



Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

**Documento de participación institucional en la Semana de la
Calidad 2007**

Callao, Setiembre del 2007

EXPERIENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE ADUANAS EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 .

INTRODUCCIÓN.

Con la promulgación de la Ley General de Aduanas mediante Dec. Leg. 809 del año 1996 se establece que el sistema aduanero debe tender a brindar servicios de acuerdo a las normas internacionales de calidad, dando inicio a un proceso de diseño e implementación de la norma ISO 9000 en la administración Aduanera Peruana.

Luego de un periodo de implementación (1996-1999) las certificaciones de calidad otorgadas al servicio aduanero de SUNAT, constituyen el reconocimiento internacional a la labor desarrollada al interior de la institución con el objeto de brindar servicios de calidad en beneficio de los usuarios del comercio exterior, permitiendo institucionalizar la mejora continua de nuestros procesos.

La Superintendencia Nacional de Aduanas, hoy integrada a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, ha sido certificada en tres oportunidades: En diciembre del año 1999 por Lloyd's Registers Quality Assurance respaldada por UKAS (United Kingdom Accreditation Service), en febrero del 2004 por ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación) respaldado por IQNET (International Certification Network) y el presente año por Bureau Veritas Certification, respaldada por UKAS (United Kingdom Accreditation Service).

EXPERIENCIA DE MEJORA

Mediante la aplicación de las normas ISO 9000 se establecieron políticas y objetivos de calidad a fin de facilitar el comercio exterior así como la correcta y oportuna recaudación de los tributos y aplicando controles de lucha contra el fraude aduanero, para lo cual el personal comprometido con la nueva filosofía de trabajo participó activamente en la mejora de los procesos institucionales los que incluyen proyectos e iniciativas de mejora así como la implementación de controles y monitoreos sobre dichos procesos, cuyos resultados son permanentemente evaluados por la Secretaría Técnica de Calidad y revisados por el Comité Directivo de Calidad a fin de disponer las acciones correctivas o preventivas correspondientes con un enfoque permanente en la atención al usuario.

En ese sentido la modernización de los servicios brindados, la transparencia en las comunicaciones, la proactividad de los trabajadores y la automatización de los procedimientos (los cuales son ampliamente difundidos por los medios informáticos) han logrado simplificar, agilizar y facilitar el servicio aduanero para satisfacer al usuario del comercio exterior siendo reconocido este logro por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) otorgándole la distinción de Aduana Modelo para los países en vías de desarrollo.

La Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas del Perú en aplicación de sus Reformas de Segunda Generación ha logrado posesionarse a la vanguardia de los avances tecnológicos con respecto a otros países de Latinoamérica, constituyéndose el Portal de Aduanas como su principal herramienta comunicacional y de acceso para informar al usuario sobre los tramites realizados ante la administración aduanera, así mismo el libre acceso a la información que administramos, se consolida como un soporte para la orientación de las actividades de los operadores del comercio exterior y del público en general, recibiendo diariamente más de 25 mil visitantes, siendo en el Perú la página más visitada después del buscador "Google".

Algunas de las experiencias de mejora:

ANTES:

Desorganización y dificultad en la ubicación de las normas continuamente emitidas por los entes normativos del estado e información relevante al ámbito internacional (Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones, convenios, Registros de firmas, etc.)

AHORA:

Toda la documentación e información relevante pertinente al desarrollo de las actividades y criterios de trabajo se encuentra disponible en medios informáticos y electrónicos con actualización en línea y acceso a nivel nacional.

ANTES:

Los usuarios efectuaban largas colas en las ventanillas de caja de las dependencias aduaneras para realizar el pago de tributos, demandando horas improductivas y lentitud en el servicio. Originaba falsificación de comprobantes de pago para ser presentados en los almacenes aduaneros con la intención de retirar las mercancías sin pagar los tributos.

AHORA:

Se puede efectuar el pago por vía electrónica desde la comodidad de las oficinas de los usuarios y una vez realizado, los almacenes aduaneros inmediatamente pueden visualizarlo On Line, agilizando las operaciones de retiro de la carga de importación.

ANTES:

Era muy alta la posibilidad de pérdida de los expedientes presentados por los usuarios así como existía descontrol en el tiempo de atención. En el tránsito inter departamental de la institución se registraba la constancia de entrega en cuadernos que podían extraviarse fácilmente, se emitían memorandos, oficios, proveídos, etc. para autorizar la remisión de los expedientes de una oficina a otra por lo que el trámite se demoraba. Se empleaba horas/hombre en actividades sin valor agregado.

AHORA:

Se implementó el seguimiento y gestión electrónica de los expedientes presentados. Se eliminó las actividades sin valor. El usuario puede visualizar desde la página WEB de SUNAT el estado y ubicación del expediente. Se mantiene bajo control el tiempo de atención de cada uno.

ANTES:

Las mercancías comisadas, abandonadas sufrían largos procesos para concretar su remate. Los interesados en su compra tenían que ir hasta los almacenes de la aduana en Santa Anita y ver los sendos planillones de las mercancías en remate. Se contrataba martillero público y se generaban costos por demora e ineficacia.

AHORA:

Los procesos de remate están sistematizados se dispone de **Rematedeaduanas.com** (www.rematedeaduanas.com) un servicio más del Portal de Aduanas a disposición del público en general que permite el remate de mercancías que se encuentran en abandono en los almacenes Aduaneros.

ANTES:

Procesos de riesgo de baja productividad basados en modelos para selección a revisión física de mercancías de tipo aleatorio (Al azar).

AHORA

El (%) de efectividad de los procesos de análisis de riesgo para descubrir incidencias de incumplimiento en el 2002 fue de 14.54%, el 2003 de 22 %, el 2004 de 22.6 %, el 2005 fue de 27 % y en el 2006 de 30%, esto obedeció a la mejora de las herramientas para el análisis de riesgo, pasando en un inicio de un modelo aleatorio a modelos estadísticos más avanzados como el de múltiples variables, maximización de Hallazgos y redes neuronales como última tecnología implementada. Esto ha permitido que la Aduana del Perú sea la de mayor efectividad en la Región. Se logró ganar el premio IT USERS 2004 a la aplicación de software de gestión, así mismo se obtuvo el reconocimiento IT LEADERS 2004, que nos convirtió en el único Organismo del Estado al que se le ha otorgado tan especial distinción.