

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA ECONOMICA Y CIENCIAS
SOCIALES



"MANUAL DE LA CALIDAD DE ADUANAS"

INFORME DE INGENIERIA
PARA OPTAR EL TITULO DE INGENIERO ECONOMISTA

ADOLFO AVILA HINOSTROZA

PROMOCION 68-2

LIMA - PERU

2000

AGRADECIMIENTOS

- A mis padres NESTOR y MARÍA por su dedicación para con sus hijos
- A mi esposa FLOR por su apoyo constante a cumplir con nuestras metas.
- A mis hijas ROCÍO y LUCIA por brindarme tantas alegrías.
- A mi ALMA MATER por haberme brindado las bases académicas y científicas de la economía.
- A ADUANAS por posibilitarme un desarrollo profesional con miras al nuevo milenio.

**III. INFORME DE INGENIERIA
PARA OPTAR TITULO
PROFESIONAL DE
INGENIERO ECONOMISTA**

**“MANUAL DE LA CALIDAD DE
ADUANAS”**

PROLOGO

En el Perú la normatividad de la calidad se inicia con el ITINTEC en el año 1991, se estructura una NORMA TÉCNICA PERUANA similar a la NORMA ISO 9001.

ISO es una Organización no Gubernamental (ONG) fundada en 1947 y tiene por misión promover la NORMALIZACIÓN a nivel mundial, con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios; hoy en día sus normas se han convertido en el lenguaje universal reconocido para Sistemas de Calidad.

Estas normas definen qué elementos del Sistema de Calidad deben ser cumplidos por una empresa a fin de generar confianza a sus clientes, esta normatividad se ha convertido en el requisito indispensable para el acceso a los diversos mercados, tanto nacionales como internacionales.

La Superintendencia Nacional de Aduanas - SUNAD, institución pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas con autonomía administrativa, decidió otorgarle al país y sus actores comprometidos en el Comercio Exterior la posibilidad de convertirse en una organización eficiente en la prestación de sus servicios; para ello empezó por adecuar su SISTEMA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL a las exigencias de la NORMA ISO 9002.

Para llevar adelante esta meta se firmó un convenio de cooperación técnica, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID y una CONSULTORA de alta especialización, con la cual se han cumplido a satisfacción los objetivos pre - establecidos.

Fermo parte del cuadro de profesionales de esta Consultoría, con el cargo de CONSULTOR responsable de la implantación de la NORMA ISO 9002 en la gestión de la SUNAD.

A la fecha SUNAD ya recibió la respectiva CERTIFICACIÓN ISO 9002 por parte de la LLOYD´s REGISTER QUALITY ASSURANCE y mi labor específica como

AUDITOR INTERNO es lograr que este reconocimiento pueda seguir renovándose en forma permanente.

La labor desarrollada ha sido difícil, pero se ha logrado obtener el compromiso de toda la organización y ha comenzado a nacer una CULTURA DE LA CALIDAD en todos los niveles de su estructura orgánica.

Por todos estos antecedentes considero este trabajo profesional desarrollado integralmente por mi persona como **CONSULTOR Y AUDITOR DE CALIDAD** para procesos de Aseguramiento de la Calidad estipulados por las Normas ISO 9000, como el de mayor importancia en mi carrera de profesionista y en constancia de esta labor estoy presentando “EL MANUAL DE LA CALIDAD DE ADUANAS” para optar Título Profesional de Ingeniero Economista.

Hacemos mención que el documento “EL MANUAL DE LA CALIDAD DE ADUANAS” se encuentra totalmente desarrollado en el subtítulo 3.7 del Capítulo III del Informe; el resto de acápites conforman la base conceptual y la metodología para la operatividad del proceso de la Calidad en las Normas ISO 9000.

Considero factible que este Informe pueda ser evaluado por los alumnos de mi querida ALMA MATER, que pueda ser mejorado en forma permanente y si es posible pueda ser un modelo de aplicación para nuestra Facultad, por ser ella una organización prestadora de servicios educativos.

3.1 INTRODUCCIÓN

A finales del ejercicio de 1991 la institución rectora de la recaudación fiscal en el Comercio Exterior – SUNAD – inicia un proceso de transformación de sus estructuras y un cambio total de los paradigmas vigentes; empieza por desterrar métodos y estilos burocráticos del pasado y comienza a convertirse en una institución moderna, ejemplo de eficiencia e idoneidad.

La decisión de la SUNAD de adecuar su Sistema de la Calidad a los requisitos de las Normas de Certificación ISO 9000, no obedeció a una exigencia del mercado globalizado, como lo han hecho un sinnúmero de empresas privadas de tipo exportadoras; nuestro deseo fue el de instaurar un proceso de mejora continua en la prestación de servicio aduanero, que nos permitiera un mayor y mejor servicio.

Todo este proceso recibe el apoyo del Estado Peruano y de un grupo de organismos Internacionales como son el BID, OEA y el PNUD; como contrapartida la Superintendencia Nacional como autoridad máxima de la Institución y de acuerdo con el mandato que le otorga la Ley General de Aduanas y su Reglamento, asume el compromiso de adecuar el Sistema de Calidad de nuestra Institución a las exigencias de la calidad de la NORMA ISO 9002, al igual que las demás autoridades de Aduanas.

Con el presente “MANUAL DE LA CALIDAD DE ADUANAS” se ha dado un paso importante y decisivo; nos permite ser la guía para nuestro Sistema de Calidad, nos orienta en lo relacionado con los elementos conformantes del Sistema y nos recuerda permanentemente por los requisitos de cumplimiento para el aseguramiento de los Servicios que siempre debe prestar ADUANAS a todos los usuarios del comercio exterior.

3.2. OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD

OBJETIVO GENERAL

- Satisfacción de los usuarios (importadores y exportadores) mediante un servicio de despacho aduanero rápido y eficaz, así como optimización de la recaudación de acuerdo a ley.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Satisfacer los requerimientos de los usuarios acordes con las normas técnicas internacionales de aseguramiento de la calidad y la nueva dinámica del comercio exterior.
- Institucionalizar el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia de los Servicios Aduaneros.
- Crear conciencia y lograr el compromiso y participación de los trabajadores en el funcionamiento del Sistema de la Calidad de Aduanas.
- Lograr que los servicios aduaneros delegados al Sector Privado se brinden bajo las Normas Técnicas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad

POLÍTICAS

- Brindar un servicio eficiente del Sistema Aduanero a través del mejoramiento continuo de los servicios y del cumplimiento de los estándares internacionales de la calidad, para facilitar el comercio exterior y asegurar la correcta recaudación y prevenir y reprimir los delitos aduaneros.
- Es también política de aduanas promover la adecuación a las Normas Técnicas Internacionales de la Calidad, del Sector Privado que participa por delegación en la prestación de los servicios aduaneros.

3.3 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

ADUANERO

El Sistema de Calidad de Aduanas busca asegurar:

- a. Mínimo tiempo de tramitación.
- b. Recaudación de acuerdo a ley.
- c. Atención profesional y con transparencia.
- d. Participación de agentes privados en el servicio aduanero.
- e. Atención bajo los principios de buena fe y presunción de veracidad.
- f. Desplazamiento mínimo del usuario.
- g. No discrecionalidad en la atención, salvo casos especiales y fundamentales.

En la elaboración y aplicación de los procedimientos de despacho se tiene en cuenta permanentemente las características del servicio, poniendo énfasis especial en:

- Las especificaciones de las normas legales y reglamentarias a considerar en la aplicación de todo procedimiento de despacho.
- La asignación de todo el personal calificado requerido.
- La adquisición de los equipos de computo y comunicación necesario, así como de software adecuado.
- La realización de inspecciones o verificaciones en la recepción de datos y de documentos, en la consistencia de la información, en la revisión documentaria, en el reconocimiento físico de las mercancías y en las acciones de fiscalización.
- La identificación de los registros de la calidad.

3.4 LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000 Y LOS SERVICIOS

Las normas ISO 9000 aparecieron debido a contratos militares firmados en Europa y América a consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, cada proveedor tenía diferentes sistemas en relación con los requerimientos y calidad exigida; esta incertidumbre creó la necesidad de unificar y estandarizar normas de calidad de tipo internacional con reconocimiento en todo el mundo.

En 1979 aparece la Organización de Normalización ISO, la cual después de ocho años de largo trabajo, publica un compendio de normas de la serie 9000; aquí se establecieron los elementos que conforman un Sistema de Calidad cuya aplicación a una empresa o institución garantiza el desarrollo de sus actividades administrativas, técnicas y humanas que inciden en la calidad de sus productos o servicios de acuerdo con la necesidad de los clientes.

La primera norma es la ISO 8402 y está referida a definir conceptos (vocabulario, glosario) relacionados con el aseguramiento de la calidad; esta norma garantiza el mutuo entendimiento y la aplicación correcta a nivel mundial de la terminología utilizada en las normas de la serie ISO; en seguida aparecen las normas guías que definen las directrices necesarias para la selección y aplicación de las mismas; como respuesta de respaldo a estas guías se definen las normas de aseguramiento de la calidad (series 9001, 9002, 9003), las normas de administración de la calidad (series 9004 – 1, 9004 – 2, 9004 – 3 y 9004 – 4) y las normas de apoyo a la calidad (series 10 000).

La visión a futuro que nos delinea esta normatividad, es que existe un solo mundo, un solo mercado, una sola norma; bajo este concepto la ISO ha creado cuatro categorías de aplicación:

1. Productos manufacturados.
2. Servicios.
3. Materiales procesados.
4. Software.

Para el caso de las empresas que desean exportar sus productos a otros mercados se ha hecho casi indispensable y obligatorio el insertarse a las normas ISO 9000; en el Perú trabajan aproximadamente 80 empresas con certificación ISO 9000 y otras más se encuentran en proceso de preparación; también podemos observar todo tipo de empresas que buscan este reconocimiento internacional, las hay privadas o estatales, de producción de bienes o de servicios.

En esta última década del siglo XX, las empresas de servicios empezaron por subirse al "tren de la calidad"; nuestra institución aduanera ya logró su certificación, consolidando su proceso de reforma y modernización impulsado por el gobierno desde el año 1991 y apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo desde el año 1992.

3.5 EL CONVENIO Y EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

EL CONVENIO

El elevado nivel de competitividad generado por el proceso de globalización en la economía mundial, origina una creciente exigencia de suficiencia a los proveedores que desean demostrarle a sus clientes su capacidad de eficiencia.

Por esta razón la CERTIFICACIÓN ISO 9000 del SISTEMA DE LA CALIDAD, se ha convertido en una exigencia internacional del comercio; este proceso requiere de una certificación debidamente acreditada.

La Aduana al iniciar su proceso de transformación institucional contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través de tres (03) proyectos de Cooperación Técnica, los cuales coadyuvaron a consolidar los esfuerzos de modernización establecidos.

Para alcanzar este reto se conformó un Comité Directivo de la Calidad presidido por la Superintendente e integrado por las cuatro (04) Intendencias Nacionales, los Intendentes de la Aduana Marítima, Aduana Aérea del Callao y el COORDINADOR DEL Proyecto BID – ADUANAS; adicionalmente se crea una SECRETARÍA de la CALIDAD con responsabilidad del Proyecto BID – ADUANAS.

Este Proyecto BID – ADUANAS está refrendado mediante un convenio entre las referidas instituciones y cuenta con financiamiento provenientes de recursos propios de la Aduana y aportes de capital provenientes de la Cooperación Técnica del Banco.

EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Desde finales del año 1996 en que se dio la Ley de Aduanas y su Reglamento hasta Diciembre de 1999 en que se obtuvo la Certificación del Sistema de Calidad de Aduanas según las NORMAS ISO 9000 han transcurrido más de tres

(03) años de arduo trabajo y un sin número de limitaciones, las cuales se fueron subsanando y adecuando a la esencia de la Norma.

El Proceso previo a la certificación nos involucró los siguientes pasos:

- 1°. AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO.
- 2°. CAPACITACIÓN
- 3°. ASESORIA DE SEGUIMIENTO.
- 4°. REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.
- 5°. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
- 6°. AUDITORIAS INTERNAS.
- 7°. AUDITORIAS DE PRE - CALIFICACIÓN.

Cumplido a satisfacción con todos los lineamientos exigidos por la entidad certificadora, que para nuestro caso fue la Lloyd's Register Quality Assurance, se recibió la certificación ISO 9002, constituyéndose la SUNAD en la primera institución pública del Perú en lograrlo y posiblemente sea la primera Aduana certificada del mundo.

3.6 LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DE LA CALIDAD

Con la finalidad de asegurar un buen posicionamiento de la institución bajo los más calificados estándares es necesario contar con cuatro (04) documentos elementales:

1. EL MANUAL DE LA CALIDAD.
2. PROCEDIMIENTOS.
3. INSTRUCTIVOS.
4. FORMATOS Y REGISTROS.

1. EL MANUAL DE LA CALIDAD

Es un documento que define la política de calidad y proporciona la visión general del Sistema de la Calidad en la Institución; los detalles de este manual conforman el INFORME DE INGENIERIA presentado para mi titulación de Ingeniero Economista.

2. PROCEDIMIENTOS

Secuencia de pasos especificados que definen como se debe gestionar, operar, controlar y registrar un proceso en particular en el Sistema de la Calidad de Aduanas.

3. INSTRUCTIVOS

Estos documentos nos explican en detalle como se lleva a cabo una tarea específica o como opera un equipo. Debe estar enmarcado dentro del procedimiento que lo referencia.

4. FORMATOS Y REGISTROS

Este documento constituye la evidencia objetiva del cumplimiento a los requisitos exigidos, asimismo se puede verificar las implementaciones de los diferentes elementos del Sistema de Calidad.

3.7 EL MANUAL Y LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO

9002

El Sistema de la Calidad en ADUANAS se ha establecido en base a la Norma Técnica ISO 9002, cuyos requisitos se interpretan y aplican a su realidad institucional en los términos establecidos en esta sección cuarta del Manual de la Calidad no siendo de aplicación los requisitos número 04 Control de Diseño y número 19 Servicio post-venta.

3.7.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.7.1.1 OBJETIVO

Asegurar que ADUANAS cuenta con una política de la calidad adecuadamente difundida, implementada y mantenida, así como con la definición de responsabilidades, autoridad e interrelación del personal que participa en el Sistema de la Calidad, asegurando los recursos que sean necesarios.

3.7.1.2 ALCANCE

Es responsabilidad del Superintendente Nacional de Aduanas, definir y documentar la política y organización de la Institución para la gestión de la calidad, incluyendo la responsabilidad y autoridad de sus directivos, funcionarios y servidores cuyos trabajos inciden en la calidad del Despacho Aduanero y otros procesos complementarios, así como nombrar a su representante, asignar los recursos y efectuar periódicamente la revisión del Sistema de la Calidad de ADUANAS.

3.7.1.3 IMPLEMENTACIÓN

La Política de la Calidad de ADUANAS está definida en la sección tercera del presente Manual. A fin de asegurar que esta política sea entendida, implementada y mantenida, se hace una adecuada divulgación de la misma, a través de cursos de capacitación y charlas sobre calidad e ISO 9000, afiches y mensajes visuales permanentes en el sistema informático. Se ha constituido la Secretaría Técnica de la Calidad, con la función de implantar, desarrollar y mantener el Sistema de la Calidad en ADUANAS bajo las exigencias de la Norma ISO 9002. Asimismo, se ha establecido un Programa de la Calidad de implementación progresiva, y que considera actividades de capacitación y divulgación permanentes.

3.7.1.3.1 Organización

Responsabilidad y Autoridad

El funcionamiento de ADUANAS se sujeta a la Ley Orgánica (aprobada por Decreto Ley N° 26020), al Estatuto (aprobado por Resolución de Superintendencia de Aduanas N° 0021-97 y sus modificatorias aprobadas por Resoluciones de Superintendencia de Aduanas N°s. 1591-97, 1116-98, 000412-99, 000551-99 y 000690-99), a los Reglamentos de Organización y Funciones (aprobados por Resolución de Superintendencia de Aduanas N° 001493-97 y sus modificatorias) y a los Manuales de Organización y Funciones (aprobados por Resoluciones de las correspondientes Intendencias Nacionales y de las Aduanas Operativas).

Además, la Ley Orgánica determina la finalidad, funciones y estructura orgánica de ADUANAS, señala al Superintendente Nacional como el funcionario de mayor nivel jerárquico, asimismo indica la naturaleza de los ingresos para financiar el presupuesto y el régimen laboral de los trabajadores de ADUANAS.

El Estatuto de ADUANAS norma su naturaleza, finalidad y funciones, como también establece su estructura orgánica y determina las funciones de cada uno de sus órganos.

Los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) establecen las funciones de los respectivos órganos de ADUANAS.

Los Manuales de Organización y Funciones (MOF) establecen las funciones de los cargos de jefatura en cada unidad orgánica de la Institución. En los MOF también se definen las responsabilidades de las autoridades de ADUANAS frente al Sistema de la Calidad, precisando lo vinculado a:

- Las acciones preventivas para evitar la ocurrencia de no conformidades relativas a la prestación del servicio.
- La identificación y corrección de problemas que se presenten durante el despacho aduanero.
- La propuesta de soluciones y aplicación de medidas correctivas.
- La verificación de la puesta en práctica de las soluciones.
- El control de servicios no conformes y su procesamiento posterior hasta que se haya corregido la deficiencia.

En los Procedimientos se identifican las responsabilidades del personal encargado de realizar el trabajo que incide directamente en el Sistema de la Calidad.

En la Matriz de Responsabilidades se precisa la responsabilidad de los Jefes de las distintas dependencias funcionales de ADUANAS, en el cumplimiento de las cláusulas de la Norma ISO 9002.

Secretaría Técnica de la Calidad

Es dependiente de la Superintendencia Nacional, encargada de coordinar al interior de la Institución, la implantación, funcionamiento y mantenimiento del

Sistema de la Calidad. El responsable de la misma es el Secretario Técnico de la Calidad.

Representante de la Dirección

El Secretario Técnico de la Calidad es el representante de la Dirección. Sus funciones son establecer, poner en práctica y mantener el Sistema de la Calidad bajo las exigencias de la Norma ISO 9002 e informar al Superintendente Nacional sobre el desempeño del Sistema, para su revisión periódica como base para el mejoramiento de la calidad.

Las acciones que tienen relación directa con el Sistema de la Calidad son reportadas y/o coordinadas según su alcance, por las jefaturas, promotores y auditores de la Calidad con el Secretario Técnico de la Calidad.

Jefaturas de la Aduana

Los Intendentes, Secretario General, Jefes de Oficina, Director de la Escuela Nacional de Aduanas y Procurador Público, tienen la responsabilidad de velar por el correcto funcionamiento del Sistema de la Calidad en sus dependencias, debiendo coordinar todo lo concerniente al Sistema con la Secretaría Técnica de la Calidad. Con el apoyo de los Promotores de la Calidad se forman equipos y/o Comités, según sea necesario, para la coordinación al interior de las dependencias.

Auditores Internos de la Calidad

La Secretaría Técnica de la Calidad selecciona y forma auditores internos de la calidad, cuyas funciones son:

- Realizar las auditorías de la calidad en las dependencias que les asigne la Secretaría Técnica de la Calidad, de quien dependen, en el cumplimiento de sus responsabilidades definidas por Resolución de

Superintendencia de Aduanas N° 000015-99 y mientras estén involucrados en alguna auditoría.

- Apoyar a sus dependencias de origen en el cumplimiento de las exigencias del Sistema de la Calidad, así como en el levantamiento de no conformidades.

Para ser Auditor de la Calidad se requiere ser profesional con no menos de tres años de experiencia en Aduanas y haber aprobado los cursos de Auditoría Interna de la Calidad reconocidos por la Secretaría Técnica. Igualmente es requisito contar con una satisfactoria evaluación del desempeño laboral certificado por el área de Recursos Humanos de la Aduana.

Promotores del Sistema de la Calidad

Los Jefes de las distintas dependencias de ADUANAS, en coordinación con la Secretaría Técnica de la Calidad, proponen al Superintendente Nacional, los Promotores de la Calidad, que como mínimo son dos por dependencia. Estos promotores deberán ser profesionales y tener como mínimo tres años de experiencia en ADUANAS y tienen como responsabilidad, apoyar a las Jefaturas de la Aduana, con las funciones siguientes:

- Coordinar con la Secretaría Técnica de la Calidad y con los diferentes Comités Técnicos que se conformen, la implantación del Sistema de la Calidad bajo la Norma de Aseguramiento ISO 9002 en sus respectivas dependencias.
- Asistir a los diferentes eventos de capacitación para los que sean convocados y coordinar la capacitación programada en el ámbito de sus dependencias.

Personal de Aduanas

Es responsabilidad de todo el personal de las distintas dependencias de ADUANAS, cumplir con las acciones que le sean asignadas para asegurar el funcionamiento del Sistema de la Calidad, de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidos en los Reglamentos de Organización y Funciones y en los documentos del sistema de la calidad. Para ello el personal técnico que labora en el despacho aduanero, recibe un adecuado nivel de capacitación en la Escuela Nacional de Aduanas y es sometido a una permanente actualización de conocimientos.

Recursos

Para el cumplimiento de sus funciones, ADUANAS dispone de recursos financieros, materiales y de personal capacitado, reflejados en su respectivo presupuesto, el mismo que forma parte del Presupuesto General de la República.

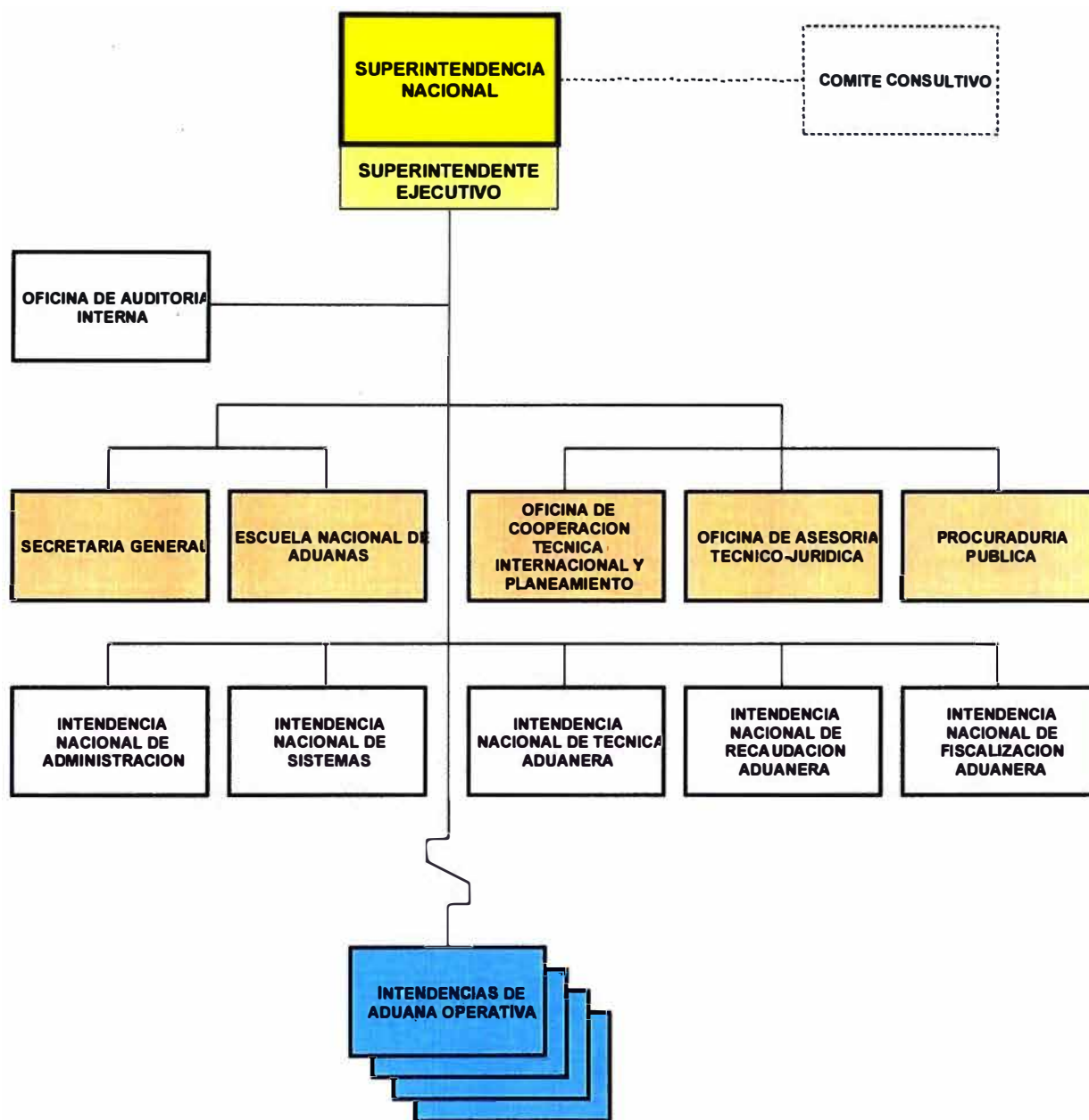
La Ley N° 26553 dispone que el 3% del total del ingreso tributario que ADUANAS recauda para el Tesoro Público, constituyen sus ingresos propios. Además dispone de otros ingresos por los servicios que presta.

ADUANAS recibe también recursos provenientes de la Cooperación Técnica Internacional. Específicamente cuenta con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo, recursos que coadyuvan al diseño e implementación del Sistema de la Calidad en ADUANAS en conformidad a la Norma ISO 9002.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS

ESTRUCTURA ORGANICA GENERAL

(R.S.A. 0021 del 13.ENE.97 y sus Modificatorias)



20 INTENDENCIAS DE ADUANAS OPERATIVAS

- | | | |
|--------------------|------------------|----------------------|
| 1. Tumbes | 8. Postal-Calleo | 15. Cusco |
| 2. Paits | 9. Pienco | 16. Iquitos |
| 3. Chiclayo | 10. Arequipa | 17. Pucallpa |
| 4. Salaverry | 11. Mollendo | 18. Tarapoto |
| 5. Chimbote | 12. Ilo | 19. Puerto Maldonado |
| 6. Marítima-Calleo | 13. Tacna | 20. La Tina |
| 7. Aérea-Calleo | 14. Puno | |

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS DE LA NORMA ISO 9002

Estructura de Organización	CLAUSULAS DE LAS NORMA ISO 9002																	
	3.7.1	3.7.2	3.7.3	3.7.5	3.7.6	3.7.7	3.7.8	3.7.9	3.7.10	3.7.11	3.7.12	3.7.13	3.7.14	3.7.15	3.7.16	3.7.17	3.7.18	3.7.20
S.N./S.E.	X	X																
S.T.	X	X		X									X		X	X		
SEC. GRAL.	X			X			X						X					
OATJ	X			X								X	X					
INS	X			X		X	X	X		X			X					X
ENA	X			X									X		X		X	
INTA	X		X	X	X	X	X	X	X		X		X		X			
INFA	X			X	X		X	X	X		X	X	X		X			
INRA	X		X	X	X		X	X				X	X	X	X			
INA	X			X	X								X				X	
OAI	X			X					X		X		X					
PP	X			X								X	X					
OCTIP	X			X														
AD. OPERAT.	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X

3.7.1.3.2 Revisión por la Dirección

El Superintendente Nacional revisa periódicamente el funcionamiento del Sistema de la Calidad para asegurar su adecuación y eficacia permanente, a fin de satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9002, así como el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad establecidos.

La revisión del Sistema de la Calidad se efectúa por lo menos dos veces al año y comprende actividades que permitan:

- Comprobar la “Revisión por la Dirección” anterior, en cuanto al cumplimiento de decisiones tomadas.
- Analizar los resultados de las auditorías internas de la calidad, las acciones correctivas y preventivas implementadas y su efectividad, así como la adecuación del Sistema a las necesidades de la organización; asegurándose que a través de las auditorías internas se haya revisado todo el Sistema en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en los 18 elementos aplicables de la Norma ISO 9002.
- Examinar los requerimientos de los usuarios y los cambios en el Sistema de la Calidad que sean necesarios para su adecuado funcionamiento.
- Elaborar por parte de la Secretaría Técnica de la Calidad, informes semestrales y coyunturales, cuando los casos lo ameriten, sobre el funcionamiento del Sistema de la Calidad de ADUANAS, a fin de facilitar una base para el mejoramiento continuo del Sistema.
- Al finalizar la revisión por la Dirección, la Secretaría Técnica de la Calidad elabora un informe sobre lo tratado y decidido en ella. El cumplimiento de los plazos y decisiones que se establezcan son

de responsabilidad de las dependencias involucradas y el seguimiento que se haga, es delegado a la Secretaría Técnica quien mantiene informada a la Dirección y lleva los registros respectivos.

El resultado de cada Revisión por la Dirección debe asegurar que el sistema de la calidad funcione de forma eficaz y adecuada a la política y objetivos de la calidad establecidos.

3.7.2 SISTEMA DE LA CALIDAD

3.7.2.1 OBJETIVO

Establecer, documentar y mantener el Sistema de la Calidad de ADUANAS dentro del marco de la Norma ISO 9002, como medio para asegurar que los requisitos del servicio aduanero, se cumplen de acuerdo a las exigencias de la Ley General de Aduanas y a la Política y Objetivos de la Calidad institucionales.

3.7.2.2 ALCANCE

Comprende todas las acciones vinculadas directamente al Servicio de Despacho Aduanero, que incluye tanto el despacho en sí como las acciones que se deriven de él y las de fiscalización que lo convalidan.

El Despacho Aduanero corresponde a los siguientes regímenes aduaneros: importación y exportación definitivas, importación, exportación y admisión temporales, depósito, tránsito y drawback, así como el servicio que se realiza con respecto al manifiesto de carga.

En cuanto a la organización del Sistema a certificar, ésta comprende la Sede Central y las Intendencias de las Aduanas Operativas de: Marítima y Aérea del Callao, Tacna, Ilo, Paita, Iquitos, Mollendo, Tumbes y Arequipa.

3.7.2.3 IMPLEMENTACIÓN

3.7.2.3.1 Manual de la Calidad

Incluye la Política de la Calidad en la Sección tercera, interpreta los requisitos de la Norma ISO 9002 haciendo referencia a los procedimientos del Sistema de la Calidad en cada numeral y describe la estructura de la documentación utilizada en el Sistema de la Calidad de ADUANAS, de la siguiente forma:

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN UTILIZADA EN EL SISTEMA DE LA CALIDAD DE ADUANAS



DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO

1. Estatuto de Aduanas
2. ROF
3. MOF
4. Resoluciones
5. Circulares

DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

1. Ley General de Aduanas
2. Reglamento de la Ley General de Aduanas
3. Arancel de Aduanas
4. Código Tributario
5. Ley y Reglamento de Delitos Aduaneros
6. Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos
7. Ley y Reglamento de Simplificación Administrativa

3.7.2.3.2 Procedimientos e Instructivos del Sistema de la Calidad

Los procedimientos e instructivos que forman parte del Sistema de la Calidad están contenidos en la “Lista Maestra de Control de Documentos” (ST-DT.02) cuya actualización y mantenimiento es responsabilidad de la Secretaría Técnica de la Calidad.

3.7.2.3.3 Planificación de la Calidad

Los requerimientos de la calidad se satisfacen con el cumplimiento de lo establecido en la documentación del Sistema, a través de la cual se identifican y establecen los medios de control, equipos, dispositivos, recursos y habilidades necesarias, así como también la forma de realizar las actualizaciones que se requieran.

La planificación de las actividades que conciernen al Sistema de la Calidad de ADUANAS, así como las de la Revisión por la Dirección sobre el funcionamiento del mismo, permiten asegurar la identificación y disposición de los medios de control, equipos y personal capacitado necesario, para el eficaz aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio aduanero.

Este planeamiento busca asegurar las siguientes características de Calidad del Servicio Aduanero compatibles con la eficacia del Sistema:

- a. Mínimo tiempo de tramitación
- b. Recaudación de acuerdo a Ley
- c. Atención profesional y con transparencia
- d. Participación de agentes privados en el servicio aduanero
- e. Atención bajo los principios de buena fe y presunción de veracidad
- f. Desplazamientos mínimos del usuario
- g. No discrecionalidad en la atención, salvo casos especiales y fundamentados

En la elaboración y aplicación de los procedimientos de despacho se tiene en cuenta permanentemente las características del servicio, poniendo énfasis especial en:

- Las especificaciones de las normas legales y reglamentarias a considerar en la aplicación de todo procedimiento de despacho.
- La asignación del personal calificado requerido.
- La adquisición de los equipos de cómputo y comunicación necesarios, así como de software adecuado.
- La realización de verificaciones: en la recepción de datos y documentos, en la consistencia de la información, en la revisión documentaria y en el reconocimiento físico de las mercancías y en las acciones de fiscalización.
- La identificación de los registros de la calidad.

3.7.3 REVISIÓN DEL CONTRATO

3.7.3.1 OBJETIVO

Asegurar que los requerimientos de un despacho aduanero solicitado por un usuario:

- Estén definidos y documentados
- Coincidan con los servicios ofrecidos por ADUANAS, cualquier discrepancia sea resuelta en forma oportuna y documentada
- Correspondan a la capacidad que tiene ADUANAS para brindarlos

3.7.3.2 ALCANCE

Mediante la solicitud del servicio aduanero se especifica en el formulario de Declaración de Aduanas el régimen aduanero requerido, acompañado con la información y documentos respectivos, en conformidad con la Ley General de Aduanas y su Reglamento, cuyas disposiciones son de aplicación y cumplimiento obligatorio tanto para usuarios como para el personal de las Aduanas Operativas que participan en el despacho.

3.7.3.3 IMPLEMENTACIÓN

Toda solicitud de despacho que ampara los regímenes de importación y exportación definitivas, admisión, importación y exportación temporales, depósito, tránsito y drawback, así como el servicio de manifiestos, es transmitida o ingresada al Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGAD) para confrontarla con los requisitos del régimen respectivo. Si éstos son cumplidos el SIGAD genera un número cuya asignación automática evidencia los resultados aprobatorios de la revisión permitiendo la continuidad del servicio. Una vez asignado el número de despacho, éste se constituye en el registro de la revisión del contrato a partir del cual no se permite al usuario efectuar ninguna modificación y sólo ADUANAS puede realizarlas de acuerdo a Ley.

3.7.5 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS DATOS

3.7.5.1 OBJETIVO

Asegurar que ADUANAS cuente, en los lugares donde se desarrollan actividades relacionadas con el Sistema de la Calidad, con los documentos y datos vigentes que sean necesarios. Asimismo, asegurar que la documentación y los datos del Sistema de la Calidad estén uniformemente controlados y sean de emisión y calidad estándar. Este control se hace también sobre las modificaciones de los documentos y datos a fin de evitar la utilización de documentos e información desactualizados u obsoletos.

3.7.5.2 ALCANCE

El control se ejerce sobre los documentos establecidos en el numeral 4.2.3.1 para la implementación y funcionamiento del Sistema de la Calidad.

Los procedimientos e instructivos son los que se indican en la "Lista Maestra de Control de Documentos" (ST-DT.02). El control se extiende a los datos contenidos en el SIGAD referentes al Despacho.

Se dispone de la Biblioteca Automatizada denominada "Documentos de la Calidad" para la consulta de procedimientos e instructivos del Sistema de la Calidad, a cargo de la Secretaría Técnica de la Calidad.

La Oficina de Asesoría Técnico-Jurídica es la responsable del mantenimiento y de la actualización de la documentación de origen externo.

Para su inclusión en la mencionada Lista Maestra, se requiere la aprobación de los documentos mediante la Resolución respectiva.

3.7.5.3 IMPLEMENTACIÓN

- En el Procedimiento "Control de los Documentos y Datos" (ST-PG.02) se definen los mecanismos para la implementación de esta cláusula.
- Complementariamente se dispone de los documentos "Guía para la Elaboración de Procedimientos" (ST-PG.01) y la "Lista Maestra de Control de Documentos" (ST-DT.02) antes mencionada, que tienen por finalidad uniformizar y controlar la documentación del Sistema de la Calidad.
- Para el control de datos se dispone del Procedimiento "SIGAD: Accesos y Respaldo de Datos" (INS-PE.02).
- La Secretaría Técnica de la Calidad es responsable de la actualización de la "Lista Maestra de Control de Documentos" y de la Biblioteca Automatizada "Documentos de la Calidad".
- La Oficina de Asesoría Técnico-Jurídica es la encargada del control de los documentos externos que conforman el Sistema de la Calidad de ADUANAS, mediante el procedimiento "Control de Documentos Externos" (OATJ-PG.03).

3.7.6 COMPRAS

3.7.6.1 OBJETIVO

Asegurar que los productos y servicios comprados por la Institución y que influyen decisivamente en el funcionamiento del Sistema de la Calidad de ADUANAS y los servicios que han sido delegados a los subcontratistas para la atención del despacho aduanero, cumplan con los requisitos establecidos en los respectivos contratos y convenios.

3.7.6.2 ALCANCE

Las adquisiciones con incidencia en el Sistema de la Calidad, están constituidas por las compras de equipos de cómputo y comunicaciones y el servicio contratado para su mantenimiento.

Asimismo, ADUANAS delega a los Operadores del Comercio Exterior (subcontratistas), las siguientes funciones:

- a) Revisión en origen de la cantidad, calidad y valor de las mercancías que son destinadas a los regímenes de importación y depósito de aduanas, sujetos al "Sistema de Supervisión de Importaciones", creado por el Decreto Legislativo N° 659 (INFA).
- b) Almacenamiento de las mercancías a cargo de Terminales de Almacenamiento y Depósitos Aduaneros autorizados (INTA).
- c) Trámite de despacho ante ADUANAS efectuado por los Agentes de Aduana, Couriers autorizados (INTA).
- d) Recaudación de tributos y otros gravámenes aplicables, realizada por los bancos en convenio con ADUANAS (INRA).

3.7.6.3 IMPLEMENTACIÓN

Las compras de equipos de cómputo y comunicaciones y software, así como los de mantenimiento de equipos de cómputo de acuerdo a la normatividad vigente, consideran la evaluación de los proveedores, en el momento mismo de la evaluación de ofertas, de acuerdo a las bases del concurso o licitación convocada. Para las adquisiciones de bienes y servicios, ADUANAS se sujeta a la Ley y Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, que prohíbe el Registro previo de proveedores.

El control y evaluación a los subcontratistas se realizan de conformidad con los siguientes procedimientos:

“Autorización y Supervisión de Operadores” (INTA-PE.00.08)

“Evaluación y Control de Bancos Recaudadores” (INRA-PE.12)

“Fiscalización de Empresas Supervisoras” (INFA-PG.02)

“Órdenes de Compra/Servicio/Servicio-Obra” (INA-PG.01)

De acuerdo a lo establecido en estos procedimientos, INTA, INRA, INFA e INA mantienen Registros de la Calidad de los subcontratistas aceptados.

3.7.7 CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS USUARIOS

3.7.7.1 OBJETIVO

Asegurar el control de la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los documentos y datos proporcionados por el usuario en forma documental, electrónica o magnética, en cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio aduanero solicitado, según el régimen aduanero de que se trate.

3.7.7.2 ALCANCE

De acuerdo con la Ley General de Aduanas, el Agente de Aduana está obligado a conservar durante cinco (5) años toda la documentación de los despachos en que haya intervenido; ADUANAS podrá autorizar el archivo de documentos a través de medios distintos al documental. La documentación del usuario que no utiliza los servicios de un Agente de Aduana, es archivada por las Aduanas Operativas por un período también de cinco años.

3.7.7.3 IMPLEMENTACIÓN

En las Aduanas Operativas se mantienen registros de la calidad de las solicitudes rechazadas y Declaraciones legajadas o inutilizadas.

Cuando la solicitud de despacho se presenta a través de un Agente de Aduana, el Procedimiento "Teledespacho" (INTA-PE.00.02) establece las pautas para la recepción y control de los datos presentados por los usuarios, para la notificación a los mismos en caso de aceptación o no conformidad y para el almacenamiento de dichos datos. Las solicitudes que no utilizan Agentes de Aduana, los procedimientos de "Despacho Simplificado de Importación" (INTA-PE.01.01) y el "Despacho Simplificado de Exportación" (INTA-PE.02.01) regulan este control.

3.7.8 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

3.7.8.1 OBJETIVO

Asegurar la identificación de la Declaración de Aduanas y del estado en que se encuentra el trámite aduanero del usuario, a través del módulo informático respectivo del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGAD).

3.7.8.2 ALCANCE

Comprende desde la numeración de la Declaración Aduanera y del Manifiesto, por parte de las aduanas operativas y de ENAPU para el caso de los Manifiestos en la Aduana Marítima del Callao, hasta la fiscalización posterior y/o regularización con los pronunciamientos técnicos de las aduanas operativas respecto a los expedientes presentados, incluyendo el levante y/o entrega de las mercancías por los Terminales de Almacenamiento y depósitos autorizados, así como el destino final de las mercancías en los almacenes de ADUANAS.

3.7.8.3 IMPLEMENTACIÓN

El SIGAD numera automáticamente toda Declaración de Aduanas, luego de validar la información contenida, según el procedimiento de "Teledespacho" (INTA-PE.00.02). Este número es la **identificación única** de la Declaración y de los documentos sustentatorios, así como de otros documentos generados durante todo el proceso, incluyendo los que ingresan por Trámite Documentario (SG-PG.01), los cuales conservan como referencia el número de la Declaración asociada. En el Manifiesto, se cumple aplicando lo pertinente del Procedimiento "Manifiesto de Carga" (INTA-PG.09). Asimismo, las acciones de fiscalización posterior mantienen la numeración de la Declaración a la que está referida.

3.7.9 CONTROL DE LOS PROCESOS

3.7.9.1 OBJETIVO

Asegurar la identificación, planificación y ejecución, bajo condiciones controladas, del servicio de Despacho Aduanero y los procesos complementarios a éste, los cuales están comprendidos en el Sistema de la Calidad de ADUANAS.

3.7.9.2 ALCANCE

Los procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio de Despacho Aduanero comprenden una serie de actividades y comprobaciones desde que el transportista y usuario presentan el Manifiesto y la Declaración, respectivamente, hasta que termina la vigencia de los cuatro años de fiscalización posterior a la numeración de la Declaración. Estos procesos son el despacho, la recaudación y la fiscalización aduaneros, apoyados por el sistema informático, todos los cuales participan e inciden en la calidad del servicio Aduanero solicitado por el usuario.

3.7.9.3 IMPLEMENTACION

El funcionamiento de los procesos bajo condiciones controladas, implica lo siguiente:

1. La aplicación de los procedimientos documentados que intervienen en el proceso de despacho (INTA-PG.01, INTA-PG.02, INTA-PG.03, INTA-PG.04, INTA-PG.05, INTA-PG.06, INTA-PG.07, INTA-PG.08, INTA-PG.09 / INRA-PG.01, INRA-PG.02 e INRA-PG.04).
2. En dichos procedimientos se describen la forma y requisitos a cumplir para prestar el servicio de despacho correspondiente a cada uno de los regímenes, así como los pasos para operar y controlar los procesos de recaudación, vinculados a dicho Despacho, en

cumplimiento a las normas legales establecidas (Ley General de Aduanas y su Reglamento) y los criterios para su ejecución.

3. El empleo y mantenimiento de equipos informáticos y soportes lógicos adecuados a los requerimientos de la operatividad aduanera y del funcionamiento del Sistema de la Calidad institucional, mediante el procedimiento "Pruebas, Documentación e Implantación de Módulos y Aplicaciones" (INS-PG.01).
4. A través de los registros e indicadores de gestión que se establezcan, luego de la aplicación de los referidos procedimientos, se hace el seguimiento y control de los aspectos más críticos de los procedimientos operativos, a fin de lograr el aseguramiento de la calidad del servicio aduanero.

3.7.10 INSPECCIONES Y ENSAYOS

3.7.10.1 OBJETIVO

Asegurar que se cumplan los requisitos especificados en los procedimientos que se aplican para la prestación del servicio aduanero solicitado, mediante verificaciones sistemáticas efectuadas durante las inspecciones establecidas.

3.7.10.2 ALCANCE

Durante las tres fases de inspección contempladas en la Norma ISO 9002 y que se señalan a continuación, se efectúan las siguientes inspecciones según el régimen o el trámite del Manifiesto de que se trate:

- **Inspección en la Recepción:** (Válido para los 8 regímenes y para Manifiestos)
- Recepción y control de datos y documentos por parte de las Aduanas Operativas tal como lo descrito en el numeral 4.7 "Control de los productos suministrados por los usuarios".
- **Inspecciones durante el despacho,** según se trate de los siguientes regímenes o de manifiestos:

Importación Definitiva

1. Revisión documentaria a Declaraciones de canal naranja.
2. Inspecciones en zona primaria por parte de INFA.
3. Revisión documentaria y física a Declaraciones con canal rojo.

Exportación Definitiva

1. Revisión documentaria a Orden de Embarque.
2. Reconocimiento de mercancías y Orden de Embarque seleccionadas a reconocimiento físico.

3. Inspecciones en zona primaria por parte de INFA.
4. Revisión documentaria a Declaraciones Únicas de Exportación (DUE).

Depósito en Aduanas – Importación y Exportación Temporales

1. Revisión documentaria a Declaraciones.
2. Reconocimiento de mercancías.
3. Inspecciones en zona primaria por parte de INFA.

Admisión Temporal

1. Revisión documentaria a Declaraciones (canal naranja, rojo).
2. Reconocimiento de mercancías a las DUI's seleccionadas a canal rojo.
3. Inspecciones en zona primaria por parte de INFA.

Restitución de Derechos Arancelarios (Drawback)

1. Revisión documentaria a solicitud (Expediente).

Tránsito

1. Revisión documentaria a Declaraciones.
2. Verificación exterior de los bultos o contenedores.

Manifiesto de Carga

1. Verificación exterior de los bultos y contenedores de mercancía a la salida del puerto o aeropuerto.

– Inspección final o Control posterior al despacho (Válido para los 8 regímenes y para Manifiestos)

Este control es ejercido por INFA en un plazo no mayor de 4 años, mediante auditorías u operativos a los diferentes Operadores del Comercio Exterior, que permiten tanto la revisión de la documentación tramitada, como el reconocimiento físico cuando el caso lo amerite.

El resultado de todos estos controles se hace constar en los respectivos registros.

3.7.10.3 IMPLEMENTACIÓN

Para realizar las inspecciones, según el régimen solicitado, se aplican los siguientes procedimientos: “Teledespacho” (INTA-PE.00.02), “Despacho Simplificado de Importación” (INTA-PE.01.01), “Reconocimiento Físico - Extracción y Análisis de muestras ” (INTA-PE.00.03) e “Inmovilización e Inspección de carga en Zona Primaria” (INFA-PE.04). Para las inspecciones posteriores al despacho se cuenta con los procedimientos “Fiscalización Posterior mediante Inspecciones y Auditorías (INFA-PG.01) y “Visitas de Inspección” (OAI-PG.01).

3.7.11 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO

3.7.11.1 OBJETIVO

Asegurar el control del software utilizado en la verificación de la transmisión electrónica de datos y en la selección de declaraciones a canales verde, rojo y naranja, así como de los equipos informáticos utilizados en la recepción de la Declaración vía electrónica (Teledespacho) y equipos de laboratorio que intervienen como equipo de inspección, medición y ensayo durante el despacho aduanero.

3.7.11.2 ALCANCE

Este control está referido a las aplicaciones del SIGAD destinadas a la verificación de la conformidad de los datos transmitidos electrónicamente en el proceso del despacho aduanero, así como a los equipos de cómputo utilizados en el Teledespacho y a los de laboratorio que intervienen en el mismo proceso como equipos de inspección, medición y ensayo.

3.7.11.3 IMPLEMENTACIÓN

Para el control de las aplicaciones del SIGAD en lo referente a la verificación y validación de los datos transmitidos electrónicamente por los Agentes de Aduana, se dispone de los procedimientos: "Pruebas, Documentación e Implantación de Módulos y Aplicaciones" (INS-PG.01) y "Control de Módulos y Aplicaciones" (INS-PE.01).

En cuanto a los equipos informáticos utilizados en el Teledespacho, las actividades de control están referidas al mantenimiento de los mismos implementado mediante servicio contratado a terceros y cuyo registro es el Informe de Mantenimiento de la empresa subcontratista.

De otro lado, los equipos de laboratorio son calibrados y controlados periódicamente, según las Órdenes de Servicio, por empresas certificadas por INDECOPI, tal como en el caso de las Balanzas de alta precisión.

3.7.12 ESTADO DE INSPECCIÓN Y ENSAYO

3.7.12.1 OBJETIVO

Asegurar que la conformidad o no de los Manifiestos y Declaraciones tramitados, está identificada y respaldada por los resultados de las inspecciones y ensayos realizados en la recepción, durante y posterior al Despacho Aduanero.

3.7.12.2 ALCANCE

El estado de estas inspecciones se evidencia de la siguiente manera:

En la recepción: Declaraciones rechazadas, Declaraciones numeradas (aceptadas) e Informes.

Durante el despacho: Incidencias (Liquidaciones, cargos, comisos e inmovilizaciones)

En el control posterior: Informes de exámenes realizados por INFA

3.7.12.3 IMPLEMENTACIÓN

El estado de las inspecciones y ensayos en la recepción y durante el despacho de los regímenes y de Manifiesto; se materializa según lo indicado en el siguiente cuadro:

PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN	DURANTE EL DESPACHO
Importación Definitiva	Declaraciones rechazadas y declaraciones numeradas (aceptadas)	Incidencias (Multas, cargos, inmovilizaciones y comisos)
Exportación Definitiva	Orden de Embarque y Declaraciones rechazadas y numeradas (aceptadas)	Incidencias (Multas, inmovilizaciones y comisos)
Admisión Temporal	Declaraciones rechazadas y declaraciones numeradas (aceptadas)	(Incidencias (Multas, cargos inmovilizaciones y comisos)
Importación Temporal y Exportación Temporal	Declaraciones rechazadas y declaraciones numeradas (aceptadas)	(Incidencias (Multas, cargos inmovilizaciones y comisos)
Manifiesto de Carga	Informes de inspección	
Tránsito	Declaraciones rechazadas y declaraciones numeradas (aceptadas)	Incidencias (Multas)
Depósito de Aduanas	Declaraciones rechazadas y declaraciones numeradas (aceptadas)	Incidencias (Multas, inmovilizaciones y comisos)
Restitución de Derechos Arancelarios	Declaraciones rechazadas y aceptadas.	Incidencias (Compensación)

El Estado de las Inspecciones y Ensayos en el control posterior vinculados a los regímenes y a Manifiesto, se materializa en los informes sobre la inspección final o control posterior al despacho realizado por INFA.

3.7.13 CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

3.7.13.1 OBJETIVO

Asegurar que se identifique y controle el Servicio de ADUANAS que no cumplió los requisitos especificados para los regímenes aduaneros, con el fin de efectuar la revisión y correcciones correspondientes.

3.7.13.2 ALCANCE

Se entiende por "Servicio No Conforme de ADUANAS", a un servicio de despacho, que es objeto de una reclamación del usuario que finalmente le resulta favorable; o al servicio ya brindado por ADUANAS y que producto de la fiscalización posterior, se detecta un Despacho en el cual no se cumplió plenamente con lo establecido por la Ley y Reglamento de Aduanas.

ADUANAS detecta y controla los Servicios no conformes mediante el Sistema de Fiscalización Aduanera, como también por la tramitación de las quejas, reclamos y apelaciones presentados por los usuarios y que hayan sido declarados procedentes por las Aduanas Operativas, en primera instancia o por el Tribunal Fiscal, en segunda instancia. Asimismo, existe el control generado a partir de las Resoluciones expedidas por el Poder Judicial en relación a las demandas contencioso-administrativas y acciones de amparo interpuestas por los usuarios y aquéllas presentadas por ADUANAS.

3.7.13.3 IMPLEMENTACIÓN

El control de los servicios No Conformes se efectúa mediante los Procedimientos:

"Legajamiento de la Declaración" (INTA-PE.00.07)

"Reclamos Tributarios" (INRA-PG.03)

"Fiscalización Posterior mediante Inspecciones y Auditorías" (INFA-PG.01)

"Recursos Impugnativos contra los Actos Administrativos de la INFA"
(INFA-PE.03)

"Visitas de Inspección" (OAI-PG.01)

- "Quejas de los Agentes Económicos" (OATJ-PG.01)
- "Recursos Administrativos de los Agentes Económicos" (OATJ-PG.02)
- "Acciones Judiciales en Defensa del Estado" (PP-PG.01)

3.7.14. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

3.7.14.1 OBJETIVO

Asegurar la adopción e implementación de acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales del servicio de Despacho Aduanero.

3.7.14.2 ALCANCE

Las acciones correctivas y preventivas se originan en:

- Las quejas, reclamaciones, apelaciones y otras impugnaciones (procedimientos tributarios) interpuestas por los usuarios y que hayan sido declaradas procedentes.
- Las observaciones generadas en las acciones de control e inspección, tanto durante el Despacho Aduanero como en la fiscalización posterior.
- Las demandas o recursos formulados por ADUANAS ante el Poder Judicial en defensa de los derechos e intereses de la Administración Aduanera en Juicio.
- Las no conformidades detectadas en las auditorías internas de la calidad.
- La identificación y análisis regular y sistemático de las desviaciones del servicio de despacho brindado por las áreas competentes de ADUANAS.

3.7.14.3 IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación de estas acciones se dispone del Procedimiento "Acciones Correctivas y Preventivas" (ST-PG.03) y se lleva el registro respectivo.

3.7.15 MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y ENTREGA

3.7.15.1 OBJETIVO

Asegurar la recepción, administración y entrega adecuadas de las mercancías que estén bajo el control de ADUANAS como parte complementaria del Despacho Aduanero.

3.7.15.2 ALCANCE

Cuando se realiza el reconocimiento físico y se encuentra mercancía no conforme con la Declaración de Aduanas presentada, se sanciona con comiso administrativo y la mercancía es depositada en los almacenes de ADUANAS. De igual manera, cuando la mercancía no es solicitada a destinación aduanera en el plazo de Ley al término de la descarga o si se incumplen otras condiciones establecidas en las disposiciones legales pertinentes, ésta cae en abandono legal y pasa a disposición de ADUANAS.

La administración de las mercancías incautadas, comisadas y en abandono legal está a cargo de la Intendencia Nacional de Recaudación Aduanera (INRA) de quien depende el Almacén Central de Aduanas, así como de los almacenes de las Aduanas Operativas.

3.715.3 IMPLEMENTACIÓN

Los siguientes Procedimientos norman la manipulación, almacenamiento, conservación y destino final de las mercancías: "Distribución, Codificación, Operatividad e Inventario de Mercancías" (INRA-PE.14) y "Traslado, Almacenamiento y Salida de Mercancías en Abandono y Comiso" (INRA-PE.15).

3.7.16 CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

3.7.16.1 OBJETIVO

Asegurar la identificación, mantenimiento y disponibilidad de las evidencias objetivas del funcionamiento del Sistema de la Calidad en ADUANAS y su efectividad.

3.7.16.2 ALCANCE

Corresponde a la Secretaría Técnica de la Calidad el control de los Registros de la Calidad cuya elaboración y mantenimiento tienen a su cargo las dependencias que formulan procedimientos y las Aduanas Operativas, principalmente a través del SIGAD.

3.7.16.3 IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación se dispone del Procedimiento "Registros de la Calidad" (ST-PG.04), donde se detalla el control de los registros que ejerce ADUANAS, dando pautas para su identificación, recolección, acceso, codificación, archivo y tiempo de conservación.

3.7.17 AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

3.7.17.1 OBJETIVO

Asegurar la planificación y realización de Auditorías Internas de la Calidad para examinar las actividades del Sistema de la Calidad y verificar si se cumple con las disposiciones y procedimientos vigentes y si sus resultados son efectivos y conformes con lo planificado.

3.7.17.2 ALCANCE

La Secretaría Técnica de la Calidad, de acuerdo a directivas del Superintendente Nacional de Aduanas, es responsable de la planificación de las auditorías internas de la calidad, las mismas que se realizan a través de los auditores internos de la calidad; para lo cual tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Resultados de auditorías anteriores
- Necesidades del Sistema de la Calidad
- Nuevos procesos del Servicio Aduanero

Con la participación de los auditores internos, la Secretaría Técnica de la Calidad se encarga del control del seguimiento de las acciones correctivas para verificar y registrar su implementación y efectividad.

3.7.17.3 IMPLEMENTACION

El equipo de auditoría interna de la calidad preparado y designado por la Secretaría Técnica de la Calidad, se encarga de programar y ejecutar la auditoría interna en cada una de las dependencias designadas y presentar los informes resultantes.

El Procedimiento "Auditorías Internas de la Calidad" (ST-PG.05) regula la implementación de esta cláusula.

La Secretaría Técnica de la Calidad mantiene el registro de los resultados de las auditorías realizadas y se encarga de comunicar dichos resultados al área auditada, remitiéndoles el Informe de la Auditoría preparada por el Auditor Jefe a fin de que se apliquen las acciones correctivas pertinentes, reportando estos resultados al máximo nivel jerárquico en ADUANAS. La Secretaría Técnica de la Calidad lleva también el registro de la implementación y efectividad de la acción correctiva.

Posteriormente se programan y ejecutan auditorías de seguimiento y los resultados consolidados se remiten al Superintendente Nacional para su correspondiente revisión y toma de decisiones.

3.7.18 CAPACITACIÓN

3.7.18.1 OBJETIVO

Asegurar la identificación y satisfacción de las necesidades de capacitación del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio de despacho que presta ADUANAS.

3.7.18.2 ALCANCE

Las necesidades de capacitación se identifican para todo el personal que integra el Sistema de la Calidad, mediante los perfiles de las especialidades ocupacionales del personal de ADUANAS.

La Gerencia de Recursos Humanos, por un lado, registra, en archivos específicos por cada trabajador, información sobre su grado de capacitación con relación al cargo desempeñado y por otro lado, la ENA determina los requisitos de capacitación exigidos de acuerdo a las especialidades establecidas.

La capacitación se imparte en dos niveles:

- **Formación:** Dirigido a profesionales o egresados universitarios, a quienes se forma como Especialistas en Aduanas y Oficiales de Aduanas, en un curso de un año de duración; el personal que aprueba estos cursos ingresa a laborar en ADUANAS.
- **Capacitación:** Cursos de actualización y complementación tanto para el personal de ADUANAS como para los Operadores del Comercio Exterior.

La Escuela Nacional de Aduanas (ENA) coordina con todas las dependencias de ADUANAS, para identificar las respectivas necesidades y elaborar el Programa de Capacitación que se divulga y realiza anualmente. Los cursos de actualización y complementación, son coordinados estrictamente con las áreas o dependencias responsables de las materias específicas a dictar, pudiéndose recurrir a otras instituciones externas a ADUANAS para la realización de dichos cursos.

3.7.18.3 IMPLEMENTACIÓN

La implementación se realiza de acuerdo a los siguientes procedimientos: “Actividades de Formación” (ENA-PG.01) y “Actividades de Capacitación” (ENA-PG.02).

La ENA conserva los Registros de Capacitación definidos en los procedimientos citados.

3.7.20 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

3.7.20.1 OBJETIVO

Asegurar que en ADUANAS se identifican e implementan técnicas estadísticas adecuadas para controlar y garantizar la calidad del despacho de importaciones definitivas, así como para la toma de decisiones.

3.7.20.2 ALCANCE

Las técnicas estadísticas se aplican en las siguientes actividades, para fines del despacho de importaciones definitivas y evaluación del desempeño de ADUANAS.

- a) Maximización de los hallazgos e incidencias en las mercancías sujetas a reconocimiento.
- b) Verificación de la aleatoriedad en la asignación de las DUI's a los especialistas de ADUANAS.
- c) Elaboración de Indicadores de gestión.

3.7.20.3 IMPLEMENTACIÓN

Las técnicas estadísticas usadas en ADUANAS son:

- Análisis discriminante multivariado
- Pruebas paramétricas
- Formulación y análisis de distribuciones de probabilidad
- Pruebas no paramétricas
- Técnicas estadísticas de modelamiento y pronóstico

El uso de las técnicas estadísticas se detalla en el procedimiento "Selección de Canales e Indicadores" (INS-PE.03).

DEFINICIONES

Acción correctiva	Acción tomada para eliminar las causas reales de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su repetición.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, un defecto y de cualquier otra situación indeseable potencial con el fin de evitar que se produzca.
Aseguramiento de la Calidad	Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, aplicadas en el marco del Sistema de la Calidad, que son necesarias para dar la confianza adecuada que ADUANAS satisfará los requisitos de la calidad planteados dentro de las exigencias de la Norma ISO 9002.
Auditoría Interna De la Calidad	Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones preestablecidas y si éstas son aplicadas en forma efectiva y apropiada para alcanzar los objetivos de la calidad.
Calidad	Conjunto de atributos característicos de los servicios que presta ADUANAS, que le confieren la aptitud de satisfacer las necesidades de sus usuarios.
Circular	Conjunto de instrucciones reglamentarias, aclaratorias o recordativas sobre un asunto o procedimiento, que envía una autoridad o área normativa a cualquier dependencia de ADUANAS.
Contrato	Requisitos de la LGA y su Reglamento cumplidos por el usuario mediante la Declaración que es numerada y consentida por ADUANAS.

Documento Externo	Documento de referencia emitido por una organización distinta a ADUANAS y que afecta directamente el proceso de Despacho.
DUE	Declaración Única de Exportación
DUI	Declaración Única de Importación
Estándares de Calidad	Definen criterios de aceptación para juzgar la Calidad de un servicio, producto, proceso o información. Describen características que los servicios deben poseer para su aceptabilidad.
Formulario	Escrito que contiene una serie de fórmulas e instrucciones que se han de observar para peticiones, trámites o ejecuciones.
Guía	Proporciona líneas de actuación para implementar políticas, procedimientos o estándares.
Instructivo	Explica en detalle cómo se lleva a cabo una tarea específica o cómo opera algún equipo. Debe estar enmarcado dentro del procedimiento que lo referencia.
Manual de la Calidad	Documento que, a partir de la política y objetivos de la calidad de ADUANAS, describe su Sistema de la Calidad según la Norma ISO 9002.
Mejoramiento de la Calidad	Acciones emprendidas en ADUANAS con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos y procedimientos para, brindar beneficios adicionales tanto a la institución como a sus usuarios.

No Conformidad	Incumplimiento de un requisito especificado, que implica la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad.
Planificación de la Calidad	Actividades que establecen los objetivos y política de la calidad, así como los recursos necesarios para la implementación y funcionamiento del Sistema de la Calidad.
Política de la Calidad	Enunciado del compromiso y responsabilidad de ADUANAS relativo a la calidad, expresado formalmente por el Superintendente Nacional.
Procedimiento General	Secuencia de pasos especificados que definen cómo se debe gestionar, operar, controlar y registrar un proceso en particular.
Procedimiento Específico	Define en detalle cómo ejecutar una parte del procedimiento general. Puede hacer mención a otro procedimiento específico o/a algún Instructivo e interactuar con ellos.
Proceso	Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí, que transforman elementos que ingresan en elementos que salen.
Producto suministrado por el usuario	conjunto de documentos e información entregada por el usuario al solicitar el servicio a ADUANAS.
Proveedor	ADUANAS, como organización que suministra servicios a sus usuarios.
Régimen Aduanero	Tratamiento aplicable a las mercancías que se encuentran bajo potestad aduanera y que, según la naturaleza y fines de la operación, puede ser definitivo, temporal, suspensivo o de perfeccionamiento.

Registros de la Calidad	Información que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos en el funcionamiento del Sistema de la Calidad de ADUANAS, acorde a las exigencias de la Norma ISO 9000.
Reglamento	Conjunto de reglas vigentes o aplicables para ejecutar una Ley o para regir la conducta según ciertos principios o deberes. En general, instrucción escrita para el régimen de gobierno de una institución o empresa.
Servicio de Despacho Aduanero	Proceso que lleva a cabo ADUANAS con la finalidad de conceder el levante o autorizar la salida de las mercancías solicitadas por el usuario bajo un Régimen Aduanero especificado.
Sistema de la Calidad	Estructura de la organización de ADUANAS, sus procesos, procedimientos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.
Subcontratista	Persona natural o jurídica a quien se le ha delegado determinadas funciones de ADUANAS.
Usuario	Destinatario del servicio suministrado por ADUANAS.

ANEXO

INTERRELACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9002

CLÁUSULA	CÓDIGO	TÍTULO
3.7.1	----	
3.7.2	ST-DT.02 ST-PG.01	Lista Maestra de Control de Documentos Guía para la Elaboración de Procedimientos
3.7.3 3.7.5	----- ST-PG.01 ST-PG.02 INS-PE.02 OATJ-PG.03	Guía para la Elaboración de Procedimientos Control de los Documentos y Datos SIGAD: Accesos y respaldo de datos Control de Documentos Externos
3.7.6	INTA-PE.00.08 INRA-PE.12 INFA-PG.02 INA-PG.01	Autorización y Supervisión de Operadores Evaluación y Control de Bancos Recaudadores Fiscalización de Empresas Supervisoras Órdenes de Compra/Servicio/Servicio-Obra
3.7.7	INTA-PE.00.02 INTA-PE.01.01 INTA-PE.02.01	Teledespacho Despacho Simplificado de Importación Despacho Simplificado de Exportación
3.7.8	INTA-PE.00.02 SG-PG.01	Teledespacho Trámite Documentario
3.7.9	INTA-PG.01 INTA-PG.02 INTA-PG.03 INTA-PG.04 INTA-PG.05 INTA-PG.06 INTA-PG.07 INTA-PG.08 INTA-PG.09 INRA-PG.01 INRA-PG.02 INRA-PG.04 INS-PG.01	Importación Definitiva Exportación Definitiva Depósito de ADUANA Importación Temporal Exportación Temporal Admisión Temporal Restitución de Derechos Arancelarios – Drawback Tránsito Manifiesto de Carga Control de Ingresos Cobranzas Administrativas Devoluciones por pagos indebidos o en exceso Pruebas, Documentación e Implantación de Módulos y Aplicaciones

3.7.10	INTA-PE.00.02 INTA-PE.01.01 INTA-PE.00.03 INFA-PG.01 INFA-PE.04 OAI-PG.01	Teledespacho Despacho Simplificado de Importación Reconocimiento Físico – Extracción y Análisis de Muestras Fiscalización Posterior mediante Inspecciones y Auditorías Inmovilización e Inspección de Carga en Zona Primaria Visitas de Inspección
3.7.11	INS-PG.01 INS-PE.01	Pruebas, Documentación e Implantación de Módulos y Aplicaciones Control de Módulos y Aplicaciones
3.7.12	-----	
3.7.13	INTA-PE.00.07 INRA-PG.03 INFA-PG.01 INFA-PE.03 OAI-PG.01 OATJ-PG.01 OATJ-PG.02 PP-PG.01	Legajamiento de la Declaración Reclamos Tributarios Fiscalización Posterior mediante Inspecciones y Auditorías Recursos Impugnativos contra los actos administrativos de la INFA Visitas de Inspección Quejas de los Agentes Económicos Recursos Administrativos de los Agentes Económicos Acciones Judiciales en defensa del Estado
3.7.14	ST-PG.03	Acciones Correctivas y Preventivas
3.7.15	INRA-PE.14 INRA-PE.15	Distribución, Codificación, Operatividad e Inventario de Mercancías Traslado, Almacenamiento y Salida de Mercancías en Abandono y Comiso
3.7.16	ST-PG.04	Registros de la Calidad
3.7.17	ST-PG.05	Auditorías Internas de la Calidad
3.7.18	ENA-PG.01 ENA-PG.02	Actividades de Formación Actividades de Capacitación
3.7.20	INS-PE.03	Selección de Canales e indicadores

3.8. LOS PARÁMETROS DE CONTROL

PARÁMETROS

Constituyen los valores referenciales para los objetivos de calidad del servicio aduanero. Estos parámetros tienen una vigencia temporal en función de las acciones de mejoramiento continuo.

PARÁMETROS O ESTÁNDARES DE LA CALIDAD

TÍTULO	VALOR	OBSERVACION
1. Porcentaje de DUI's asignadas a canal rojo respecto a DUI's numeradas por selección aleatoria	15 % Hasta 50 % 100 %	Aduanas Marítima, Aérea, Tacna, Ilo, Mollendo y Paita Intendencias que numeren 10 o más DUI's Intendencias que numeren menos 10 DUI's
2. Tiempo máximo transcurrido entre la fecha de inicio del reconocimiento físico y la fecha de entrega de documentos para el levante de mercancías (canal rojo)	3 días	
3. Tiempo máximo transcurrido entre la fecha de inicio de reconocimiento documentario y la fecha de entrega de documentos para el levante de mercancía (canal naranja)	2 días	
4. Tiempo transcurrido para la numeración de órdenes transmitidas sin error	5 - 60 min	
5. Restablecimiento del servicio informático:		
6. Falla en servidores originada por el equipo de computo y/o software base Falla de línea de comunicación	1 - 8 horas 1 hora - 2 días 1 - 4 horas 30 - 120 min	Aduanas Marítima y Aérea Aduanas descentralizadas Aduanas centralizadas Máximo 2 veces por mes
7. Inspecciones de carga en zona primaria por parte de INFA	No menos 0,8 %	Solo Aduanas Marítima y Aérea Callao
8. Porcentaje de inspección a empresas por parte de INFA	No menos 0,8 %	Solo Empresas importadoras
9. Tiempo de resolución de quejas sin incidencia tributaria:	Máximo 5 días	Más el término de la distancia en casos especiales
10. Tiempo de aceptación por Aduana del Fraccionamiento Arancelario	24 horas 5 días hábiles	D.S 037-96-EF Art. 36 Código Tributario
11. Tiempo transcurrido para redimir documentos valorados:	24 horas 48 horas 10 días	D.S. 37-96-EF N. Crédito Drawback con garantía N. Crédito Drawback sin garantía
12. Porcentaje de OE asignadas a canal rojo por selección aleatoria, respecto a OE numeradas	5%	

3.9. LAS MODALIDADES DE INSPECCIÓN

INSPECCIONES

Las Inspecciones según régimen son las siguientes:

- ✓ **Inspección en la Recepción:** (Válido para los 8 regímenes y para Manifiestos)
 1. Recepción y control de datos y documentos por parte de las Aduanas Operativas tal como lo descrito en el numeral 4.7 "Control de los productos suministrados por los usuarios".

- ✓ **Inspecciones en zona primaria por parte de INFA.**

- ✓ **Inspecciones durante el despacho,** según se trate de los siguientes regímenes o de manifiestos:
 1. **Importación Definitiva**
 1. Revisión documentaria a Declaraciones de canal naranja.
 2. Revisión documentaria y física a Declaraciones con canal rojo.

 2. **Exportación Definitiva**
 1. Revisión documentaria a Orden de Embarque.
 2. Reconocimiento de mercancías y Orden de Embarque seleccionadas a reconocimiento físico.
 3. Revisión documentaria a Declaraciones Únicas de Exportación (DUE).

 3. **Depósito en Aduanas – Importación y Exportación Temporales**
 1. Revisión documentaria a Declaraciones.
 2. Reconocimiento de mercancías.

 4. **Admisión Temporal**
 1. Revisión documentaria a Declaraciones (canal naranja, rojo).
 2. Reconocimiento de mercancías a las DUI's seleccionadas a canal rojo.

- ✓ **Restitución de Derechos Arancelarios (Drawback)**
 1. Revisión documentaria a solicitud (Expediente).

- ✓ **Tránsito**
 1. Revisión documentaria a Declaraciones.
 2. Verificación exterior de los bultos o contenedores.

- ✓ **Manifiesto de Carga**
 1. Verificación exterior de los bultos y contenedores de mercancía a la salida del puerto o aeropuerto.

- ✓ **Inspección final o Control posterior al despacho** (Válido para los 8 regímenes y para Manifiestos)
 1. Este control es ejercido por INFA en un plazo no mayor de 4 años, mediante auditorias u operativos a los diferentes Operadores del Comercio Exterior, que permiten tanto la revisión de la documentación tramitada, como el reconocimiento físico cuando el caso lo amerite.
 2. El resultado de todos estos controles se hace constar en los respectivos registros.

3.10. LOS REGÍMENES Y DEPENDENCIAS CERTIFICADAS

REGÍMENES

Basado en Los objetivos fundamentales de la Aduana, que priorizan facilitar el comercio exterior asegurando niveles de recaudación de acuerdo a ley, a través del despacho aduanero, se han escogido ocho (08) regímenes aduaneros como procesos a certificar y que en su conjunto representan más de 95% de las actividades del comercio exterior del país y de los diversos niveles de recaudación, los cuales numeramos a continuación:

1. IMPORTACIÓN DEFINITIVA
2. EXPORTACIÓN DEFINITIVA
3. IMPORTACIÓN TEMPORAL
4. ADMISION TEMPORAL
5. TRÁNSITO
6. DEPOSITO
7. RESTITUCIÓN DE DERECHOS ARANCELARIOS (DRAW BACK)
8. SERVICIO DE MANIFIESTO DE CARGA

DEPENDENCIAS

Con la finalidad de cumplir los objetivos y metas establecidos se decidió certificar un grupo de dependencias que en términos cuantitativos tienen la mayor significancia en el comercio exterior del país.

A continuación dichas dependencias:

1. SEDE CENTRAL
2. ADUANA MARÍTIMA
3. ADUANA AEREA
4. ADUANA DE TACNA
5. ADUANA DE TUMBES

6. ADUANA DE PAITA
7. ADUANA DE AREQUIPA
8. ADUANA DE MOLLENO
9. ADUANA DE ILO
10. ADUANA DE IQUITOS

LOS RECURSOS

En los cuadros siguientes presentamos la cantidad y calidad de recursos de personal con que cuentan estas dependencias así como los recursos de equipamiento de computo y comunicaciones (Ver Cuadro # 1 y Cuadro # 2).

De acuerdo con las evaluaciones técnicas y administrativas efectuadas, estos recursos tienen carácter de requerimientos mínimos para el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidos en la operatividad de su Sistema de la Calidad ISO 9000 certificado.

LAS INTERRELACIONES DEL SERVICIO ADUANERO

Para precisar como opera el sistema integral en la Aduana para efectos del Aseguramiento de la Calidad observemos la Figura N° 1; en el podemos visualizar el proceso que realiza el usuario del comercio externo teniendo como base las normas ISO 9002 implementadas.

Del mismo modo presentamos las inter relaciones del servicio de despacho aduanero a través de la matriz descrita en el Cuadro N° 3, este nos muestra los procesos que han sido certificados versus la totalidad de procesos de servicio de despacho aduanero con que cuenta la Aduana.

CUADRO N° 1

DISTRIBUCION DE PERSONAL

DEPENDENCIAS	PROFESIÓN ESPECIALISTA	OFICIAL ADUANAS	PROFESIONAL ASES. Y APOYO	TOTAL
Sede Central	124	29	69	222
Marítima	153	81	39	273
Aérea	104	92	18	214
Tacna	30	104	15	149
Tumbes	11	48	3	62
Paita	15	35	1	51
Arequipa	9	35	6	50
Mollendo	14	30	1	45
Ilo	9	28	5	42
Iquitos	5	27	3	35
TOTAL	474	509	160	1143

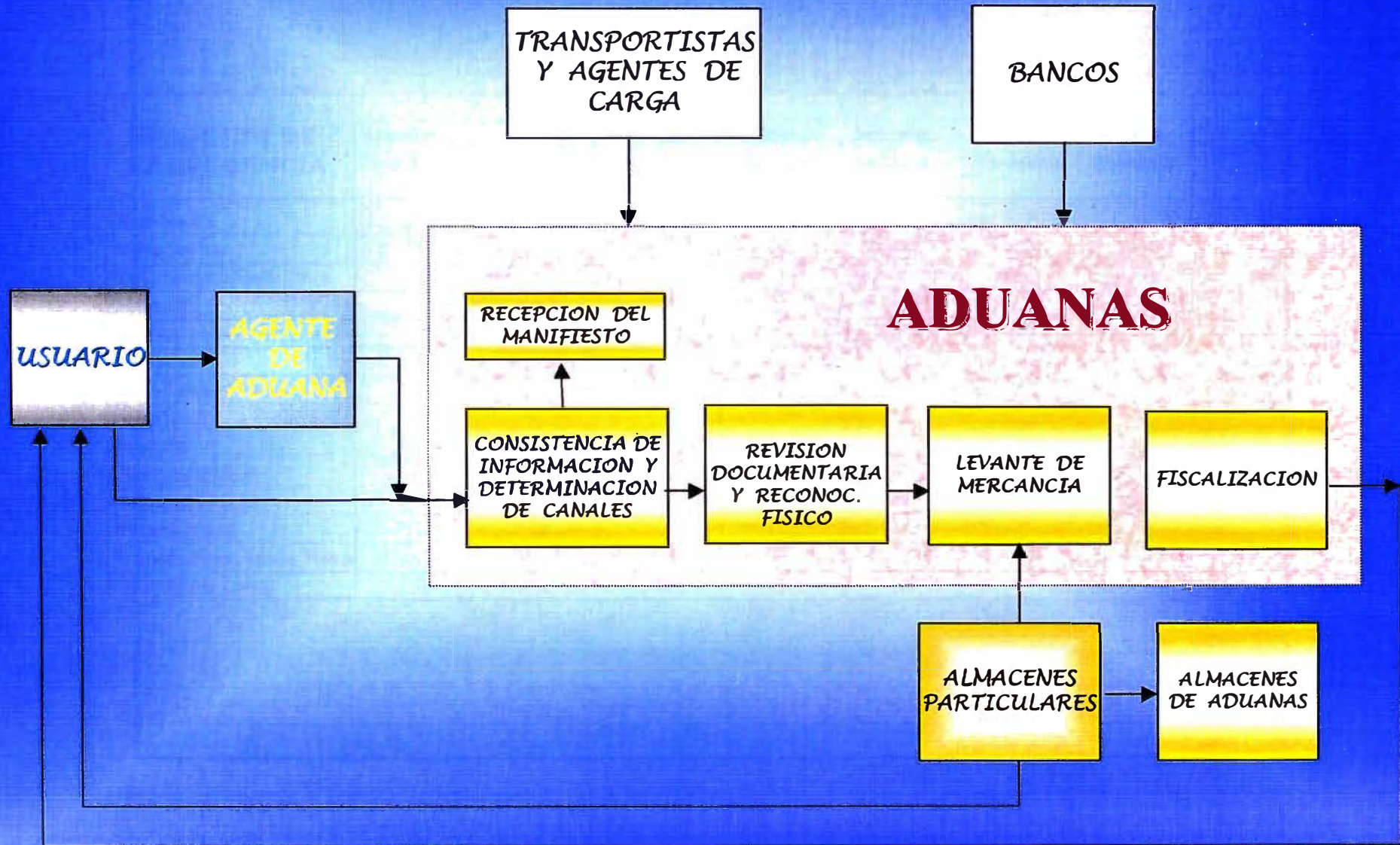
CUADRO N° 2

EQUIPOS DE COMPUTO Y COMUNICACION

DEPENDENCIAS	COMPUTADORAS	ROUTER	IMPRESORAS	SERVIDORES
Sede Central	500	8	250	20
Marítima	340	2	170	4
Aérea	250	1	115	4
Tacna	100	3	80	7
Tumbes	70	1	50	3
Paita	40	1	15	3
Arequipa	30	1	15	1
Mollendo	25	1	15	3
Ilo	25	1	20	3
Iquitos	20	1	15	3
TOTAL	1400	20	745	51

FIGURA N° 1

PROCESO INTEGRAL ADUANERO



CUADRO N° 3

INTERRELACIONES DEL SERVICIO DEL DESPACHO ADUANERO

RELACION DE PRECEDENCIA	Manifiesto Ingr./ Sali	Deposito	Importac. Temporal	Admision Temporal	Importac. Definitiva	Export. Temporal	Export. Definitiva	Transito
Manifiesto								
Importacion	X	X	X	X		X		
Exportacion Definitiva	X		X	X		X		
Deposito	X							
Imporatacion Temporal	X	X						
Admision	X	X						
Exportacion Temporal								
Drawback					X		X	
Transito	X							
Reexportacion			X	X				
Reimportacion	X					X	X	
Reembarque	X	X			X			
Transb./Rancho de Nave	X							
Abandono Legal	X	X	X	X	X			X

3.11. EL PROCESO DE AUDITORIA DE CALIDAD

La norma ISO 9000 lo define como el exámen sistemático e independiente que tiene por finalidad determinar si las actividades mas los resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones preestablecidas, comprueba si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y además nos permite verificar si son apropiadas para alcanzar los objetivos.

Este proceso de comprobación se aplica no solo a los procedimientos sino también a las políticas, practicas, procesos, documentos, registros, productos, servicios,

La aplicación de la norma ISO 9002 para ADUANAS no incluye el requisito # 4 "Control de Diseño" ni el requisito # 19 "Servicio Post.- Venta".

Todo proceso de auditoria interna de calidad debe considerar ciertos esquemas metodológicos básicos, que nos permitan desarrollar los pasos o etapas establecidas, estos esquemas son los siguientes:

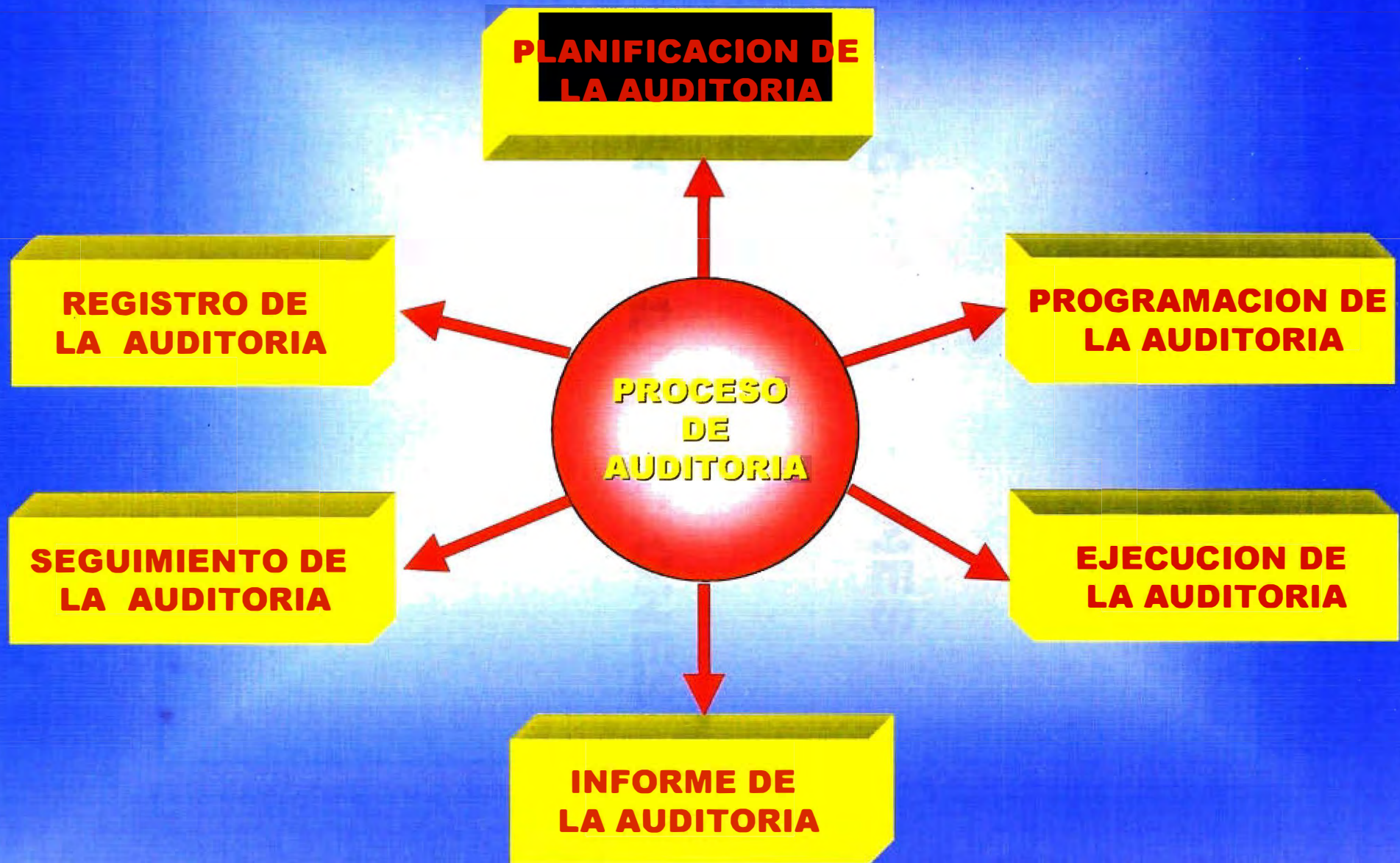
- A. Conocimientos de los requisitos de la norma.
- B. Comprensión del desarrollo del proceso de la institución.
- C. Generación de confianza a la Dirección.
- D. Promoción a la prevención de las "no conformidades"

Se entiende que estos esquemas se cumplen a priori, las etapas del proceso de Auditoria Interna de Calidad son las siguientes: (Ver Figura # 2)

1. PLANEACION O PLANIFICACION
2. PROGRAMACION O PREPARACION
3. REALIZACION; EJECUCION O DESARROLLO
4. INFORME
5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO
6. REGISTRO DE LAS ACCIONES.

FIGURA N° 2

EL PROCESO DE AUDITORIA DE CALIDAD



CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

3.12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

ADUANAS preparó y aprobó su Manual de la Calidad, que explica el trabajo de la institución según la Norma ISO 9002, con la aplicación de aproximadamente 200 procedimientos que regulan la tramitación de los regímenes de importación y exportación definitivos; importación, exportación y admisión temporales; depósito, reintegro de derechos arancelarios (draw back), tránsito y el servicio de manifiesto, complementados con procedimientos de recaudación, fiscalización, sistemas computarizados y administración entre otros; todo lo cual constituye la documentación del Sistema de la Calidad de ADUANAS.

Las normas ISO 9000 están diseñadas para ser aplicadas principalmente en empresas manufactureras, por lo cual se ha tenido que hacer un gran esfuerzo de interpretación para adecuarlas a las características de ADUANAS.

Se definió que la Norma específica a aplicar en ADUANAS era la ISO 9002, dado que la cláusula 4.4 referida al "Diseño" no es aplicable para el caso de ADUANAS, por cuanto el diseño está constituido por la Ley y Reglamento de Aduanas, cuya elaboración y aprobación formalmente no es de responsabilidad de la institución.

Se concluyó también que no es de aplicación la cláusula 4.19 referida a "Servicios de Posventa", dado que la Aduana no realiza la prestación de este tipo de servicios a sus usuarios.

Se considera que los "clientes", en adelante denominados usuarios", son los importadores y exportadores; constituyéndose las agencias de aduana, los terminales de almacenamiento, los depósitos y los bancos, en "sub contratistas" de ADUANAS, considerando que dichas empresas privadas proporcionan parte del servicio aduanero por delegación de funciones.

El proceso de adaptación del Sistema de la Calidad en ADUANAS, permitió una racionalización de todo el proceso de despacho aduanero, significando mejoras sustantivas en este proceso.

Se comprobó y se puso de manifiesto, que el "trabajo en equipo", no sólo es importante para afrontar los retos de la competitividad y la globalización, sino también que ello, es un requisito indispensable para el objetivo de la certificación.

Las Normas ISO 9000, dicho de una forma sencilla, buscan "que se documente todo lo que se hace, que se haga todo lo que se ha documentado y que se demuestre su eficacia". Esto constituyó uno de los principales retos, dada la gran cantidad de operaciones y procedimientos con los que trabaja ADUANAS y por el dinamismo del comercio exterior, que exige modificaciones periódicas de dichos procedimientos.

Se realizó un gran esfuerzo en la capacitación necesaria para la adecuada utilización de la documentación, módulos informáticos e inspecciones que posibiliten el control del servicio aduanero, así como la motivación para obtener la adecuada aptitud o disposición del trabajador.

El ordenamiento y sistematización de los procedimientos permitió la racionalización de los requerimientos informáticos por parte de los usuarios internos, la atención ordenada de los mismos por el área de Sistemas y la atención totalmente automatizada del usuario final

La instauración de Auditorías Internas de la Calidad periódicas, permiten examinar las actividades, así como verificar si se cumple con las disposiciones y procedimientos vigentes y si sus resultados son efectivos, conforme con lo planificado.

Un logro de singular importancia es la consolidación y aseguramiento del proceso de cambios realizados a nivel de toda la Aduana en el periodo 1991-1999.

Las verificaciones semestrales que realiza y realizará la empresa certificadora, adicionalmente a las auditorias internas que realizará nuestra institución, permitirán asegurar que el sistema de la calidad funciona como ha sido diseñado y que es eficaz, posibilitando identificar permanentemente áreas de mejora.

ADUANAS hoy en día y después de cinco (05) meses de implementado el Sistema de Aseguramiento de la Calidad ISO 9002, puede decir en base a la experiencia, que los resultados son contundentes en todos los niveles.

Se ha optimizado y se sigue eslabonando todos los programas informáticos para que tanto los usuarios internos como externos puedan beneficiarse con un servicio de excelencia para el Despacho Aduanero.

También se han consolidado y establecido un sinnúmero de acciones de mejora que se ejecutan permanentemente, en forma obligatoria y periódica, como es la "REUNIÓN POR LA DIRECCIÓN" que se encarga de efectuar el seguimiento y análisis de los principales indicadores de gestión.

Otra experiencia de orden favorable es la toma de acción permanente hacia la preevención y corrección sobre las causas de las "NO CONFORMIDADES", eliminándolas por completo.

RECOMENDACIONES

El Sistema de la Calidad ayuda a mantener y mejorar el nivel de calidad por lo que es conveniente que las empresas e instituciones lo vean no sólo como una necesidad de marketing, sino también como una herramienta de gestión necesaria para estar en condiciones de competir en un mundo cada vez más globalizado y competitivo.

La experiencia de ADUANAS debe extenderse al resto de instituciones del Sector Público, como parte del proceso de modernización que necesita el

estado, fundamentalmente creemos que debería iniciarse un proceso de mejoramiento continuo tendiente a la Calidad Total en el sector Educación, asumiendo como Plan Piloto a nuestra Alma Mater la Universidad Nacional de Ingeniería.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Aplicación del Sistema de Calidad ISO 9000 – El Camino a la Certificación Mariano Gonzalez Bejarano. 1997.
- Auditorias de Calidad – Bureau Veritas. 1998.
- Ayuda Memoria de las Auditorias Lideres – Bureau Veritas. 1997.
- Documentación del Sistema de Calidad – Bureau Veritas. 1998
- El ciclo de Mejoramiento, los siete pasos – MANATEC SAE Ma. Consultores Internacionales. 1998.
- Formación de Auditores ISO 9000 – Ignacio Apolonio. 1998.
- ISO 8402 – 1994, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad – Vocabulario.
- ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. David Hoyle 3ª. Edición. 1996.
- ISO 9000 – 1 - 1994, Normas de gestión y aseguramiento de la calidad – Parte 1: Lineamientos para selección y uso.
- ISO 9000 – 2: 1993, Normas de gestión y aseguramiento de la calidad – Parte 2: Lineamientos genéricos para la aplicación de ISO 9001, ISO 9002 E ISO 9003..
- ISO 9000 –3: 1994, Normas de gestión y aseguramiento de la calidad – Parte 3: Lineamientos para la aplicación de ISO 9001 al desarrollo, suministro y mantenimiento de software.
- ISO 9000 – 4: 1994, Normas de gestión y aseguramiento de la calidad – Parte 4:Guía para la administración de programas de seguridad de funcionamiento.
- ISO 9001 – 1994, Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.
- ISO 9002 – 1994, Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, instalación y servicio.
- ISO 9003 – 1994, Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y ensayos finales.
- ISO 9004 – 1 – 1994, Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad – Parte 1: Lineamientos.
- ISO 9004 – 2 – 1991, Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad – Parte 2: Lineamientos para servicios.

- ISO 9004 – 3 – 1993, Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad – Parte 3: Lineamientos para materiales procesados.
- ISO 9004 – 4 – 1993, Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad – Parte 4: Lineamientos para el mejoramiento de la calidad.
- ISO 10011 – 1: 1990, Lineamientos para la auditoria de sistemas de calidad – Auditoria.
- ISO 10011 – 2: 1991, Lineamientos para la auditoria de sistemas de calidad – Criterios para la calificación de auditores de sistemas de calidad.
- ISO 10011 – 3: 1991, Lineamientos para la auditoria de sistemas de calidad – Administración de programas de auditoria.
- ISO 10012 – 1: 1992, Requerimientos de aseguramiento de la calidad para equipo de medición – Parte 1: Sistema de confirmación metrológica para equipo de medición.
- Los Principios Deming de la Autosuperación: Guía Personal para la Calidad Total - Achrey E. Lickson. 1994.
- Manual da Gestao Qualidade - SOGEFI – Industria Autopecas LTDA. Sao Paulo Brasil.
- Manuel Qualité Bureau Veritas – Edition 1994.
- MSFC Quality Manual NASA – George C. MarshallSpace Fligth Center, Alabama Revision B – Febraury 1998.
- Sistema de Calidad – Nuevo Modelo para el Aseguramiento de Calidad ISO 9001 – 2000.