aspirante a formar parte del despacho aduanero deberá cumplir los siguientes requisitos para poder formar parte del equipo de trabajo como tramitador:
 - Género: Indiferente
 - Edad: 20 a 35 años
 - Nivel académico: 3er. Año en Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de empresas o carreras a fines
 - Tiempo de Contratación: Completo
 - Nivel de experiencia: mínimo 1 año en el área
 - Idiomas: español e inglés (intermedio)
 - Aptitudes: liderazgo, capacidad de análisis, proactivo, con iniciativa, buen manejo del estrés, buenas relaciones interpersonales, disponibilidad de viajar al interior del país.

POLITICA 3

5.2.3 Es responsabilidad del agente aduanero proporcionar y mantener disponible programas y manuales de procedimientos aduaneros.

PROCEDIMIENTOS

- Se deberán de elaborar programas con procedimientos y requisitos legales para los principales trámites aduaneros ofertados por el despacho aduanero.
- Se realizara revisión de los programas semestralmente o cuando se conozca de cambios en materia de requisitos legales o técnicos.
- Todos los cambios a los programas deberán de ser informados a la brevedad a los miembros del despacho.

POLITICA 4

5.2.4 Se deberá resguardar toda la documentación respecto a las Declaraciones de Mercancías y toda la documentación de las operaciones de comercio exterior por un periodo no menor de 5 años.

PROCEDIMIENTO

- Se resguardara la documentación respectiva a cada declaración realizada por orden cronológico.

POLÍTICA 5

5.2.5 Los trabajos de comercio exterior que realice el agente aduanero se desempeñarán de acuerdo con los requerimientos legales vigentes.

PROCEDIMIENTOS

- A cada persona encargada de realizar el trabajo asignado de comercio exterior, se le entregará manuales o programas donde se detallen los lineamientos específicos a cumplir, y los diferentes pasos a realizar para realizar exitosamente los trabajos requeridos por el cliente.
- Cuando se visite por primera vez a un cliente nuevo, el agente aduanero deberá dar las directrices específicas para la obtención de información y ejecución del trabajo asignado.
- Los miembros del despacho aduanero deben mantener una actitud de escepticismo profesional al realizar sus tareas asignadas, sin importar la experiencia que tengan con el cliente en cuanto a la honestidad e integridad de la administración, así como de los encargados del gobierno corporativo del cliente.

POLÍTICA 6

5.2.6 Requerir una revisión de calidad para todas las tareas relacionadas a la prestación de servicios.

PROCEDIMIENTOS:

- Los trabajos de operaciones aduaneras que se asignen deberán ser revisados oportunamente para verificar que:
 - ii) El trabajo se realiza de acuerdo a la normativa técnica y requisitos legales.
 - v) Si se ha obtenido la documentación suficiente, y apropiada que permita sustentar las declaraciones de mercancías u otro documento legal.
 - vi) Si los procedimientos necesarios para cumplir con una tarea se han desarrollado en su totalidad.
 - vii) Si es necesario modificar los procedimientos para que se adapten a la naturaleza del servicio que se brindará.
 - viii) Si las consultas y respuestas entabladas con el cliente, están documentadas adecuadamente.

POLÍTICA 7

5.2.7 El agente aduanero o cada tramitador será responsable de los casos o trabajos que se le asignen, y su deber es terminarlo en el tiempo asignado para su ejecución, para no ocasionar atrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente.

PROCEDIMIENTOS

- Los trabajos que ameriten o requieran mayor tiempo que el asignado, se deberá reportar por escrito con antelación para evitar la acumulación de trabajo.

POLÍTICA 8

5.2.8 La Supervisión de los trabajos de comercio exterior requeridos por los clientes se hará de manera jerárquica.

PROCEDIMIENTOS

- Cada trabajo relacionado al servicio aduanero debe ser supervisado en forma oportuna con los objetivos siguientes:

- v) Darle seguimiento al avance del trabajo.
 - vi) Verificar la competencia del personal involucrado, y si tienen el tiempo disponible para llevar a cabo el trabajo.
 - vii) Verificar que se esté desarrollando de acuerdo a la base legal.
 - viii) La supervisión se ejercerá de acuerdo al rango del personal según organigrama establecido.
- Los Agentes Aduaneros serán los responsables de evaluar el trabajo de los tramitadores, de acuerdo al nivel de jerarquía establecido por el organigrama.
 - Se debe realizar revisión a toda documentación proporcionada por los usuarios de servicios.
 - La documentación proporcionada por los usuarios de los servicios debe ser resguardada en un lugar apropiado para salvaguardar la integridad de los mismos.

POLÍTICA 9

5.2.9 Todos los trámites aduaneros distintos a los generalmente aceptados realizados por el personal, serán supervisados periódicamente.

PROCEDIMIENTO:

- Todo trabajo considerado como vulnerable, relacionado con servicios aduaneros será revisado por personal distinto al directamente relacionado con este.
- Se deberá documentar todas las observaciones respecto al trabajo evaluado mediante reporte, el cual deberá ser entregado al personal designado para tal efecto o al agente aduanal.

POLÍTICA 10

5.2.10 Los trabajos de materia aduanera que el agente aduanero y su personal realicen se desempeñarán resguardando el profesionalismo y nivel de conocimiento que la tarea asignada amerite.

PROCEDIMIENTOS

- Todo el personal a cargo del Agente Aduanero incluyéndolo, deben estar informados de los requerimientos específicos para todos los regímenes a que son asignados.
- Se debe de estar en constante capacitación y actualización en conocimiento de las áreas aduaneras fundamentales de los servicios.

POLÍTICA 11

5.2.11 Analizar las posibilidades de requerir los servicios de personal externo del despacho aduanero, para obtener la debida respuesta.

PROCEDIMIENTOS:

- Si ninguna persona dentro del despacho aduanero cuenta con los conocimientos necesarios para dar respuesta a las interrogantes de una situación específica, se procederá a pedir asesoría externa a personas, instituciones y entidades apropiadas que puedan brindar mejor respuesta a las preguntas o consultas, haciéndolo a través de una solicitud formal por escrito del servicio que se esté requiriendo, y que a la vez la persona, institución o entidad a quien se le solicita el servicio, brinde la respuesta de la misma forma.

POLÍTICA 12

- Elección y asignación de revisores de control de calidad.

PROCEDIMIENTO:

- Todo trabajo relacionado con servicios aduaneros será revisado por una persona distinta a la de su elaboración, para evitar que se cometan errores.

POLÍTICA 13:

- Al aceptar un trabajo para un cliente se deben indagar la documentación proporcionada por éste, para obtener seguridad razonable de que los datos que contienen están apegados a la realidad.

PROCEDIMIENTOS:

- Indagar con el cliente la naturaleza de las mercancías que se pretenden importar, para disminuir el riesgo de que exista confusión en la descripción de éstas y obtener seguridad de la partida arancelaria en que se clasificarán.
- Obtener del cliente una carta firmada, en la cual se detallen los documentos que éste entrega al agente aduanero, con el fin de deducir responsabilidades ante una eventualidad en el futuro.
- En situaciones en que por la naturaleza de los productos a importar o por la poca información descrita en la factura acerca del mismo, sea difícil asignarle una clasificación arancelaria, se solicitará al cliente que proporcione un documento donde se detallen las especificaciones técnicas del producto asignadas por el fabricante o el proveedor.

6. MONITOREO**6.1 OBJETIVO**

Establecer políticas y procedimientos para garantizar que el diseño del manual de control de calidad del despacho aduanero, está funcionando como se espera, así como determinar si requiere mejoras y/o actualizaciones.

6.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**POLÍTICA 1**

6.2.1 Se evaluará el cumplimiento de las políticas y procedimientos con el fin de determinar la adecuada implementación del mismo.

PROCEDIMIENTO

- El revisor y el agente aduanero se reunirán semestralmente para evaluar la implementación del sistema de control de calidad.
- El revisor junto con el agente aduanero evaluarán si las políticas y procedimientos establecidos están acorde a la normativa legal vigente.
- Luego se evaluará si ha sido apropiadamente diseñado e implementado el sistema de control de calidad, a través de la revisión de la lista de chequeo.
- En caso de no considerarse adecuada una política y/o procedimientos serán evaluados y replanteados o eliminados del sistema de control de calidad.

POLÍTICA 2

6.2.2 Las inspecciones a trabajos específicos serán realizadas por personal competente y de autoridad dentro del despacho aduanero, que verán lo apropiado del sistema como la efectividad del mismo.

PROCEDIMIENTOS

- Las inspecciones serán realizadas por personal externo al trabajo terminado solicitado por el cliente.
- Establecimiento de acciones correctivas apropiadas por los resultados obtenidos en las inspecciones del sistema de control de calidad.
- Se comunicará al agente aduanero los resultados de la inspección de control de calidad, informando cualquier incumplimiento a las políticas y procedimientos por parte del personal.
- En caso de recibir una queja o alegato que indiquen incumplimiento de leyes, normativas o control de calidad en un trabajo realizado por el despacho aduanero, se procederá a revisar el informe por un jefe superior del que hizo las revisiones inicialmente.
- Los miembros del personal establecerán recomendaciones en relación a cambios en las políticas y procedimientos de control de calidad dentro del despacho aduanero, y cada seis meses presentaran los resultados del monitoreo.

- El agente aduanero determinará las acciones disciplinarias contra los miembros del personal que incumplan las políticas y procedimientos, y dejarán documentado todos los resultados del monitoreo.

POLÍTICA 3

6.2.3 El agente aduanero realizará retención de la documentación de los trabajos realizados a los clientes por cualquier inconveniente futuro.

PROCEDIMIENTO

- Los documentos relacionados a la prestación de servicios a los clientes se conservarán por un periodo no menor a 5 años.

POLÍTICA 4

6.2.4 Las quejas o acusaciones relevantes acerca del incumplimiento con el sistema de control de calidad deberán ser presentadas al responsable del compromiso y si este fuere el directamente involucrado, al agente aduanero.

PROCEDIMIENTOS

- Se requerirá que las quejas o acusaciones sean presentadas por escrito por la persona que la efectúa.
- El encargado del compromiso o la persona a quien se presente la queja será la encargada de investigarla y supervisarla.
- En caso de que las investigaciones indiquen deficiencias en el diseño u operación de las políticas y procedimientos de control de calidad del despacho aduanero o su incumplimiento se informará al agente aduanero.

(ANEXO 1)

MODELO DE CARTA PARA ASIGNACIÓN DE TRABAJOS ESPECÍFICOS

San Salvador, Día/Mes/Año

Licenciado

Presente.

Estimado señor _____:

De la manera más atenta le anunciamos que se ha tomado a bien elegirlo como tramitador encargado de los trámites aduaneros de nuestro cliente _____, para sus operaciones de comercio exterior en que requerirá de sus diligencias.

Por lo que en relación a lo antes expuesto, requerimos de usted una carta de representación acerca de posibles circunstancias que puedan afectar su independencia con relación al trabajo antes mencionado.

Entre las circunstancias que debe considerar, son las siguientes:

1. Si tiene vínculos económicos con la sociedad en mención
2. Si tiene familiares laborando en puestos claves de la sociedad
3. Si trabajó en el último año como empleado o de la sociedad
4. Si recibe comisiones o cualquier otro pago por parte de la sociedad.
5. Si su cónyuge o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, trabajan en esa sociedad.
6. Si usted fue asesor de la sociedad.

La carta de representación que se le solicita, es para determinar su grado de independencia con relación a

_____.

Atentamente:

Agente aduanero

C.c. Archivo administrativo

(ANEXO 2)

**MODELO DE CARTA DE REPRESENTACIÓN DEL PERSONAL DEL DESPACHO
ADUANERO**

San Salvador, Día/Mes/Año

Licenciado

Agente aduanero

Estimado Licenciado:

Respecto a su carta remitida el Día/Mes/Año, en la cual me requiere una carta de Representación, relacionada con las circunstancias que de forma directa o indirecta podrían perturbar mi independencia en el trabajo relacionado con comercio exterior que me ha sido asignada del cliente _____.

Referente a ello, emito las siguientes representaciones a ustedes:

1. No tengo ningún vínculo, ni interés económico con la sociedad en mención
2. No tengo familiares por consanguinidad, ni por afinidad que trabajen en dicha sociedad.
3. No he recibido, ni tengo intenciones de recibir pagos de _____
4. No he laborado como empleado o ejecutivo de dicha sociedad.
5. No he brindado a título personal asesoramiento de ninguna clase, a dicha sociedad.
6. No tengo vínculos sentimentales con el personal de _____.

Atentamente,

Nombre y firma del tramitador encargado

C.c. Archivo administrativo.

(ANEXO 3)

FORMULARIO DE CONTROL DE EDUCACIÓN CONTINUADA

Año _____

Empleado: _____

Cargo: _____

Jefe inmediato _____

Fecha	Institución capacitadora	Tema	Horas	Copia constancia

Elaborado por_____
Revisado por

(ANEXO 4)

CARTA DE ENTREGA DE MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD AL EMPLEADO

Lugar: _____

Fecha: Día/Mes/año

Hora: _____

Licenciado: _____

Tramitador encargado

Por este medio, se hace constar que se le entrega de forma oficial el Manual de Control de Calidad del despacho aduanero _____

Al empleado para que realice fundamentado en él, la ejecución satisfactoria de los trabajos relacionados con comercio exterior que se le asignen.

Nos omitimos manifestarle que al recibir dicho documento, el miembro del despacho aduanero se compromete al cumplimiento fidedigno de lo establecido en él.

Nombre

Firma

Entregó: _____

Recibió _____

(ANEXO 5)

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

GENERALES DEL TRABAJADOR (A)

Nombre _____
 Sexo _____
 Edad _____
 Estado Familiar _____
 Profesión ú Oficio _____
 Domicilio _____
 Residencia _____
 Nacionalidad _____
 DUI No. _____
 Expedido en _____
 el _____ de _____
 Otros datos de Identificación _____

GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL

Nombre _____
 Sexo _____
 Edad _____
 Estado Familiar _____
 Profesión ú Oficio _____
 Domicilio _____
 Residencia _____
 Nacionalidad _____
 DUI No. _____
 Expedido en _____
 el _____ de _____
 Actividad Económica _____

NOSOTROS

(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: Razón Social)

Y

(Nombre del Trabajador)

De las generales antes expresadas convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO:

El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como _____
 Además de las obligaciones que le impongan las Leyes laborales y sus reglamentos, el Contrato Colectivo de Trabajo, si lo hubiere y el Reglamento Interno de Trabajo, tendrán como obligaciones propias de su cargo las siguientes:

b) DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:

El presente Contrato se celebra por: _____
 (Tiempo indefinido, plazo ú obra. Si es por plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)

A partir de: _____

Fecha desde la cual el trabajador presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto. Queda estipulado para trabajadores de nuevo ingreso que los primeros treinta días serán de prueba y dentro de este término cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato sin expresión de causa ni responsabilidad alguna.

c) LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:

El lugar de prestación de los servicios será: _____

y el trabajador habitará en _____

dado que la empresa (si) (no) le proporciona alojamiento

d) HORARIO DE TRABAJO:

Del día _____ al día _____, de _____, a _____

Y de _____ a _____

Día _____ de _____ a _____

Semana Laboral _____ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal y el Trabajador o con la persona asignada por éstos

e) SALARIO: FORMA, PERÍODO Y LUGAR DEL PAGO:

El salario que recibirá el trabajador, por sus servicios será la suma de _____

Y se pagará en dólares de los Estados Unidos de América o Colones Salvadoreños _____
 (Lugar de pago: Ciudad)

Dicho pago se hará de la manera siguiente: _____
 (Semanal, quincenalmente, etc., por planillas, recibos de pagos, etc.)

La operación del pago principiará y se continuará sin interrupción, a más tardar a la Terminación de la jornada de trabajo correspondiente a la fecha respectiva, y únicamente se admitirá reclamos después de pagada la planilla o el día _____ Siguiente.
 (Indicar el día)

ñ HERRAMIENTAS Y MATERIALES:

El patrono suministrará al trabajador las herramientas y materiales siguientes:

Que se entregan en _____ y deben ser devueltos así por el trabajador
 (Estado y calidad)
 cuando sea requerida al efecto por sus jefes inmediatos, salvo la disminución o deterioro causados por caso fortuito o fuerza mayor, o por la acción del tiempo o por el consumo y uso normal de los mismos.

g) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DEL TRABAJADOR:

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección

h) OTRAS ESTIPULACIONES:

i) En el presente Contrato Individual de Trabajo se entenderán incluidos, según el caso, los derechos y deberes laborales establecidos por las Leyes pertinentes, por el Reglamento Interno de Trabajo y por el o los Contratos Colectivos de Trabajo que celebre el patrono; los reconocidos en las sentencias que resuelvan conflictos colectivos de trabajo en la empresa, y los consagrados por la costumbre.

j) Este contrato sustituye cualquier otro Convenio Individual de Trabajo anterior, ya sea escrito o verbal, que haya estado vigente entre el patrono y el trabajador, pero no altera en manera alguna los derechos y prerrogativas del trabajo que emanen de su antigüedad en el servicio, ni se entenderá como negativo las mejores condiciones concedidas al trabajador en el Contrato anterior y que no consten en el presente.

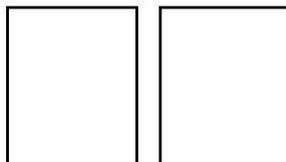
En fe de lo cual firmamos el presente documento por triplicado en: _____ (Ciudad)

a los _____ días del mes de _____ de _____

(f) _____
 PATRONO O REPRESENTANTE

(f) _____
 FIRMA DEL TRABAJADOR

SI NO PUEDE EL TRABAJADOR FIRMAR:



(f) _____
 A ruego del Trabajador

(f) _____
 Testigo de Identificación

(f) _____
 Testigo de Identificación

Huellas digitales del trabajador

run.

(ANEXO 6)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

NOSOTROS, _____, mayor de edad, Profesión, de este domicilio, de nacionalidad salvadoreña, portador de mi Documento Único de Identidad número _____, actuando en nombre y representación en mi calidad de (Director Presidente y/o Representante Legal) de la sociedad " _____, **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que puede abreviarse " _____, **S.A. DE C. V.**", del domicilio de _____, de nacionalidad salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria _____, que en adelante se denominará " la sociedad contratante" y por otra parte _____, mayor de edad, Empleado, de este domicilio, de nacionalidad salvadoreña, portador de mi Documento Único de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____, que en adelante me denominaré "el contratista"; convenimos en celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES** que se regirá por las cláusulas siguientes: **I.- OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto que el contratista proporcione sus servicios _____ profesionales de _____.- **II.- DESCRIPCION DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Los servicios profesionales y sus obligaciones, se realizarán de la forma siguiente: 1) _____.- **III.- PRECIO:** El precio mensual por los servicios prestados será de _____ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de remuneración por los servicios prestados, los cuales no incluyen las deducciones fiscales correspondientes.- **IV.- FORMA DE PAGO:** El pago por los servicios prestados, se realizará cada _____ días, y se hará en las oficinas principales de la sociedad contratante, el pago se hará en dólares americanos. -

V.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO: Los servicios se prestarán durante el plazo de _____ meses, contados a partir de _____ del año dos mil _____, pudiendo ser prorrogado dicho plazo por acuerdo escrito entre las partes contratantes.- **VI.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONTRATANTE:** La sociedad contratante se compromete a lo siguiente:

 ____.- **VII.- DOMICILIO:** Para los efectos legales de este contrato señalamos como domicilio especial esta ciudad, a cuyos tribunales nos sometemos en caso de acción judicial.- Así nos expresamos y en fe de lo cual firmamos.- En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil ____.-

f. _____ f. _____

En la ciudad de _____, a las _____ horas del día _____ de _____ del dos mil cinco. Ante mí, _____, Notario, de este domicilio Comparecen: por una parte el señor _____, mayor de edad, Profesión, de este domicilio, de nacionalidad salvadoreña, a quien conozco, portador de su Documento Único de Identidad número _____, que he visto, actuando en nombre y representación en su calidad de Director Presidente de la sociedad " _____, **SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que puede abreviarse " _____, **S. A. DE C. V.**", del domicilio de _____, de nacionalidad salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria _____, de cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista el Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad otorgada ante los oficios notariales de _____, a las _____ horas del día _____ de _____ del año _____, inscrita al número _____ del libro _____ del Registro de Sociedades, que en adelante se denominará " la sociedad contratante, y por otra parte _____, mayor de edad, Empleado, de

este domicilio, de nacionalidad salvadoreña, a quien no conozco, portador de su Documento Único de Identidad número _____, que he visto, que en adelante se denominará “ el contratista” ; y en tal carácter por medio de este instrumento formalizan el **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES** que se regirá por las cláusulas siguientes: **I.- OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto que el contratista proporcione sus servicios profesionales de _____.

II.- DESCRIPCION DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Los servicios profesionales y sus obligaciones, se realizarán de la forma siguiente: 1) _____.

III.- PRECIO: El precio mensual por los servicios prestados será de _____ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de remuneración por los servicios prestados, los cuales no incluyen las deducciones fiscales correspondientes.- **IV.- FORMA DE PAGO:** El pago por los servicios prestados, se realizará cada _____ días, y se hará en las oficinas principales de la sociedad contratante, el pago se hará en dólares americanos. - **V.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:** Los servicios se prestarán durante el plazo de _____ meses, contados a partir de _____ del año dos mil _____, pudiendo ser prorrogado dicho plazo por acuerdo escrito entre las partes contratantes.- **VI.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONTRATANTE:** La sociedad contratante se compromete a lo siguiente: _____.- **VII.- DOMICILIO:** Para los efectos legales de este contrato señalamos como domicilio especial esta ciudad, a cuyos tribunales nos sometemos en caso de acción judicial.- Yo el suscrito Notario doy fe de que las firmas antes relacionadas son **AUTÉNTICAS**, por haber sido puestas a mi presencia, de su puño y letra, por los otorgantes.- Así se expresaron los comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de esta acta notarial que consta en tres hojas; y leído que les fue por mí íntegramente todo lo escrito en un solo acto, ratifican el contenido y firmamos.- **DOY FE.**

(ANEXO 7)

Modelo de Guía de entrevista

Nombre del Entrevistador: _____ Fecha: _____

Nombre del Aspirante: _____

Una entrevista de trabajo previa a los candidatos para ocupar puestos de tramitadores, deberá otorgar la seguridad razonable de que dichos aspirantes cuentan con los conocimientos y aptitudes necesarias para asegurar que los servicios que presta el agente aduanero independientemente que no los realice personalmente, contarán con la debida calidad, eficacia y eficiencia. Por lo tanto es necesario que en el desarrollo de la entrevista no falten preguntas como las siguientes:

- * ¿Posee experiencia en puestos similares al que aplica?
- * ¿Cuánto tiempo posee de experiencia?
- * ¿Tiene conocimientos sobre leyes en materia aduanera?
- * ¿Tiene experiencia en la aplicación de leyes aduaneras?
- * ¿Cuál es su nivel académico actual?
- * ¿Aparte del español, habla algún otro idioma?
- * ¿Tiene disponibilidad de movilizarse en el territorio nacional cuando por la naturaleza de los servicios sea necesario?
- * ¿Según su autoanálisis cuáles son sus aptitudes más fuertes?
- * ¿Según su autoanálisis, cuáles son sus mayores defectos?

Preguntas como las enlistadas, deberán brindar al entrevistador los elementos de juicio suficientes, para determinar si el entrevistado cumple con el perfil buscado en las personas que fungirán como tramitadores, de forma tal, que si son contratados se tenga un nivel de confianza suficiente para esperar que se cumplan las políticas de calidad aplicadas a la prestación de los servicios que brindan los agentes aduaneros.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Una vez llevado a cabo el proceso de investigación sobre la problemática que presentan los agentes aduaneros respecto a la falta de controles de calidad basado en normativa técnica y legal en las operaciones de comercio exterior, en que éstos participan, se concluye lo siguiente:

a) La calidad representa un factor estratégico en la productividad y competitividad de todo agente aduanero, pues permite satisfacer las necesidades mínimas del cliente, a través de servicios proporcionados oportunamente, dentro de los límites del presupuesto y libre de errores. Todo en armonía con la legislación aduanera.

b) La mayoría de deficiencias que presentan los agentes aduaneros en la realización de su trabajo en materia aduanera, se deben a errores cuya frecuencia puede disminuir con la adopción de la visión y misión incluida en el manual de control de calidad propuesto, las cuales tienen como fin, fomentar una cultura de calidad entre el agente aduanero y sus empleados, permitiendo que éstos estén preparados para asumir los retos vinculados con la globalización, en donde las relaciones comerciales internacionales son cada vez más variadas y frecuentes, y el conocimiento y dominio sobre los diversos regímenes y tratados de libre comercio es crucial para mantener un nivel competitivo.

c) El manual de control de calidad sobre base técnica y legal dirigido a las operaciones de comercio exterior en que participan los agentes aduaneros es un instrumento cuyas políticas y procedimientos pueden ayudar a mejorar el actuar del agente aduanero, disminuyendo la frecuencia con que se cometen errores y a mejorar su clasificación de nivel de riesgo, además de contribuir a mantener un estándar de calidad alto en las operaciones en que éste se desenvuelve.

d) Con la elaboración de la guía de procesos prácticos aplicados por el agente aduanero para los trámites de comercio exterior implementando políticas de control de calidad, los agentes aduaneros mejor informados de los regímenes y formalidades del despacho de mercaderías, se facilitará la adopción del manual, lo que ayudará a lograr una mejor prestación de servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios y de las autoridades aduaneras, atendiendo siempre a la dinámica de facilitación y control del comercio internacional de mercaderías.

4.2 RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones planteadas anteriormente, se considera de vital importancia el tomar en cuenta las siguientes recomendaciones, las cuales van dirigidas a minimizar o erradicar la situación problemática que afecta a los agentes aduaneros con calificación alta de riesgo.

a) La Asociación de Agentes Aduaneros de El Salvador (ASODAA), debe organizar conferencias magistrales que promuevan y exhorten el uso de prácticas de calidad en el actuar del agente aduanero, convocando no solo a éstos sino también a su personal, para que todos se eduquen respecto a la importancia y las ventajas inherentes al tema de la calidad.

b) Los agentes aduaneros deben promover la cultura de calidad entre los miembros de su personal, mediante la adopción de la visión y misión incluida dentro del manual de control de calidad propuesto, de tal manera que éstos se comprometan a cumplir con los objetivos trazados, y con el tiempo lo adapten a sus necesidades más particulares de manera tal que la calidad sea constantemente progresiva.

c) Para disminuir los errores y deficiencias de los agentes aduaneros respecto a las operaciones de comercio exterior en que participan, es importante que éstos implementen y se comprometan a cumplir las políticas y procedimientos planteados dentro del manual de control de calidad.

d) Los agentes aduaneros deben leer y analizar los casos planteados dentro del documento, ya que estos plantean diferentes situaciones de comercio exterior en el que se ejemplifican como las políticas de control de calidad pueden contribuir a disminuir la frecuencia con que se cometen errores dentro del trabajo, y a dar fiel cumplimiento a la legislación aduanera.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE, Carlos Alberto. Propuesta de un modelo de comercialización para las agencias de aduana. Tesis (Licenciatura en Contaduría Pública). San Salvador, El Salvador, Universidad Francisco Gavidia, 1991. 215 p.

Anexo de la Resolución No. 223-2008 (COMIECO-XLIX), Código Aduanero Uniforme centroamericano, Cuarta edición.

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Decreto N° 903-2012, Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas, San Salvador, El Salvador.

Boletín de nivel de riesgo de agentes aduaneros (En línea). (Fecha de consulta: 1 de mayo de 2013). Disponible en <http://www.mh.gob.sv>

Guía Aduanera, Proyecto Aduanas y Clima de Negocios que Promueven el Comercio y la Inversión, Primera Edición 2008

MAYMO, Rasiel Meléndez. Como preparar el anteproyecto de investigación y la tesis de graduación. San Salvador, MAYVISION, 2005. 322 p.

PARSOWITT B. Scott. Principios básicos de las auditorias de calidad. Díaz de Santos, 1999. 179 p.

Portal de aduana, Registro de auxiliares de la función pública (En línea). (Fecha de consulta: 5 de mayo de 2013) Disponible en:
<http://aplicaciones.aduana.gob.sv/ConsultaAFPA/faces/auxiliaresWebSearch.jspx>

Sistema de estadísticas de comercio de Centroamérica (En línea). (Fecha de consulta: 15 de mayo de 2013). Disponible en <http://estadisticas.sieca.int>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN PARA TRABAJO DE GRADUACIÓN

Estimados señores: Atentamente solicitamos su valiosa colaboración en el sentido de responder las interrogantes que se detallan a continuación, cuyas respuestas constituirán un insumo fundamental para la formulación de nuestro trabajo de graduación, el cual trata sobre aspectos aduaneros relevantes; de antemano agradecemos su apoyo y pronta respuesta.

Indicación: Deberá marcar una o más opciones de respuesta dependiendo del tipo de pregunta

1- ¿Qué tipo de servicios en el área aduanera presta a sus clientes?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) Elaboración de declaraciones de mercancías de importación | <input type="checkbox"/> b) Servicios de Logística |
| <input type="checkbox"/> c) Elaboración de declaraciones de mercancías de exportación | <input type="checkbox"/> d) Servicios de Transporte |
| <input type="checkbox"/> e) Revisión física en las instalaciones de Aduanas | <input type="checkbox"/> f) Asesoría Aduanera |
| <input type="checkbox"/> g) Otros (especifique) _____ | |

2- ¿Cuál (es) de las siguientes normativas aduaneras utiliza en la realización de sus operaciones aduaneras?

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| a- CAUCA Y RECAUCA | c- Ley de Simplificación Aduanera | |
| b- Ley de Almacenaje | d- Ley de Registro de importadores | |
| <input type="checkbox"/> a | <input type="checkbox"/> a, b y c | <input type="checkbox"/> Otra (especifique) _____ |
| <input type="checkbox"/> a y b | <input type="checkbox"/> a, b, c y d | |

3- ¿A cuántos clientes diferentes, prestó servicios de carácter aduanero en el periodo de Julio de 2012 a Julio de 2013?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) De 0 a 20 | <input type="checkbox"/> b) De 21 a 60 |
| <input type="checkbox"/> c) De 61 a 100 | <input type="checkbox"/> d) Más de 100 |

4- ¿Cuál de las siguientes opciones utiliza usted para formalizar la prestación de los servicios aduaneros con sus clientes?

- a) Contrato Oral b) Contrato Escrito c) Otra (especifique) _____

5- ¿En qué normativa técnica está basada su contabilidad?

- a) NIIF versión completa b) NIIF para PYMES
 c) Otra (especifique) _____ d) No lleva contabilidad formal

6- ¿De qué forma resguarda las declaraciones de mercancías y su documentación adjunta, por las operaciones que realiza?

- a) De forma física b) De forma electrónica
 c) Física y electrónica d) Otra (especifique) _____
 e) Ninguna

7- ¿Se auxilia de criterios anticipados emitidos por la DGA, para la elaboración de las declaraciones de mercancías?

- a) Si b) No

8- ¿Lleva un registro de control detallado por cliente, de los productos importados, a efecto de facilitar la elaboración de la declaración de mercancías?

- a) Si b) No

9- ¿Ha establecido algún tipo de políticas y procedimientos para la selección, contratación y capacitación del personal (auxiliares o tramitadores)?

- a) Si b) No

10- ¿En qué temáticas en materia aduanera se ha capacitado usted y sus auxiliares en el periodo de Julio de 2012 a Julio de 2013?

- a) Clasificación de Mercancías b) Origen de Mercancías
- c) Valoración de Mercancías d) Otra (especifique) _____
- e) No nos hemos capacitado

11- ¿De cuántos tramitadores (empleados) se auxilia para la prestación de sus servicios aduaneros?

- a) Entre 1 y 5 b) Entre 6 y 10 c) Más de 10.

12- ¿Posee contrato laboral escrito con sus tramitadores autorizados?

- a) Si b) No

13- ¿Cuenta usted con un protocolo de actuación o procedimientos que guíen la forma en la cual presta sus servicios como agente aduanero?

- a) Si b) No

14- ¿Se realiza algún tipo de inspección sobre el trabajo realizado por los tramitadores que usted ha autorizado?

- a) Si b) No

15- ¿Según su experiencia, en cuáles son las áreas en las que se cometen mayor cantidad de incumplimientos a la normativa aduanera?

- a) Mala clasificación arancelaria b) Errores en declaraciones de mercancías
- c) Utilización inadecuada de certificado de origen d) Otra (especifique) _____

16- ¿Considera usted, que es importante la aplicación de control de calidad sobre las operaciones realizadas por agentes aduaneros?

- a) Si b) No

17- ¿Tiene conocimientos sobre la existencia de algún documento, que trate específicamente sobre el tema de control de calidad aplicado a las operaciones realizadas por los agentes aduaneros?

a) Si

b) No

18- ¿Qué grado de importancia le asignaría a la elaboración de un manual de control de calidad sobre base técnica y legal dirigido a las operaciones de comercio exterior en que participan los agentes aduaneros?

a) Muy importante

b) Importante

c) Poco importante

d) Sin importancia

