



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**“IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO EN LA AGENCIA DE ADUANA CARLOS BELLO S.A.C
AL 2015”**

**PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Por:

Bach.: MÉLODY ALEGRÍA CHAFLOQUE FLORES

Bach.: ALEXANDER BORIS SEGUNDO PISCOYA SUYSUY

Lambayeque - Perú

Octubre de 2016

**IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO EN LA AGENCIA DE ADUANA CARLOS BELLO S.A.C
AL 2015**

.....
Msc. José Lino Huertas Maco
DECANO

.....
Econ. Julio Romero Sánchez
ASESOR

.....
Dr. Carlos Querevalú Morante
PRESIDENTE

.....
Econ. Ana Nuñez Castillo
SECRETARIO

.....
Econ. Iván Varias Rodríguez
VOCAL

.....
Mélody Alegría Chafloque Flores
AUTOR

.....
Alexander Boris Segundo Piscocoya Suysuy
AUTOR

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia, quienes son mi motor y motivo para continuar adelante y son mi fortaleza para enfrentar las dificultades que puedan presentarse.

Al Econ. Julio César Romero Sánchez, por influenciar en mi formación profesional y ser un ejemplo de perseverancia.

A mi compañero de tesis, por su amistad durante todos estos años, y por haber puesto mucho empeño en este trabajo de investigación.

Y finalmente, a todas esas personas que confían y creen en mi capacidad de seguir creciendo como persona y profesionalmente.

Mélody A. Chafloque Flores.

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a Dios, por concederme el privilegio de la vida. Gracias por las pruebas presentadas que me han hecho crecer como persona y dar lo mejor de mí.

A mi madre y abuelos que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota sino el principio de una lucha que siempre termina en Logros y Éxitos.

De igual forma, dedico esta tesis a mis hermanos por su ayuda y apoyo incondicional que me brindaron en los momentos que más lo necesité, mis más sinceros agradecimientos.

A mi compañera de Tesis, por su amistad, compañerismo y comprensión, que a pesar de todos los obstáculos que se nos presentaron pudimos logara el objetivo final.

A mi amigo Berardo Santisteban Ríos porque gracias a sus consejos y apoyo he logrado muchas metas, y sé que desde donde se encuentra siempre me seguirá guiando

A mis amigos con los que compartimos todo estos años juntos, a mis profesores por su apoyo, orientación y enseñanzas que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Alexander Boris S. Piscoya Suysuy.

Agradecimiento

Primero, agradecemos a Dios por habernos otorgado sabiduría, perseverancia y compromiso para culminar este proyecto de investigación.

A nuestro asesor de tesis por la paciencia, carisma y motivación que nos ha dado día a día, además por brindarnos una linda amistad, que valoramos mucho.

A nuestros padres por la confianza puesta en nosotros.

Y finalmente, a los integrantes de la Agencia Carlos Bello S.AC., por su constante ayuda, en especial a la Srta. Kyara Cortez Merino por su confianza y su amistad en todo este tiempo.

Autores

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	4
Tabla de figuras.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema.....	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Planteamiento del problema	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Limitaciones de estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	17
CAPÍTULO II: Marco teórico	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2. Base teórica	20
2.2.1. Agencia de Aduana Carlos Bello SAC.....	20
2.2.2 Operador económico autorizado	25
2.2.3. Relación con otras certificaciones.....	33
2.3. Definiciones	42
2.4 Formulación de la hipótesis.....	47
2.4.1 Hipótesis general	47
2.4.2 Hipótesis específicas	48

CAPÍTULO III: Metodología	48
3.1 Diseño de metodología.....	48
3.2 Población y muestra	49
3.3 Operacionalización de variables.....	51
3.4 Técnicas de recolección de datos	52
3.5 Técnica para el procesamiento de la información	54
3.6 Aspectos éticos.....	55
CAPÍTULO IV: Resultados	56
4.1 Resultados de la investigación	56
4.1.1 Factores que limitan la eficacia de la certificación OEA en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.	56
4.1.2. Aplicación de la certificación OEA en la organización	62
4.1.3. Gestión comercial de agencia Carlos Bello como operador económico autorizado	68
4.1.4. Impacto de la certificación oea en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.	75
4.2 Discusión de resultados.....	85
Conclusiones y recomendaciones	91
Conclusiones	91
Recomendaciones	92
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS	96
ANEXO N° 1: Organigrama De La Agencia De Aduanas Carlos Bello S.A.C.....	96
ANEXO N° 2: Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado.	97
ANEXO N° 3: Áreas Críticas en la Agencia de Aduana Carlos Bello S.A.C.....	101
ANEXO N° 4: Guía de Pautas para una Agencia de Aduana.....	102

Tabla de figuras

<i>Figura 1: Ventajas de la certificación OEA en materia de seguridad y facilitación comercial.</i>	56
<i>Figura 2: Procesos que facilita las operaciones de comercio exterior.</i>	57
<i>Figura 3: Riesgos que se suscitan en la cadena logística.</i>	58
<i>Figura 4: Factores internos y externos que impiden la seguridad en una agencia de aduanas.</i>	59
<i>Figura 5: Programa de seguridad.</i>	60
<i>Figura 6: Plan de contingencia.</i>	61
<i>Figura 7: Política de Seguridad.</i>	62
<i>Figura 8: Áreas relacionadas con la Seguridad.</i>	63
<i>Figura 9: Factores que impiden que exista Seguridad</i>	64
<i>Figura 10: Funciones del Punto de Contacto.</i>	65
<i>Figura 11: Frecuencia de Capacitaciones.</i>	66
<i>Figura 12: Cambios en la Organización.</i>	67
<i>Figura 13: Tiempo de trabajo con la agencia de aduanas Carlos Bello SAC.</i>	68
<i>Figura 14: Razones de trabajo con la agencia.</i>	69
<i>Figura 15: Frecuencia que solicitan los servicios.</i>	70
<i>Figura 16: Conoce que la agencia Carlos Bello SAC pertenece a OEA.</i>	71
<i>Figura 17: Evaluación del servicio de la agencia.</i>	72
<i>Figura 18: Debilidades en el servicio.</i>	73
<i>Figura 19: Incidentes experimentados.</i>	74
<i>Figura 20: Importancia de ser Operador Económico Autorizado.</i>	75
<i>Figura 21: Formas para demostrar ser un Operador Confiable.</i>	76
<i>Figura 22: Ventajas de ser un Operador Económico Autorizado.</i>	77
<i>Figura 23: Sistema integrado de Gestión.</i>	78
<i>Figura 24: Beneficios de la certificación OEA.</i>	79
<i>Figura 25: Prestación de servicios.</i>	80
<i>Figura 26: Inversión que implica la certificación OEA.</i>	81
<i>Figura 27: Cumplimientos de objetivos.</i>	82
<i>Figura 28: Puntaje otorgado a las medidas de seguridad.</i>	83
<i>Figura 29: Cumplimiento de la Trazabilidad.</i>	84

Resumen

La realidad del comercio exterior se ha visto afectada en los últimos años por actos delictivos y por temas operativos engorrosos en cada una de los procesos de una exportación o importación. Es por ello, que Aduana vio la necesidad de otorgar beneficios a cada una de las empresas involucradas en el comercio exterior para minimizar riesgos.

La presente investigación exploratoria cualitativa determina el impacto de la certificación Operador Económico Autorizado en la agencia Carlos Bellos S.A.C. El objetivo de esta investigación es identificar, describir y analizar los beneficios que propone la certificación OEA en las agencias de aduanas conforme el reglamento.

Como resultado de la investigación se identificó que durante el 2015 la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C en tema de seguridad se minimizaron riesgos bajo los procedimientos establecidos, y se pudo simplificar los procesos de agenciamiento aduanero, mejorando así la facilitación comercial a sus clientes; por lo tanto, ser Operador Económico Autorizado a logrado que se conviertan en una agencia de aduana más confiable y segura.

Por otro lado, la organización como empresa ha mejorado a partir de que empezaron a trabajar como operador económico autorizado, pues el trabajo en equipo y la responsabilidad que cada uno de sus empleados asumieron se han visto reflejado en el buen servicio que estas brindan a sus clientes.

Y finalmente, la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C con la certificación OEA ha podido darle un valor agregado al servicio de agenciamiento aduanero, por lo que se considera una agencia de aduana de prestigio.

Abstract

The reality of foreign trade I been affected in recent years by criminal acts and cumbersome in each of the processes of an export or import operational issues. It is for this reason that Aduana saw the need to provide benefits to each of the companies involved in foreign trade to minimize risks.

This qualitative exploratory research determines the impact of the Authorized Economic Operator certification agency in Carlos Bellos S.A.C. The objective of this research is to identify, describe and analyze the benefits proposed AEO certification in customs agencies under the regulations.

As a result of the investigation it was identified that during 2015 customs agency Carlos Bello S.A.C on security issues under the established procedures risks were minimized, and could simplify customs agency processes, improving trade facilitation to its customers; therefore AEO to be achieved to become an agency of more reliable and secure customs.

On the other hand, the organization as a company has improved since they started working as authorized economic operator, as teamwork and responsibility that each of its employees assumed have been reflected in the good service that these provide their customers.

And finally, the customs agency Carlos Bello S.A.C with AEO certification has been able to add value to the service of customs agency, which is considered a prestigious customs agency.

Introducción

La certificación Operador Económico Autorizado (OEA) garantiza seguridad en las operaciones de comercio exterior en las empresas, estas normas son aplicables a empresas relacionadas al comercio exterior, brindándoles grandes beneficios para su desarrollo y competitividad internacional.

En los últimos años la aplicación de las certificaciones en las empresas del Perú ha tenido un crecimiento continuo. Asimismo de acuerdo al rubro de actividad; las agencias de aduanas son las empresas que tienen un porcentaje significativo de aceptación por la certificación OEA.

La presente investigación fue realizada con el propósito de demostrar el impacto que generan la certificación OEA en la agencia de aduana “Carlos Bello S.A.C”, ya que los clientes, así lo requieren por el tema de calidad y seguridad en el envío de su mercadería.

Asimismo por la evolución que ha tenido el comercio exterior en los últimos años, cada vez nuestro país está siendo más competitivo y reconocido internacionalmente, por ello debemos tomar en cuenta estas variables, que nos permiten insertarnos en un mundo globalizado.

Esta investigación está dividida en cuatro capítulos. El Capítulo I presenta la definición del problema central, considerando un planteamiento general, una formulación del problema, la determinación de los objetivos y su justificación. En el Capítulo II se plantea la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes del caso, las bases teóricas necesarias para poder determinar la estructura del documento, un glosario de términos que permite la aclaración de las palabras claves y la hipótesis.

Por otro lado, en el Capítulo III se establece la metodología que es aplicada en el proceso de la investigación, considerando un diseño, una población, un procedimiento muestral, los instrumentos a utilizar para la recolección de la información para los análisis estadísticos, las técnicas de procesamiento y el análisis de los datos obtenidos del proceso.

En el Capítulo IV se establecen los resultados y la discusión de los mismos, presentándolos en función a los objetivos establecidos previamente, buscando así dar respuesta a cada planteamiento. El contraste entre las hipótesis y los resultados obtenidos también forman parte de este capítulo.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones del caso responden a las determinaciones del problema de investigación. Las referencias bibliográficas y las fuentes de las tablas de figuras permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en este documento.

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la revista (Diario Del Exportador, 2015) *“La aduana es oficina pública y/o fiscal que, a menudo bajo las órdenes de un Estado o gobierno político, se establece en costas y fronteras con el propósito de registrar, administrar y regular el tráfico internacional de mercancías y productos que ingresan y egresan de un país”*.

Por lo tanto, las aduanas tienen las siguientes obligaciones: fiscales (por el cobro de los llamados aranceles o derechos de importación); de seguridad y salud (para evitar el contrabando de mercancía, armas, drogas y también el ingreso de productos de consumo nocivo) y estadísticas (debido a la sistematización de la información detallada de todas las exportaciones e importaciones que realiza el país).

Debido a la complejidad y sofisticación de los procedimientos aduaneros se hizo necesaria la participación de agentes externos entre los cuales encontramos a las Agencias de Aduanas.

Según la (Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales, 2014), Las Agencias de Aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Aduana para ejercer el Agenciamiento Aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera, orientado a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Según la revista (Diario Del Exportador, 2015) Un actor importante en las operaciones de comercio internacional es la agencia de aduanas. Estas agencias son las responsables de hacer

efectivos los trámites de las empresas exportadoras y/o importadoras ante la autoridad aduanera correspondiente. Esto debido a que el despacho aduanero se trata de trámites delicados en los cuales es precisa la ayuda de expertos en el tema. De hecho, la mayoría de las agencias de aduanas deben contar con una vasta experiencia. Una agencia de aduanas es una persona jurídica autorizadas por la autoridad aduanera dedicadas a la gestión y asesoramiento en las operaciones de comercio exterior realizado por los agente de aduana.

Atendiendo los lineamientos propuestos por la Organización Mundial De Aduanas, el Operador Económico Autorizado (OEA) se entiende como el reconocimiento o estatus que otorga una autoridad aduanera a una empresa tras un proceso de auditoría de su organización, procesos, administración y estados financieros mediante los cuales demuestran estar comprometido en la seguridad en toda la cadena de suministros, lo que genera una serie de beneficios en sus operaciones de comercio exterior.

La presente investigación evaluó la aplicación de la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) en la agencia de aduana Carlos Bello SAC., generándole competitividad en materia de seguridad y la facilitación en las operaciones de comercio exterior, en orden de garantizar la seguridad en la cadena de suministros y construir relaciones de confianza.

El análisis de la investigación considera que la seguridad en el comercio internacional se ha convertido en un aspecto importante debido a los atentados terroristas que surgieron en las últimas décadas, por lo cual tanto los gobiernos como las administraciones de aduanas fomentaron mecanismos que brindarán acceso fluido al comercio y que a su vez garantizarán seguridad en la cadena de suministros internacional. Ante esta necesidad, la OMA emitió el marco normativo SAFE, que contiene dentro de sus elementos el programa OEA de donde surge la certificación OEA.

Entre los hechos ocurridos a nivel mundial surge el programa Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT), implementado en Estados Unidos en noviembre del 2001 tras el atentado del 11 de setiembre del 2001, el cual ha permitido fortalecer los niveles de seguridad de la cadena de suministros así como también reducir la vulnerabilidad de los Estados Unidos frente a los ataque terroristas. Entre los países sudamericanos encontramos a Argentina; quien en el año 2007 puso en marcha su modelo denominado Sistema Aduanero De Operador Confiable

(Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, 2010), nos menciona que a nivel de América Latina, el Banco Interamericano De Desarrollo es quien apoya e impulsa la implantación de programas de OEA, mediante el diseño y ejecución del proyecto regional para facilitación del comercio y la adopción de estándares de seguridad en la cadena logística con el propósito de generar competitividad y facilitar los acuerdos de reconocimiento mutuo en las aduanas de la región y otros bloques comerciales.

En la actualidad, el proyecto está dirigido a las aduanas de cinco países: Colombia, Panamá, Perú, República Dominicana Y Uruguay. En el caso del Perú contamos con solo 36 operadores económicos autorizados vigentes, siendo 21 de ellas agencias de aduanas.

La decisión de considerar la Certificación de Operador Económico Autorizado depende de la evaluación de las oportunidades comerciales, lo cual significan convertirse en un operador seguro y de confianza, brindando servicios de calidad en la cadena de suministros, lo que permite ciertas ventajas, permitiendo la conexión entre el sector privado y público para un reconocimiento internacional frente acuerdos con otros países.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el impacto de la certificación Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.AC de la provincia constitucional del Callao al 2015?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son los factores que influyen en la eficacia en materia de seguridad y facilitación en las operaciones de comercio exterior en de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C?
- b. ¿Cómo ha incidido la aplicación de la certificación OEA en la organización de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C?
- c. ¿Cuál es el resultado de la aplicación de la certificación Operador Económico Autorizado en la gestión comercial de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el impacto de la certificación Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Identificar los factores que limitan la eficacia de la certificación OEA en la agencia de aduana “Carlos Bello S.A.C”.
- b. Describir la incidencia de la aplicación de la certificación OEA en la organización de la agencia de aduana “Carlos Bello S.AC”.
- c. Analizar el resultado en la gestión comercial en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C como Operador Económico Autorizado.

1.4 Justificación de la investigación

En los últimos años, en el Perú se han suscitado situaciones ilícitas como la incautación de droga en contenedores, robos de mercancías durante el transporte, entre otros casos; por otro existe el proceso engorroso durante los despachos aduaneros afectando al cliente en temas de tiempos y costos. Por ello los investigadores centraron su interés estudio de seguridad y facilitación de las operaciones que corresponden al comercio exterior.

El presente trabajo de investigación, se realizó para demostrar la importancia de la seguridad y la facilitación comercial en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C, asimismo determinar mecanismos eficientes que permitan mejorar su competitividad en el agenciamiento aduanero.

Para poder solucionar los problemas mencionado anteriormente; SUNAT en el año 2012 puso a disposición de exportadores, agencias de aduanas y almacenes aduaneros la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA).

Las agencias de aduanas siendo uno de los aliados de los exportadores, debe tener una imagen confiable y segura; por lo tanto SUNAT, establece estándares de seguridad adicionales al Sistema de Gestión BASC. Además, este certificado se les otorga a toda empresa que está vinculada con el comercio exterior, de esta manera seguir promoviendo la política de exportación.

Por otro la lado, la facilitación en las operaciones de comercio exterior está enfocada en priorizar tiempo en la atención del cliente durante el proceso, siendo este la misma que se realiza en Aduanas, sin embargo una agencia de aduanas como Operador Económico Aduanero puede dar atención preferente, durante contingencias o eventualidades de cierre de puertos y/o

aeropuerto. Asimismo, este puede absolver algunas dudas o problemas que se puedan presentar, ya que cuentan con la asignación de punto de contacto. Es por ello que los clientes con quienes se trabajan, han pasado por una rigurosa evaluación, es ahí donde también se observa la seguridad que se debe tener para acceder a realizar servicios sin ningún riesgo.

Finalmente, la certificación OEA no sólo permite el prestigio de las empresas involucradas en el comercio exterior, sino se está dando un trabajo en conjunto para obtener una imagen de seguridad y facilitación en las operaciones comerciales del país en sí frente a otros mercados.

1.5 Limitaciones de estudio

La presente investigación presentó las siguientes limitaciones: el acceso de información precisa y especializada y además encontrar una agencia de aduana y la aceptación por parte de sus representantes, debido a las políticas que estas practican.

1.6 Viabilidad del estudio

Las personas a cargo de la investigación contaron con los recursos necesarios (financieros y tiempo) para el desarrollo del trabajo en campo, y además, el compromiso de culminar la investigación presentando el informe final.

CAPÍTULO II: Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Hoy en día el comercio exterior juega un papel muy importante en las economías de los países, debido a ser uno de los principales factores de desarrollo y crecimiento económico. Por ello los gobiernos se han visto en la necesidad de elevar sus niveles de comercio y mejorar la especialización internacional como parte integral de sus políticas de estado.

Debido a los atentados registrados en las últimas décadas como el 11 de Septiembre de 2001; en Boston registrado el 15 de marzo de 2013; en España y entre otras; la Organización Mundial Del Comercio (OMC), en el año 2005 elaboró el Marco Normativo SAFE.

“El Marco SAFE incorpora el concepto de Operador Económico Autorizado, y el Consejo ha encargado a la OMA que elabore disposiciones más detalladas para la implementación del concepto de Operador Económico Autorizado. Este documento proporciona directrices técnicas básicas para la implementación de los programas relativos al Operador Económico Autorizado a nivel mundial entre los Miembros de la OMA y la comunidad que se dedica al comercio internacional”. (SUNAT, 2011)

En consecuencias surgieron diferentes programas en diferentes partes del mundo como: EL Programa Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT), implementando en ESTADOS UNIDOS, El reglamento 648 en la Union Europea, Sistema Aduanero De Operador Confiable en Argentina, Secure Trade Partnership en Singapur entre otros.

Luego de revisar literatura y bibliografía en diversas bibliotecas locales y nacionales, no se han encontrado investigaciones directamente relacionadas con el tema de estudio; no obstante hallamos algunas referidas a las variables de la investigación. Así tenemos:

(Cortes Peñuela & Vergara Calvache, 2013), en su investigación menciona que debido a las exigencias que demanda el mercado, se le planteo a la Agencia de Aduanas “Delio Aristizabal”, la necesidad de implementar el programa de Operador Económico Autorizado; con el objetivo de contar con la certificación así como también de presentar garantía dentro de la cadena de suministros como un agente seguro, confiable en todos los procesos de Agenciamiento Aduanero.

(De la Ossa, 2013), menciona en su libro el caso de Arola Aduanas y Consignaciones S.L., compañía dedicada al agenciamiento aduanero, la cual emprendió un arduo trabajo al tener conocimiento de la certificación OEA, porque se convirtió en un principal objetivo para la agencia de aduana. Para ellos, esta certificación les permitía tener mayor control en sus procedimientos, en sus riesgos y necesidades, por lo tanto, dan mayor tranquilidad a sus clientes.

(De la Ossa, 2013), en su libro también menciona que para Arola Aduanas y Consignaciones S.L., los beneficios de la certificación OEA son muy generalistas y poco definidas; sin embargo, consideran que de tratarse del entorno de la realidad del comercio exterior, son muchas las ventajas que la certificación OEA ofrece.

(De la Ossa, 2013), además menciona que para Arola Aduanas y Consignaciones S.L., implicó un arduo trabajo en equipo para la obtención de la certificación OEA. Todos los departamentos de la agencia de aduana estuvieron involucradas, porque se cambiarían los procedimientos de trabajo y protocolos de acciones.

2.2. Base teórica

2.2.1. Agencia de Aduana Carlos Bello SAC

2.2.1.1. *Datos de la Empresa*

❖ **Ruc:** 20101396861

❖ **Domicilio Legal:** Jr. Miller Nro. 450 Int. Ps10 Distrito del Callao,
Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima

❖ **Página Web:** www.belloaduanas.com

❖ **E-mail:** informes@belloaduanas.com , importaciones@belloaduanas.com

❖ **Teléfonos:** (01) 429-8780 (Central)

2.2.1.2. *Quiénes Somos*

Carlos Bello S.A.C., como Agente Afianzado de Aduanas somos conscientes de la necesidad de proteger a nuestros trabajadores y mantener operaciones libres de actividades ilícitas, asume el compromiso de prevenir los riesgos relacionados a la cadena de suministros en nuestros procesos y a salvaguardar la salud y seguridad de nuestros trabajadores, promoviendo la mejora continua y cumpliendo con el marco legal vigente por lo que nos comprometemos a:

- Prevenir todo acto de narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos, robo, hurto sabotaje, colusión y cualquier otro acto ilícito.
- Promover la participación activa de los trabajadores y asociados de negocios de la cadena de suministros en el SGCS BASC.
- Mantener y mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores con el control de los riesgos y prevención de enfermedades ocupacionales.

2.2.1.3. *Reseña Histórica*

Carlos Bello S.A.C es una Agencia de Aduanas con amplia experiencia en las operaciones del Comercio Exterior.

La fue fundada hace más de 67 años por el Dr. Carlos Bello Escribens, desde entonces se viene trabajando en forma ininterrumpida, buscando brindar un servicio eficiente y rápido, con asesoramiento permanentemente a nuestros clientes en la rama de la actividad aduanera. Actualmente la Agencia se encuentra bajo el manejo de Don Antonio Bello y de sus hijos, manteniendo así el carácter de empresa familiar

2.2.1.4. *Misión*

Proporcionar a nuestros clientes soluciones óptimas en todas sus operaciones, buscando la total satisfacción y fidelización de los mismos, así como el constante crecimiento y desarrollo de nuestra empresa.

2.2.1.5. *Visión*

Ser una empresa líder en la prestación de servicios para todas las operaciones de comercio exterior, que se distinga por la seguridad en sus operaciones, por su efectividad y por el nivel de compromiso con sus clientes

2.2.1.6. *Servicios Brindados*

2.2.1.6.1. Servicio Logístico Integral

- Agenciamiento de Carga Internacional Marítima y Multimodal
- Cargas Consolidadas LCL y FCL
- Manejo de maquinaria sobredimensionada.
- Transporte Internacional
- Transporte Local

- Seguro de transporte y Flete internacional.
- Almacenamiento

2.2.1.6.2. Asesoramiento en Comercio Exterior

Se trata de brindar apoyo profesional durante las distintas etapas de una operación comercial de importación/exportación.

Dirigido a Pymes y particulares, que ya cuenten con experiencia en el comercio exterior y que se encuentren importando o exportando, pero que aún no cuenten con un departamento exclusivo de comercio exterior dentro de la empresa, o no hayan contratado los servicios de un profesional, y estén necesitando asesoramiento y guía en cuanto a:

- Formas de inserción en mercados internacionales.
- Transporte y logística.
- Formas de pagos internacionales.
- Costos
- Financiación para exportación o importación
- Evaluar fortalezas y debilidades de la empresa, y demás temas relacionados con el comercio exterior.

2.2.1.7. Principales clientes

- Diagnostico Ual S.A.C
- Cogorno
- Clariant
- Infant Care
- L + J.Baechler Ingenieros S.A
- Intramedica
- Boyton S.A.C
- Vadimar
- Envases Lux
- Atlantic City

- Algodonera Peruana S.A.C
- Marsa
- Inhisa
- Sulcosa
- Molinos el Triunfo
- Cuprica
- Tiny Land S.A.C

2.2.1.8. Principales Proveedores

Nº	RAZÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO	TELEFONO	PRINCIPAL SERVICIO	ASOCIADO CRITICO	CUENTA CON CERTIFICACIÓN
1	ASCINSA SISTEMAS S.A.C.	20510809395	PJ. MARTIN DE MURUA 202 INT. 304 UR. MARANGA	6117900	SOFTWARE ADUANAS	SI	NO
2	TRANSPORTES Y SERVICIOS ATENAS S. A. C.	20508140925	AV. SAENZ PEÑA 929 - CALLAO OF. 12	4200126	TRANSPORTE	SI	NO
3	CLEANING HOUSE FUMIGACIONES S.R.LTDA	20331238091	MZ. J LT 6 URB. APROVISA - LA MOLINA	3496757	FUMIGACION	NO	HOMOLOGACION- SGS
4	FLINK S.A.C.	20421530107	EL SAUCE 145 SURQUILLO - LIMA	2737179	PRECINTOS	SI	BASC
5	FUENTES TOLEDO WALTER ENRIQUE	10447288970	ATENEA 205 OLIMPO 4T ATE	51*413*8913	TRANSPORTE	SI	NO
6	IMPRESA & LIBRERIA SANTA ANDREA E.I.R.L.	20511447837	CALLE CIUDAD REAL 285 HIGUERETA - SURCO	4497267	IMPRESA	SI	NO
7	KS CONSULTING E.I.R.L.	20536064746	JR. COSMOS 378, SURCO- LIMA	2604906	CONSULTORIA	SI	NO
8	LOGISTICS BUSINESS & CONSULTING S.A.C.	20506480443	CAL. LOS TUCANES N° 198 URB. CORPAC SAN ISIDRO - LIMA	2220621	EXAMENES PERSONAL	SI	NO
9	ROMACO S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	20117797946	CAL. BOLIVAR NRO. 472 INT. 1201 (PISO 12) LIMA - LIMA - MIRAFLORES			SI	NO
10	MULTISERVICIOS "LA ESTRELLA DORADA"	20117797946	AV. SAENZ PEÑA 530 STAND A-158 GALERIA UNIDAS - CALLAO	4654337	IMPRESA	SI	NO
11	ORION 2000 REPRES. SERV. GRALES. S.R.LTDA	20298856990	CIUDAD DEL PESCADOR MZ I-4 LT 11 - BELLAVISTA	51*406*5373	MANTENIMIENTO PC	SI	NO
12	PASCO YUPANQUI JOHN PAUL	10075216365	PSJE. BERROSPI MZ. B LT. 1 SALAMANCA DE MONTERRICO - ATE	51*416*2743	TRANSPORTE	SI	NO
13	PEREZ ALBELA BERLOTTI JESSICA PAOLA	10093029955	CALLE SANTA ELENA NORTE 205 Dpto. 602 TORRE ALMENDRO - MONTERRICO - SURCO	4372940	FOTOCHECKS	SI	NO
14	PLANINVEST S.A.	20101008283	AV. DOS DE MAYO N° 1225 SAN ISIDRO - LIMA	2217777	SEGURIDAD	SI	BASC
15	LADINES MENDEZ CARLOS ABRAHAM	10257393301	STA. MARINA NORTE BLOCK 3B 104 - CALLAO	51*622*4922	TRANSPORTE	SI	NO
16	TRANSPORTE MATTEO Y HERMANOS	10087163178	AL LOS CORDELSMZA. F LOTE. 8 A.H. MARANGA - SAN MIGUEL	981185025	TRANSPORTE	SI	NO
17	VHL CORPORATION S.A.C.	20426332168	AV. TINGO MARIA 874 - LIMA	4256050	IMPRESA	SI	NO

Fuente: Empresa Carlos Bello SAC

Elaboración: Empresa Carlos Bello SAC - SIG

2.2.1.9. Almacenes aduaneros y Depósitos temporales

1. Almacenes

➤ **ALCONSA (CALLAO)**

Av. N Gambetta Km.14.5 Carr Ventanilla - Ex fundo Marquez Oquendo
Contacto: Srta Julissa Zegarra
Telf.: 614-0050 Anexo 2050

➤ **ALMACEREA GRAU (CALLAO)**

Dirección: Av Argentina 2495 Fundo La Chalaca Callao
comercial@almaceneragrau.com.pe
Telf.: (511) 453-8290

➤ **AQP EXPRESS CARGO (CALLAO)**

Dirección: Calle Aeronaves # 220 Urb. Bocanegra
info@aqp-group.com.pe
Telf. (511) 484-3400 | 4849245 | 575-1519

➤ **IMUPESA (CALLAO)**

Dirección: Av. Nestor Gambeta 5502, Las 200 Millas
Tel: (51-1) 619-0200

➤ **LICSA (CALLAO)**

Dirección: Av. Néstor Gambeta 358 – Callao
comercial@licsaservicios.com.pe (Área Comercial)
Telf. 453-5050 / Fax: 453-5469

➤ **UNIMAR (CALLAO)**

Dirección: Av. Néstor Gambetta 5349
Tel: (51-1) 613-6500 Fax: (51-1) 613-6501

2. Deposito Temporal

➤ **CONTRANS**

Dirección: Av. Oquendo Mza H-L Ex Fundo Oquendo (alt. Km 8.5 Nestor Gambetta)

informes@contrans.com.pe
Teléfono: +511 612-3500

➤ **RANSA**

Dirección: Av Argentina 2833
Telf.: 511-073 211021 - Cel: 969604009 / RPM #540046

➤ **TALMA**

Lima Cargo City
Av. Elmer Faucett 2879 piso 4, Callao 1
<http://www.talma.com.pe>

2.2.2 Operador económico autorizado

2.2.2.1 Definición

Según (Vásquez, 2013) menciona que *“Un Operador Económico Autorizado podría ser cualquier operador que forma parte de la cadena logística del comercio exterior que pueda ser confiable, por lo cual puede obtener facilidades en cuanto a control y simplificación de procesos aduaneros”*.

De acuerdo a la definición anterior podemos concluir que el Operador Económico Autorizado es aquel agente que participa en el traslado de mercancía a nivel internacional, el cual ha sido designado por la Administración Aduanera de su país; cumpliendo con los estándares de seguridad en la cadena logística de la OMA (Organización Mundial de Aduanas). Incluyen, por ejemplo fabricantes, importadores, exportadores, brokers, transportistas, consolidadores, intermediarios, puertos, aeropuertos, almacenes, distribuidores.

2.2.1.2. Características

a) Acogimiento Voluntario

Las empresas no están obligadas a contar con la certificación, por ello pueden seguir continuando con sus operaciones de comercio exterior con normalidad.

b) Tramite Gratuito

La emisión de la certificación OEA no tiene costo alguno.

c) Certificado otorgado por la SUNAT

Es una certificación emitida por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, al haber cumplido con los requisitos y condiciones propuestas. La certificación es de carácter intransferible y surte efectos a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.

d) Validez Certificado

La certificación OEA presenta una validez de 3 años consecutivos, pero presenta condiciones de suspensión y revocación.

e) Visitas de Mantenimiento

SUNAT realiza auditorias de forma anual a las empresas que presentan la certificación OEA a cargo de un representante de SUNAT para constatar que cumplen con los criterios propuestos.

2.2.1.3. Reglamento De Certificación Del Operador Económico Autorizado

Mediante la implementación de la certificación de Operador Económico Autorizado, se aprobó el Reglamento De Certificación Del Operador Económico Autorizado (VER ANEXO N° 2), que proporciona información detallada de los criterios,

requisitos, causales de suspensión y revocación de la certificación de Operador Económico Autorizado, lo cual nos ha permitido saber si los Operadores Económicos Autorizados están cumpliendo con las medidas señaladas en el presente Reglamento.

Asimismo, el Reglamento de Operador Económico Autorizado considera 3 importantes artículos comprendidos en la Ley General de Aduanas, el cual ha sido modificado según decreto Legislativo N° 1235 que modifica la Ley general de Aduanas, aprobada por Decreto Legislativo N° 1053. Los artículos modificados son los siguientes:

- Que, el artículo 2 de la Ley General de Aduanas aprobada por Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias, define al Operador Económico Autorizado como el “operador de comercio exterior certificado por la SUNAT, al haber cumplido con los criterios y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos en las normas pertinentes”.

- **Artículo 44.- Condiciones para la certificación**

La certificación como Operador Económico Autorizado es otorgada por la Administración Aduanera para lo cual se deben acreditar las siguientes condiciones:

- a) Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente
- b) Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones
- c) Solvencia financiera debidamente comprobada
- d) Nivel de seguridad adecuado.

Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas se establecerán los lineamientos para la forma y modalidad de aplicación de las condiciones, así como las causales de suspensión o cancelación de la certificación.

- **Artículo 45.- Facilidades**

El Operador Económico Autorizado podrá acogerse a las facilidades en cuanto a control y simplificación aduaneros, las cuales pueden ser:

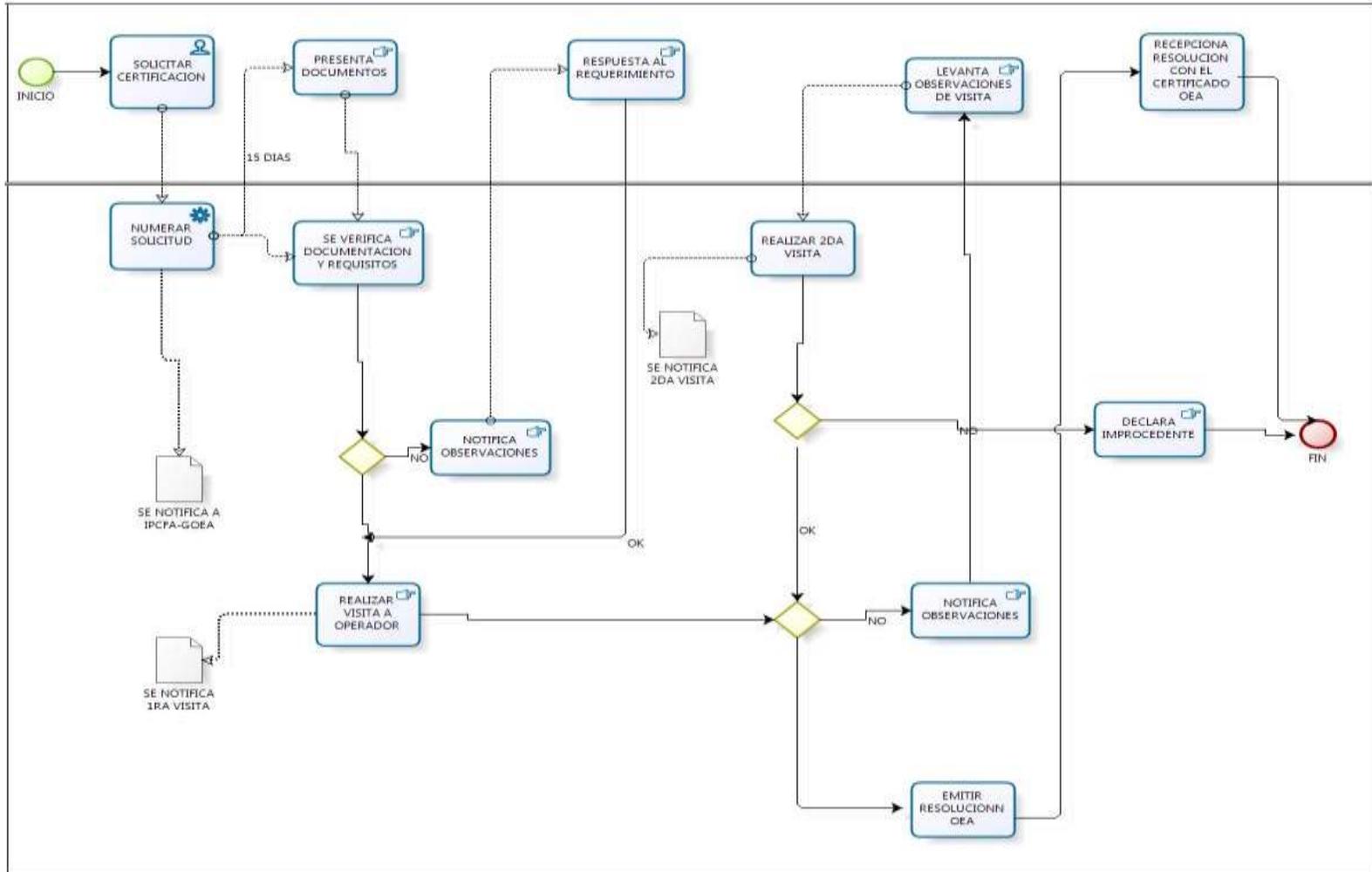
- a) Presentar una sola declaración de mercancías que ampare los despachos que realice en el plazo determinado por la Administración Aduanera.
- b) Presentar declaración con información mínima para el retiro de sus mercancías y completar posteriormente la información faltante.
- c) Presentar garantías reducidas o estar exento de su presentación.
- d) Obtener otras facilidades que la Administración Aduanera establezca.

2.2.1.4. Procedimiento General “Certificación Del Operador Económico Autorizado

El procedimiento general establece para cada tipo de operador económico autorizado los requisitos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los parámetros de seguridad, en la forma y condiciones que la Administración Aduanera dispuso.

Además describe detalladamente sobre la tramitación de la solicitud, la aprobación y la renovación de la certificación OEA. A continuación se muestra el siguiente flujograma para observar el proceso de manera dinámica.

FLUJOGRAMA N°1: Proceso De Autorización Y Renovación Dela Certificación Del Operador Económico Autorizado



FUENTE: SUNAT
ELABORACIÓN: SUNAT

Facilidades a Otorgar a Los Operadores Económicos Autorizado

N°	Facilidad	Operador		
		Exportador	Agente de Aduana	Almacén
1	Disminución del nivel de reconocimiento físico para el régimen de exportación en base a los criterios de riesgo aplicables.	X		
2	Atención preferente en la tramitación de los expedientes de modificación del valor declarado en la DAM de exportación definitiva, a fin de ser atendidos en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.	X		
3	Atención preferente en la tramitación de otras rectificaciones de la DAM de exportación definitiva, a fin de ser atendidos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.	X		
4	Atención preferente en los despachos sometidos a reconocimiento físico en el régimen de exportación definitiva.	X		
5	Atención ágil en las acciones de control extraordinario efectuadas por la administración aduanera en el almacén aduanero, puerto o aeropuerto.	X		X
6	Asignación de punto de contacto.	X	X	X
7	Embarque directo desde el local del exportador de mercancías acondicionadas en contenedores.	X		
8	Plazo preferente para resolver la solicitud de restitución de derechos arancelarios en dos (02) días hábiles con garantía nominal siempre que no tenga deuda exigible a la fecha de la solicitud.	X		
9	Disminución de la regularización con presentación de documentos para las declaraciones seleccionadas a canal naranja, en base a los criterios de riesgo aplicables.	X		
10	Atención preferente, durante contingencias o eventualidades de cierre de puertos y/o aeropuertos.	X	X	X

FUENTE: SUNAT

ELABORACIÓN: SUNAT

2.2.1.5. Marco De La Norma SAFE

Según (Nathan Associate, 2010) nos menciona que el Marco SAFE se basa en dos pilares:

1. Las asociaciones de aduanas a aduanas, hace énfasis en la armonización de requisitos de información electrónica anticipada de carga sobre embarques de entrada, de salida y en tránsito y la utilización de un enfoque coherente de gestión de riesgos para abordar las amenazas de seguridad.
2. Las asociaciones de aduanas a empresas, insta al establecimiento de medidas que permitan que las aduanas puedan identificar a aquellas empresas que regularmente demuestran un compromiso para cumplir como OEA con los reglamentos aduaneros y procedimientos de seguridad.

El Marco de Normas SAFE define una OEA como una parte que participa en el movimiento internacional de mercancías en cualquier función aprobada por o en representación de una administración nacional de aduanas que cumple con las normas de la OMA o equivalentes para la seguridad de la cadena de suministro. Entre los OEA se incluyen fabricantes, importadores, exportadores, corredores, transportistas, consolidadores, intermediarios, puertos, aeropuertos, operadores de terminales, operadores integrados, almacenes y distribuidores. El Marco SAFE establece las siguientes seis normas para programas OEA:

- **Norma 1 - Asociación.** Los OEA realizan una autoevaluación: miden sus políticas y procedimientos internos contra las normas y mejores prácticas de seguridad para asegurar que cuentan con las salvaguardas adecuadas frente al compromiso de sus embarques y contenedores hasta la liberación de los embarques del control aduanero en el destino.

- **Norma 2 - Seguridad.** Los OEA incorporan las mejores prácticas de seguridad definidas en el programa en sus prácticas comerciales.
- **Norma 3 - Autorización.** La administración de aduanas, en conjunto con los representantes de la comunidad empresarial, diseña procesos de validación o procedimientos de acreditación de calidad que ofrecen incentivos a las empresas por su condición de OEA.
- **Norma 4 - Tecnología.** Todas las partes mantienen la integridad de sus cargas y contenedores mediante el uso de tecnología moderna.
- **Norma 5 - Comunicación.** La administración de aduanas actualiza regularmente las normas de seguridad y las mejores prácticas de seguridad para la cadena de suministro definidas en el programa OEA.
- **Norma 6 - Facilitación.** La administración de aduanas trabaja en colaboración con los OEA para maximizar la seguridad y la facilitación de la cadena de suministro del comercio internacional que se origina o transita en su territorio aduanero.

2.2.3. Relación con otras certificaciones

2.2.3.1 Norma ISO 9 000

De acuerdo con (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD , 2015)

Considera que “las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.”, es decir, no definen como debe ser el sistema de

gestión de la calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de calidad.

2.2.3.1.1. *Gestión de la calidad*

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que está diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Enfoque

basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

2.2.3.1.2. Sistema de gestión de la calidad

Según la (ISO 9000, 2005) es “aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”.

El principio Sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el Enfoque a los procesos, por que plantea el ciclo de mejora continua de los

procesos PDCA o PHVA que significa "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" desarrollado por W. Shewarth (1920) y conocido gracias a W. Edwards Deming por su difusión, es por ese motivo que es conocido como el Ciclo DEMING.

Un sistema de gestión de la calidad está compuesto por todos los procesos que se interrelacionan entre sí. Estos procesos del sistema de gestión de la calidad comprenden a procesos que directa e indirectamente están presentes en la organización.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Ciclo PHVA según Deming

Para (Garraza, 2015) la rueda o ciclo de Deming es un proceso metodológico que se utiliza para llevar a cabo la mejora continua mediante cuatro pasos fundamentales:

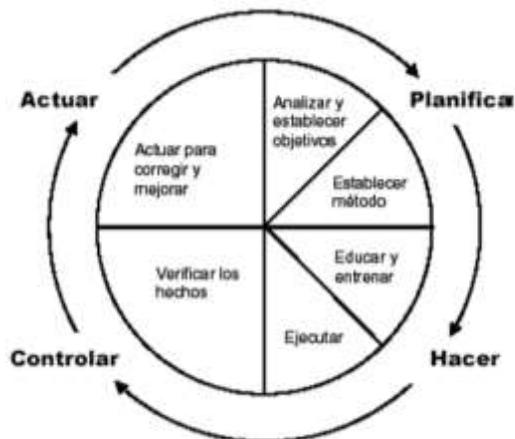
P = PLAN = Planificar a fondo

D = DO = Efectuar, realizar, hacer.

C = CHECK = Verificar, comprobar.

A = ACT = Actuar.

Ilustración 1: CICLO PHVA



FUENTE: Instituto Navarro de Administración Pública
ELABORACIÓN: Instituto Navarro de Administración Pública

- **Planificar/”Plan”:** En esta primera fase cabe preguntarse cuáles son los objetivos que se quieren alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograrlos. Conocer previamente la situación de la organización mediante la recopilación de todos los datos e información necesaria será fundamental para establecer los objetivos. La planificación debe incluir el estudio de causas y los correspondientes efectos para prevenir los fallos potenciales y los problemas de la situación sometida a estudio, aportando soluciones y medidas correctivas.
- **Desarrollar/“Do”:** Consiste en llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior. Corresponde a esta fase la formación y educación de las personas y empleados para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de llevar a cabo. Es importante comenzar el trabajo de manera experimental, para, una vez

que se haya comprobado su eficacia en la fase siguiente, formalizar la acción de mejora en la última etapa.

- **Chequear/“Check”:** Es el momento de verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Se ha de comprobar si los objetivos marcados se han logrado o, si no es así, planificar de nuevo para tratar de superarlos.
- **Actuar/”Act”:** Una vez que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, cómo se ha llevado a cabo, etc. Se trata, al fin y al cabo, de formalizar el cambio o acción de mejora de forma generalizada, introduciéndolo en los procesos o actividades.

2.2.3.2. Certificación BASC

Business Alliance For Secure Commerce (BASC), es una alianza empresarial internacional sin fines de lucro que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

Según (Business Alliance For Secure Commerce, 2010) La certificación BASC implica un compromiso corporativo siendo la gerencia el eje principal de esta iniciativa a través de equipos multidisciplinarios teniendo como finalidad comprometer a toda la organización bajo una filosofía de seguridad, prevención, responsabilidad y ética.

Una empresa BASC es aquella que implementa en su organización el Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC, con el fin de lograr desarrollar

medidas preventivas que permitan minimizar la probabilidad de que los riesgos relacionados con actividades ilícitas se presenten en su organización.

2.2.3.2.1. *Enfoques de la Certificación*

La Certificación BASC contempla diferentes aspectos atendiendo no sólo áreas críticas dentro de las compañías sino personal crítico. Partiendo de la filosofía básica de buenas prácticas, se establecen mecanismos de control efectivos para la protección de todos los procesos, apoyados en un sólido Sistema de seguridad.

Los principales puntos contemplados dentro de la Norma BASC son:

- **Legalidad de la empresa:** Requisitos y condiciones de ley que debe tener la empresa para operar debidamente de acuerdo a las exigencias de las autoridades de cada país.
- **Contratación de personal:** Trabajo permanente con el recurso humano desde su ingreso, para garantizar personal más idóneo y menos susceptible de ser corrompido dentro de la organización.
- **Seguridad física:** Áreas y procesos críticos debidamente controlados y protegidos.
- **Gestión por procesos:** Seguimiento y monitoreo permanente del cumplimiento del Sistema de Gestión en cada uno de los procesos.
- **Seguridad documental e informática:** Manejo reservado y confiable de material e información considerada como vulnerable.
- **Gestión por procesos:** Seguimiento y monitoreo permanente del cumplimiento del Sistema de Gestión en cada uno de los procesos.

- **Seguridad documental e informática:** Manejo reservado y confiable de material e información considerada como vulnerable.
- **Manejo de clientes y proveedores:** Aseguramiento de la cadena a través del conocimiento amplio de nuestros clientes y proveedores.
- **Alianzas estratégicas de seguridad:** Acercamiento con autoridades, asociaciones y gremios.

2.2.3.2.2. *Beneficios de la certificación*

Como toda certificación internacional, BASC está dirigida a los diferentes operadores de comercio exterior tales como: Agentes de Aduana, Zona Franca, Exportadores/Importadores, Operadores Logísticos, Terminales de Almacenamiento entre otros, ofreciendo diferentes beneficios.

De acuerdo con la empresa (Business Alliance For Secure Commerce, 2000) menciona los siguientes beneficios:

- Optimización del control y la trazabilidad de la cadena logística.
- Inclusión en la base de datos de la WBO, que brinda la oportunidad de contactar nuevos clientes y/o proveedores a nivel nacional e internacional.
- Utilización de la imagen corporativa de BASC, permite a la empresa identificarse nacional e internacionalmente
- Mejoramiento de los perfiles de riesgo identificando actividades riesgosas, elevando la seguridad de los procesos

- Desarrollo de una cultura integral de prevención de seguridad en las operaciones de comercio exterior.

Asimismo (Business Alliance For Secure Commerce, 2012), menciona que el estudio realizado por la Universidad de Stanford, los resultados obtenidos por las empresas que implementaron el sistema de gestión de seguridad son los siguientes:

- **Mejora en la seguridad del producto:** Reducción del 38% en robos y pérdidas.
- **Mayor velocidad en las operaciones logísticas:** Reducción del 29% del periodo de tránsito, 28% de reducción del tiempo de entrega.
- **Mayor cantidad de clientes:** Reducción del 26% de pérdida de clientes, 20% de incremento de nuevos clientes.
- **Mejoras de las operaciones aduaneras:** 49% menos de retraso en el movimiento de mercaderías, 48% de reducción de las inspecciones aduaneras a la carga.
- **Mejora de inventarios:** 14% de reducción de existencias requeridas, 12% de incremento de entregas a tiempo.
- **Mejora los procesos:** Reducción del 30% de las desviaciones de los procesos.
- **Respuesta oportuna:** reducción del 30% del tiempo de identificación y solución de problemas.

2.3. Definiciones

2.3.1 Aduana: Unidad administrativa encargada de la aplicación de la legislación relativa a la importación y exportación de mercadería, como el control del tráfico de los bienes que se internan o externa de un territorio aduanero, realizando su valoración, clasificación y verificación, y de la aplicación y la fiscalización de un régimen arancelario y de prohibiciones.

2.3.2 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseada existente, a fin de evitar su repetición.

2.3.3 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseada potencial, a fin de evitar que se produzcan.

2.3.4 Actividad sospechosa: Acto inapropiado realizado por un individuo que atente contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas dentro de una organización.

2.3.5 Administración De Aduanas: Órgano de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria competente para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo así como los recargos de corresponder, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los regímenes aduaneros, y ejercer la potestad aduanera. El término también designa una parte cualquiera de la Administración Aduanera, un servicio o

una oficina de ésta.

- 2.3.6 Agencias de Aduanas:** Son las personas jurídicas autorizadas por la Aduana para ejercer el Agenciamiento Aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera, orientado a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades, como principal fin es el de colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismo
- 2.3.7 Amenazas:** Factores externos a la organización que advierten la proximidad o propensión a un evento de pérdida (materialización de un riesgo) sobre los cuales ésta no tiene control.
- 2.3.8 Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- 2.3.9 Áreas Críticas:** Áreas físicas de las instalaciones de los operadores de comercio exterior donde se provee la generación de un alto índice de riesgo.
- 2.3.10 Asociado de Negocio:** Cliente, proveedor, o tercero vinculado a la cadena logística de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión del riesgo de la organización.

2.3.11 Cadena de Suministro: Se define como la integración de las funciones principales del negocio desde el usuario a través de proveedores originales que ofrecen productos, servicios e información que agregan valor para los clientes y otros interesados (Stakeholders).

2.3.12 Calidad: Facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

2.3.13 Certificación: Procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la Normalización Nacional o Internacional. Es una actividad a cargo de los Organismos Nacionales de Certificación, que son personas morales acreditadas que cumplen con dicho objeto social.

2.3.14 Comercio Exterior: Es el intercambio de bienes o servicios existente entre dos o más naciones con el propósito de que cada uno pueda satisfacer sus necesidades de mercado tanto internas como externas. Está regulado por normas, tratados, acuerdos, y convenios internacionales entre los países para simplificar sus procesos y busca cubrir la demanda interna que no pueda ser atendida por la producción nacional.

2.3.15 Comercio Internacional: Es el conjunto de movimientos comerciales y financieros, y en general todas aquellas operaciones cualquiera que sea su naturaleza, que se realicen entre naciones; es pues un fenómeno universal en que participan las diversas comunidades humanas.

2.3.16 Competitividad: Es un estado final que resulta de la capacidad de las empresas para ser rentables en sus actividades productivas en mercados competitivos.

Además se vincula a la competitividad a la capacidad de conseguir el bienestar.

2.3.17 Conciencia de Seguridad: Conocimiento permanente de los riesgos de seguridad existentes y la obligación que se tiene para adoptar medidas que puedan contrarrestar amenazas.

2.3.18 Control: Evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos.

2.3.19 Eficacia: Extensión en la cual las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados planificados.

2.3.20 Eficiencia: Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

2.3.21 Evaluación de riesgos: Procedimientos para la obtención de información necesaria para la identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para el control de riesgos.

2.3.22 Facilitación del Comercio Exterior: La Supresión progresiva de obstáculos al movimiento transfronterizo de mercancías, acompañado de acciones, iniciativas y políticas que permiten reducir los costos de colocar la oferta exportable en los mercados globales y/o reducir el costo de ingreso de mercancías a nuestro mercado.

2.3.23 No Conformidad: Situación basada en evidencia objetiva, que demuestra el incumplimiento de un requisito especificado, establecido en la Ley, el Reglamento

OEA o el presente procedimiento.

2.3.24 Norma: Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persiguen un fin determinado enmarcado dentro de una política.

2.3.25 Procedimientos: Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, las cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir

2.3.26 Procedimiento de Seguridad: Método estándar, lógico y ordenado, establecido, documentado, implementado y mantenido por la organización para el cumplimiento de los objetivos de seguridad.

2.3.27 Procesos: Serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados , orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

2.3.28 Programa de Gestión de Seguridad: Conjunto de procedimientos de seguridad, matriz de evaluación de riesgos, definición de áreas críticas y estándares designados por la organización para el cumplimiento de los objetivos de seguridad.

2.3.29 Punto de contacto de Aduanas: Es una persona autorizada por la Administración Aduanera para intervenir en actividades que se presenten en algún momento en la agencia de aduana como Operador Económico Autorizado.

2.3.30 Reglamento: Conjunto de políticos, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad.

2.3.31 Operador Logístico: Es aquella empresa que, por encargo de sus clientes, diseña los procesos de una o varias fases de su cadena suministros (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso ciertas actividades de su proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ellos las infraestructuras físicas, tecnológicas y sistemas de información.

2.3.32 Riesgo: Es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre.

2.3.33 Seguridad: Es la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos.

2.3.34 Trazabilidad de la carga: Aquellos procedimiento pre establecido y suficiente que permiten conocer el histórico, la ubicación y trayectoria de un contenedor o carga, a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas.

2.3.35 Vulnerabilidad: Es la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La aplicación de la certificación OEA ha permitido mejorar la calidad de los servicios que brinda la agencia de aduana "Carlos Bellos S.A.C".

2.4.2 Hipótesis específicas

1. El Programa de Gestión de Seguridad de la cadena logística es el factor más significativo porque mantiene la eficacia en materia de seguridad y facilitación comercial en la agencia de aduana “Carlos Bello S.A.C”.
2. La certificación OEA mejora la organización de la agencia de aduana "Carlos Bello S.A.C".
3. Constituir un Operador Económico Autorizado mejora significativamente la gestión comercial de la agencia de aduana "Carlos Bellos S.A.C".

CAPÍTULO III: Metodología

3.1 Diseño de metodología

La presente investigación presenta una investigación de tipo Exploratoria - Cualitativa. Se buscó fue conocer y describir el impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado en seguridad y facilitación comercial en la agencia de aduana Carlos Bello SAC, para ello hicimos uso de revisión documentaria y entrevistas de profundidad a los representantes de la empresa y diferentes agencias de aduanas.

Los estudios exploratorios esclarecen y delimitan los problemas, porque está centrado un solo entorno. La investigación cualitativa es beneficiosa porque se pueden aprovechar los recursos disponibles, debido a que se realiza con muestras pequeñas, concentrándose más en la profundidad y comprensión que en la mediación de las variables.

3.2 Población y muestra

En esta investigación se utilizó como población a la agencia de aduana Carlos Bello SAC así como también la revisión documental ligada a la Certificación Operador Económico Autorizado.

Se realizó muestreo de tipo general no probabilístico de selección intencional por ser conveniente económicamente y necesario para la investigación exploratoria cualitativa; además de alguna experiencia con la población de quien investiga

Sin embargo, también se usó de entrevistas de profundidad y la observación en las agencias de aduanas que se entrevistarán, con el propósito de lograr que en el proceso de selección puedan ser considerados todos los individuos de la población examinada, se empleara un marco muestral proporcionado a partir de la base de datos SUNAT donde se ha identificado un número de agencias de aduanas.

Los criterios de inclusión y exclusión son:

- Agencias de aduanas debidamente certificadas por SUNAT como Operadores Económicos Autorizados
- Con una antigüedad de un año considerado como Operador Económico Autorizado.

El muestreo es de tipo no probabilístico de selección intencional, cualitativo, se realizó considerando el conocimiento y los criterios de quien efectúa la investigación; el criterio de selección intencional se adecúa a la naturaleza y los objetivos de esta investigación, es apropiado porque permite seleccionar a los participantes que mejor representen a la población por tener buen conocimiento del

fenómeno a investigar lo que lleva a un “punto de saturación” con información óptima y mínimo de desperdicio.

El procedimiento para calcular el tamaño de la muestra es el siguiente:

- Se comenzó por las agencias de aduanas con mayor experiencia en la certificación del Operador Económico Autorizado.
- Se utilizó informantes para seleccionar las experiencias apropiadas y ricas en información.
- La muestra se fue formando de manera seriada, es decir el siguiente participante se seleccionará en base a la información proporcionada por los que van siendo seleccionados.
- La muestra fue ajustada al instante; la información obtenida orientará el proceso de muestreo.
- El muestreo terminó hasta alcanzar el “punto de saturación”, vale decir hasta que no haya información diferente, sino sólo “más de lo mismo”.

3.3 Operacionalización de variables

TÍTULO	PROBLEMA[S]	OBJETIVO[S]	HIPÓTESIS	VARIABLES		DIMENSIONES		INDICADORES		INSTRUMENTOS	
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE
IMPACTO DE LA CERTIFICACION DEL OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO EN LA AGENCIA DE ADUANA "CARLOS BELLO S.A.C" AL 2015	¿Cuál es el impacto de la certificación como Operador Económica Autorizada en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C" de la provincia constitucional del Callao al 2015?	Analizar el impacto de la certificación como Operador Económica Autorizada en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C" al 2015.	La aplicación de la certificación como Operador Económica Autorizada ha permitido mejorar la calidad de los servicios que brinda la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	La Calidad del Servicio que brinda la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"	La Aplicación de la Certificación como Operador Económica Autorizada	Calidad	Sistema Integrado de Gestión	Calidad en los servicios prestados	Efectividad en el cumplimiento de los compromisos	Entrevistas de profundidad Revisión documental Observación	Entrevistas de profundidad Revisión documental
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE
	¿Cuáles son los factores que influyen en la eficacia en materia de seguridad y facilitación en las operaciones de comercio exterior dentro de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"?	Identificar los factores que limitan la eficacia en materia de seguridad y facilitación en las operaciones de comercio exterior en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	El Programa de Gestión de Seguridad de la cadena logística es el factor más significativo porque mantiene la eficacia en materia de seguridad y facilitación comercial dentro de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	Eficacia en materia de Seguridad y Facilitación Comercial	Programa de Gestión de Seguridad	Competitividad	Gestión de Riesgos	Nº de cambios requeridos según los requisitos de Seguridad	Procedimientos documentados y verificables	Entrevistas de profundidad	Revisión documental
	¿Cómo ha incidido la aplicación de la certificación OEA en la organización de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"?	Describir la incidencia de la aplicación de la certificación OEA dentro de la organización de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	La aplicación de la certificación como Operador Económica Autorizada ha mejorado la organización dentro de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	La Organización dentro de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	La Aplicación de la Certificación como Operador Económica Autorizada	Organización Empresarial	Sistema Integrado de Gestión	Procedimientos documentados y verificables	Satisfacción del cliente por el servicio prestado	Entrevistas de profundidad Revisión documental	Entrevistas de profundidad Revisión documental
	¿Cuál es el resultado de la aplicación de la certificación como Operador Económica Autorizada en la gestión comercial en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"?	Analizar el resultado como Operador Económica Autorizada en la gestión comercial en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"	Ser un Operador Económica Autorizada viene mejorando significativamente la gestión comercial en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	Gestión Comercial en la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C"	Ser un Operador Económica Autorizada	Eficiencia y Eficacia	Participación	Nº de clientes nuevos	Imagen de la agencia de aduanas "Carlos Bello S.A.C".	Entrevistas de profundidad Revisión documental	Revisión documental

3.4 Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación se explicarán a continuación:

Entrevista de profundidad

La recolección de datos se realizó a través de entrevista de profundidad, apoyado en una guía de entrevista no estructurada. La entrevista estuvo dirigida a los gerentes generales, coordinadora de sistema integrado de gestión y demás personal de la agencia de aduana Carlos Bello SAC, seleccionados en el marco muestral. El cuestionario tiene los tópicos siguientes:

- Beneficios de la certificación OEA
- Resultados de la certificación OEA
- Tiempo de trabajo con la certificación
- Facilitación comercial
- Minimización de riesgos en el comercio exterior
- Organización de la empresa
- Manejo de políticas de seguridad
- Eficiencia dentro de la empresa

Guía de observación no estructurada

Esta guía de observación estuvo dirigida a la agencia de aduana “Carlos Bello SAC”, gerentes y trabajadores, que se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, en la provincia Constitucional del Callao con más de 67 años de experiencia en el rubro de agenciamiento aduanero.

Lo que se observó fue:

- Instalaciones de la empresa.
- Distribución de los ambientes de la empresa.
- Infraestructura de la empresa, si es la más adecuada para un buen desenvolvimiento de los trabajadores.

- La seguridad en los procesos de comercio exterior.
- Tecnología utilizada, para apreciar con qué tipo de tecnología esta empresa cuenta actualmente.
- Personal capacitado, si estos obtienen capacitaciones constantes.
- Los tipos de servicios brindados.
- El ambiente o clima laboral, si hay un buen trato cordial entre el gerente y su subordinado.
- Si usa algún tipo de incentivos a los trabajadores, como el mejor empleado del mes por ejemplo.

Revisión documentaria

Entre otro de los instrumentos utilizados en la investigación tenemos a la revisión documental:

- Se contrasto la validez y fiabilidad de la información mediante la constatación de los documentos, la cual guio la investigación.
- Mediante la revisión documentaria, se halló información relevante para conocer la importación de la seguridad en el comercio exterior y dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:
 1. ¿Cree Ud. que existen riesgos en la cadena logística? ¿Cuáles son? ¿Qué tipo de riesgo ha experimentado?
 2. ¿Qué es una estrategia de gestión de riesgo?
 3. ¿Qué áreas o departamentos están relacionados con la seguridad en la agencia de Aduanas?
 4. ¿Cómo cada aérea maneja el tema de seguridad y facilitación comercial?
 5. ¿Cuáles serían los factores internos y externos que impiden que exista seguridad dentro de la agencia de aduanas Carlos Bello SAC?
 6. Cuenta con un programa de gestión de seguridad? ¿En qué consiste? ¿Este programa presenta objetivos (mencionar cuales son)? ¿Se está cumpliendo con los objetivos que

usted se ha propuesto? ¿Quién es el encargado del programa? ¿Por qué se dio este programa?

7. ¿Cuenta con planes de contingencia para enfrentar situaciones de emergencia que ponen en riesgo la seguridad?

3.5 Técnica para el procesamiento de la información

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

Entrevista en profundidad:

1. Se elaboró una base de datos de las personas a entrevistar.
2. Se diseñó la guía de pautas.
3. Con 15 días de anticipación, se concertó la cita por teléfono.
4. La entrevista se realizó en la agencia de aduana y tuvo una duración máxima de cuarenta y cinco minutos.
5. La entrevista fue grabada.
6. Se escuchó cada entrevista para proceder a su análisis, depuración y explicación.
7. Se preparó el informe final.

Guía de observación no estructurada

1. Se observó minuciosamente las instalaciones, la distribución e infraestructura de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.
2. Se observó el ambiente laboral y el desempeño de los trabajadores.

Revisión documentaria

1. Se leyeron folios con información confidencial de la agencia de aduana, sobre sus procesos y procedimientos que se efectúan anualmente.

El procedimiento para organizar la información recolectada obtenida de las entrevistas a profundidad, en la guía de observación no estructurada y observación documentaria, fue la siguiente:

1. Se procedió a editar las entrevistas almacenando los resultados en USB.
2. Haciendo uso del MsWord versión Office 2010, se procedió a elaborar el informe de las grabaciones.

3.6 Aspectos éticos

La información confidencial proporcionada por la agencia de aduanas sólo se utilizará en la presente investigación.

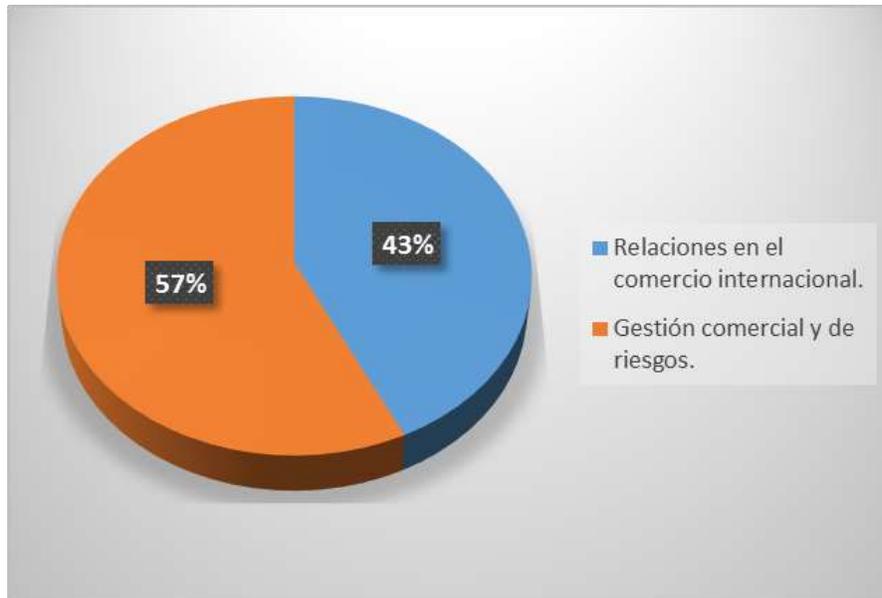
CAPÍTULO IV: Resultados

4.1 Resultados de la investigación

En este capítulo se presentan los principales resultados de la investigación, demostrando el Impacto de la Certificación de Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello SAC.

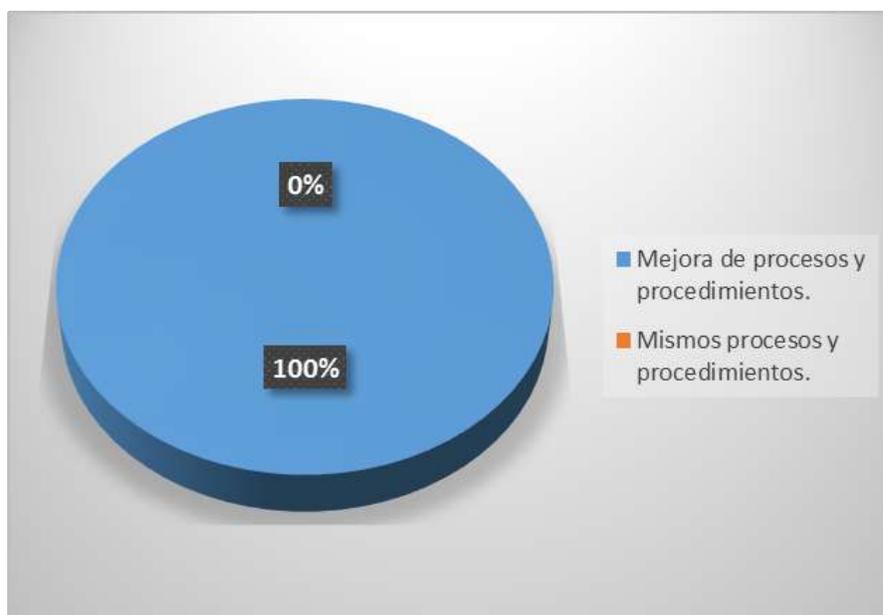
4.1.1 Factores que limitan la eficacia de la certificación OEA en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.

Las entrevistas realizadas como técnica de recopilación de datos aplicado a los gerentes y personal responsable involucrados directamente con la certificación OEA, permitió obtener las respuestas que describen los factores que limitan la eficacia de la Certificación OEA en una Agencia de Aduana.



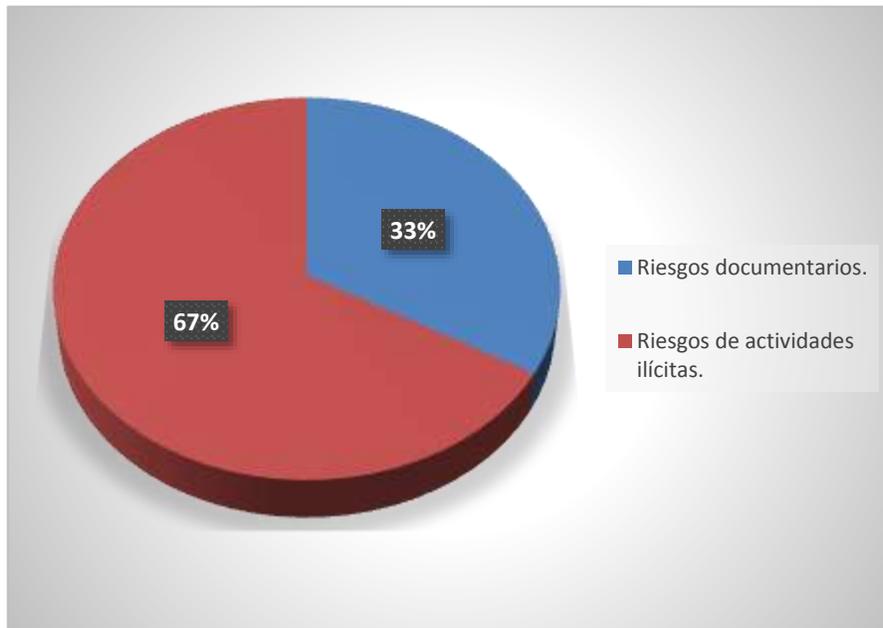
*Figura 1: Ventajas de la certificación OEA.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 1 que el 57% de los especialistas entrevistados indican que la certificación OEA permite mejorar la gestión comercial y de riesgos en la agencia, a través de la asignación de recursos del estado, logrando minimizar riesgos a los operadores económicos autorizados (exportadores, importadores, agencias de aduanas, almacenes aduaneros). El 43% de los entrevistados respondieron que la implementación de esta certificación permite mejorar las relaciones en el comercio exterior, creando una buena imagen para el país, pues la certificación OEA tiene carácter internacional; asimismo, mejorará el flujo comercial con aquellos países con los que se logre firmar el marco de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.



*Figura 2: Cambios en las operaciones de comercio exterior.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 2 que el 100% de los especialistas entrevistados consideran que los procesos se han mejorado conforme a la exigencia de los estándares y normativas establecidas por la certificación; asimismo, detallaron que al mínimo riesgo detectado se procede de forma inmediata.



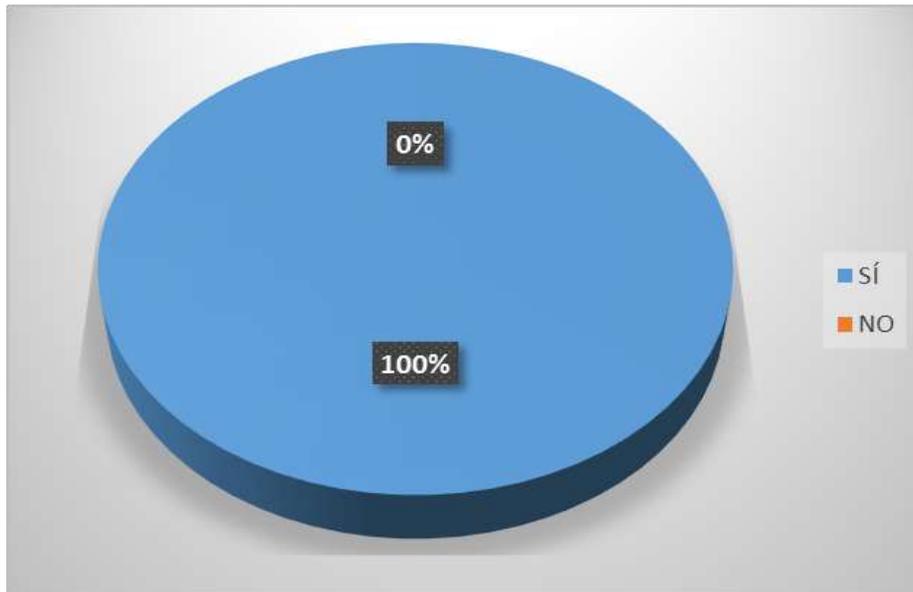
*Figura 3: Riesgos que se suscitan en la cadena logística.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 3 que el 67% de los especialistas entrevistados respondieron que son los riesgos de actividades ilícitas que se suscitan en regulares ocasiones en la cadena logística, por ejemplo: robos de contenedores, infiltraciones de paquetes como droga o de conspiraciones entre empleados para realizar robos de mercancías. El 33% comentó que en algunas oportunidades se han visto casos de riesgos documentarios e irregularidades por ambas partes (exportador e importador).



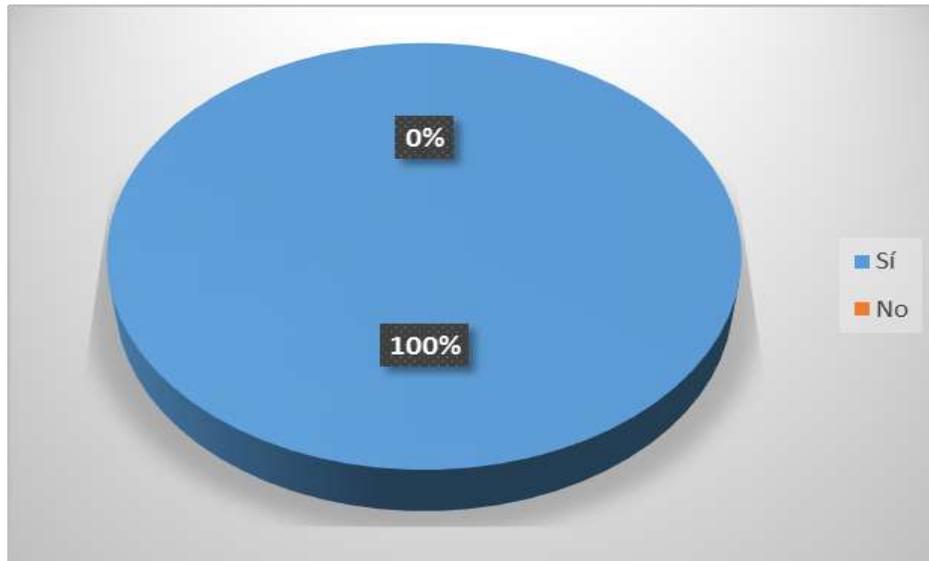
*Figura 4: Principal factor que impide la seguridad en una agencia de aduana.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 4 que el 100% de los especialistas entrevistados consideran que el factor que impide la existencia de seguridad en la agencia de aduana está relacionado con sus recursos humanos; es decir, se corre el riesgo que un empleado a pesar de las capacitaciones e inducciones realizadas origine ciertos prejuicios por temas como apropiación ilícita, infiltración de paquetes, no detectar documentación falsa, entre otras. Por lo tanto, el SIG (Sistema Integrado de Gestión) debe tomar las prevenciones necesarias frente a estas situaciones.



*Figura 5: Programa de seguridad.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 5 que el 100% de los especialistas entrevistados manifestaron contar un programa de gestión de seguridad, el cuál es renovado anualmente. Asimismo, por cada proceso, tienen un objetivo planteado, los cuales son: prevenir todo acto ilícito mediante un plan de contingencia establecido, promover la participación de los trabajadores capacitándolos adecuadamente, promover la participación de los asociados de negocios a través de visitas a sus instalaciones y evaluando sus estados financieros, mantener los estándares de calidad del servicio, y por último, la mejora continua de la agencia de aduana. Dichos objetivos se tienen que cumplir de acuerdo a los indicadores que se encuentran en la matriz de monitoreo; de lo contrario, objetivo no cumplido en el plazo de un año conlleva a una disconformidad para la agencia de aduana. En el caso de ser identificada(s) por la certificadora, estas deben rectificarse en el plazo indicado.

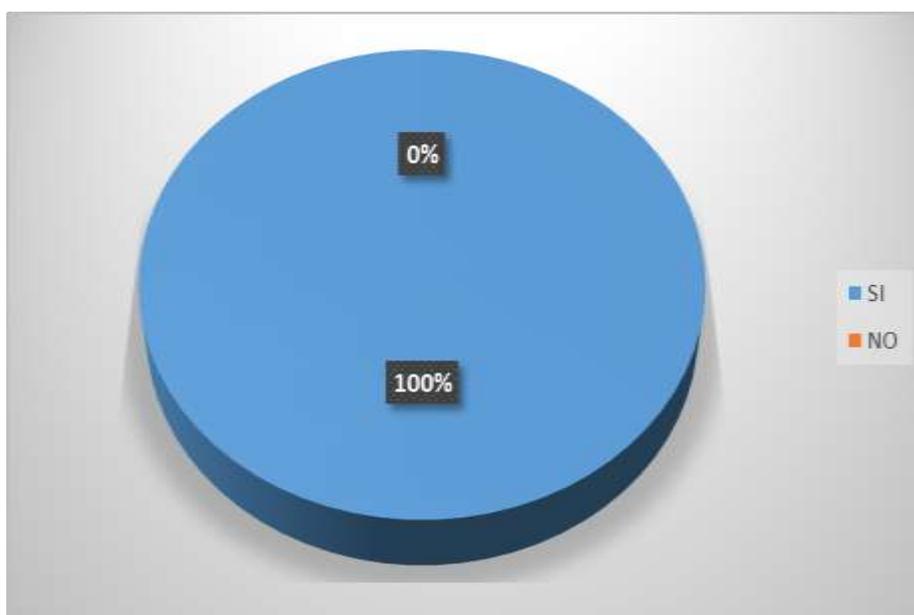


*Figura 6: Importancia de un plan de contingencia.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en el gráfico 6 que el 100% de los especialistas confirmo que es importante contar con un plan de contingencia para prevenir riesgos; es decir, el personal de la agencia de aduana está capacitado para actuar ante una actividad que genere riesgo, de tal forma se pueda prevenir o actuar en el momento.

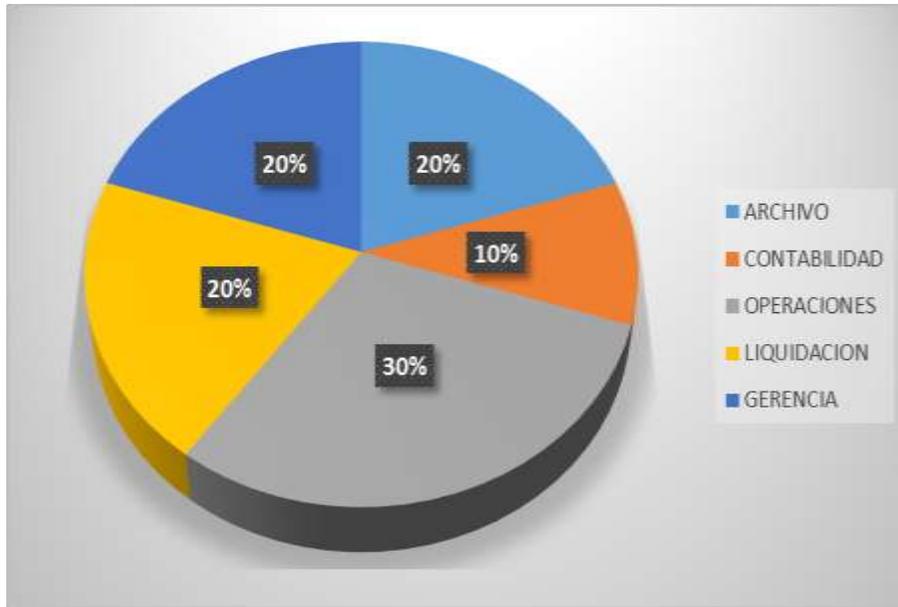
4.1.2. Aplicación de la certificación OEA en la organización

Las entrevistas realizadas como técnica de recopilación de datos aplicado a los gerentes y personal responsable involucrados directamente con la certificación OEA, permitió obtener las respuestas que describen las situaciones de la aplicación de la certificación OEA en la organización de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.



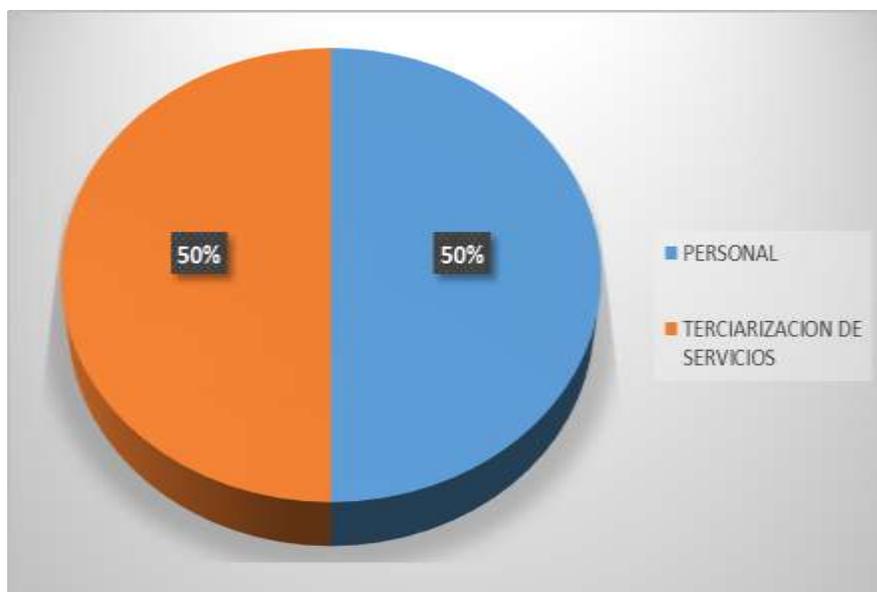
*Figura 7: Política de Seguridad.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 7, el 100% de los entrevistados manifestó que la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C cuentan con una Política de Seguridad, dicha política establece la necesidad de proteger a los trabajadores y mantener operaciones libres de actividades ilícitas, asumiendo el compromiso de prevenir los riesgos relacionados a la cadena de suministros en sus procesos y a salvaguardar la salud y seguridad de sus trabajadores, promoviendo la mejora continua y cumpliendo con el marco legal vigente; garantizando así una correcta trazabilidad y cumplimiento de objetivos.



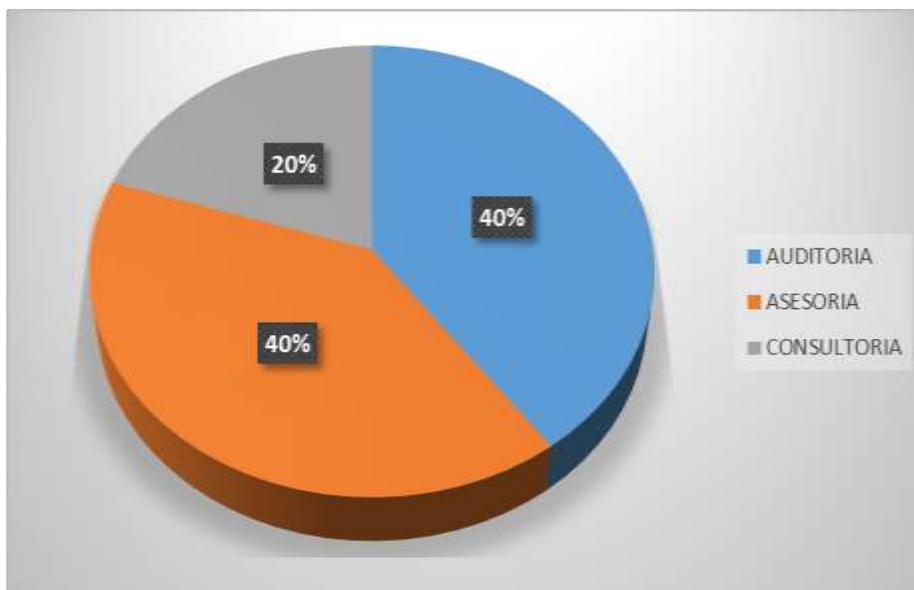
*Figura 8: Áreas relacionadas con la Seguridad.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 8, el 30% de los entrevistados manifestó que el área más relacionada con la seguridad en la agencia de aduana Carlos Bello SAC es el área de Operaciones (Exportación – Importación), porque garantiza que todos los despachos sean completados de forma correcta en el tiempo debido mediante el intercambio de información, seguimiento continuo de los despachos cumpliendo así con los estándares propuestos. Asimismo se observa que el 20% manifestó como respuestas las áreas de Gerencia, Liquidación y Archivo. Por otro lado el 9% de los entrevistados afirmó que se debe prevenir los riesgos en área de Contabilidad.



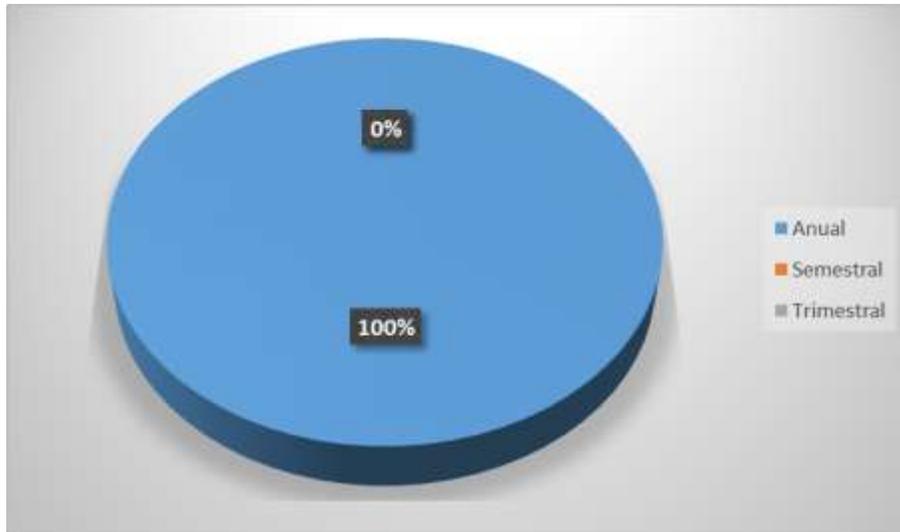
*Figura 9: Factores que impiden que exista Seguridad
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la figura 9, el 50% de los entrevistados manifestó que uno de los factores que impiden la seguridad en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C corresponde al desempeño del personal, debido a que la adaptación y aceptación al Sistema Integrado de Gestión (SIG) viene siendo un proceso en formación, desarrollándose mediante capacitaciones y seguimientos . Por otro lado el 50% de los entrevistados manifestaron que otro factor corresponde a la tercerización de servicios, en el caso del transporte, este debe estar homologado debido que SUNAT lo considera como un proveedor crítico, porque siempre te va poner en riesgo si no es controlado, hoy en día las unidades adquiridas para el traslado de contenedores deben contar con los requisitos mínimos para operar como son: GPS, revisión documentaria, SCTR.



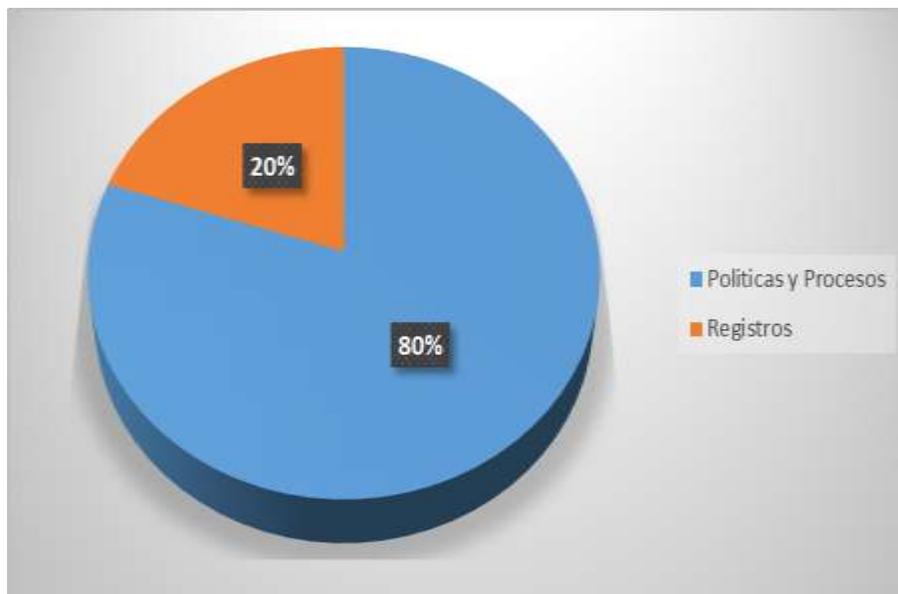
*Figura 10: Funciones del Punto de Contacto.
Fuente: Entrevista de profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

El punto de contacto es aquella persona autorizada por la Administración Aduanera para brindar apoyo a los operadores de comercio exterior certificados como OEA. Como se observa en la Figura 10, el 40% de los entrevistados indicó que una de las funciones del Punto de Contacto corresponde a la Auditoria, siendo este un proceso anual obligatorio por parte de SUNAT para evaluar el desempeño de los Operadores Económicos Autorizados, ayudando así a mejorar en el sistema de gestión. Asimismo el 40% manifestó que otra función corresponde a Asesoría, esta función permite verificar que la gestión de la empresa este conforme a la normativa de OEA. Por otro lado, el 20% de los entrevistados manifestó que entre otras funciones esta la consultoría en los procedimientos OEA.



*Figura 11: Frecuencia de Capacitaciones.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 11, el 100% de los entrevistados manifestó que la agencia de aduana Carlos Bello SAC, brinda capacitaciones a su personal de manera anual, permitiendo que el personal pueda detectar a tiempo algún tipo de riesgo. Estas capacitaciones están divididas en dos tipos; las internas que se desarrollan por parte de la coordinadora de sistema de gestión para todo el personal de la agencia Carlos Bello S.A.C y las externas que son otorgadas por BASC mediante programas de capacitaciones anuales y OEA que brinda una capacitación al año, la cual se asigna a un representante dependiendo al cargo para su asistencia.

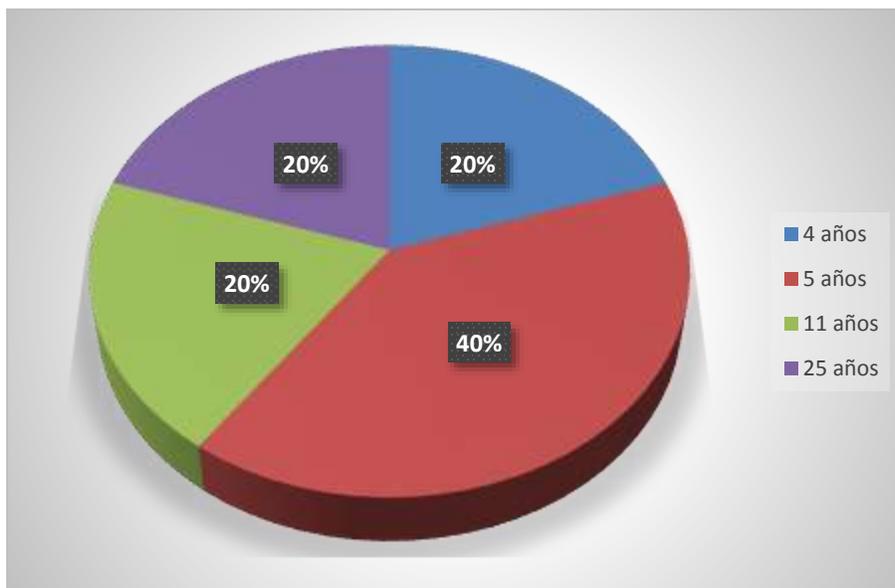


*Figura 12: Cambios en la Organización.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 12, el 80% manifestó que los cambios más resaltantes en la organización de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C son sus Políticas y Procesos, este porcentaje es significativo porque permite mejorar la gestión como empresa. Asimismo, encontramos que el 20% manifestó que hubo cambios en los registros existentes.

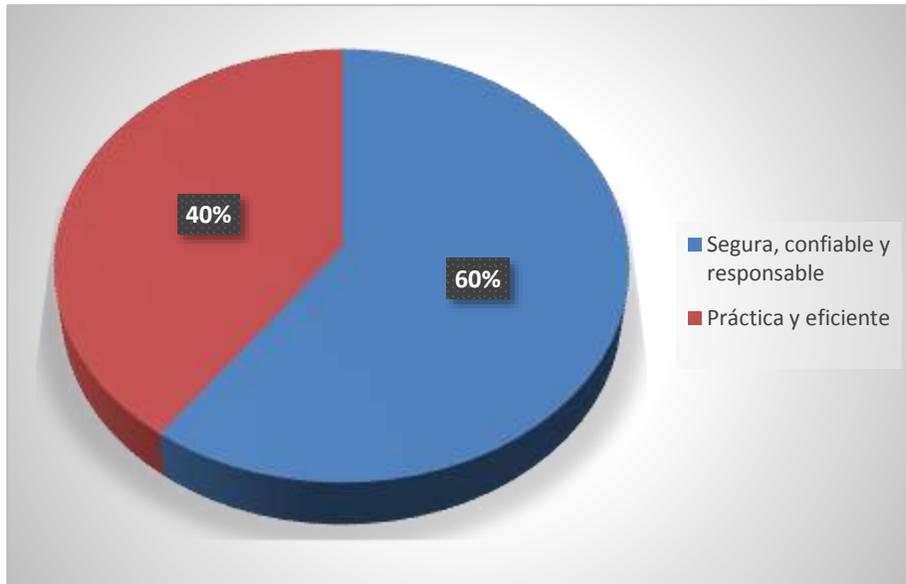
4.1.3. Gestión comercial de agencia Carlos Bello como operador económico autorizado

La entrevista a los asociados de negocio permitió obtener los siguientes resultados sobre la calidad del servicio que la agencia de aduanas Carlos Bello SAC les brinda:



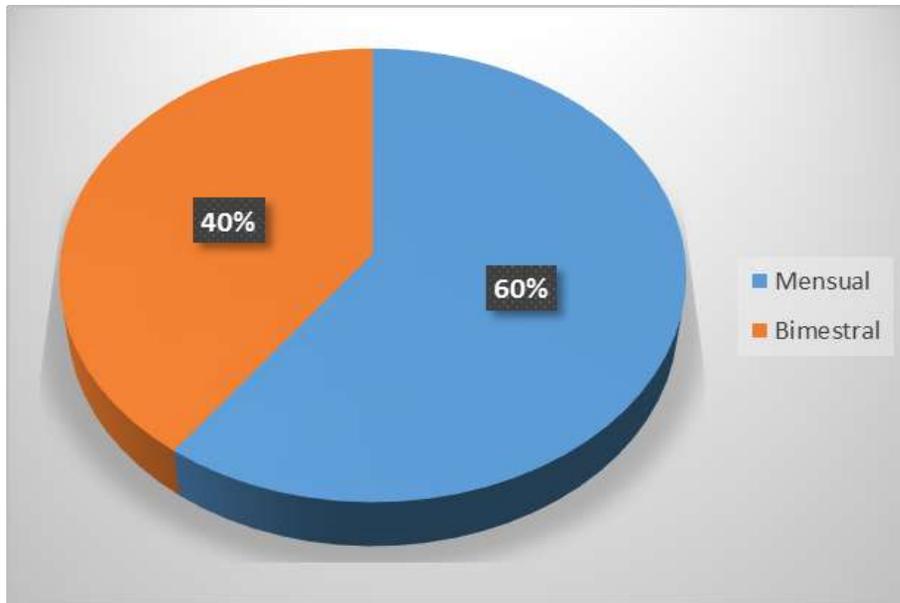
*Figura 13: Tiempo de trabajo con la agencia de aduanas Carlos Bello SAC.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se visualiza en la Figura 13 que el 40% de los asociados de negocio entrevistados - Andina Médica S.A y A&H Trading S.R.L – trabajan hace 5 años con la agencia Carlos Bello SAC. Asimismo el 20% de los entrevistados - Belt's Fashion – solicita sus servicios hace 4 años. El 20% de los entrevistados - EUROGERM Andina - trabaja con la agencia de aduanas hace 11 años, y finalmente el 20% de los entrevistados - Cogorno S.A - labora con ellos hace más de 25 años.



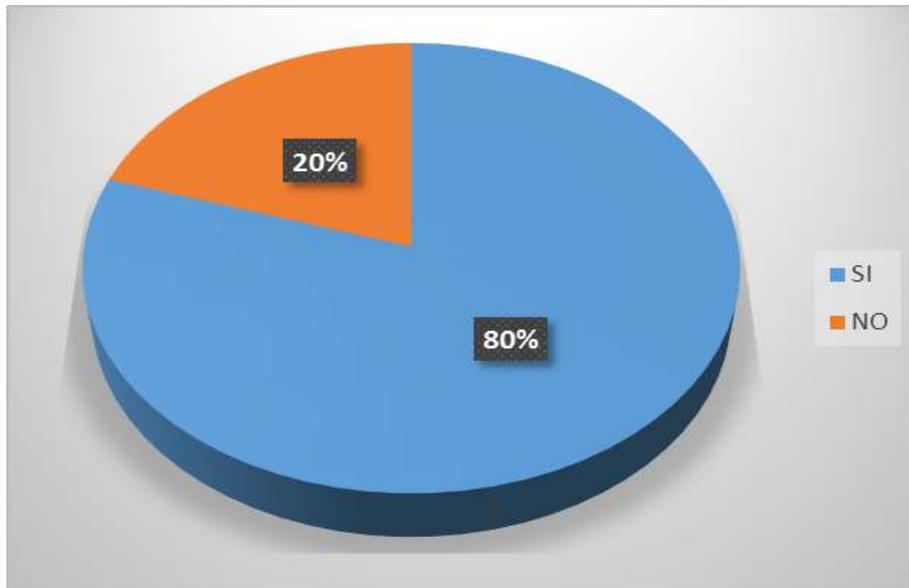
*Figura 14: Razones de trabajo con la agencia.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 14 que el 60% manifestó que trabajan con la agencia porque es segura, confiable y responsable, porque durante el tiempo que se viene trabajando no ha ocurrido ningún problema de actividades ilícitas (robo de contenedores, pérdida de mercancía en depósitos) o problemas con los empleados. El 40% indicó que la agencia es práctica y eficiente, porque da soluciones rápidas a ciertos inconvenientes con aduanas.



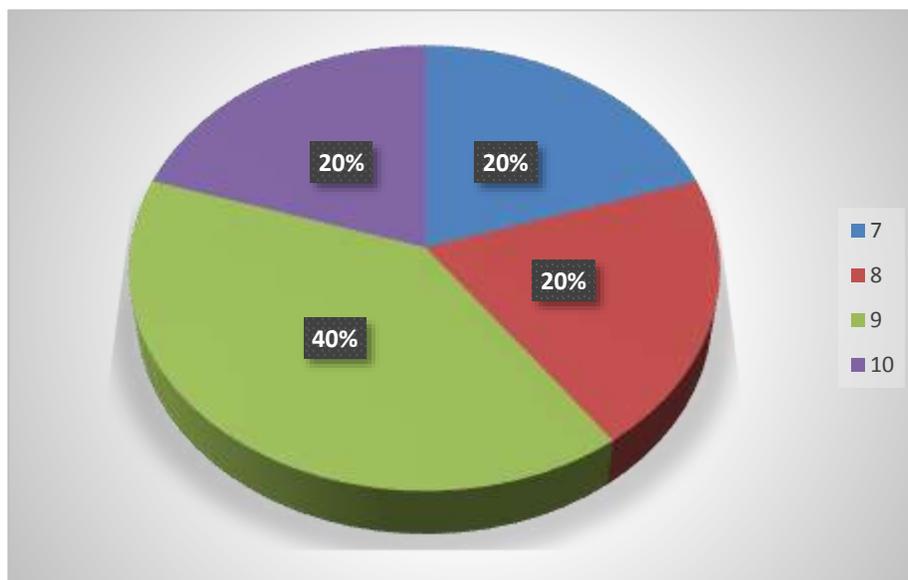
*Figura 15: Frecuencia que solicitan los servicios.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 15 que el 60% de las empresas entrevistadas – Cogorno S.A, Andina Médica S.A y EUROGERM Andina detallaron que tienen contacto con la empresa de manera mensual y el 40% de estas empresas – A&H Trading S.R.L y Belt’s Fashion indicaron que solicitan el servicio de forma bimestral. Cabe recalcar que las últimas empresas a veces solicitan de forma mensual, según se da necesidad de importar o exportar fuera de lo programado.



*Figura 16: Conoce que la agencia Carlos Bello SAC pertenece a OEA.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se visualiza en la figura 16 que el 80% de las empresas entrevistadas indicaron conocer que la agencia tiene la certificación OEA; debido a que se han informado mediante el correo electrónico y otras presentaciones como es el brochure que se les brinda en cada visita a sus instalaciones. El 20% de las empresas entrevistadas – A&H Trading S.R.L - no conocía que la agencia de adunas Carlos Bello S.A.C obtuvo la certificación OEA. Además, la Ing. Chaw recalzó no saber en qué consistía dicha certificación, pero mediante la entrevista se le explicó en qué consiste y cuáles son sus ventajas de la certificación OEA, detalló que la información expuesta es interesante manifestando que seguirá contando con los servicios de la agencia.



*Figura 17: Evaluación del servicio de la agencia.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la figura 17 que el 40% de las empresas – Cogorno S.A.C y EUROGERM Andina califican el servicio de la agencia Carlos Bello S.A.C con un puntaje de 9, porque brindan un buen servicio, y tienen confianza que en el caso de suscitarse inconvenientes o problemas la agencia actuará de forma inmediata, sin generar pérdidas económicas. El 20% de las empresas entrevistadas – Belt’s Fashion - calificó los servicios de la agencia de aduanas con un puntaje de 8, porque están conformes al servicio recibido durante el tiempo que trabajan con la agencia de aduana. El 20% de las empresas entrevistadas – A&H Trading S.R.L – consideró evaluarlos con un puntaje de 7, porque consideran que hace algún tiempo eran más eficientes y justificaba el precio alto que cobraban por sus servicios. Por último, el 20% evaluó los servicios de la agencia de aduana con un 10, manifestando que brinda un excelente servicio.

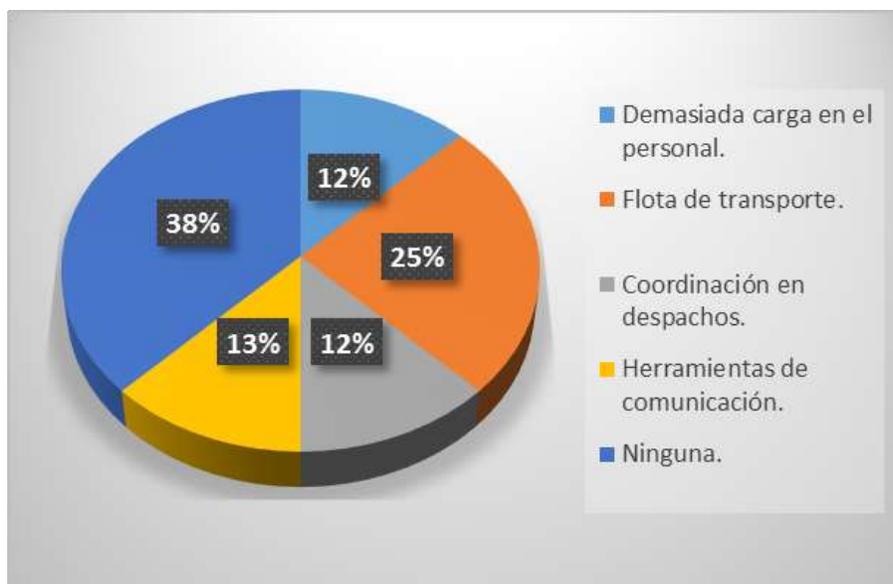
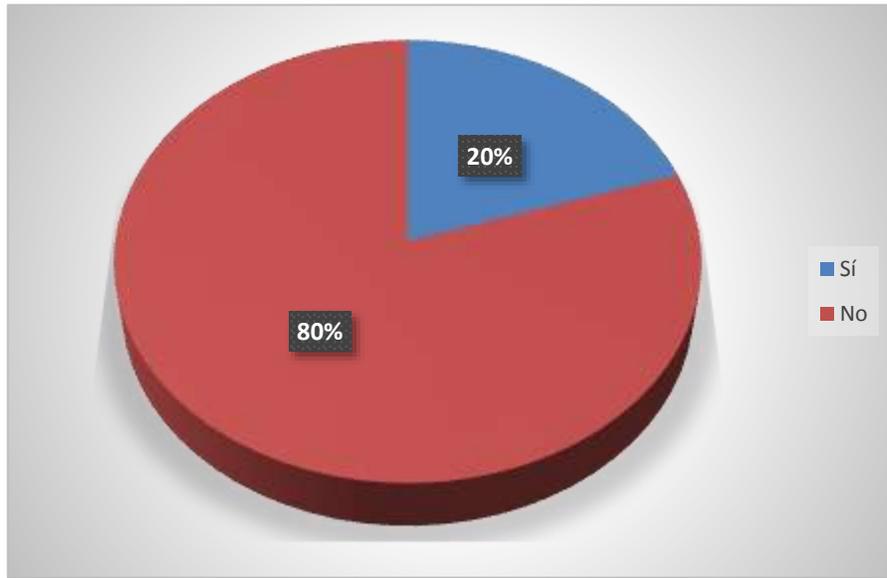


Figura 18: Debilidades en el servicio.
 Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
 Elaboración: Propia.

Se observa en la figura 18 que el 38% no tiene ninguna observación a cerca de las debilidades que presenta la agencia de aduana, el 25% manifestó que deben tener en cuenta la flota de transporte, debido a que los camiones y carretes están algo viejas y por lo tanto, sería bueno renovar o darles un buen mantenimiento. El 13% observa que una debilidad de la agencia de aduana es que no le facilita a su personal las herramientas de comunicación adecuadas como un celular de alta tecnología para que tengan una comunicación adecuada y en el momento oportuno con los clientes. Finalmente, el 12% indicó que otra debilidad es dar demasiado trabajo al Sectorista, él debe realizar los despachos, enviar documentos, estar en contacto con aduanas, entre otras actividades y todo ese trabajo lo atiende solo para todos los clientes de la agencia de aduana.

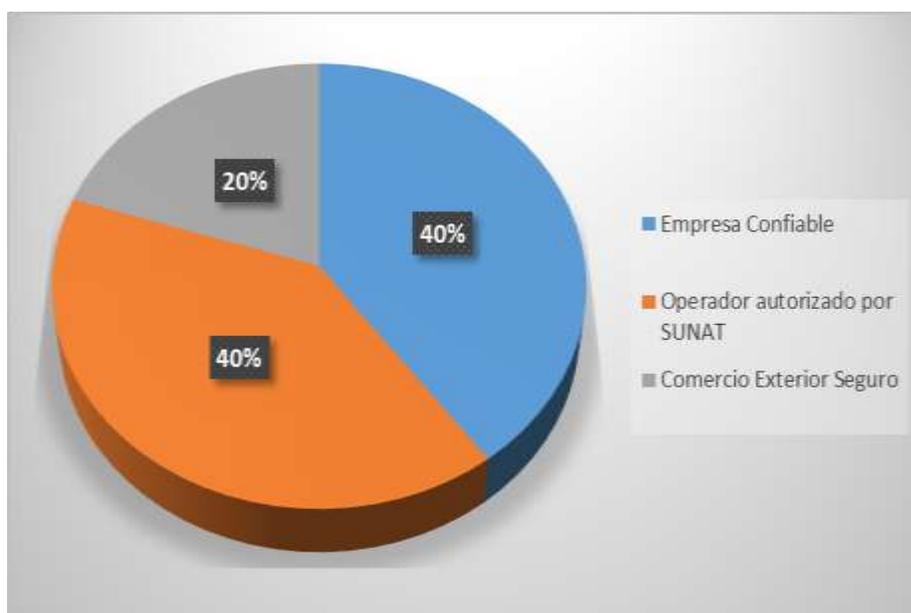


*Figura 19: Incidentes experimentados.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Se observa en la Figura 19 que el 80% de los entrevistados, manifestaron no haber tenido incidencias con la agencia de aduana. Sin embargo, el 20% de las empresas entrevistadas - A&H Trading S.R.L - indicó que en algún momento ocurrió un incidente con el Sectorista de la agencia de aduana, porque no se realizó el despacho de manera correcta.

4.1.4. Impacto de la certificación oea en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.

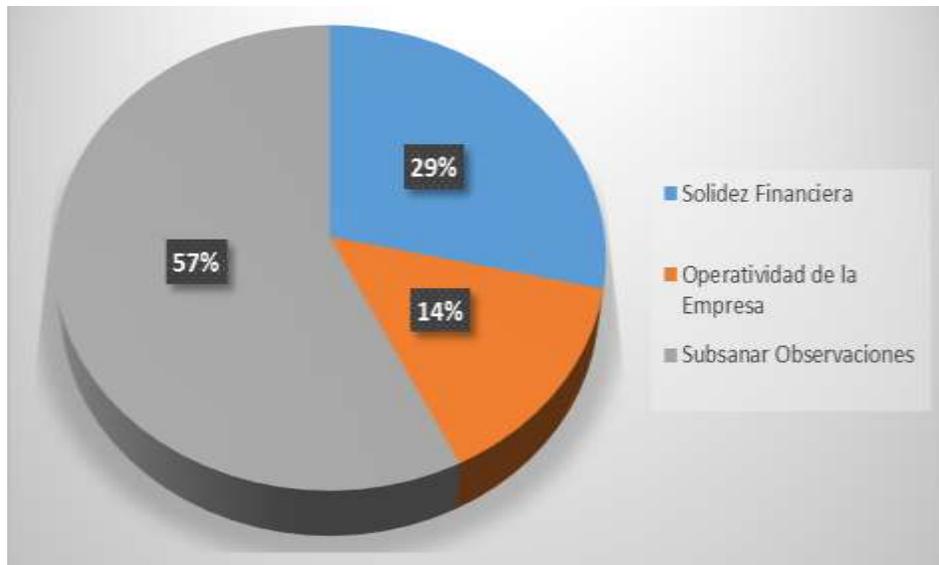
Las entrevistas realizadas como técnica de recopilación de datos aplicado a los gerentes y personal responsable involucrados directamente con la certificación OEA, permitió obtener las respuestas que describen el impacto de la certificación como Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C. .



*Figura 20: Importancia de ser Operador Económico Autorizado.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

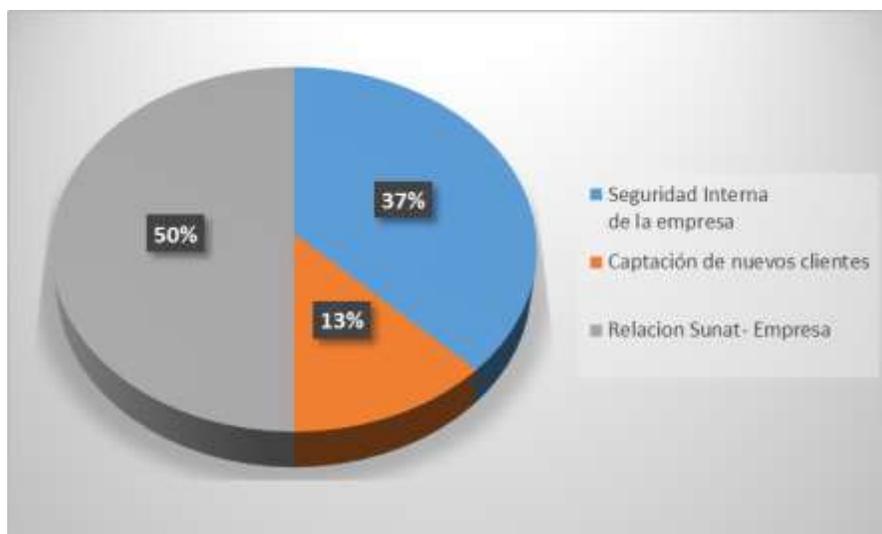
Como se observa en la Figura 20, el 40% de los entrevistados manifestaron que la Certificación OEA permite ser una empresa confiable, este porcentaje es significativo, porque garantiza la calidad de los procesos en la agencia de aduana permitiendo la satisfacción de sus clientes y la disminución de los riesgos en la cadena logística. Asimismo el 40% coincide que la Certificación OEA permite ser un operador de comercio exterior autorizado por SUNAT – Aduana permitiendo disfrutar de facilidades en cuanto a control y simplificación aduaneros. Por último el 20% precisa que la importancia de la certificación

está en brindar un servicio de comercio exterior seguro porque permite prevenir actividades ilícitas



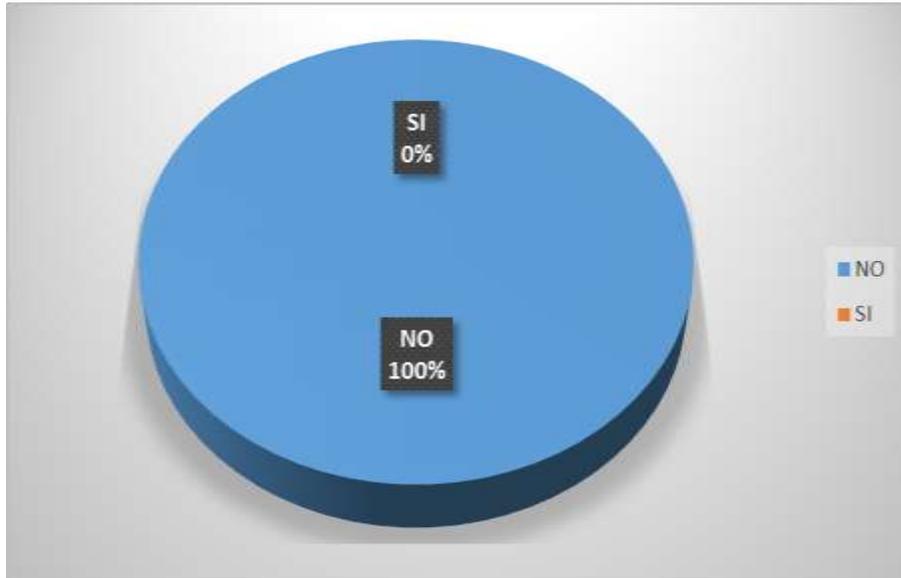
*Figura 21: Formas para demostrar ser un Operador Confiable.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 21, el 57% de los entrevistados manifestaron que para demostrar ser un Operador Confiable se deben subsanar las observaciones efectuadas durante al término del proceso de auditoría OEA, este porcentaje es significativo porque garantiza el cumplimiento de uno de los requisitos para la permanencia como Operador Económico Autorizado. Asimismo el 29% coinciden que debe presentar solidez financiera, es decir no registrar deudas en el sistema financiero así como también antecedentes legales. Por último el 14% corresponde a la Operatividad de la empresa.



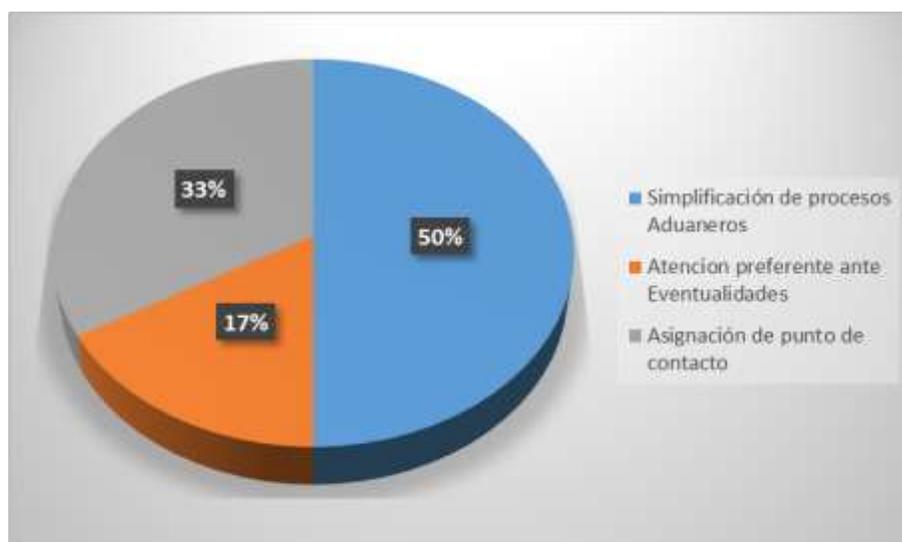
*Figura 22: Ventajas de ser un Operador Económico Autorizado
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 22, el 50% de los entrevistados manifestaron que la ventaja más visible en la agencia de aduanas Carlos Bello SAC al convertirse en un Operador Económico es la mejora en la relación SUNAT – Empresa, este porcentaje es significativo, porque ha contribuido al acercamiento entre ambas entidades para afrontar la aparición de riesgos en la cadena logística del comercio exterior. El 37% de los entrevistados hace referencia que se ha mejorado la seguridad interna de la empresa reforzando los temas de prevención ante actividades ilícita mediante las capacitaciones brindadas por la agencia. Por último el 13% de los entrevistados detalla que ha permitido la captación de nuevos clientes debido a las ventajas obtenidas por la certificación.



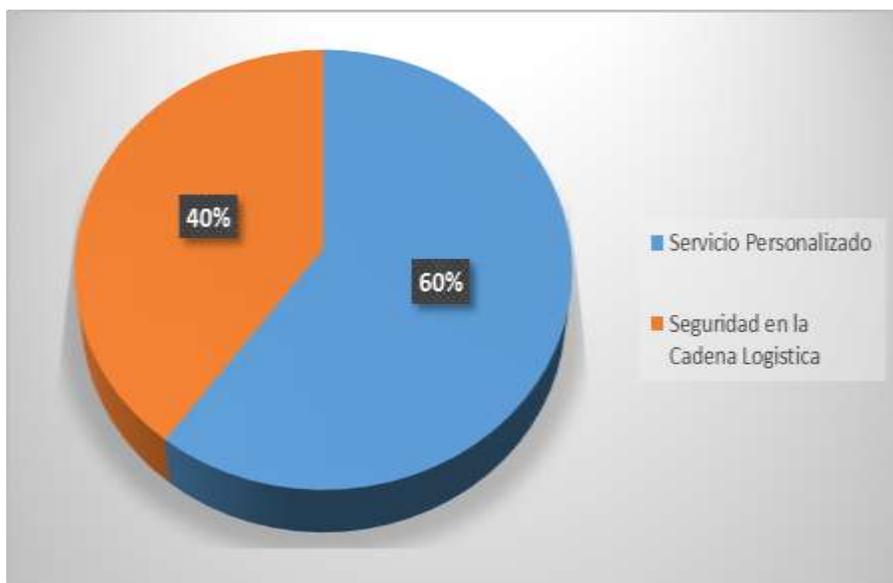
*Figura 23: Sistema integrado de Gestión
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 23, el 100% de los entrevistados manifestaron que la agencia de aduana Carlos Bello SAC no contaba con un Sistema Integrado de Gestión, lo cual no les permitía garantizar sus procesos dentro y fuera de la empresa. Una vez adquirida la certificación OEA, se comenzó a elaborar el Sistema Integrado de Gestión adaptándolo de acuerdo a los sistemas adquiridos como Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), BASC, Seguridad y Salud en el trabajo teniendo como resultado la integración los diversos procesos al interior de la agencia a fin de gestionarlos de manera más eficiente y dirigida a lograr los objetivos planteados.



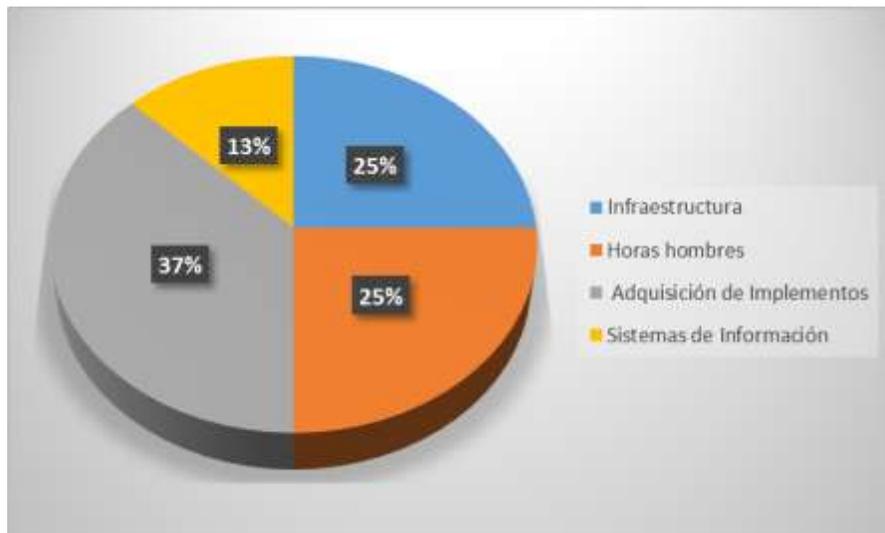
*Figura 24: Beneficios de la certificación OEA.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 24, el 50% de los entrevistados manifestaron que el beneficio más resaltante en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al convertirse en un Operador Económico Autorizado es la simplificación en los trámites y procesos aduaneros permitiendo así realizar los despachos con mayor rapidez, menor grado de control por parte de los Vista de Aduana, atención preferencial en la presentación de documentos ante SUNAT – Aduana. El 33% manifestó como otro beneficio la asignación de un Punto de Contacto permitiendo realizar mejoras en el Sistema Integrado de Gestión. Por último, el 17% de los entrevistados manifestaron como último beneficio la atención preferente ante eventualidad, garantizando la priorización en el envío y recepción de los despachos ante posible cierre de puertos y/o aeropuertos.



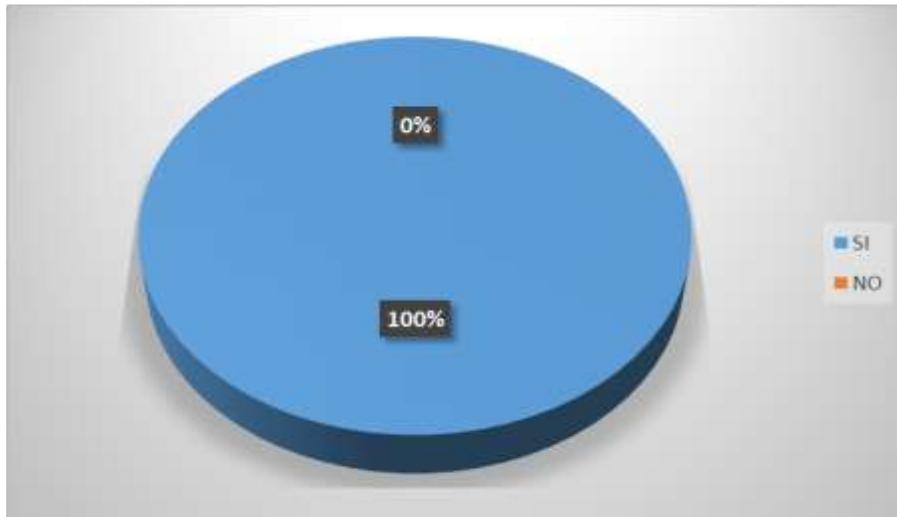
*Figura 25: Calidad del Servicio.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 25, el 60% de los entrevistados manifestaron que la calidad del servicio de la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C se debe a un servicio personalizado, debido a que se viene trabajando con los clientes de manera horizontal, es decir hay un contacto directo mediante un correo electrónico, un llamada telefónica, un whatsapp, para conocer el estatus de sus despachos y la resolución de imprevistos. Asimismo el 40% de los entrevistados manifestaron que la calidad del servicio está centrado en la seguridad de la cadena logística, permitiendo así disminuir actos ilícitos, contaminación de la carga, contrabando, robo mediante la aplicación de sus políticas de seguridad.



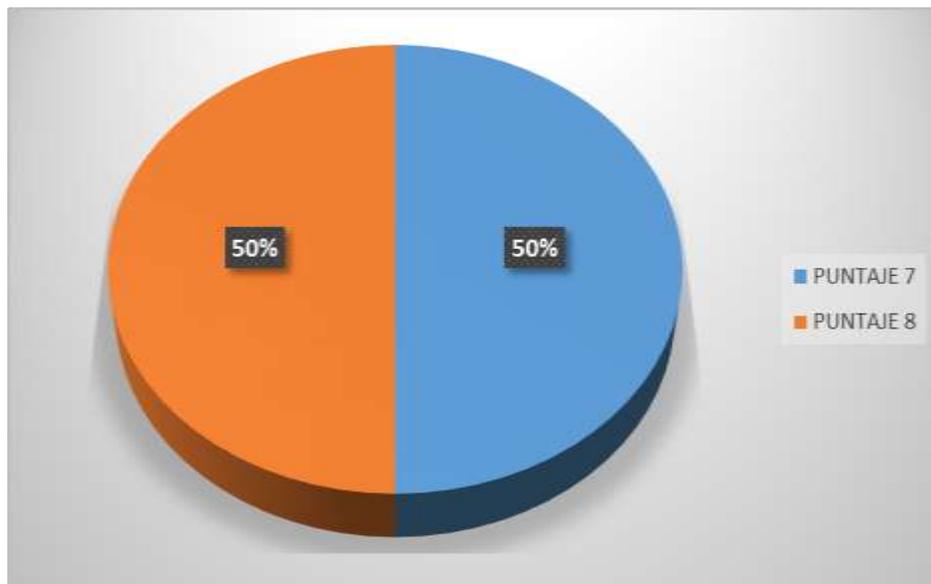
*Figura 26: Inversión que implica la certificación OEA.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la Figura 26, el 37% de los entrevistados manifestó que la inversión realizada para obtener la certificación OEA está centrado en la adquisición de implementos (cámaras de seguridad, alarma contra incendios, etc.) permitiendo reforzar la segura interna de la agencia para la custodia de documentos e información. Asimismo el 25% manifestó que la inversión se ve reflejado en la mejora de la infraestructura de la agencia para la seguridad de los trabajadores; el 25% de los entrevistados mencionaron que otro punto de inversión son las horas hombres desempeñadas para la obtención de la certificación, mediante la asignación de una persona para conocer, capacitarse y reunirse con los representantes OEA; por último el 13% de los entrevistados manifestó que la inversión está en la adquisición de sistemas de información (UIF, BASC, Seguridad y Salud en el trabajo).



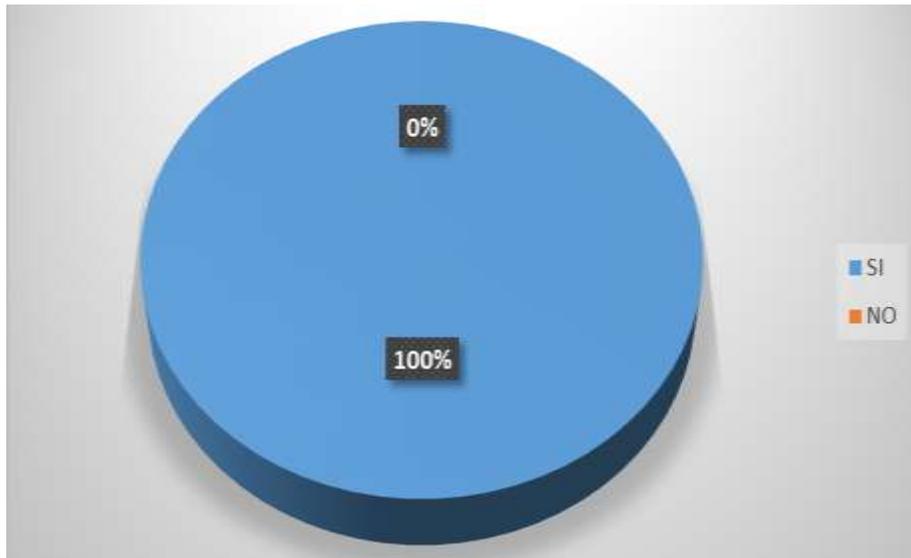
*Figura 27: Cumplimientos de objetivos.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la figura 27, el 100% de los entrevistados manifestaron que cumplen con sus objetivos, lo cual les permitía garantizar la mejora continua de sus procesos y el mejor manejo en temas de prevención ante actividades ilícitas.



*Figura 28: Puntaje otorgado a las medidas de seguridad.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la figura 28, el 50% de los entrevistados manifestó otorgar a la seguridad un puntaje de 7, así mismo 50% de los entrevistados manifestó un puntaje de 8. Por ello los operadores OEA se convierten en socios estratégicos de la administración aduanera porque es un objetivo nacional el aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior como una medida que permita el mejoramiento de la competitividad del país.



*Figura 29: Cumplimiento de la Trazabilidad.
Fuente: Entrevistas de Profundidad.2016.
Elaboración: Propia.*

Como se observa en la figura 29, el 100% de los entrevistados manifestaron cumplir con la trazabilidad en su cadena logística, lo cual permite garantizar tres aspectos: trazabilidad física de la carga, trazabilidad en los sistemas y trazabilidad en el manejo documentario. Siendo este uno de los objetivos de la certificación dentro de las empresas.

4.2 Discusión de resultados

La validez del método utilizado en la presente investigación, se debe a la aplicación de los instrumentos utilizados, como la observación directa en las instalaciones de la agencia de aduana Carlos Bellos S.A.; asimismo, el uso de las entrevistas de profundidad realizadas a los gerentes, el personal involucrado directamente con el tema y clientes de dicha agencia

También se ha podido conocer que existe un gran interés por parte de las empresas exportadoras, agencias de aduanas y almacenes aduaneros, de implementar la certificación Operador Económico Autorizado puesto que a inicios del 2015 solo se contaba con 22 empresas certificadas pero actualmente podemos apreciar en el portal de la SUNAT que existen 36 empresas con la condición de Operador Económico Autorizado.

La investigación ha permitido identificar los factores que limitan las eficacia en materia de seguridad y facilitación en las operaciones de comercio exterior en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C, por lo tanto se ha detectado que los procedimientos y procesos en las operaciones del comercio exterior se mejoran conforme a las exigencias de los estándares y normativas establecidas por la certificadora, o según los riesgos que se detecten en cierto momento. Para este tipo de situaciones, existe un plan de contingencia y un programa de seguridad adecuado para actuar de forma inmediata y no se vea perjudicada el prestigio de la agencia ni pérdidas económicas para ambos (agencia de aduana y asociado de negocio).

Es obligación de cada operador de comercio exterior identificar aquellos factores de riesgo que pueden vulnerar su cadena logística de comercio exterior, es justo ese elemento crítico a evaluar por la certificación OEA al interior de las empresas. Cabe resaltar el

trabajo en conjunto de los OEA y Aduanas, que han logrado minimizar riesgos en la cadena logística dadas en el país de origen o de destino.

La certificación Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana de Carlos Bello S.A.C ayudó a mejorar no solo los procedimientos sino a la calidad de imagen como agencia de aduana. La certificación OEA permitió observar los puntos vulnerables existentes tanto en operaciones de exportación e importación y aún se sigue dando una mejora continua.

La certificación exigió a la agencia de aduana a tener mayor control, una mejor homologación y sensibilización en el tema de transporte, porque es un punto crítico para ambas operaciones de comercio exterior. Asimismo, el tema de precintos, un mayor cuidado en la entrega de estos, y así evitar que todas las personas involucradas conozcan el número de precinto. Además, se mejoró los despachos asignados al transportista, porque antes de la certificación los despachadores no tenían un control en cuanto a los tiempos que el transportista entregaba el contenedor al depósito aduanero, por lo tanto, corría el riesgo que el contenedor sea manipulado, hoy en día, se tiene un cuadro de control entre despachador y transportista. El tema de documentación, se concientizó a todo el personal a ser más responsable en archivar y ordenar documentos relevantes para la agencia de aduana y clientes. Se dio la iniciativa de capacitar a todo el personal de manera semestral, porque antes sólo se capacitaba al personal relacionado con las certificaciones.

Ahora la agencia de aduana tiene un procedimiento de importación, porque así lo exigió la certificación, tenían que conocer la trazabilidad de esta operación, desde que se recoge la mercadería hasta el almacén del cliente.

Uno de los puntos críticos que ellos consideran es la contratación de personal nuevo, por lo que la agencia prefiere contratar el servicio de terceros y estos sean los encargados de filtrar a la persona segura y capaz de ejercer según sea el puesto; también tienen en cuenta la recomendación de algún otro empleado que venga trabajando tiempo con ellos; ya que consideran que corren demasiado riesgo el ingreso de cualquier persona a sus instalaciones.

En cuanto a la información o documentación guardadas en PC's, sería imposible que exista una filtración, porque en sus instalaciones cuentan con una máquina que protege el software de cada una de las computadores existentes en la agencia.

Lo mencionado anteriormente demuestra que los OEA incorporan mejores prácticas de seguridad definidas en el programa en sus prácticas comerciales, y la administración de aduanas trabaja en colaboración con los OEA para maximizar la seguridad y la facilitación en la cadena de suministros del comercio internacional, tal cual lo indica las normas del Marco SAFE para el programa OEA.

En el caso de la incidencia de la aplicación de la certificación en la organización de la agencia de aduana, se puede afirmar que la implementación de un Sistema Integrado de Gestión mediante la implementación de la certificación OEA ha contribuido a mejorar la organización en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C.

El Sistema Integrado de Gestión ha considerado los diversos procesos internos de la agencia de aduana, con el objetivo de gestionarlos de manera más eficiente y dirigida a lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

Cabe resaltar que Sistema Integrado de Gestión de la agencia de aduana Carlos Bello SAC está conformado por 4 sistemas: BASC (Alianzas Estratégicas para un Comercio Seguro), UIF (Unidad de Inteligencia Financiera), Seguridad y Salud en el Trabajo y OEA, siendo este último el que permitió el desarrollo de una Política Integrada de Gestión permitiendo la mejora continua de los procesos, la prevención de cualquier acto ilícito y el cumplimiento de la trazabilidad. Demostrando que identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia en una organización, como lo indica uno de los Principios de Gestión de Calidad.

Asimismo la Certificación de Operador Económico Autorizado contribuyo al desarrollo de nuevos procesos internos, los cuales están debidamente documentados. Demostrando que el seguimiento y monitoreo permite mejorar la gestión por procesos tal como lo indica las normas del Marco BASC. Es así que la aplicación de la certificación OEA ha permitido el cumplimiento de los objetivos de la agencia Carlos Bello S.A.C, debido a que viendo cumpliendo con la mejora continua interna en sus procesos en toda la operatividad de la empresa y la mejora el tema de prevención ante las actividades ilícitas.

Al analizar la gestión comercial en la agencia de aduana Carlos Bellos S.A.C como Operador Económico Autorizado, se puede denotar que los asociados de negocio continúan trabajando con ellos por ser una empresa práctica y responsable; razón por la cual mantienen una relación comercial vigente y frecuente como se observa en el gráfico 13.

La cartera de clientes lo comprenden 55 empresas aproximadamente, de las cuales 45 empresas han mantenido un contacto frecuente con la agencia de aduana Carlos Bellos S.A.C en sus operaciones de exportación e importación durante los últimos años, y las otras

10 empresas han solicitado servicios de agenciamiento aduanero a partir de la obtención de la certificación OEA, las cuales se tuvieron sensibilizar en el área de contabilidad para evitar que SUNAT intervenga.

El servicio de agenciamiento aduanero en Carlos Bello S.A.C mejoró en un 70 % debido a las exigencias continuas de la certificadora ante las vulnerabilidades que se puedan observar.

Además en su mayoría conocen que la empresa obtuvo la certificación OEA, y se sienten más confortables al saber que existe un trabajo en conjunto con aduanas, y esto les facilite sus operaciones de comercio exterior.

Por otro lado, calificaron que el servicio que esta les brinda es muy buena y no han tenido algún problema grave. La comunicación es constante, igual que las visitas que la agencia de aduana les hace; por lo que, cada una conoce y está pendiente de los logros y avances obtenidos, según sea la recomendación dada.

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo cual deben comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos; satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas tal como lo indica uno de los principios de la Gestión de la Calidad. (Enfoque al cliente)

Asimismo cabe resaltar que antes de implementar la certificación OEA, la agencia de aduana “Carlos Bello S.A.C.” se encontraba luchando con diversos problemas como el manejo de su personal, la seguridad en sus despachos y procedimientos internos, infraestructura, entre otros aspectos pero gracias a la implementación de la certificación se

logró minimizar el grado de incidencia de estos problemas mediante el trabajo conjunto de la agencia junto con la intervención de SUNAT al brindarle asesoría y capacitaciones.

La presente investigación es de mucha utilidad porque ha permitido conocer los ámbitos de la aplicación de la certificación OEA, así como también que tan importante es contar con procedimientos que garanticen la seguridad en las operaciones de comercio exterior.

La investigación ha planteado y contrastado la siguiente hipótesis:

La mejora de la calidad de los servicios brindados por la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C se debe a la aplicación de la certificación OEA, ya que permitió el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.

Las ventajas de implementar la certificación OEA están relacionadas a la mejora de la gestión comercial y de riesgos en una agencia de aduanas, mediante la seguridad de los despachos e intercambio de información, permitiendo una mejor relación en el comercio internacional.

De la presente investigación y de acuerdo a los resultados encontrados, consideramos que la implementación de la certificación OEA ha permitido minimizar riesgos en la cadena logística, siendo esta de carácter voluntario, consideramos que esto puede ser un tema para una futura indagación debido al escaso nivel de información que ha constituido una limitación en nuestra investigación.

Por tal motivo surge una nueva interrogante para una futura investigación.

¿Sera posible que aduanas requiera que la certificación OEA sea de carácter obligatorio para todos los operadores que realizan operaciones de comercio exterior?

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. La aplicación de la certificación OEA en los diferentes actores de la cadena logística está contribuyendo a una mejor interacción entre asociados de negocios y operadores económicos autorizados.
2. La aplicación de las certificaciones OEA en las agencias de aduanas permite que las agencias puedan insertarse en nuevos mercados y aumenten su cartera de clientes; presentando así mayor ventaja competitiva.
3. La certificación OEA crea una alianza entre las aduanas y sector privado, mediante la cual aquellas empresas que voluntariamente se acogen al programa y cumplan con una serie de requisitos, reciben un tratamiento prioritario y mayores facilidades para la exportación e importaciones de mercancía.

Recomendaciones

1. Es muy importante crear en las empresas (agencias de aduanas) una cultura de prevención. Considerándose que los costos de la prevención deben pagarse en el presente tomando en cuenta que sus beneficios se hallan en el futuro.
2. Hoy en día es importante desarrollar un Sistema Integrado de gestión dentro de las empresas (agencias de aduanas) porque permite asegurar la calidad de los servicios y establecer mayor seguridad en los procesos, permitiendo así mayores ventajas tanto para las agencias de aduanas como para los clientes.
3. Si bien, la Certificación OEA no tiene carácter obligatorio, sería pertinente que las empresas que realizan actividades de comercio exterior, comprendan su importancia al prevenir actos ilícitos y facilitar el proceso de despacho aduanero.

BIBLIOGRAFÍA

Aduanas Chile. (2014, Enero 23). *GOOGLE CHROME*. Obtenido de http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20131128/asocfile/20131128110504/2014_01_23_proceso_implementaci__n_del_piloto_oea.pdf

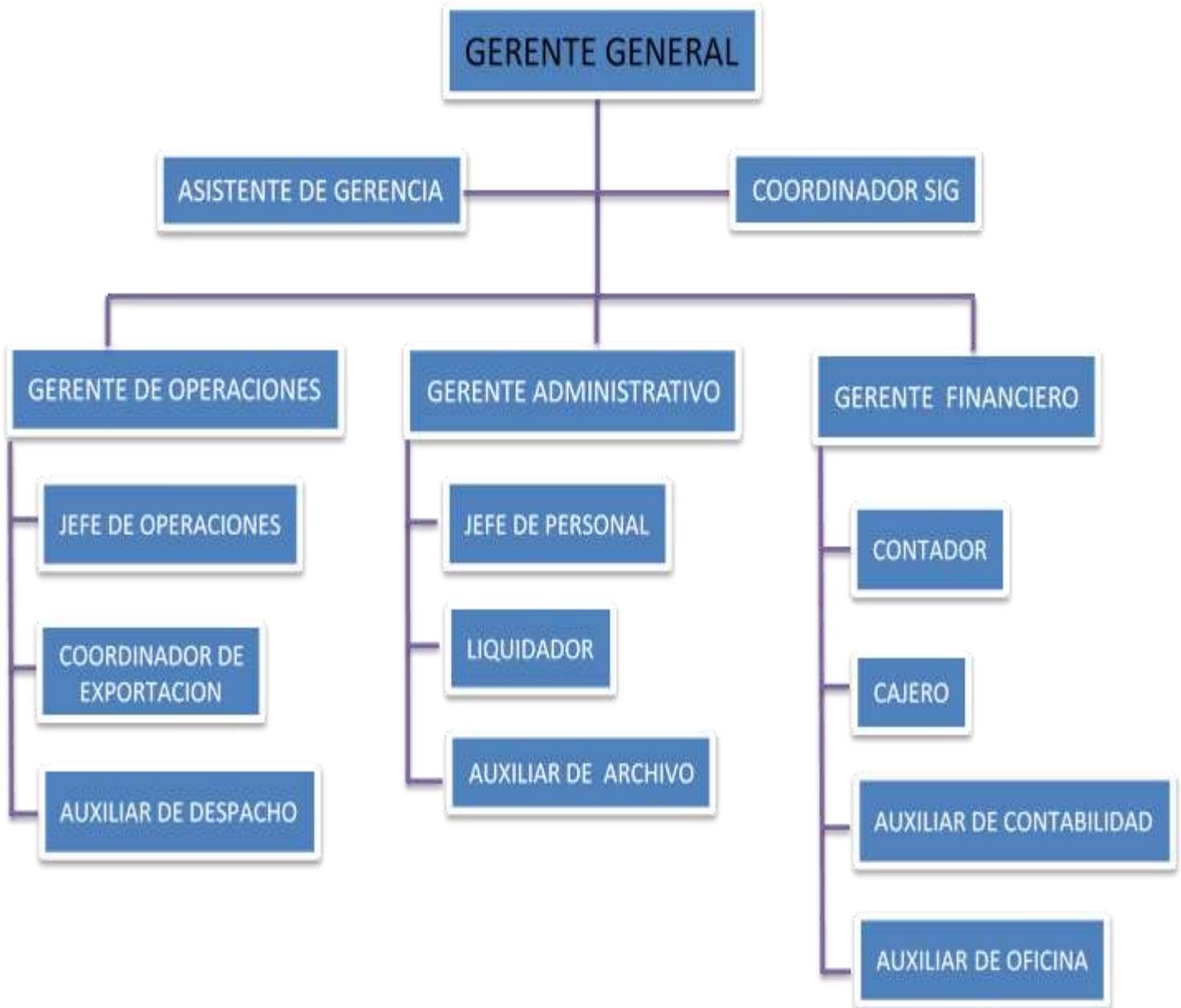
- Arango Upegui, C. M., Hernandez Garcia, A. M., & Rodriguez Blanco, L. E. (2012, Marzo). *Google Chrome*. Recuperado el Febrero 23, 2015, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7021/1/ArangoUpeguiCarlosMario2012.pdf>
- Asociacion Argentina De Logistica Empresarial. (2013, Abril). *Google Chrome*. Recuperado el Marzo 19, 2015, de <http://www.conceptologistico.com/04/Concepto%20Logistico%20Nro%204%20paginas%20enfrentadas.pdf>
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD . (2015). *AEC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD*. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- BASC. (2005). *REGLAMENTO PARA LA AFILIACIÓN Y CERTIFICACIÓN BASC*. Obtenido de <http://www.basccolombia.org/archivos-generales/reglamentoafiliacion.pdf>
- BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE. (s.f.).
- Business Alliance For Secure Commerce. (2000, Enero). *GOOGLE CHROME*. Recuperado el Mayo 25, 2016, de *GOOGLE CHROME*: <http://www.basceru.org/certificaci-basc/beneficios-de-la-certificacion>
- Business Alliance For Secure Commerce. (2010). *BASC*. Recuperado el Marzo 22, 2015, de <http://www.bascantioquia.org/SGCS.aspx>
- Business Alliance For Secure Commerce. (2012, Junio). *GOOGLE CHROME*. Recuperado el Mayo 25, 2016, de *GOOGLE CHROME*: http://www.basceru.org/images/documentos/BENEFICIOS_BASC.pdf
- BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE. (s.f.). *GOOGLE CHROME*.
- Cortes Peñuela, D. R., & Vergara Calvache, J. P. (2013, Junio 11). *Google Chrome*. Recuperado el Marzo 18, 2015, de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1868/1/Implementaci%C3%B3n_Operador_Aduanas_Cortes_2013..pdf
- De la Ossa, A. (2013, Octubre). *Taric, S.A*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=X3URAwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=inauthor:%22Antonio+de+la+Ossa%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirs2E9-XOAhWF1CYKHe0-D74Q6AEIJjAC#v=onepage&q&f=false>
- Diario Del Exportador. (2015, Junio 24). *Google Chrome*. Recuperado el Junio 27, 2015, de <http://www.diariodelexportador.com/2015/06/voy-exportar-necesito-de-una-agencia-de.html>

- Diario Del Exportador. (2015, Junio 24). *Google Chrome*. Recuperado el Junio 27, 2015, de <http://www.diariodelexportador.com/2015/06/que-son-las-aduanas.html>
- Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales. (2014, Marzo 20). *Google Chrome*. Recuperado el Marzo 19, 2015, de http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut_preguntasfrecuentes12.html
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia. (2010). *Google Chrome*. Recuperado el Marzo 18, 2015, de http://www.dian.gov.co/descargas/operador/documentos/OEA_Colombia.pdf
- Garraza, T. R. (2015, Mayo). *Instituto Navarro de Administración Pública*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=0CFcQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fsugestion.quned.es%2Fajax%2Fops.php%3Ffuncion%3Dpdf%26op%3Daccion%26clase%3DConocimientoFic%26where%3D%2528estado%25D3%2529%26BAND%2B%2528>
- ISO 9000. (2005). *NORMA INTERNACIONAL*. Recuperado el Marzo 26, 2015, de www.rree.go.cr/file-dd.php?id_file=340
- Juarez, H. A. (2012, Agosto 20). *Avances de la Gestión del Operador Económico Autorizado en Guatemala*. Recuperado el Febrero 24, 2015, de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=32&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjABOB4&url=https%3A%2F%2Fwww.agip.org.gt%2Fblog%2Ftributacion%2Fitem%2Fdownload%2F37_04f6ba56fee16222f9c010f99d8c17e0&ei=8AXsVKaVHYO8ggTk3IHYCA&usg=AFQjCNGGjF1b3H
- Nathan Associate. (2010, Marzo). *Manual de Modernización de Aduanas - PROGRAMAS DE OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS*. Recuperado el Marzo 24, 2015, de <https://www.aduanas.gob.do/oea/documentos/OEA-USAID.pdf>
- Ovieda Umaña, R. A. (2011, Diciembre). *Google Chrome*. Recuperado el Febrero 23, 2015, de <http://www.mgpp.cl/wp-content/uploads/2011/12/Estudio-de-caso.pdf>
- Red De Expertos En Gestion Portuaria. (2012). *Operador Economico Autorizado. Red De Expertos En Gestion Portuaria(7)*, 17-20. Recuperado el Marzo 18, 2015
- SUNAT. (2011, Febrero 13). *Google Chrome*. Recuperado el Febrero 23, 2015, de http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/marco_normativo/Directrices_de_OMA_para_OEA.pdf
- Tusón, A. R. (2014, Noviembre). *La certificación de Operador Económico Autorizado. Período 2008 - 2013. Estudio de Caso*. Recuperado el Febrero 23, 2015, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/45668/LA%20CERTIFICACI%C3%93N%20DE%20OPERADOR%20ECONOMICO%20AUTORIZADO.%20PERIODO%202008-2013.%20ESTUDIO%20DE%20CASO.pdf?sequence=1>

Vásquez, O. (2013, Noviembre 20). *Google Chrome*. Recuperado el Agosto 3, 2016, de Google Chrome: <https://www.kpmg.com/PE/es/IssuesAndInsights/sala-de-prensa/articulos-opinion/Documents/20-11-2013-Operador-Economico-Autorizado-OVasquez.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Organigrama De La Agencia De Aduanas Carlos Bello S.A.C



ANEXO N^a 2: Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado.

Aprueban el Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado

DECRETO SUPREMO N° 186-2012-EF

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2° de la Ley General de Aduanas aprobada por Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias, define al operador económico autorizado como el "operador de comercio exterior certificado por la SUNAT al haber cumplido con los criterios y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos en las normas pertinentes";

Que, el artículo 44° de la Ley General de Aduanas al fijar los criterios para el otorgamiento de la certificación del operador económico autorizado, dispone que mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas se podrán incluir criterios adicionales y se establecerán los requisitos e indicadores para el cumplimiento de los criterios;

Que, conforme a lo señalado en el artículo 46° de la mencionada Ley, la forma y modalidad de aplicación de las certificaciones, así como la suspensión o revocación del certificado, se establecen a través del mencionado Decreto Supremo;

Que, la Organización Mundial de Aduanas (OMA) en cumplimiento de su misión frente a la necesidad de armonizar un régimen comercial más seguro y facilitar el comercio mundial ha implementado el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global;

Que, dado que el pilar de asociación Aduanas – Empresas constituye uno de los lineamientos fundamentales del marco normativo, se ha constituido la certificación del operador económico autorizado (OEA) por lo que es necesario incorporar estas tendencias vigentes que regulan la seguridad de la cadena logística de suministro internacional;

En uso de la facultades conferidas por el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú.

DECRETA:

Artículo 1°.- Aprobación

Apruébese el Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado que consta de 20 artículos y dos disposiciones complementarias finales, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2°.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintinueve días del mes de setiembre del año dos mil doce.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

LUIS MIGUEL CASTILLA RUBIO
Ministro de Economía y Finanzas

REGLAMENTO DE CERTIFICACION DEL OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

El presente reglamento, tiene por objeto establecer requisitos e indicadores para el otorgamiento del certificado del Operador Económico Autorizado, en adelante OEA, regular la forma y plazos de certificación, así como normar respecto a la suspensión, revocación y renovación de la referida certificación.

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento es de aplicación a los Exportadores, Agencias de Aduana y Almacenes Aduaneros.

Artículo 3°.- Publicidad

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT mantendrá publicada

una relación actualizada de todos aquellos operadores que tengan la Certificación de OEA.

Los operadores que hayan obtenido la Certificación de OEA y no deseen aparecer en la mencionada relación, lo comunicarán de manera expresa a la Administración Aduanera, sin que ello implique la pérdida de la Certificación de OEA.

TÍTULO II

DE LA CERTIFICACIÓN

CAPÍTULO I

DE LOS REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 4°.- Criterios

Para la obtención de la Certificación de OEA el operador debe cumplir con los siguientes criterios:

1. Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente.
2. Sistema adecuado de sus registros contables y logísticos.
3. Solvencia financiera y patrimonial debidamente comprobada.
4. Adecuado nivel de seguridad.

Cada uno de los criterios requiere del cumplimiento de los requisitos e indicadores establecidos.

Artículo 5°.- Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente

La trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente se cumple mediante los siguientes requisitos e indicadores:

1. Requisitos generales para obtener la Certificación de OEA

a) Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) en estado activo y condición habido.

b) Haber presentado ante la SUNAT, en los últimos cuatro (04) años calendario, anteriores al año de la fecha de presentación de la solicitud de certificación, información correspondiente a los estados financieros y el balance de comprobación, de acuerdo a la forma y plazos establecido para la declaración anual del impuesto a la renta de tercera categoría.

c) Haber presentado y regularizado sus declaraciones de obligaciones tributarias y declaraciones aduaneras de mercancías, durante los doce (12) últimos meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, de acuerdo a las formas y plazos establecidas por la SUNAT.

d) Los representantes legales, a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, no deberán encontrarse en ninguna de las siguientes situaciones:

d.1) Tener indicios de delito tributario, aduanero, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o delito contra los derechos intelectuales, denunciados ante el Ministerio Público por una entidad gubernamental.

d.2) Estar comprendidos en procesos judiciales en trámite por denuncias de delito tributario, aduanero, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o delito contra los derechos intelectuales.

d.3) Tener sentencia condenatoria por delito tributario, aduanero, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o delito contra los derechos intelectuales.

d.4) Ser responsables solidarios de los operadores a que se refiere el literal e), respecto a deudas vinculadas a delito tributario y aduanero.

d.5) Haber sido sancionados por infracciones administrativas vinculadas al contrabando.

e) Que por intermedio del operador no se hayan realizado hechos que:

e.1) Constituyan indicios de la existencia de delito tributario, aduanero, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o delito contra los derechos intelectuales, denunciados ante el Ministerio Público por una entidad gubernamental

e.2) Sean materia de procesos judiciales en trámite o hayan originado la emisión de una sentencia condenatoria, por delito tributario, aduanero, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas y/o delitos contra los derechos intelectuales, siempre que las personas involucradas en

los procesos, tengan o hubieran tenido poder de decisión sobre el operador.

f) No haber generado deudas por obligaciones tributarias y aduaneras, que haya ameritado trabar medidas cautelares previas al procedimiento de cobranza coactiva, en los últimos cuatro (04) años, anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

g) Mantener vigentes los permisos y licencias que exigen las autoridades competentes en el local o los locales destinados a operaciones aduaneras.

h) No haber sido sancionado en los últimos cuatro (4) años, anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, por infracciones relativas a la legislación tributaria y aduanera de acuerdo a la forma que establezca la SUNAT.

2. Requisitos adicionales para obtener la Certificación de OEA, del exportador

a) No registrar diferencias entre el valor en aduana declarado y el valor en aduana determinado por la SUNAT, con excepción de las autoliquidaciones, en el control concurrente y posterior de las declaraciones del régimen de importación para el consumo, que representen un monto acumulado al año, mayor al dos por ciento (2%) del valor FOB declarado del total de sus importaciones efectuadas en el último año, anterior a la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

b) No registrar liquidaciones de cobranza emitidas en el último año, por indebida reposición de mercancías en franquicia arancelaria y/o restitución indebida de derechos arancelarios – Drawback, con excepción de las autoliquidaciones, resultado de acciones de control posterior que represente un monto total mayor al uno por ciento (1%) del valor FOB declarado del total de sus exportaciones definitivas efectuadas.

3. Requisito adicional para obtener la Certificación de OEA, de los Almacenes Aduaneros

Los Almacenes Aduaneros, en los últimos cuatro (04) años, anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, no deben haber sido sancionados mediante resolución firme, con suspensión o cancelación, según causales previstas en los Artículos 194° y 195° de la Ley General de Aduanas, en adelante la Ley.

4. Requisitos adicionales para obtener la Certificación de OEA, de las Agencias de Aduana

a) Las Agencias de Aduana, en los últimos cuatro (04) años, anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, no deben haber sido sancionados, mediante resolución firme, con suspensión o cancelación, según causales previstas en los Artículos 194° y 195° de la Ley.

b) Los representantes legales de Agencias de Aduana, no deben tener resolución firme por encontrarse incursos en las causales de inhabilitación, señaladas en el Artículo 196° de la Ley.

5. Indicadores generales para mantener la Certificación de OEA

a) Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en estado activo y condición habido.

b) Presentar ante la SUNAT, información correspondiente a los estados financieros y el balance de comprobación, de acuerdo a la forma y plazos establecido para la declaración anual del impuesto a la renta de tercera categoría.

c) Presentar y regularizar las declaraciones de obligaciones tributarias y declaraciones aduaneras de mercancías, de acuerdo a las formas y plazos establecidas por la SUNAT.

d) Los representantes legales, no deberán encontrarse en ninguna de las situaciones detalladas en el literal d) del numeral 1 del presente artículo.

e) Que por intermedio del operador no se hayan realizado hechos que se detallan en el literal e) del numeral 1 del presente artículo.

f) No haber generado deudas por obligaciones tributarias y aduaneras, que haya ameritado trabar medidas cautelares previas al procedimiento de cobranza coactiva.

g) Mantener vigentes los permisos y licencias que exigen las autoridades competentes en el local o los

locales destinados a operaciones aduaneras.

h) No haber sido sancionado, por infracciones relativas a la legislación tributaria y aduanera de acuerdo a la forma que establezca la SUNAT mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.

Los citados indicadores deberán ser cumplidos a partir de la presentación de la solicitud de certificación y mientras dure la Certificación de OEA.

6. Indicadores adicionales para mantener la Certificación de OEA, del exportador

a) No registrar diferencias entre el valor en aduana declarado y el valor en aduana determinado por la SUNAT, con excepción de las autoliquidaciones, en el control concurrente y posterior de las declaraciones del régimen de importación para el consumo, que representen un monto acumulado anual, mayor al dos por ciento (2%) del valor FOB declarado del total anual de sus importaciones.

b) No registrar liquidaciones de cobranza emitidas en un ejercicio anual, por indebida reposición de mercancías en franquicia arancelaria y/o restitución indebida de derechos arancelarios – Drawback, con excepción de las autoliquidaciones, resultado de acciones de control posterior que represente un monto total mayor al uno por ciento (1%) del valor FOB declarado del total de sus exportaciones definitivas efectuadas durante el mismo ejercicio anual.

7. Indicador adicional para mantener la Certificación de OEA, de los Almacenes Aduaneros

No deben haber sido sancionados, mediante resolución firme, con suspensión o cancelación, según causales previstas en los Artículos 194° y 195° de la Ley desde la presentación de la solicitud de certificación y mientras dure la Certificación de OEA.

8. Indicadores adicionales para mantener la Certificación de OEA, de las Agencias de Aduana

a) No deben haber sido sancionados, mediante resolución firme, con suspensión o cancelación, según causales previstas en los Artículos 194° y 195° de la Ley, desde la presentación de la solicitud de certificación y mientras dure la Certificación de OEA.

b) Los representantes legales de Agencias de Aduana, no deben encontrarse en las causales de inhabilitación, señaladas en el Artículo 196° de la Ley, con resolución firme, desde la presentación de la solicitud de certificación y mientras dure la Certificación de OEA.

Artículo 6°.- Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones

El sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones, se cumple mediante los siguientes requisitos e indicadores:

1. Requisitos

a) Contar con un sistema de control interno, basado en una evaluación de gestión del riesgo, que permita identificar, analizar y adoptar medidas correctivas y de seguimiento sobre las operaciones aduaneras y comerciales.

El sistema de control interno debe estar constituido por un conjunto de procedimientos, orientados a controlar la información de los procesos existentes, con el objeto de garantizar la generación de Estados Financieros confiables.

b) Incluir en el sistema de control interno, la ejecución de comprobaciones y evaluaciones de las políticas internas, procedimientos y medidas de seguridad sobre sus operaciones.

c) Contar con un reglamento que defina la estructura funcional y orgánica del operador, precisándose su objeto y las funciones específicas de sus unidades, estableciendo sus relaciones y responsabilidades.

d) Contar con un sistema informático para el registro y control de sus operaciones logísticas y contables actualizados, con la finalidad de controlar sus operaciones aduaneras y comerciales, el mismo que deberá permitir verificar su trazabilidad en un control posterior.

e) Llevar sus Libros y Registros contables de conformidad a lo dispuesto por las normas que sean de aplicación a la actividad del operador.

2. Indicador

El operador debidamente certificado como OEA, para mantener la certificación, deberán cumplir con los supuestos detallados en los literales a), b), c), d) y e) del numeral 1 del presente artículo, a partir de la presentación de la solicitud de certificación y mientras dure la Certificación de OEA.

Artículo 7°.- Solvencia financiera y patrimonial debidamente comprobada

La solvencia financiera y patrimonial debidamente comprobada, se cumple mediante los siguientes requisitos e indicadores:

1. Requisitos Generales para obtener la Certificación de OEA

a) Contar con estados financieros elaborados conforme a la legislación nacional, que deberán reflejar una adecuada viabilidad financiera, suficiente para cumplir sus obligaciones y a su vez revelar una adecuada solvencia patrimonial para respaldar sus activos, de acuerdo al sector donde se desempeña el operador.

b) No reflejar pérdidas consecutivas durante los últimos cuatro (04) años calendario concluidos, anteriores al año de la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

Para el presente requisito, no deben considerarse los ingresos obtenidos por Restitución de Derechos Arancelarios - Drawback, en el Estado de Ganancias y Pérdidas.

c) No estar comprendido en un procedimiento concursal de reestructuración patrimonial, quiebra o liquidación, a la fecha de presentación de la solicitud de la certificación.

d) No contar con resoluciones de pérdida de aplazamiento y/o fraccionamiento notificadas, en los últimos cuatro (04) años, anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

e) No tener deuda tributaria y aduanera administrada y/o recaudada por la SUNAT que se encuentre en cobranza coactiva, a la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

2. Requisitos adicionales para obtener la Certificación de OEA, del Exportador

a) Haber realizado exportaciones, en los últimos tres (03) años calendario concluidos, anteriores al año de la fecha de presentación de la solicitud de certificación, por un valor FOB anual no menor a tres millones quinientos mil y 00/100 de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 3'500,000.00).

b) Que el patrimonio declarado ante la SUNAT en la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría del último ejercicio gravable, sin considerar los resultados acumulados positivos, las utilidades del ejercicio y el saldo deudor consignado en la cuenta Accionistas (o socios) suscripciones pendientes de cancelación, de corresponder, sea igual o mayor al 3% del valor FOB declarado, del total de sus exportaciones definitivas efectuadas; debiéndose considerar el último año calendario concluido anterior al año de la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

3. Requisito adicional para obtener la Certificación de OEA, de las Agencias Aduana

Haber numerado en conjunto declaraciones aduaneras de mercancías en los regímenes de importación para el consumo y exportación definitiva, por un valor FOB superior a los trescientos millones y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 300, 000,000.00) en los últimos cuatro (04) años calendario, anteriores al año de la fecha de presentación de la solicitud de certificación.

4. Indicadores Generales para mantener la Certificación de OEA

a) Contar con estados financieros elaborados conforme a la legislación nacional, que deberán reflejar

una adecuada viabilidad financiera, suficiente para cumplir sus obligaciones y a su vez, revelar una adecuada solvencia patrimonial para respaldar sus activos, de acuerdo al sector donde se desempeña el operador.

b) No reflejar pérdidas de ejercicios consecutivos, sin considerar como ingresos en el Estado de Ganancias y Pérdidas, los obtenidos por Restitución de Derechos Arancelarios – Drawback.

c) No estar comprendido en un procedimiento concursal de reestructuración patrimonial, quiebra o liquidación.

d) No contar con resoluciones de pérdida de aplazamiento y/o fraccionamiento notificadas.

e) No estar incurso en un proceso de cobranza coactiva por deuda tributaria y aduanera durante un plazo que exceda los tres (3) meses.

5. Indicadores adicionales para mantener la Certificación de OEA, del Exportador

a) Realizar exportaciones, en los últimos tres (03) años calendarios concluidos y consecutivos, por un valor FOB anual no menor a tres millones quinientos mil y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 3'500,000.00).

b) Mantener anualmente un patrimonio declarado ante la SUNAT en la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría de los ejercicios gravables, un monto igual o mayor al 3% del valor FOB declarado del total de sus exportaciones definitivas anuales, sin considerar los resultados acumulados positivos, las utilidades del ejercicio y el saldo deudor consignado en la cuenta Accionistas (o socios) suscripciones pendientes de cancelación.

6. Indicador adicional para mantener la Certificación de OEA, de la Agencia de Aduana

Haber numerado en conjunto declaraciones aduaneras de mercancías en los regímenes de importación para el consumo y exportación definitiva, por un valor FOB superior a los trescientos millones y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 300, 000,000.00) en los últimos cuatro (04) años.

Artículo 8°.- Nivel de seguridad adecuado

El nivel de seguridad adecuado se cumple mediante los siguientes parámetros:

1. Generales y planeamiento de seguridad en la cadena logística.
2. De seguridad con relación al asociado de negocio.
3. De seguridad física en las instalaciones.
4. De acceso físico de las personas a las instalaciones.
5. De seguridad de procesos de las mercancías.
6. De seguridad del contenedor y demás unidades de carga.
7. De seguridad en el proceso de transporte.
8. De seguridad Del personal.
9. De seguridad de la información y del sistema informático.
10. De entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.

Mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas se establece para cada tipo de operador los requisitos e indicadores que son necesarios para el cumplimiento de los mencionados parámetros de seguridad.

CAPITULO II

DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Artículo 9°.- Presentación y contenido de la solicitud de certificación

La solicitud de certificación se presenta ante la SUNAT y debe contener como mínimo:

1. Información contable, logística, Financiera y Patrimonial
2. Información contable, logística, Financiera y patrimonial; e,
3. Información del nivel de seguridad.

Mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas se establecerá la documentación que se debe acompañar a la solicitud de certificación.

Artículo 10°.- Evaluación de los requisitos

La Administración Aduanera realiza la evaluación integral del cumplimiento de los requisitos dentro del plazo de noventa (90) días hábiles, computado a partir del día siguiente de la fecha de la presentación de la solicitud de certificación.

Dentro del plazo señalado, la SUNAT realizará visitas de validación al local o locales del operador, requerirá información adicional y de evidenciar el incumplimiento de los requisitos, notificará al mismo a efecto de que subsane las observaciones formuladas, otorgándole un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, computado a partir del día siguiente de la notificación para la subsanación respectiva, sin que ello suspenda el plazo de evaluación señalado en el párrafo anterior.

En caso el solicitante no subsane las observaciones formuladas, la Administración Aduanera, mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas, declara improcedente la solicitud de certificación, no pudiendo presentarse una nueva solicitud durante los seis (6) meses posteriores a la notificación de la resolución.

La Administración Aduanera podrá extender el plazo señalado en el primer párrafo del presente artículo, hasta un máximo de treinta (30) días hábiles adicionales.

Artículo 11°.- Emisión de la certificación

Verificado el cumplimiento de los requisitos, se emite la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas que otorga al operador la Certificación de OEA.

La certificación es de carácter intransferible y surte efectos a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.

CAPÍTULO III

DE LA RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 12°.- De la Renovación

El operador solicita la renovación de la certificación cumpliendo las formalidades establecidos en el Capítulo II del presente Título, la misma que debe ser presentada en un plazo no mayor a los seis (6) meses antes del vencimiento de la certificación. La autoridad aduanera podrá prescindir de la exigencia de la presentación de determinados documentos o información sustentatoria.

Una vez vencido el plazo de certificación, el operador pierde la Certificación de OEA de manera automática.

TÍTULO III

DE LA SUSPENSIÓN Y REVOCACIÓN

CAPÍTULO I

DE LAS CAUSALES DE SUSPENSIÓN Y REVOCACIÓN

Artículo 13°.- Causales de suspensión

Son causales de suspensión:

1. No otorgar las facilidades para que la SUNAT verifique si el OEA mantiene el cumplimiento de los indicadores.

2. Incumplir los indicadores para mantener la Certificación de OEA.

3. Usar indebidamente la certificación y/o las facilidades obtenidas como OEA.

4. Haber presentado solicitud expresa de suspensión.

Artículo 14°.- Causal especial de suspensión

La fusión del OEA con otros operadores no certificados constituye una causal especial de suspensión. Con la finalidad de dejar sin efecto la suspensión, el OEA debe acreditar que mantiene los requisitos e indicadores, dentro del plazo de ciento ochenta (180) días hábiles computado a partir de la notificación de la resolución de suspensión.

La suspensión de la certificación realizada por esta causal no se considera para el cómputo señalado en el numeral 2 del artículo 15°, siempre y cuando el OEA comunique dicha situación a la SUNAT dentro de los cinco

(5) días hábiles posteriores al registro de la fusión ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Artículo 15°.- Causales de revocación

Son causales de revocación:

1. No subsanar las observaciones efectuadas por la SUNAT dentro del plazo otorgado en el proceso de suspensión.

2. Haber sido suspendido de la Certificación de OEA más de dos (2) veces en los últimos tres (3) años.

3. Haber presentado una solicitud expresa para la revocación de la Certificación de OEA.

CAPÍTULO II

DEL PROCESO DE SUSPENSIÓN Y REVOCACIÓN

Artículo 16°.- De la suspensión a solicitud de parte

El OEA podrá solicitar la suspensión de la certificación, hasta por un plazo máximo de seis (06) meses improrrogables, para lo cual debe indicar los motivos y el plazo de la suspensión, adjuntando los documentos e información necesarios que acrediten lo solicitado.

La Administración Aduanera podrá declarar procedente la solicitud, señalando el plazo de la suspensión, sin perjuicio de tomar las acciones de control pertinente que se deriven del análisis efectuado.

Artículo 17°.- De la suspensión de oficio

La suspensión de oficio de la certificación se produce con la notificación de la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas que suspende al operador como OEA por incurrir en una o más causales de suspensión de los numerales 1 al 3 del artículo 13° y del artículo 14°.

El operador puede presentar los descargos correspondientes, dentro de los veinte (20) días hábiles computados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

De ser conforme y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de los descargos, mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas se deja sin efecto la suspensión; caso contrario, se procede a revocar la certificación conforme a lo señalado en el artículo 15°.

Artículo 18°.- De la revocación a solicitud de parte

El OEA podrá solicitar la revocación, para lo cual debe indicar los motivos, adjuntando los documentos e información necesarios que acreditan lo solicitado, la

Administración Aduanera resuelve procedente.

Artículo 19°.- Revocación de oficio

La revocación de oficio se produce con la notificación de la resolución al operador por incurrir en una o más causales de los numerales 1 y 2 del artículo 15°.

Artículo 20°.- Efectos de la suspensión y de la revocación

El operador que haya sido suspendido o revocado no puede acogerse a las facilidades de su Certificación de OEA señaladas en la Ley General de Aduanas y demás normas complementarias.

La revocación inhabilita al operador a solicitar la Certificación de OEA, durante tres (3) años contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.

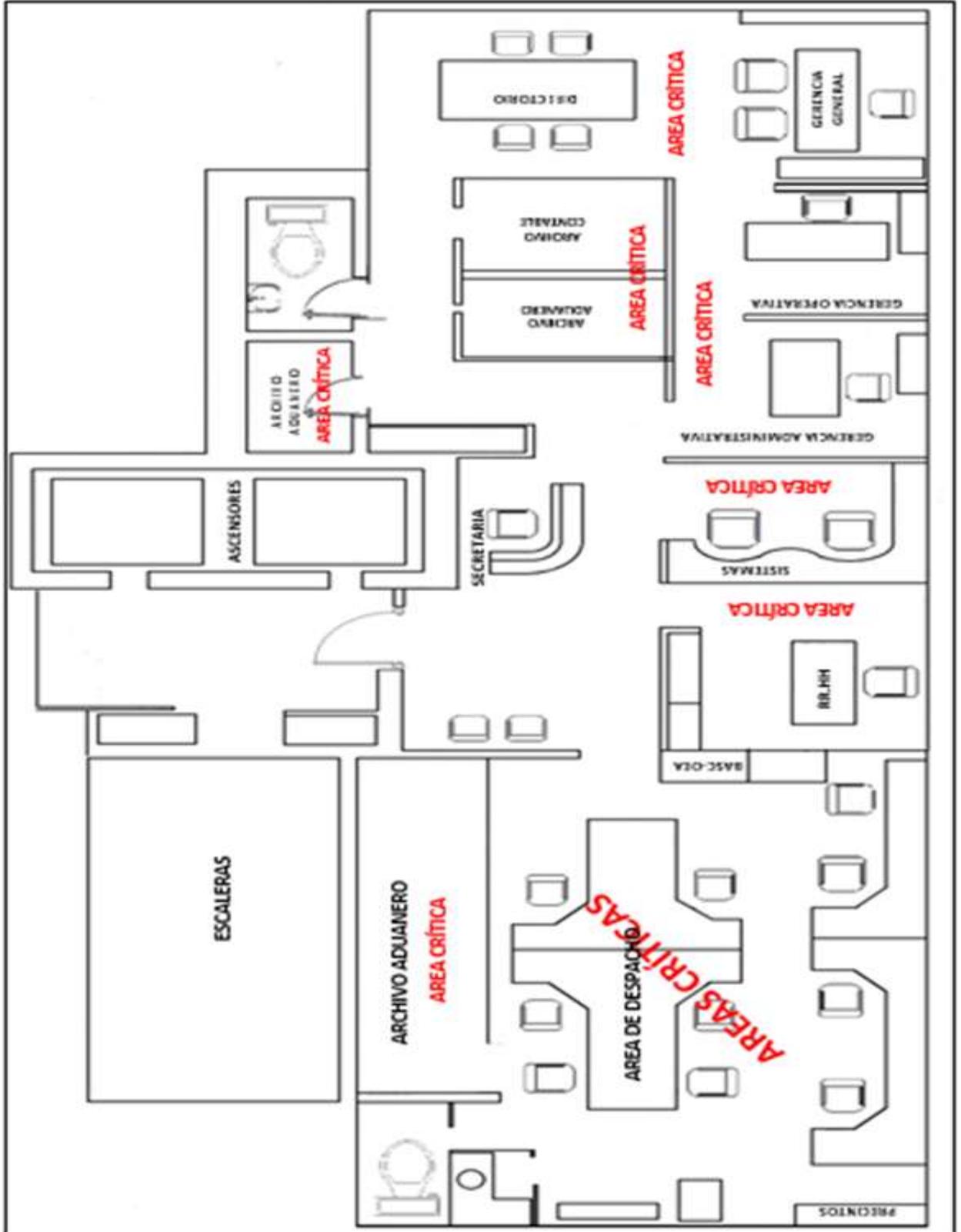
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- La SUNAT podrá aprobar las disposiciones complementarias necesarias para la implementación y aplicación del presente Reglamento.

Segunda.- La SUNAT podrá suscribir Acuerdos de Reconocimiento Mutuo de programas similares implementados.

ANEXO N° 3: Áreas Críticas en la Agencia de Aduana Carlos Bello S.A.C.

PLANO DE AREAS CRITICAS "CARLOS BELLO S.A.C



ANEXO N° 4: Guía de Pautas para una Agencia de Aduana.

OBJETIVO GENERAL:

1. ¿Qué significa para la agencia ser un Operador Económico Autorizado?
2. ¿Cómo la agencia de aduana demuestra ser un Operador Económico Autorizado, confiable para sus clientes?
3. ¿Cuáles son los resultados de trabajar como Operador Económico Autorizado en estos 2 años?
4. ¿Antes de la obtención de la certificación OEA, contaban con un sistema integrado de gestión? En el caso que la respuesta sea negativa ¿Cuál fue el nuevo sistema integrado de gestión que desarrollaron para obtener la certificación?
5. ¿Qué beneficios ha obtenido hasta hoy el ser Operador Económico Autorizado?
6. ¿Uds. cómo evalúan la calidad del servicio brindado a comparación de hace 2 años?
7. Se conoce que para ser un Operador Económico Autorizado existen ciertos requisitos en cuanto a infraestructura, sistemas entre otros puede decirnos ¿cuánto fue lo invertido y a dónde se invirtió más?
8. Trabajar como operador económico autorizado cumple con los objetivos de la agencia.
9. Para culminar la primera parte; del 1 al 10, ¿Cuál es el puntaje que merece las medidas de seguridad que toma ADUANAS frente a los riesgos que se vienen suscitando en el comercio exterior? ¿Por qué?
10. ¿La certificación de OEA le está permitiendo controlar sus procesos y la trazabilidad de su cadena logística?

OBJETIVO ESPECÍFICO: PRIMERO

1. ¿Cuál fue la necesidad de adquirir la certificación OEA?
2. ¿En qué aspectos ha mejorado la facilitación comercial en la agencia “Carlos Bello S.A.C” como Operador Económico Autorizado? ¿Cómo lo lograron?
3. ¿Cuenta con un nuevo proceso o plan que facilita las operaciones de comercio exterior? ¿Lo puede describir?
4. ¿Cree Ud. que existen riesgos en la cadena logística? ¿Cuáles son? ¿Qué tipo de riesgo ha experimentado?
5. ¿Qué es una estrategia de gestión de riesgo?
6. ¿Cuenta con una política de seguridad? ¿Cuál es?
7. ¿Qué áreas o departamentos están relacionados con la seguridad? en la agencia de Aduanas? ¿Cómo cada aérea maneja el tema de seguridad y facilitación comercial?*
8. ¿Cuáles serían los factores internos y externos que impiden que exista seguridad? dentro de la agencia de aduanas Carlos Bello SAC?
9. ¿Cuenta con un programa de gestión de seguridad? ¿En qué consiste? ¿Este programa presenta objetivos (mencionar cuales son)? ¿Se está cumpliendo con los objetivos que usted se ha propuesto? ¿Quién es el encargado del programa? ¿Por qué se dio este programa?
10. ¿Cuenta con planes de contingencia para enfrentar situaciones de emergencia que ponen en riesgo la seguridad?
11. Siendo uno de los beneficios para una agencia la asignación de un punto de contacto dentro de la Aduana ¿Cómo usted define a un punto de contacto? ¿Cuál es la función que cumple un punto de contacto en la agencia de aduanas Carlos Bello?

¿Mediante la asignación de un punto de contacto se ha mejorado la relación entre aduana y su agencia?

OBJETIVO ESPECÍFICO: SEGUNDO

1. Con la aplicación de la certificación OEA en la agencia de aduana ¿Qué recursos utilizan para reclutar a sus empleados manejando el tema de seguridad?
2. ¿Cada qué tiempo se educa y capacita al personal con respecto a políticas de seguridad, específicamente en OEA?
3. La agencia como organización, ¿ha tenido alguna incidencia sospechosa por parte de los empleados o agentes externos?
4. La agencia como organización ¿ha realizado algún cambio para convertirse operador económico autorizado? (Entiéndase como cambio a un nuevo organigrama, políticas, funciones, áreas)
5. ¿Cuáles han sido los comentarios por parte de Aduanas sobre su desempeño como operador económico autorizado?
6. ¿Le informan a sus clientes de las nuevas certificaciones que la agencia presenta?
7. Para Ud. ¿cómo califica el desempeño de la agencia frente a su competencia?
8. Ud. cree ¿qué se está logrando la eficacia en su organización con la aplicación de la certificación OEA? ¿Por qué?
9. ¿Considera que gracias a la Certificación de OEA ha ganado mayor prestigio en el mercado?
10. Según Ud. ¿cuáles son las debilidades que persisten en la organización? ¿Por qué no ha podido superar?

OBJETIVO ESPECÍFICO: SEGUNDO

1. ¿Hace que tiempo trabaja con la agencia? y ¿por qué decidió trabajar con la agencia?
2. ¿Con qué frecuencia solicita los servicios de la agencia?
3. ¿Conoce qué es la certificación Operador Económico Autorizado? Si es no; se les define qué es; y si es sí, ¿tiene conocimiento que la agencia trabaja como un operador económico autorizado?
4. Según lo escuchado anteriormente, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por la agencia?
5. Uno de los requisitos para obtener la certificación es evaluar a los asociados, es decir a los clientes. ¿La empresa que dirige pasó por esta evaluación? y si es sí ¿En qué consistió?
6. Para Ud. ¿cuáles serían los puntos que debería mejorar la agencia de aduanas Carlos Bello SAC?
7. Desde que viene trabajando con la agencia de aduanas Carlos Bello SAC ¿hubo algún inconveniente? ¿Cómo lo solucionaron?