



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estandarización De Procesos Operativos Y Su
Influencia En La Productividad De La Empresa LBC
Agentes De Aduana S.A.C. Jesús María-2021.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Autor:

Hernandez Antay Edgar Enrique
(0000-0002-0117-4526)

Asesora:

Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia
(0000-0002-8063-9781)

Línea de Investigación:
Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ
2021

DEDICATORIA

Este trabajo de Suficiencia Profesional va dedicado en especial a Dios, a mis padres y hermanos, por la fuerza, el apoyo y confianza incondicional han hecho posible que haya alcanzado una meta más en mi vida, motivo para seguir día a día, a mis compañeros de aula, y demás personas que de una u otra manera han ayudado a cumplir este objetivo del cual me siento orgulloso.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por ser la institución en la que recibimos nuestra formación profesional, ética y moral para contribuir al desarrollo de nuestro país.

A la asesora, Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia, por guiarnos con sus conocimientos y consejos profesionales con el afán de llegar a obtener los mejores resultados para el presente trabajo.

A nuestros profesores, instituciones, empresas y amigos que de una u otra manera colaboraron para llevar a feliz término este proyecto.

¡Gracias!

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	12
1.1.1 Reseña Histórica.....	12
1.1.2 Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social.	12
1.1.2.1 Actividad principal de la empresa:.....	12
1.1.2.2 Razón Social:.....	12
1.1.2.3 Logo:.....	12
1.1.2.4 Marco Geográfico:.....	13
1.1.2.5 Objetivo Social:.....	13
1.1.2.6 Proceso productivo:.....	14
1.1.3 Organigrama de la Empresa o institución.....	15
1.1.4 Misión, Visión y marco axiológico de la institución.	16
1.1.4.1 Misión:.....	16
1.1.4.2 Visión:.....	16
1.1.4.3 Marco axiológico de la institución:.....	16
1.1.4.3.1 Confianza:.....	16
1.1.4.3.2 Compromiso:.....	16
1.1.4.3.3 Respeto y lealtad:.....	16
1.1.4.3.4 Iniciativa:.....	16
1.1.4.3.5 Orientación al cliente:.....	16
1.1.5 Funciones del área en donde labora.....	16
1.1.5.1 Área de liquidación Aduanera:.....	16
1.2 ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	18
1.2.1 Análisis FODA:.....	18
1.2.2 Análisis del Mix de Marketing.....	20
1.2.2.1 Plan de Marketing:.....	20
1.2.2.2 Producto:.....	20
1.2.2.3 Precio:.....	20
1.2.2.4 Asesoría Legal de comercio exterior internacional:.....	20
1.2.2.5 La Plaza:.....	21
1.2.2.6 Canal Largo:.....	21
1.2.2.7 Canal Corto:.....	21
1.2.2.8 Promoción:.....	22
1.2.2.9 Vía Internet:.....	22
1.2.2.10 Catálogos o Brochure:.....	22
1.2.2.11 Obsequios:.....	22
1.2.3 Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal:.....	23
1.2.3.1 Actividades básicas de reclutamiento:.....	24
1.2.3.2 Fuentes externas de reclutamiento:.....	24
1.2.4 Evaluación de desempeño (180°).....	25
1.2.5 Clima y Cultura Organizacional.....	25
1.2.5.1 Clima Organizacional:.....	25
1.2.5.2 Cultura organizacional:.....	26
1.2.5.2.1 Crear una identidad para tu empresa:.....	26
1.2.5.2.2 Mejorar la productividad:.....	26
1.2.5.2.3 Proyecta una imagen positiva:.....	26
1.2.5.2.4 Retiene empleados:.....	26

1.2.6	Capacitación del personal.....	26
1.2.7	Análisis Financiero.....	27
	• Rentabilidad:.....	27
	• Liquidez:.....	27
	• Solvencia:.....	27
1.3	PROBLEMÁTICA	29
1.3.1	Área (s) donde se encuentra la (s) problemática (s).....	29
1.3.2	Diagnóstico de la (s) problemática (s).....	29
1.3.2.1	Incumplimiento de las funciones de los supervisores:	29
1.3.2.2	Pérdida de tiempo en la recepción de la documentación:	29
1.3.2.3	Capacitación del sistema softpad (software)	30
1.3.3	En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamentar su elección.	30
1.3.3.1	Estandarización de procesos operativos y su influencia en la productividad de la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C Jesús María -2021.....	30
	ENCUESTA.....	31
	Objetivo:.....	31
2	II. MARCO TEÓRICO.....	39
2.1	ANTECEDENTES.....	39
2.1.1	Antecedentes internacionales	39
2.1.2	Antecedentes nacionales:.....	43
2.2	BASES TEÓRICAS:.....	45
2.2.1	Estandarización:.....	45
2.2.2	Procesos:	46
2.2.3	Procesos Operativos:.....	46
2.2.4	Estandarización de Procesos:	46
III.	METODOLOGÍA.....	48
2.3	PROCEDIMIENTO	48
2.3.1	Recepción y revisión de la documentación del despacho:.....	48
2.3.2	Asignación de partidas arancelarias:	48
3.1.3	Identificación de la mercancía restringida para solicitud de permisos de importación correspondientes:	48
2.3.3	Revisión de Certificado de origen:.....	49
2.3.4	Liquidación de la DAM y culminar el borrador para la revisión / Impresión del borrador.....	49
2.3.5	Entrega de observaciones al sectorista respecto al despacho previo a la numeración, mediante correo con copia a los revisores:	49
2.3.6	Corroborar el correcto cálculo de los derechos e impuestos de los documentos y en el sistema de la Agencia de Aduanas SOFTPAD:.....	49
2.3.7	Envío de la DAM al Sistema integrado de gestión aduanera (SIGAD):.....	49
2.3.8	Realizar reportes de DAM liquidadas por mes (Numeradas y avanzadas):	50
2.3.9	Hacer las rectificaciones electrónicas post-numeración:.....	50
2.3.10	Elaboración de expedientes para presentación ante aduanas:	50
3.1.12	Regularizar los despachos anticipados y urgentes:.....	50
2.4	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	50
3.2.1	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR):.....	50
3.2.2	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas: (DIGEMID):	51
3.2.3	Asociación de Exportadores (ADEX):.....	51

3.2.4	Cámara de Comercio de Lima:.....	51
3.2.5	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)	52
3.2.5.1	Aduana Marítima:.....	52
3.2.5.2	Aduana Aérea	52
2.5	PROPUESTAS DE MEJORA.....	52
2.5.1	Estandarización de procesos operativos.....	52
2.5.1.1	Recepción de documentación para cumplir los plazos previstos.....	52
	Problema:.....	52
	Caso:.....	52
2.5.1.2	Esquema de la propuesta de las normas de estandarización:.....	53
2.5.1.3	Normas:	54
2.5.1.3.1	Paso 1: Recepción de documentos originales 5 días antes de la fecha de arribo de la nave: Duración 24 horas.	54
2.5.1.3.2	Paso 2: Verificación y control de los datos de los documentos: Duración 12 horas.	54
2.5.1.3.3	Paso 3: Envío de observación por vía electrónica a los clientes en un plazo de 24 horas. Duración 12 horas.	55
2.5.1.3.4	Paso 4: Respuestas de las consultas pendientes para elaborar la DAM con datos definitivos. Duración 12 horas.....	55
2.5.1.3.5	Paso 5: Elaboración de la DAM. Duración 12 horas.	55
IV.	RESULTADOS.....	57
V.	CONCLUSIONES Y APORTES (Beneficios obtenidos)	63
3 VI.	RECOMENDACIONES.....	64
VII.	REFERENCIAS	65
7.1	Lista de fuentes bibliográficas.....	65
7.2	Anexos.....	67
	Figura N° 3 Llenado de datos de información en el sistema	67
	Figura N° 4. Llenado de datos de información en el sistema.	67
	Figura N° 5. Cálculo en el sistema SOFPAD	68
	Figura N° 6. Control de despachos.....	68
	Figura N° 7. Permiso DIGEMID	69
	Figura N° 8. Certificado de Origen.....	70
	Figura N° 9. Correo de invitación de charla virtual de la SUNAT VIA ZOOM	70
	Figura N° 10. Norma de la nueva modalidad para los despachos anticipados	71
	Figura N° 11. Documento de embarque (BILL OF LADING.....	72
	Figura N° 12. Factura Comercial (INVOICE	73
	Figura N° 13. Aviso de llegada. (Documento donde informa la fecha de arribo de la nave y datos del embarque.....	74
	Figura N° 14. Póliza de seguro flotante.....	75

Figura N° 15. Packing List	76
Figura N° 16. Certificado de Origen de CHILE	77
Figura N° 17. Formato DUA "A"	78
Figura N° 18. Formato DUA "A1"	79
Figura N° 19. Formato DUA "B"	80
Figura N° 20. Formato DUA "C"	81
Figura N° 21 .Consulta RUC – SUNAT	82
Figura N° 22 .Encuesta.....	83
Figura N° 23 .Autorización de trabajo.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo determinar y aplicar una estandarización de procesos operativos en la Empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C., para que el área de importación mejore la calidad de servicio con atención al cliente y productividad de la organización.

La empresa donde se desarrolló el presente trabajo es una compañía dedicada a brindar soluciones administrativas y logísticas, cuenta con un personal que tienen funciones gestión aduanera y organización de transporte así como la representación legal de nuestros clientes importadores ante la autoridad aduanera, quien es el ente fiscalizador para la gestión de los procedimientos de importación.

Después de hacer un análisis a la problemática con respecto a la inestabilidad de las políticas de nacionalización de las mercancías en las aduanas aéreas y marítimas que inciden en los trámites administrativos, así como la insatisfacción de los usuarios por demora en los procesos operativos de los despachos de las mercancías, se realizó una encuesta a los colaboradores y clientes potenciales para una propuesta de mejora de nuestros servicios.

Dando como resultados que se plantea una propuesta de mejora con la aplicación de la estandarización de los procesos operativos para el despacho de mercancías en el área de importación.

El efecto generado se asocia directamente en el servicio y la productividad, así como actividades controladas eficientes al cliente interno y externo, lo que permite mejorar la gestión institucional, al estandarizar los procesos esto influyó en la productividad, incrementando la eficiencia operacional en el área de servicio y producción de la empresa.

Podemos concluir que el mejoramiento de la calidad, está enfocada en eliminar los factores de desgaste forzoso. Luego deberá ser reflejado gradualmente en beneficios no sólo económicos, sino también corporativos, productivos y de seguridad en el trabajo, además que será de gran ayuda para lo que concierne a futuras certificaciones de nuestra empresa.

PALABRAS CLAVES:

Estandarización de procesos, influencia, productividad.

ABSTRAC

The present work of professional sufficiency has as objective to determine and to apply a standardization of operative processes in the Company LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C., so that the area of import improves the quality of service with attention to the client and productivity of the organization.

The company where this work was developed is a company dedicated to providing administrative and logistical solutions, has a staff that have functions customs management and transportation organization as well as legal representation of our customers importers before the customs authority, who is the supervisory body for the management of import procedures.

After making an analysis of the problems regarding the instability of the policies of nationalization of goods in air and sea customs that affect the administrative procedures, as well as the dissatisfaction of users due to delays in the operational processes of the clearance of goods, a survey was conducted to employees and potential customers for a proposal to improve our services.

As a result, a proposal for improvement was made with the application of the standardization of the operative processes for the clearance of goods in the import area.

The effect generated is directly associated with the service and productivity, as well as efficient controlled activities to the internal and external customer, which allows improving the institutional management, by standardizing the processes this influenced productivity, increasing operational efficiency in the service and production area of the company.

We can conclude that quality improvement is focused on eliminating the factors of forced attrition. Then it should be gradually reflected in benefits not only economic, but also corporate, productive and safety at work, and it will be of great help for what concerns future certifications of our company.

The present work of professional sufficiency aims to determine and apply a standardization of operating processes in the Company LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C., so that the import area improves the quality of service with customer service and productivity of the organization. The company where this work was developed is a company dedicated to providing administrative and logistical solutions, has a staff who have customs management functions and transport organisation as well as the legal representation of our importing customers before the customs authority, which is the controlling entity for the management of import procedures. After an analysis of the problem regarding the instability of nationalization policies.

KEYWORDS:

Standardization of processes, influence, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones exitosas están orientadas a mejorar los procesos operativos de un producto o servicio, para esto es necesario realizar actividades controladas, eficientes y con valor agregado al cliente interno y externo, estandarizar los procesos que influyen en la productividad e incrementar la eficiencia operacional en la empresa.

Las principales contribuciones de la estandarización de una empresa es la de reducción de pérdidas y formar la cultura de la empresa en la reutilización de un proceso ya establecido como un componente de otro proceso, que a veces está en otro departamento o sector de la empresa originando una mejora continua.

El análisis de las situaciones el primer paso será elaborar una planeación estratégica en la estandarización de procesos operativos dentro de la empresa para obtener un posicionamiento dentro del mercado, tener una ventaja diferencial distinta de la competencia.

Los procesos operativos se basan en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización siguiendo técnicas de evaluación a cargo de los gerentes y profesionales que tiene el perfil para implementar el monitoreo y medir el desempeño del colaborador y controlar los procesos empresariales. Esto lleva a una lista continua de oportunidades de mejora y proyectos relacionados que permiten a la empresa LBC AGENTE DE ADUANAS SAC. Optimizar sus operaciones.

Estos objetivos deben guardar estrecha relación con las metas y estrategias globales de la organización por eso que este trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo lograr identificar priorizar y estandarizar los procesos operativos de la empresa que permitirán tener una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades de la empresa y otorgará beneficios tales como en el ahorros de recursos económicos, como en el tiempo de trabajo así como prevenir los errores humanos por falta de información o conocimiento sobre los procesos de importación y exportación, formalidades aduaneras exigidos para la nacionalización de las mercancía que nuestra empresa representa a los clientes potenciales.

Los factores de producción son el capital, los recursos humanos y la tecnología que surgen del interior de la empresa, determinan lo que puede y lo que se debe hacer en las distintas áreas, por eso se debe plantear propuestas de mejora posibles.

La confiabilidad del cliente o consumidor del servicio estará completa si cumple con dos aspectos principales de eficiencia y eficacia lo cual permite aumento de productividad y rentabilidad de nuestra empresa.

1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1.1 Reseña Histórica

Las iniciales LBC corresponde en homenaje al ex trabajador Luis Becerra Cayetano que laboraba en la agencia de carga MC CARGO S.A.C. quien lamentablemente falleció en un accidente y por su emprendimiento, liderazgo e identificación de dicha persona dio origen a la creación de la agencia aduanas LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C. porque fue la persona quien motivo al señor DIBOS VARGAS PRADA ALVARO que hoy ocupa el cargo de gerencia.

Fue fundado el 03 de mayo del 2011, es una empresa de servicio que ofrece asesoría legal, soluciones integrales a las actividades de comercio exterior; con la mayor seguridad, eficiencia y rapidez, se especializa en servicios de organización de transporte para satisfacción y confianza de sus clientes.

1.1.2 Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social.

1.1.2.1 Actividad principal de la empresa:

Somos una agencia de aduanas dedicada a brindar soluciones logísticas, contamos con personal altamente capacitado para atender con rapidez, transparencia, seguridad y eficiencia las diversas gestiones aduaneras y organización de transporte.

1.1.2.2 Razón Social:

LBC AGENTES DE ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

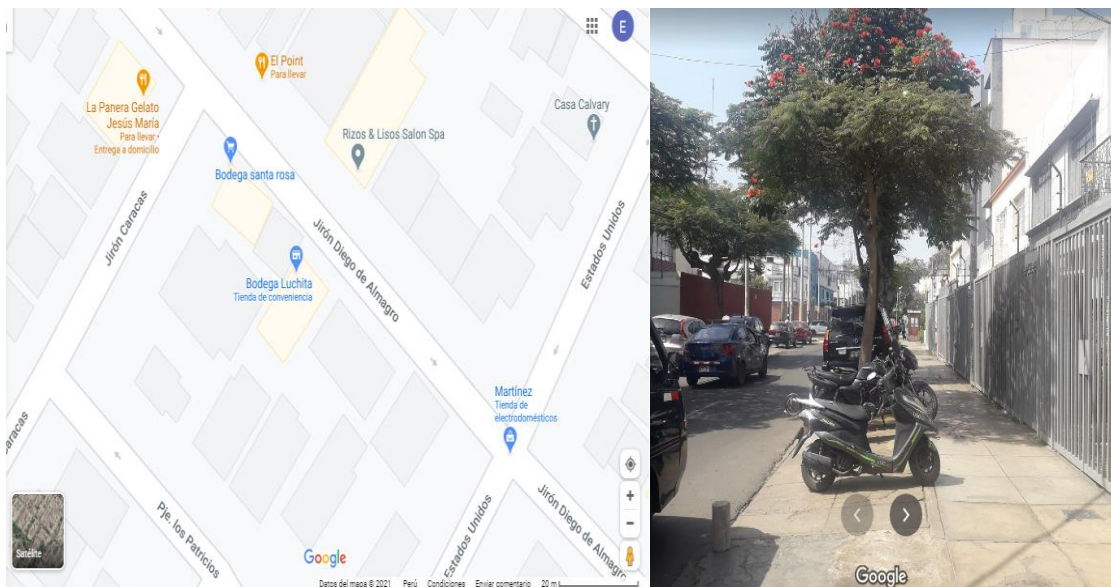
RUC: 20543287025.

1.1.2.3 Logo:



1.1.2.4 Marco Geográfico:

Se encuentra ubicado en CALLE DIEGO DE ALMAGRO NRO. 548 LIMA - LIMA - JESUS MARIA.



1.1.2.5 Objetivo Social:

Nos dedicamos a ofrecer asesoría legal, soluciones integrales a actividades de comercio exterior y servicios de transporte. Nuestra función se basa en la correcta planificación de las gestiones aduaneras, con el objetivo de optimizar tiempos y costos a los importadores.

1.1.2.6 Proceso productivo:

IMP/ EXP.

- 1)** Solicita destinación y adjunta docs. Digitalizado.
- 16)** Recibe la proforma
- 17)** Abona vía transferencia el servicio.
- 18)** Verifica y confirma el abono de la proforma con el área de finanzas.
- 20)** Confirmado el abono autoriza numeración al liquidador.
- 22)** Realiza la coordinación para el retiro de la mercancía del cliente en almacén hacia la dirección del cliente.
- 23)** Recopila facturas a enviar a finanzas y realizar la facturación.
- 26)** Paga por el servicio.

AGENCIA. ADUANAS LBC

SECTORISTA

- 2)** Valida información y coordina luego los documentos en el local del cliente.
- 4)** Revisa documentos completos.
- 5)** Deriva documentos al aérea legal para asignar el despacho al liquidador.
- 15)** Realiza la proforma y envía vía correo al cliente.

REVISOR

- 6)** Asigna despacho del liquidador. Liquidador.
- 11)** Revisa el despacho al liquidador.
- 12)** De haber observaciones notificar al sectorista, caso contrario dar el visto bueno para numerar el despacho.

LIQUIDADOR

- 7)** Revisa información de los documentos.
- 8)** De haber observación en documentos. Notifica al sectorista.
- 9)** De estar ok ingresa información al sistema y trabaja el despacho.
- 10)** Imprime formatos y pasa al revisor el despacho.
- 13)** Corrige/subsana observaciones del revisor y culmina el despacho.
- 14)** Devuelve documentos al sectorista, a espera de autorizar numeración del despacho.
- 21)** Numerar la DAM y devuelve documentos al sectorista.

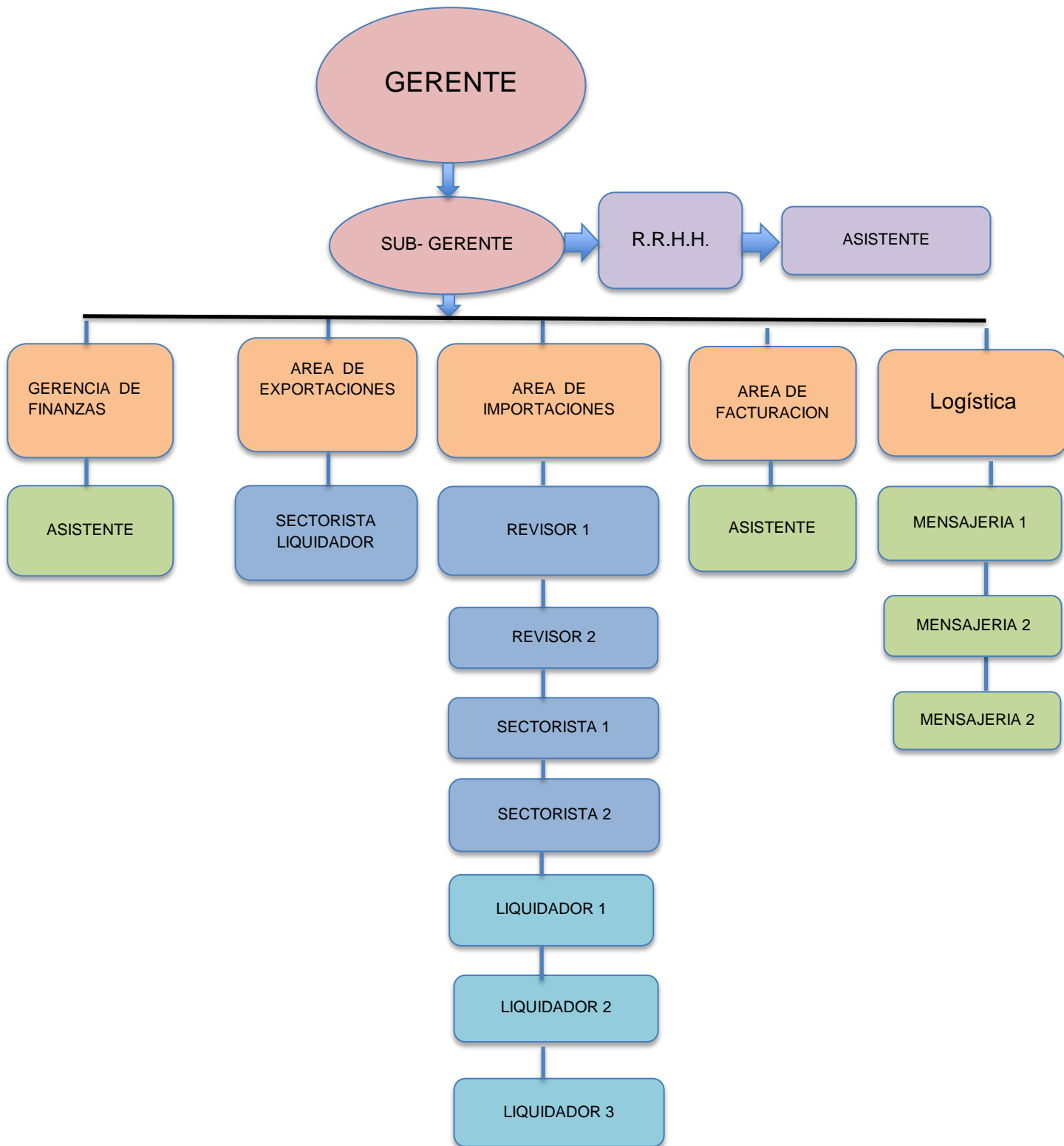
FINANZAS

- 19)** Valida abono de la proforma del cliente y comunica al sectorista si está conforme o está pendiente algún saldo.
- 24)** Realiza facturación del servicio al cliente y entrega documentos a mensajería para su envío al cliente.

MENSAJERIA

- 3)** Recoge docs. del IMP/EXP y entrega al sectorista.
- 25)** Entrega facturación al cliente.

1.1.3 Organigrama de la Empresa o institución



1.1.4 Misión, Visión y marco axiológico de la institución.

1.1.4.1 Misión: Brindamos un servicio de Despacho Aduanero eficiente y personalizado, buscando total satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo servicios de óptima calidad a precios competitivos, con personal altamente capacitado y con procesos internos que garantizan la confiabilidad y calidad brindados.

1.1.4.2 Visión: Ser una empresa líder y rentable, que perdure en el mercado global donde competimos, reconocida por su excelencia en la calidad del servicio a nuestros clientes y desarrollo de su personal bajo principios de productividad, creatividad y mejora continua en sus operaciones administrativas.

1.1.4.3 Marco axiológico de la institución:

1.1.4.3.1 Confianza: Trabajamos con transparencia y de manera competente para ganar la confianza del cliente y fidelizarlo.

1.1.4.3.2 Compromiso: Nos esforzamos por ir más allá de lo común superando nuestros miedos para cumplir con el compromiso que tenemos con el cliente y llegar al objetivo sin ningún detalle faltante.

1.1.4.3.3 Respeto y lealtad: Somos una organización con personal honesto y profesional.

1.1.4.3.4 Iniciativa: Contamos con personal de actitudes positivas incentivando el desarrollo y el potencial emprendedor.

1.1.4.3.5 Orientación al cliente: Capacitamos continuamente a nuestro personal sobre las actualizaciones de normas aduaneras para asesorar al cliente de cualquier consulta y cambios en la legislación.

1.1.5 Funciones del área en donde labora

1.1.5.1 Área de liquidación Aduanera:

Las funciones son el conjunto de responsabilidades y actividades necesarias para desempeñar el perfil de trabajo.

Para que un importador pueda nacionalizar su mercancía valorizada en más de 2000.00 dólares a la Aduana peruana debe contratar una agencia aduanera para brindarle asesoría comercial, por el cual se necesita documentos tales como:

(Documento de Embarque, Factura Comercial, Packing List, Certificado de Origen y otros propios de la naturaleza de la mercancía) el liquidador aduanero tiene como función declarar todo este informe para enviárselo a la aduana de forma virtual.

A continuación, detallo las funciones que desempeño en el área de liquidación Aduanera:

- ❖ Recepción y revisión de la documentación del despacho.
- ❖ Asignación de las partidas arancelarias para el cálculo de tributos aduaneros.
- ❖ Liquidación de la DAM y culminar el borrador para la revisión / Impresión del borrador (formatos).
- ❖ Entrega de observaciones al sectorista, relativas al despacho previo a la numeración, mediante correo con copia a los revisores.
- ❖ Lanzar póliza a numeración, envió electrónico al sistema de aduanas.
- ❖ Realizar reportes de DAM liquidadas por mes (Numeradas y avanzadas)
- ❖ Hacer las rectificaciones electrónicas post-numeración.
- ❖ Realizar 2do envió en el caso de DAM numeradas como anticipado (Para obtener canal de control).
- ❖ Regularizar los despachos anticipados y urgentes
- ❖ Entregar despacho a revisores con la documentación en orden y completos
- ❖ Para el caso de despachos con certificado de origen, se revisa el borrador del mismo, para poder acceder a rebajas arancelarias verificando los Acuerdos Comerciales, dependiendo del origen de la mercancía.

- ❖ Identificación de la mercancía restringida para solicitud de permisos de importación correspondientes.
- ❖ Envío de consultas adicionales al sectorista relativas del despacho pre-numeración.
- ❖ Revisión del borrador de la DAM, elaborada por el liquidador y conciliar la documentación (Documento de embarque, Factura comercial, traducción, permisos, C.O etc.)
- ❖ Determinar la correcta clasificación arancelaria de acuerdo a las especificaciones del producto brindadas por el cliente.
- ❖ Corroborar el correcto cálculo de los derechos e impuestos de las mercancías en el sistema de la Agencia de Aduanas SOFTPAD.
- ❖ Verificar la correcta valoración de la mercancía (Correcto cálculo de los valores incluyendo los gastos para llegar a la base imponible CIF) para el cálculo de tributos.
- ❖ Elaboración de expedientes para presentación ante aduanas.
- ❖ Elaboración de Liquidaciones de cobranza.

1.2 ANÁLISIS DE LA EMPRESA

1.2.1 Análisis FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS.	<p>1. Implantar comunicación con entes gubernamentales (Mincetur, MINSA, ADEX, entre otros) para mejorar los tiempos de nacionalización en las importaciones y exportaciones.</p> <p>2. Los factores tecnológicos para la mejora de los procesos de importación y exportación con respecto a trámites documentales.</p> <p>3. Crecimiento en los regímenes de exportaciones e importaciones por la pandemia covid-19.</p>	<p>1. Crisis económica y sanitaria nacional.</p> <p>2. Inestabilidad de las políticas de nacionalización en las aduanas aéreas y marítimas que inciden en los trámites administrativos.</p> <p>3. Insatisfacción de los usuarios por demora en los procesos administrativos de los despachos de las mercancías.</p>
FACTORES INTERNOS.		

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS F.O	ESTRATEGIAS F.A
<p>1. Excelente imagen empresarial.</p> <p>2. Personal capacitado con alto sentido de responsabilidad y compromiso con las metas establecidas.</p> <p>3. Interacción en las redes sociales y pagina web.</p>	<p>1. Coordinar y ejecutar convenios o acuerdos con las instituciones gubernamentales para fortalecer la imagen institucional de la empresa. (F1, O1).</p> <p>2. Incentivar al personal capacitado el uso de las herramientas tecnológicas para la mejora de los procedimientos administrativos. (F2, O2)</p> <p>3. Implementar un sistema de información y comunicación a través de las redes sociales y pagina web del crecimiento de las exportaciones e importaciones. (F3, O3)</p>	<p>1. Informar y preparar al personal sobre la crisis económica y sanitaria. (F2, A1)</p> <p>2. Mejorar la rapidez del sistema de información de los trámites administrativos de la aduana marítima y aérea a través de la web y redes sociales. (F3, A2).</p> <p>3. Incentivar al personal a mantener el equilibrio de la imagen empresarial con los usuarios. (F1,A3)</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS D.O	ESTRATEGIAS D.A
<p>1. Inexistencia de estandarización de procesos operativos.</p> <p>2. Deficiente programa de capacitación y adiestramiento laboral.</p> <p>3. Falta de control de los procesos administrativos.</p>	<p>1. Elaborar la estandarización de procesos operativos para la efectividad en los procedimientos de exportación e importación. (D1, O2)</p> <p>2. Reforzar los convenios u o acuerdos con las instituciones gubernamentales para programas de capacitación laboral. (D2, O1)</p> <p>3. Coordinar el control de procesos administrativos para el crecimiento en las exportaciones e importaciones. (D3, O3)</p>	<p>1. Aplicar la estandarización de procesos operativos para evitar la insatisfacción de los usuarios. (D1, A3)</p> <p>2. Reconocimiento y promoción e incentivos al personal en los programas de capacitación de trámites administrativos de la aduana marítima y aérea. (D2, A2)</p> <p>3. Adecuada atención en el control de procesos administrativos con respecto a la crisis económica y sanitaria. (D3,A1)</p>

1.2.2 Análisis del Mix de Marketing

1.2.2.1 Plan de Marketing:

El plan de marketing es un instrumento que permite reconocer, establecer, determinar cuál será el comportamiento del producto y/o servicio en la organización. Se centra en los intereses de los clientes para ofrecer servicios que se adapten a sus deseos y necesidades.

La mezcla del marketing incorpora todo lo que la empresa puede hacer para contribuir en la demanda de su servicio, estas pueden agruparse en cuatro grupos de variables que se conocen como producto, precio, plaza y promoción.

1.2.2.2 Producto:

Se define como la razón de ser de una empresa, puede referirse a un bien tangible e intangible que se ofrece en el mercado. Toda empresa necesita vender para obtener rendimiento y beneficio, debe cubrir sus necesidades mercantiles y crecer en el tiempo.

Están regidas bajo las siguientes consideraciones:

- ✓ Servicio de asesoría de comercio exterior internacional.
- ✓ Servicios conexos: Representación Legal antes las autoridades de la SUNAT, liquidación de tributos para la nacionalización de las mercancías.

1.2.2.3 Precio:

Es la cantidad de bienes que los clientes deben pagar para obtener el servicio. Es determinante para poder capitalizar el dividendo en el corto, mediano y largo plazo. Las estrategias comerciales son variadas. El mercado fija las condiciones para que los agentes económicos integren todos los factores que forman parte de su accionar y rentabilidad.

1.2.2.4 Asesoría Legal de comercio exterior internacional:

- Identifica las mercancías que son restringidas y prohibidas (DIGEMID, MTC, SENASA, DIGESA).
- Verificación en el portal de la SUNAT RUC en vigencia.

- Armado de documentos de importación y exportación
- Declaración de la DAM importación y exportación.
- Liquidación del adeudo tributario para el levante autorizado.
- Precio: 0.3% del valor CIF en caso de una importación.
- 0.3 % del valor FOB en caso de la exportación.
- Comisión mínima 100% más IGV.

Muchas veces los agentes económicos se encuentran en una férrea competencia internacional, que muchas veces supera los productos locales, tanto en calidad como el precio de distribución final.

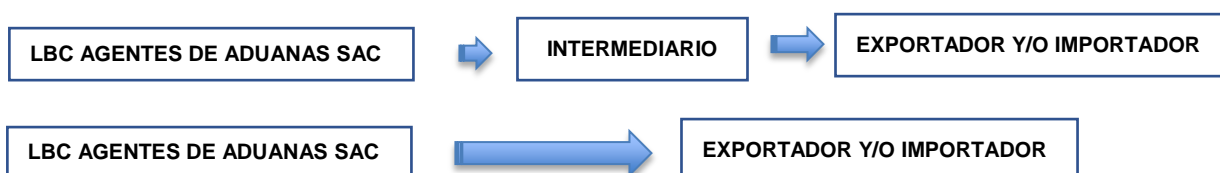
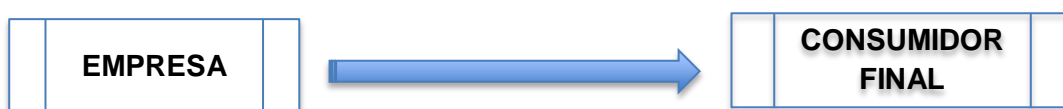
1.2.2.5 La Plaza:

Se considera a la plaza como la variable que permite fijar el mejor canal de distribución, para que un bien o servicio sea canalizado hacia un determinado grupo de clientes. También participan intermediarios que tratan de satisfacer necesidades entre la empresa y los clientes que pueden ser personas naturales o jurídicas. En nuestro caso podemos hallar el siguiente canal de distribución:

1.2.2.6 Canal Largo:



1.2.2.7 Canal Corto:



Como se puede observar cada bien o servicio tiene un canal de distribución muy singular, tenemos que considerar que el cliente (EXP y/o IMP) acude un intermediario para que se pueda canalizar el bien o servicio en forma adecuada. Muchas veces dicho intermediario canaliza el servicio a través de otros intermediarios de menor escala para luego pasar al cliente final.

1.2.2.8 Promoción:

Comprende las actividades que comunican las ventajas del servicio y convence a los clientes metas para obtener el beneficio. Es decir, son todas las formas posibles de difusión de servicio hacia los clientes para concientizar la imagen del bien o servicio del cliente.

En nuestra empresa se debe promocionar nuestro servicio peruano en los principales mercados nacionales, hemos elegidos los siguientes métodos de promoción:

1.2.2.9 Vía Internet:

Con la globalización y la libre competencia, nuestro mercado es de nivel mundial y la mejor forma de llegar a los clientes es vía internet, posibilitando así la comunicación en cualquier parte del mundo a tiempo real a un menor costo.

1.2.2.10 Catálogos o Brochure:

Es una manera de venta donde se muestra los aspectos más grandes de la empresa como: Razón Social, email, teléfono, dirección, oferta exportable.

1.2.2.11 Obsequios:

Se otorga a los clientes potenciales block de notas acompañados con lapiceros con el logo de la empresa, la promoción asume reducciones y precios especiales como elección para los clientes con una fidelización en un periodo largo. Asimismo, la promoción a través de anuncios medios impresos como periódicos y revistas especializadas son herramientas muy importantes para entrar al mercado peruano.

1.2.3 Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal:

Nuestro proceso de selección es drástico y siempre nos estabilizamos sólo en habilidades y experiencia relacionadas con el trabajo, para asegurar que la selección sea justa y transparente para todos los candidatos que van a laborar en la prestación de servicios al cliente, en la asesoría de comercio exterior internacional. Debe tener el perfil idóneo, con dominio y experiencia mínimo 2 años y evitar las sanciones y cumplir con las normas legales dictadas por la SUNAT.

Se presenta el siguiente esquema de reclutamiento para la selección de personal.

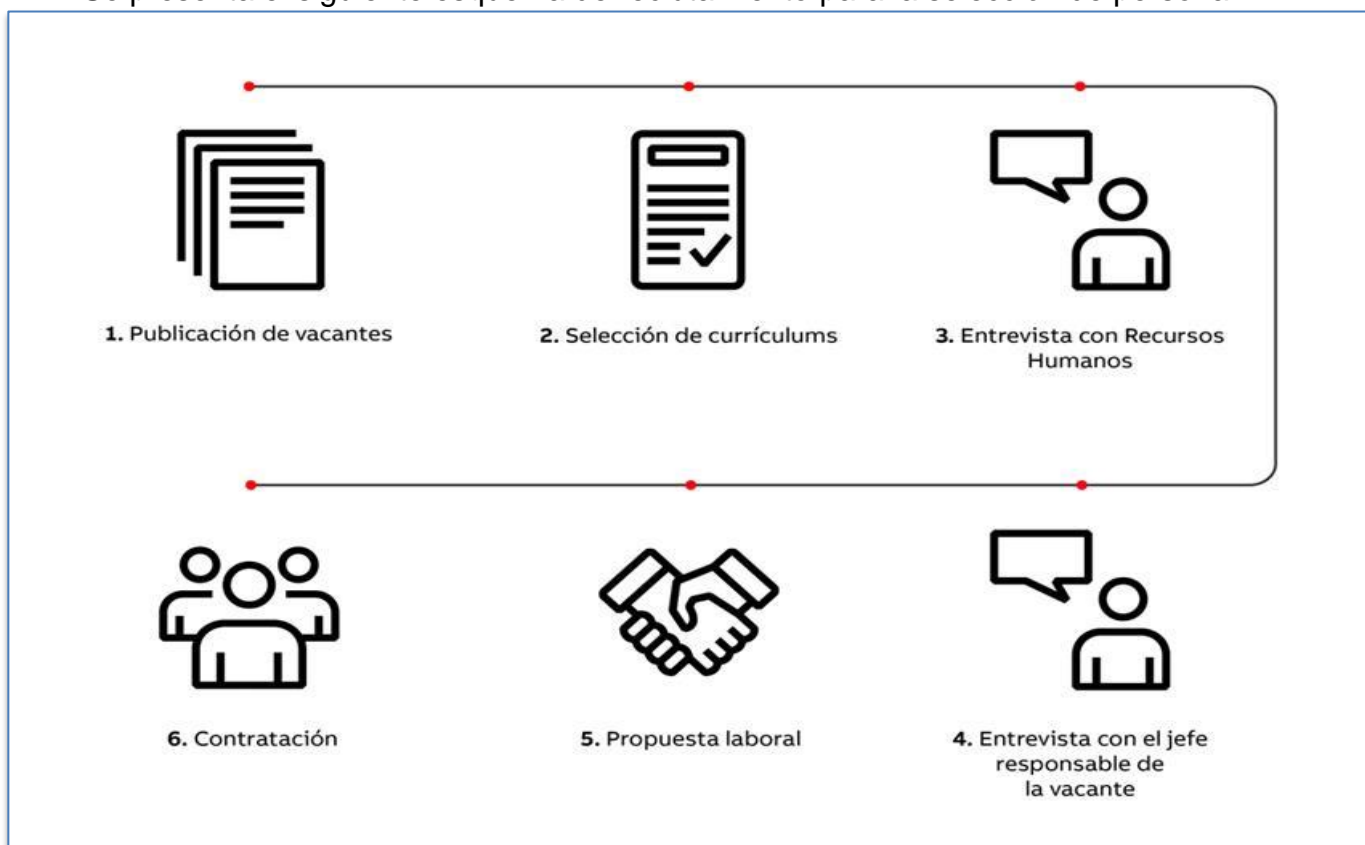


Figura N^a 1: <https://new.abb.com/south-america/carreras/como-aplicar/proceso-reclutamiento>.

El reclutamiento radica en una serie de acciones puntuales, en la ocasión que surge la demanda, para indagar un grupo de candidatos que en un principio se ajusten al perfil exigido.

1.2.3.1 Actividades básicas de reclutamiento:

- ❖ El archivo de Currículum Vitae es más proporcionado para adquirir una información moderada y adaptada a nuestras necesidades de clasificación.
- ❖ Conservar vinculación con centros de enseñanza como Universidades y demás instituciones, que ayudan ofreciendo candidatos de sus bolsas de empleo.

1.2.3.2 Fuentes externas de reclutamiento:

Se debe tener contactos con otras empresas que pertenecen al mismo sector o tienen necesidades similares que nos proporciona una amplitud mayor.

- ✓ Se utiliza los portales, plataformas virtuales de empleo por internet.
- ✓ Anuncios en redes sociales y página web.

La selección es un proceso difícil, los planteamientos de toda empresa cada vez más incluyen índices importantes de desarrollo.

- Es fundamental para la empresa que analice y elija el mejor talento que detecte las cualidades de los candidatos inscritos y de los candidatos que se adecuen al puesto por sus características.
- Las políticas de RR. HH (cronograma de actividades y selección) les indica la duración del proceso el cual esté dentro del tiempo límite definido.
- La entrevista con el personal capacitado de recursos humanos y las pruebas psicométricas pueden develar si el reclutado está en las condiciones óptimas para realizar sus funciones, sean de salud, psicológicas o de desenvolvimiento social.

1.2.4 Evaluación de desempeño (180°)

La evaluación 180 grados se fundamenta en la teoría de que toda la información sea necesaria para medir el desempeño de un trabajador, se puede obtener hablando con el propio trabajador y con su superior. El empleado completa un formulario de autoevaluación donde se califica a sí mismo y aporta otros comentarios sobre su propia percepción. Luego de unos minutos se ejecuta una reunión de revisión con el gerente general Lic.: Álvaro Dibos de LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C para contrastar ambos puntos de vista.

Permite a los empleados enviar críticas de forma anónima sobre sus supervisores tales como Lic.: Cristhian Millones Masías cargo Jefe de área de supervisión y revisor, Lic.: Vladimir Ingaroca a través de cuestionarios y nuestra organización nos evalúa a través de un formulario de desempeño laboral. Después del diálogo se procede al contrato siempre y cuando cumpla con las expectativas de la Organización.

1.2.5 Clima y Cultura Organizacional

1.2.5.1 Clima Organizacional:

Se refiere a las comodidades y niveles de satisfacción que encuentran los empleados de una organización, las relaciones con todo el personal del área, la productividad, el aspecto físico y otros factores clave que se encuentran en las personas. Con la finalidad de estimular el compañerismo y la integración al personal se desarrolla diversas actividades:

La comisión de sociales realiza un compartir por cada cumpleaños de los empleados y a la vez desarrollamos actividades deportivas como el fútbol. Nuestro Clima organizacional cuenta con demasiadas presiones al personal y esto genera estrés al empleado en la organización.

Con respecto al ambiente Social el personal es muy sociable, comprende sus relaciones laborales, instrucciones, programas de capacitación, satisfacción laboral, exámenes médicos preventivos realizados para el COVID-19, cuando hay ausentismo, tienen actitudes en el empleo de la tecnología.

1.2.5.2 Cultura organizacional:

Son las aptitudes, enseñanzas y principios que rigen dentro de una organización y que se transmiten de los trabajadores antiguos hacia los trabajadores nuevos y es importante por las siguientes razones:

1.2.5.2.1 Crear una identidad para tu empresa:

Los empleados estarán más inclinados al tener prioridades si la cultura organizacional de tu empresa así lo refleja.

1.2.5.2.2 Mejorar la productividad:

Un trabajador ofrece mejor su servicio si se siente identificado con la empresa a través de sus mismos valores, principios y propósitos.

1.2.5.2.3 Proyecta una imagen positiva:

Cuando el empleado sabe que tienen un buen ambiente laboral, las personas aprecian más el servicio de calidad que brindan.

1.2.5.2.4 Retiene empleados:

Contratar empleados que tienen tus valores en tu organización ayudará al entorno y mejorará la productividad en tu empresa y se convertirán en trabajadores leales, así evitarás los reemplazos continuos de tus trabajadores.

1.2.6 Capacitación del personal:

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de

las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Es decir, nuestra empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C. ubicada en el distrito de Jesús María, recibe capacitaciones a través de coaching y consultorías empresariales, charlas de la SUNAT; conferencias de la Cámara de Comercio de Lima con respecto a las normas ISO 14004, BASC para la certificación de la empresa, así encuentra las soluciones que su personal necesita para alcanzar los objetivos trazados.

1.2.7 Análisis Financiero

El análisis financiero se ejecuta a través de la observación de los datos contables de la empresa de un período definido. Las ratios, índices y otros indicadores de información principal de contexto económico y competitivo en el que se desarrolla la organización, en lo que existen tres conceptos básicos:

- **Rentabilidad:** Se estudia, analiza las cuentas relacionadas con ingresos, costos y resultados. Se trata de diagnosticar no solo el valor de la compañía, sino también su estructura, calidad, evolución y proyección.
- **Liquidez:** Es la suficiencia de hacer frente a sus necesidades de recursos y de cumplir con sus deudas de corto plazo. Aquí se estudian variables como: endeudamiento, activo circulante, etc.
- **Solvencia:** Se describe a la suficiencia de cumplir con las deudas de largo plazo y asimismo poder invertir para crecer en el futuro. En este caso contemplamos variables como: endeudamiento a largo plazo, patrimonio, fuentes de financiación.

A continuación, se presenta el RANKING de evolución de la empresa **LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C.** En el régimen de **IMPORTACIONES PARA EL CONSUMO.**

TIPO DE IMPORTACIÓN/ DESPACHADOR DE ADUANA	MESES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL
	31 GESTION ADUANERA Y LOGISTICAS A.C.	13,884.8	14,044.9	14,373.0	15,442.1	16,636.3	15,152.1	16,151.7	16,046.8	16,983.4	19,187.8	17,990.3
32 EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	13,484.2	14,817.7	14,050.3	11,012.7	10,539.5	15,499.1	17,225.6	20,283.1	19,619.2	17,785.4	11,549.1	165,865.9
33 GLOBAL ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	15,805.4	15,829.8	14,700.0	12,308.0	13,737.1	12,479.5	13,849.3	14,757.2	13,219.4	16,408.6	14,909.3	158,003.7
34 JAIME RAMIREZ MC CUBBINS R.L.	9,795.8	9,653.6	11,444.8	12,978.8	14,122.2	16,571.6	17,214.6	18,332.4	14,585.9	14,882.5	13,063.0	152,645.1
35 AGENTES DE ADUANAS SAN NICOLAS S.A.	13,598.1	15,002.7	43,846.3	13,828.0	22,232.7	18,913.3	8,384.8	3,963.8	2,243.6	5,363.1	2,312.2	149,688.6
36 BOXPOOL AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	14,705.8	6,843.5	12,949.3	15,066.3	16,131.4	13,250.1	19,875.1	10,501.6	12,810.0	13,399.8	7,520.3	143,053.1
37 LAVALLE SUITO DESPACHADORES ADUANEROS S.A.	10,881.3	12,711.1	10,433.0	10,406.9	14,225.2	11,736.5	12,413.9	13,557.7	12,718.6	11,283.2	16,704.2	137,071.7
38 GARCIA PERSICO S. A. C.	15,234.7	12,143.7	14,453.3	10,178.0	9,638.7	9,583.5	13,346.3	13,576.0	8,643.4	10,596.2	11,918.2	129,311.9
39 PACIFICO DESPACHOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PACIFICO	9,585.9	5,274.7	13,593.9	14,053.8	13,281.9	7,700.6	8,218.5	12,091.3	8,391.9	11,827.9	15,152.4	119,173.0
40 AVM ADUANERAS S.A.C. AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS	8,454.4	5,783.1	15,609.2	12,473.0	11,459.2	9,095.4	11,995.1	11,578.7	8,694.9	17,559.5	10,366.7	123,069.1
41 SURJADUANAS S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	13,384.5	11,457.4	9,270.9	11,164.5	11,776.6	9,078.9	14,090.8	10,229.2	12,293.3	11,818.4	13,337.2	127,901.7
42 DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC	9,996.5	10,017.5	15,128.0	4,384.7	12,562.2	12,025.2	11,036.8	11,457.7	4,336.3	17,417.9	5,899.2	114,261.9
43 ORBIS AGENTES DE ADUANAS A.C.	13,729.1	9,551.7	10,323.8	10,349.7	12,260.3	11,926.6	12,162.0	10,958.1	9,979.9	12,516.8	9,707.3	123,465.3
44 RODOLFO BUSTAMANTE SA- AGENTES DE ADUANA	11,761.8	8,208.3	10,058.8	13,412.0	14,131.1	8,959.8	12,184.1	10,378.8	12,130.0	12,046.6	11,513.2	124,784.8
45 AGENTES Y ASSES INTEGRAL EN ADUANAS SA	10,245.2	10,999.3	9,532.2	8,414.8	13,012.9	10,775.6	10,264.4	10,900.3	11,720.6	12,404.7	11,414.8	119,684.8
46 AGENCIA DE ADUANA MACROMAR S.A.	10,119.7	8,625.7	10,786.0	13,386.0	12,714.1	9,712.5	11,467.1	10,246.9	8,255.5	11,443.1	11,662.0	118,418.7
47 MEGADUANAS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6,431.0	6,102.1	5,907.5	17,689.5	16,934.4	6,224.2	6,343.2	29,203.2	9,699.7	6,051.4	6,675.9	117,262.3
48 UNIVERSAL ADUANERAS A.C.	10,477.1	6,780.9	9,391.0	10,106.5	9,143.4	11,262.9	9,411.4	10,927.9	9,348.2	10,804.9	13,096.1	110,750.5
49 BLOG ADUANAS S.A.C.	9,582.8	8,931.3	10,077.2	9,340.2	9,795.5	9,094.5	10,686.7	10,149.6	7,955.2	10,843.1	11,417.7	107,873.8
50 AGENCIA DE ADUANA ANTANA SOCIEDAD ANONIMA	8,554.7	7,209.0	9,548.3	8,140.1	10,599.9	10,073.9	9,856.9	12,700.6	7,373.6	12,035.7	7,966.0	104,058.7
51 MASA INTEGRACION ADUANERAS A.C.	7,083.3	5,834.2	7,103.3	7,370.5	7,962.2	13,993.2	9,129.5	7,958.7	8,270.0	16,918.5	11,513.6	103,137.0
52 AGENTES PROFESIONALES DE ADUANAS S.A.C.	11,323.2	6,970.6	6,328.1	13,693.1	9,676.8	8,925.3	9,289.9	9,187.4	8,417.0	8,926.5	10,127.9	102,865.9
53 INTERNATIONAL CUSTOMS CORPORATIONS A.C.	8,991.6	9,226.8	11,720.2	9,592.9	8,119.2	8,741.9	8,679.2	8,835.9	7,680.2	9,402.8	8,165.8	99,156.4
54 LBC AGENTES DE ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6,565.2	5,528.0	8,131.9	8,363.6	8,690.0	9,731.1	10,192.6	13,381.8	9,897.5	12,091.1	9,675.5	102,248.2
55 ALEFFERO OPERADOR INTERNACIONALS A.C.	9,629.1	9,443.9	9,355.3	10,186.2	8,807.5	7,566.1	9,197.4	10,429.8	8,357.2	7,613.0	9,971.9	100,557.3
56 DESPACHOS Y SERVICIOS ADUANEROS S.A.C.	10,016.2	7,689.5	8,074.2	8,372.2	8,675.3	6,434.2	8,439.2	11,265.8	9,983.5	12,006.7	9,005.8	99,962.7

1.3 PROBLEMÁTICA

1.3.1 Área (s) donde se encuentra la (s) problemática (s)

Es necesario requerir nuevas gestiones de procesos en el área de liquidación de importaciones y exportaciones en la empresa LBC AGENTES DE ADUANAS SAC. Para determinar nuevas medidas y funciones de los procesos operativos permitiendo que se plantee mejoras importantes con eficiencia y eficacia con la finalidad de mejorar la gestión institucional identificando problemas y logrando optimizar los tiempos de trámites de documentación y producción.

A continuación, les detallo cuatro de muchos problemas en mi área de liquidación aduanera.

- Incumplimiento de las funciones de los supervisores.
- Pérdida de tiempo en la recepción de la documentación.
- Capacitación del sistema SOFTPAD (software).
- Estandarización de procesos operativos.

1.3.2 Diagnóstico de la (s) problemática (s)

Estas problemáticas que presenta la empresa LBC AGENTES DE ADUANA genera para mi opinión una gran pérdida de tiempo valioso ya que gracias a ello se tendría la oportunidad de avanzar más y a la vez generar más progreso y no ser multados por estar atrasados y obtener un buen puesto en el ranking de importaciones para el consumo.

1.3.2.1 Incumplimiento de las funciones de los supervisores:

La irresponsabilidad de los supervisores al no llamar la atención a los trabajadores cuando no exigen la documentación completa al cliente y no podíamos avanzar satisfactoriamente.

1.3.2.2 Pérdida de tiempo en la recepción de la documentación:

Se generaba pérdida de tiempo al no recibir la documentación completa por el cual no se pudo avanzar el despacho y nos atrasábamos y alterando nuestras horas de salida, a veces reconocían el pago de horas extras, pero generaba cansancio al día siguiente para seguir laborando.

1.3.2.3 Capacitación del sistema SOFTPAD (software)

La falta de capacitación del personal para familiarizarse con el sistema que trabaja la empresa para poder llevar a cabo sus labores, Mayormente las empresas trabajan con diferentes sistemas para su desarrollo laboral, por el cual el personal tiene que tener unos días para conocer el sistema y esto generaría un atraso para el desarrollo de su ocupación.

1.3.3 En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamentar su elección.

1.3.3.1 Estandarización de procesos operativos y su influencia en la productividad de la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C Jesús María -2021

Se genera dificultad, desorden, retrasos y sobrecostos cuando la empresa no cuenta con una estandarización de procesos para el cliente, por el cual no podemos trabajar en orden y cómodamente ya que existen plazos para declarar la documentación que se le envía a la ADUANA.

Muchas empresas presentan estos problemas porque no aplican los estándares de calidad de la empresa y eso genera que sus trabajadores no sean competitivos.

Estas incidencias ocasionan multas, porque la SUNAT categoriza mediante el índice de ciertos criterios (notificaciones, multas, rectificaciones, expedientes, cantidad de despachos que realiza durante todo un año). Se llegó a la conclusión de realizar una encuesta a nuestros colaboradores de la empresa LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C., para ver deficiencias y dar solución a la problemática. Solo participaron trabajadores responsables de este departamento, que en este caso cuenta con un total de ocho colaboradores con la siguiente distribución:

- Revisores
- Sectorista.
- Liquidadores.
- Facturadores
- Auxiliares de despacho



Fecha: 03/ 02/ 2020

ENCUESTA

Objetivo: Con esta encuesta se precisan los planteamientos para la aplicación de la estandarización de los procesos operativos, e identificar la problemática de los trabajadores, para maximizar su rendimiento y productividad en la empresa.

Marque con un aspa (X) una sola opción de respuesta para cada una de las siguientes preguntas.

1- ¿Conoce las funciones principales de una agencia de aduanas?

Desconozco Poco Regular Suficiente.

2- ¿Tiene conocimiento del régimen de importación para el consumo?

Desconozco Poco Regular Suficiente.

3-¿Sabe lo que es un despacho anticipado?

Desconozco Poco Regular Suficiente.

4- ¿Conoce usted sobre el plazo del arribo del medio de transporte para un despacho anticipado?

Desconozco Poco Regular Suficiente.

5- ¿Posee información sobre los documentos exigidos para una importación en un despacho anticipado?

Desconozco Poco Regular Suficiente.

6- ¿Le gustaría que la empresa establezca normas de estandarización en los procesos operativos del área de importación?

No creo necesario Tal vez Por supuesto

7- ¿Cree conveniente que se realicen capacitaciones acerca de los procesos operativos en el área de importación en función a las normas estandarización?

No creo necesario Tal vez Por supuesto

8- ¿Tiene conocimiento que si no se logra numerar la DAM en el plazo previsto que otorga la SUNAT-ADUANA, se les aplicará la multa respectiva a los responsables?

Desconozco Por supuesto

9- ¿Qué propone usted como trabajador para mejorar la satisfacción del cliente?

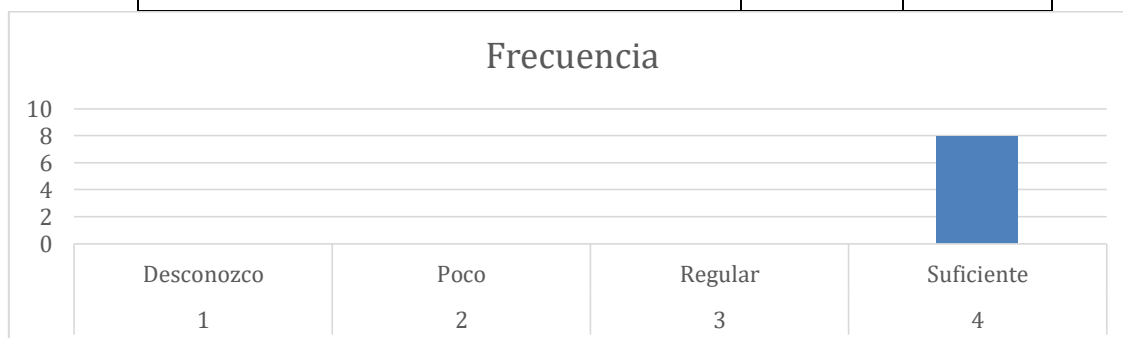
Capacitación al personal Establecer normas de estandarización

10- ¿Tomaría usted un curso de liquidación con nuestras alianzas estratégicas para maximizar sus habilidades, y la productividad de la empresa?

No estoy interesado Tal vez Por supuesto

1- ¿Conoce las funciones de una agencia de aduanas?

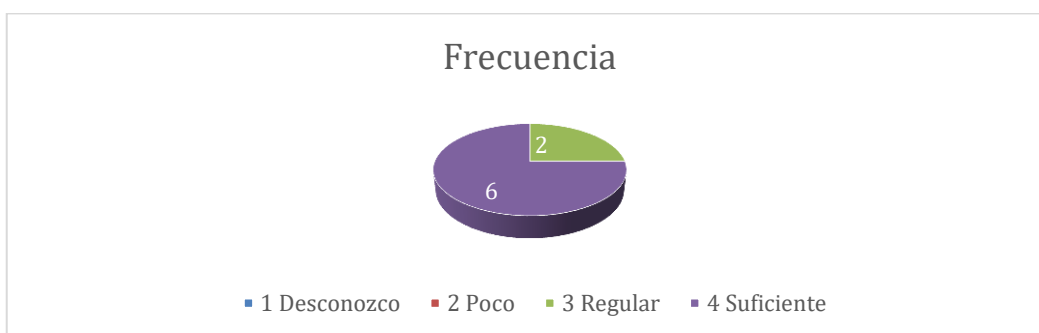
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	0	0%
2	Poco	0	0%
3	Regular	0	0%
4	Suficiente	8	100%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, podemos observar, que el 100% de los trabajadores tiene conocimiento de las funciones de una agencia de aduanas. Podemos concluir que los trabajadores previamente tienen base teórica de una agencia de aduanas.

2- ¿Tiene conocimiento del régimen de importación para el consumo?

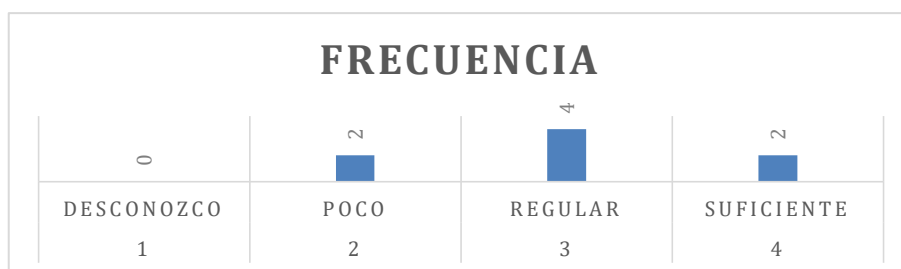
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	0	0%
2	Poco	0	0%
3	Regular	2	25%
4	Suficiente	6	75%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que $\frac{3}{4}$ de los trabajadores, tienen previo conocimiento del régimen de importación para el consumo. Se puede señalar que los colaboradores están continuamente actualizando sus conocimientos.

3- ¿Sabe lo que es un despacho anticipado?

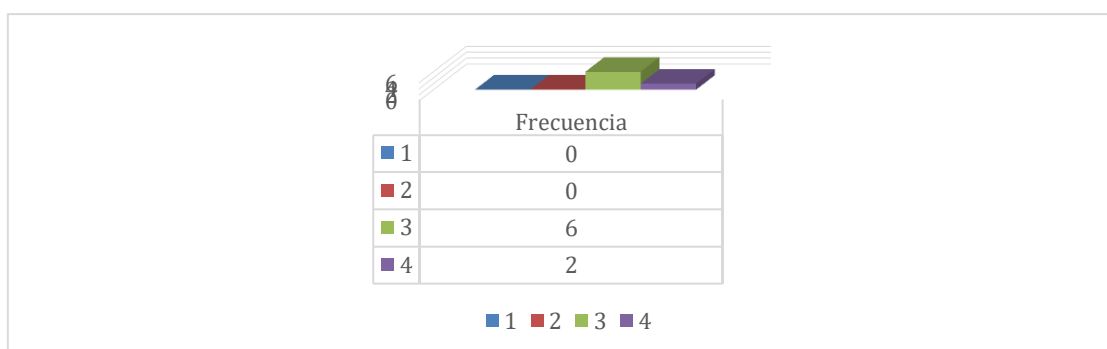
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	0	0%
2	Poco	2	25%
3	Regular	4	50%
4	Suficiente	2	25%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, se deduce que los conocimientos sobre despacho anticipado, 2/8 conocen poco, 4/8 conocen lo regular, y un 25% tiene conocimiento suficiente. Concluyendo que 2 de cada 8 trabajadores son especialistas.

4- ¿Conoce usted sobre el plazo del arribo del medio de transporte para un despacho anticipado?

Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	0	0%
2	Poco	0	0%
3	Regular	6	75%
4	Suficiente	2	25%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, se puede observar que el 80% conoce regularmente el plazo del arribo del medio de transporte para un despacho anticipado, y el 20% conoce lo suficiente. Podemos concluir que 2 de cada 8 trabajadores tiene conocimientos suficientes.

5- ¿Posee información sobre los documentos exigidos para una importación en un despacho anticipado?

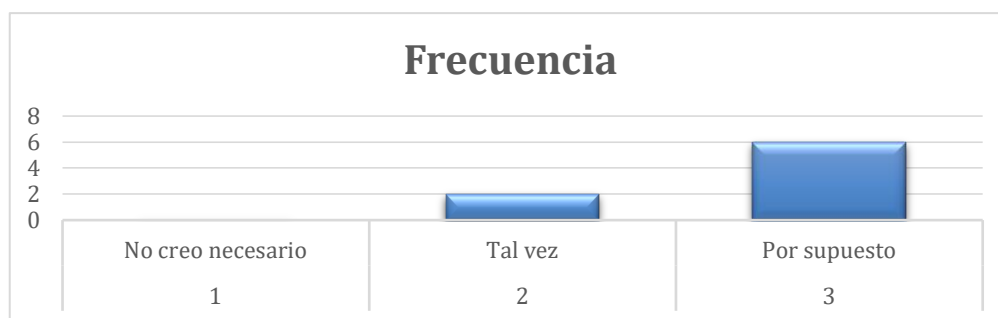
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	0	0%
2	Poco	0	0%
3	Regular	0	0%
4	Suficiente	8	100%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, se puede deducir que el 100% de los trabajadores poseen buen conocimiento de los documentos de importación.

6- ¿Le gustaría que la empresa establezca normas de estandarización en los procesos operativos del área de importación?

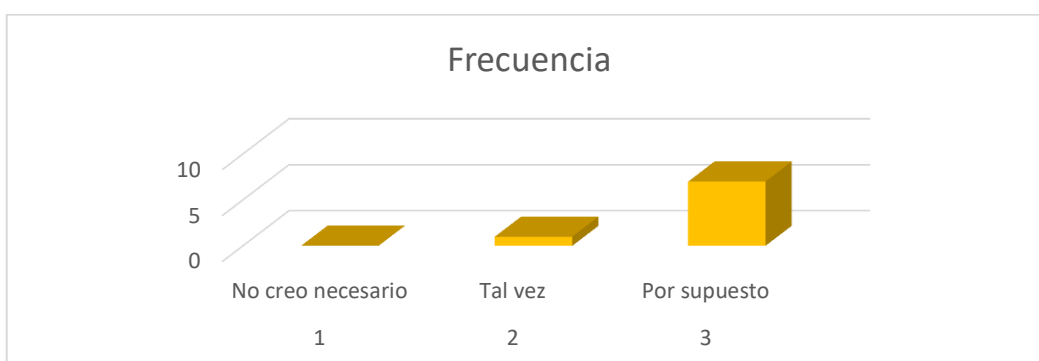
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	No creo necesario	0	0%
2	Tal vez	2	25%
3	Por supuesto	6	75%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los encuestados, el 25% del personal no está segura de establecer normas de estandarización en los procesos operativos del área de importación, y el 75% está de acuerdo. Concluyendo que $\frac{3}{4}$ del personal, está interesado en aplicar la propuesta.

7- ¿Cree conveniente que se realicen capacitaciones acerca de los procesos operativos en el área de importación en función a las normas estandarización?

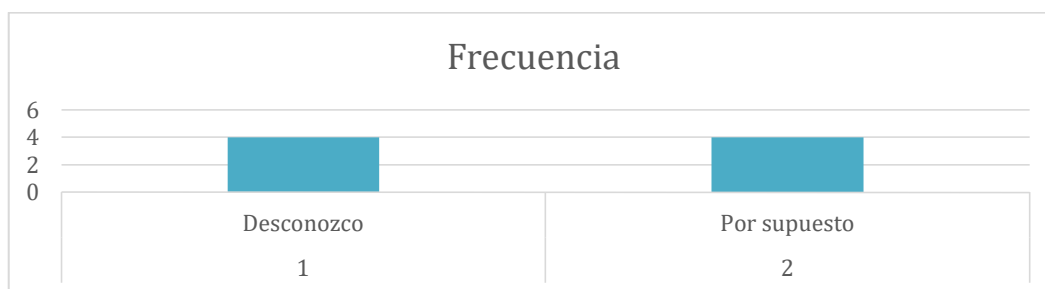
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	No creo necesario	0	0%
2	Tal vez	1	13%
3	Por supuesto	7	88%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, se puede decir que el 88% está de acuerdo con realizar las capacitaciones, y el 13% no está en dudosa decisión. Podemos concluir que 7 de cada 8 trabajadores tiene predisposición de parte de los trabajadores para optimizar la eficiencia en el trabajo.

8- ¿Tiene conocimiento que si no se logra numerar la DAM en el plazo previsto que otorga la SUNAT-ADUANA, se les aplicará la multa respectiva a los responsables?

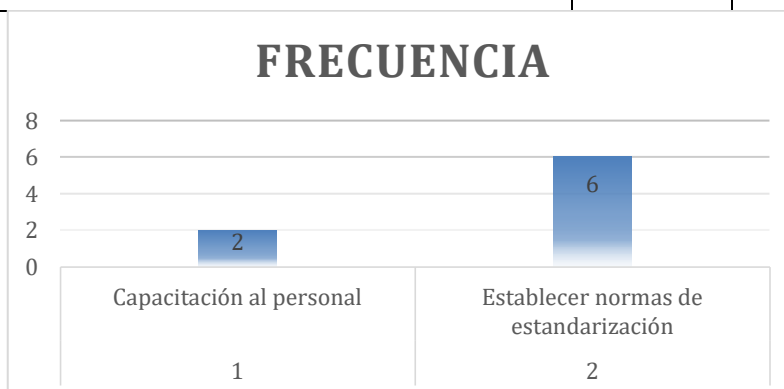
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Desconozco	4	50%
2	Por supuesto	4	50%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los encuestados, la mitad de los trabajadores desconoce la multa que impone la SUNAT-ADUANA ante el incumplimiento de sus obligaciones. La otra mitad si tiene información de la multa respectiva.

9- ¿Qué propone usted como trabajador para mejorar la satisfacción del cliente?

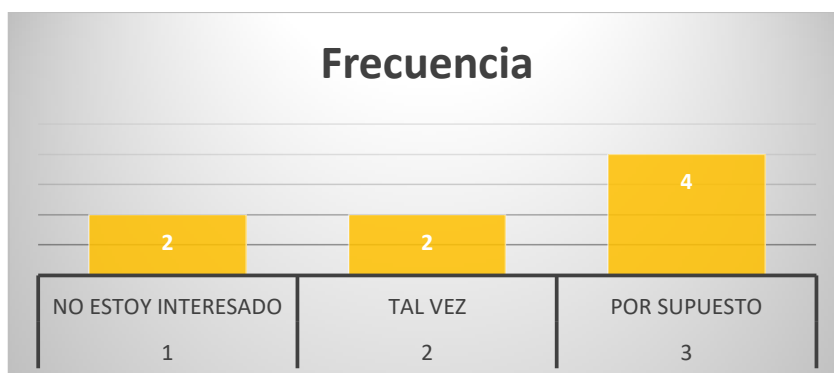
Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	Capacitación al personal	2	25%
2	Establecer normas de estandarización	6	75%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, $\frac{1}{4}$ de los trabajadores propone una capacitación al personal, y el 75% está de acuerdo en establecer las normas de estandarización. Concluyendo que 6 de 8 trabajadores tiene interés en mejorar la satisfacción al cliente.

10- ¿Tomaría usted un curso de liquidación con nuestras alianzas estratégicas para maximizar sus habilidades, y la productividad de la empresa?

Orden	Respuesta	Frecuencia	%
1	No estoy interesado	2	25%
2	Tal vez	2	25%
3	Por supuesto	4	50%
TOTAL		8	100%



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, el 25% no está interesado, otro 25% está en decisión dudosa, y el 50% si está interesado en llevar cursos de especialización de liquidación. Se puede concluir que la mitad de los trabajadores tiene interés en mejorar el rendimiento y productividad en la empresa.

Cuando los estándares están bien aplicados, es poco frecuente que existan errores de parte de los trabajadores del área de importación. Si la hubiera, puede manejarse:

Primera falta. Recibe una llamada de atención verbal y se notifica por correo para que puedan fundamentar su respuesta.

Segunda falta. Levantar un memorándum.

Tercera falta. Sanción de acuerdo con el reglamento interno de la empresa.

Estandarizar los procesos permite tener una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades de la empresa y otorgará beneficios como: Ahorros tanto en recursos económicos como en el tiempo de trabajo. Prevenir los errores humanos por falta de información o conocimiento sobre los procesos.

II. MARCO TEÓRICO

- Teorías, enfoques conceptuales en base a las variables encontradas en el problema a desarrollar.

PARA ORGANIZAR Y CONSTRUIR EL MARCO TEÓRICO:

Consiste en ordenar la información recopilada basada en criterios lógicos. Redactar el contenido, utilizando las palabras claves o guías que no debe ser extenso.

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Como antecedente internacional se tiene los trabajos de investigación científica realizado por bachilleres en mención a obtener el título profesional de diferentes áreas:

(Tierra Arévalo José Marcelo, Carrillo Manobanda Deyby Xavier, 2017)

La siguiente tesis está dirigida a la evaluación de la estandarización del proceso de control del modelo de auto M4 de la empresa Ciauto Cía. Ltda.

El presente trabajo investigativo está dirigido a la evaluación de la estandarización del proceso de control y su incidencia en la calidad del producto terminado en el modelo de auto M4 de la empresa Ciauto Cía. Ltda. Se puede apreciar que lograron identificar las inconformidades para establecer la calidad del producto.

Se identificó que en la empresa tenía defectos en las líneas productivas del modelo M4 debido a una inadecuada estandarización del proceso de control, originando una baja calidad del producto terminado; asimismo se detectó la rotación de inspectores sin tener una planificación adecuada, ocasionando retrasos en el cumplimiento de la producción y entrega del producto.

Se puede apreciar que se utilizó como recolección de datos dirigida al personal técnico administrativo de la empresa al jefe de manufactura, obteniendo como resultado que el defecto de la línea de producción es por la mano de obra y en las inspecciones de calidad no se puntualizan las líneas productivas.

Se puede concluir para la solución de estos problemas efectuados en la empresa, mejorar la productividad y la calidad de los productos e implementar el estándar de gestión de calidad, con la especificación técnica ISO/TS 16949 en la organización.

(Nope Herrera Yeimy Lorena , 2019) Esta tesis tiene como objetivo la reducción de costos y aumento en su productividad de la empresa Soloaseo Distribuciones SAS en la ciudad de Bogotá D.C, el propósito principal del presente trabajo es estandarizar los procesos.

Asimismo, los procesos fueron fraccionados en subprocesos los cuales fueron estandarizados por medio de procedimientos operativos estandarizados y diagramas de flujo, en el área de producción se realizaron diagramas de operaciones con sus respectivos tiempos para cada tarea. Permitiendo así a la empresa construir lineamientos, teniendo en cuenta áreas responsables, actividades y consecuencia de tareas. También se pudo determinar que las áreas que presentan mayores errores son las de compras y logística cuyas principales

causas es la pérdida de tiempo que disminuye la productividad y los tiempos de entrega de los proveedores.

Se puede concluir que se establece estandarización de los procesos operativos y administrativos de Soloaseo Distribuciones SAS. Para un mejor rendimiento en la empresa.

(Torres Cepeda, Juan Pablo, 2019) El presente trabajo propone la idea de desarrollar un diagnóstico estratégico de los procesos de gestión documental que se implementan en una institución del gobierno y debe estar en cumplimiento de acuerdo a la normativa legal vigente en su país en materia de gestión documental.

Podemos decir que las organizaciones actualmente, tanto públicas como privadas desconocen las actualizaciones legales, relacionadas hacia las buenas prácticas de gestión documental y una estandarización de procesos documentales.

El ámbito donde se desarrolla este diagnóstico es en la Secretaría de Gobierno-Dirección de Justicia, área donde se recibe diariamente documentos que deben ser archivados de manera adecuada, es por ello que implementarse un sistema de estandarización de gestión documental y base de datos para facilitar todos los procesos operativos de archivo en el área de la alcaldía de Villavicencio.

(Martínez Rodríguez, Carlos Eduardo, 2019) El siguiente trabajo plantea que en la organización se ha adelantado un desarrollo de avance en la preparación de un inventario de acuerdos comerciales en la compañía EQUIÓN ENERGÍA LIMITED, para que se pueda lograr un control sobre la información relevante del área del comercio. Sobre esta base de inventario se partirá para finalmente fortalecerlo con toda la investigación pertinente para el área de Relacionamiento con Socios.

Podemos conseguir reforzar los procesos de gestión de información y documentos alusivo a Auditorías y Acuerdos comerciales, así mismo fortaleciendo la administración de información de procesos cuidando la integridad en el área de Relacionamiento con Socios de la Vicepresidencia Comercial & Financiera.

Igualmente, la evaluación brinda un desarrollo que verifica la aplicación de un reglamento de procesos en los acuerdos establecidos por la compañía, que como resultado promete la transparencia y eficiencia en la organización. El proceso de auditoría con socios permite precisar un aprendizaje de cada descubrimiento.

Esta idea se enfoca en distinguir las necesidades del área comercial y fomentar un plan de reglas, normas de gestión para las auditorías y acuerdos comerciales.

Esta tesis tiene como objetivo principal efectuar y establecer una estrategia de planificación para realizar las condiciones de una manera correcta y satisfactoria, consiguiendo optimizar tiempo y pérdida de información de alta.

Se puede concluir que se logró la estandarización de procesos a través de una metodología documentada y definió el alcance para cada uno de los responsables de las tareas a ejecutar.

(Ariza Peña, Esperanza, 2020) El presente trabajo hace un diagnóstico a la empresa Diseños EXAN S.A.S (PYMES) dedicada a la confección y comercialización de prendas de vestir en la cual existen condiciones y entornos que disminuyen su competitividad, llevando una trayectoria en el mercado de doce años, tiempo en el cual ha logrado un crecimiento continuo pero a la vez durante los últimos cinco años la organización presentó patrones de comportamiento que han ocasionado graves problemas entre ellos el manejo inadecuado y obsoleto de herramientas, la desorganización en los procesos operativos de producción, tales como desperdicios en las materias primas, mayores tiempos de ejecución, originando así incumplimiento e insatisfacción en los despachos a los clientes y reducción significativa en la comercialización, perjudicando los ingresos de la empresa.

Por lo tanto, se propone identificar los métodos (procesos, actividades y procedimientos) que requieren estandarización de acuerdo a la Norma ISO 9001 y la fecha de su ejecución. en la empresa Diseños Exan S.A.S para un crecimiento organizado y sostenido a corto, mediano y largo plazo, utilizar estrategias para enfrentar estos factores a tiempo, que permita aplicar medidas correctivas o de mejora según sea el caso. Resalta además que la empresa en la industria colombiana tiene un excelente posicionamiento en la región por su calidad, mano

de obra y diseños exclusivos, esto sumado a su red de tratados y posición estratégica en su mercado nacional y América Latina.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Se incorpora como antecedente nacional, los trabajos de investigación científica realizados por bachilleres para obtener el título profesional de diferentes áreas.

(Fernández Sánchez, 2016) Este trabajo tiene como finalidad entender la influencia de la Gestión de procesos en la productividad laboral de la empresa ANYPSA Corporation S.A., distrito de Comas, año 2016., la muestra estaba conformado por 68 empleados, se utilizaron la técnica de la encuesta teniendo como herramienta un cuestionario de 20 preguntas, las cuales 10 estaban en función de la variable independiente y 10 dirigidos a la variable dependiente. Las informaciones fueron procesadas mediante el programa SPSS 22 obteniendo como efecto de que existe influencia significativa de la Gestión de Procesos en la Productividad Laboral de la empresa ANYPSA Corporation S.A., distrito de Comas.

El trabajo demuestra que hay relación entre una gestión de procesos y se logra mejorar la productividad al ser más eficientes los procesos y así obtener mejores resultados.

Una gestión de documentación permite una mejor producción para tener un resultado positivo coordinando y respetando las reglas y normas de una estandarización de procesos operativos.

(Arabus Illanes Yudy Yaritzza, 2017) La compañía BNP PARIBAS CARDIF S.A tiene claro que lo más esencial es ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, sin embargo, existen reclamos por demoras en las atenciones post venta y propias del producto SOAT, teniendo en cuenta que las quejas fueron incrementando, lo cual genera discrepancia entre los asegurados dando lugar a ocasionar malestar y posibles desafiliaciones.

Se propone un plan de control trimestral de los procesos presentes, para saber las nuevas ocasiones de mejora y poder actuar al respecto, debemos siempre

estar actualizados en la documentación y ajustes encontrados, además documentar las actividades que no tienen métodos de estandarizado.

Se sugiere al área de Suscripción SOAT, ejecutar capacitaciones al personal de trabajo de acuerdo a sus actividades, igualmente en las áreas involucradas en el cumplimiento de los requerimientos post venta.

Se llega a la conclusión que la eficacia de la creación de normas y reglas en un sistema de procesos es para mejorar la calidad del servicio, se debe identificar los procesos operativos estandarizados para promover confiabilidad en los asegurados, con el fin de que puede mejorar los procesos a través instrucciones y capacitaciones para el personal que labora en diferentes áreas de la compañía BNP PARIBAS CARDIF S.A. minimizando errores y obteniendo satisfacción de los clientes.

(Terzi Arias & Garmendia Castañeda, 2017) Esta tesis de investigación tiene como finalidad un ofrecimiento de estandarización de los procesos de la empresa GAR OIL, que se dedica a la comercialización a la venta de combustibles para el sector automotriz de la ciudad del Cusco, el cual busca obtener que los procesos se encuentren debidamente documentados.

También presenta una sucesión de procesos, formulando y estableciendo la cadena de valor, así como el mapa de procesos y luego procede a la descripción de cada uno de ellos y cómo impacta en la empresa.

Se puede concluir que la estandarización permite el establecimiento de normas y reglas con las que debe cumplir para una buena ejecución de los mismos y tener como resultado un modelo de gestión documentario para un mejor servicio al cliente, la cual beneficiara a la empresa en la que laboramos, mostrando la calidad de servicio que ofrecemos a través de una eficiencia operacional.

(Ynfantes Haro Diego Armando, 2017) Este trabajo tiene como finalidad aumentar la productividad de la empresa para perfeccionar el servicio de calidad previniendo penalidades o sanciones.

Al efectuar las propuestas de mejora, se logrará ampliar el indicador calidad de servicio en un 25% igualmente el indicador de productividad en un 28%. Se

midieron los indicadores económicos de progreso, consiguiendo un VAN de S/. 240,447 y un TIR de 37.85%, este tanteo nos indica que es viable la propuesta.

Se puede llegar a la conclusión que al contar con una estandarización de proceso mejorará la calidad del servicio al igual que la productividad llevando a tener indicadores económicos positivos para la organización e influenciar de manera efectiva en la satisfacción del cliente de la Comercializadora Eléctricos REXEL S.A.C.de la ciudad de Trujillo.

(Córdova Herrera J. C. and Martínez Cárdenas O. A., 2018) Tiene el objetivo de mejorar las normas de procesos operativos de las medianas y pequeñas empresas de la región de Cajamarca que tiene el rubro de elaboración de quesos.

Se puede decir que a través del diagnóstico se pueden observar que los problemas primordiales son los procesos, costos elevados de producción y la baja productividad de la materia prima para luego realizar un proceso de planeamiento y control de producción basado en la gestión por procesos y estandarización del proceso productivo buscando lograr aumentar la productividad y así mismo el crecimiento de las Mype.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 Estandarización:

Se llama también normalización, la estandarización es un proceso que se lleva a cabo para crear y aplicar normas, reglas que se emplean a nivel general en un cierto contexto, es posible que se logre un ordenamiento que contribuye para resolver un problema potencial o real.

El propósito de la estandarización es el método de reglas que permite el crecimiento de la labor de una tarea para que todos los empleados que participan del sector obtengan un aprovechamiento de dicho orden. **(Pérez, 2017)**

2.2.2 Procesos:

Los procesos es una forma de comprender una agrupación de tareas, conjunto de actividades, ayuda a entender la globalidad de la tarea que todos nosotros desempeñamos. Entonces ofrece una visión de la estructura y da respuesta a un ciclo completo, desde cuando tenemos contacto con el cliente hasta que el servicio sea recibido de forma satisfactoria por el cliente. **(ISO 9000, 2016)**

2.2.3 Procesos Operativos:

Los procesos están conectados de forma directa con la ejecución del producto o servicio. Los procesos operativos cuentan con una visión del cliente muy completa, desde el entendimiento, conocimiento de los requisitos, hasta la realización de un examen de satisfacción, un ejemplo de procesos sería el siguiente: Se tomará el pedido de nuestro cliente, luego se coordinará el proyecto o trabajo, se elabora, obtiene una revisión final. **(ISO 9001, 2015,2016)**

2.2.4 Estandarización de Procesos:

Según **falzatev**, la finalidad de la estandarización permite alcanzar que los procesos de producción en diferentes áreas se realicen de la misma forma bajo las mismas reglas y normas de control.

Por ejemplo, si se expande una empresa abriendo sucursales en diferentes partes del país, es primordial hacer y lograr la estandarización de los procesos para que se pueda replicar el éxito del negocio.

Es sencillamente implantar un nivel de operación apoyado en un estándar para cumplir la determinación del servicio y la condición del cliente. La Norma ISO 9001 nos brinda la estructura para la organización de estos estándares. Los siguientes pasos para realizar la estandarización de procesos son:

- Se define un método a estandarizar.

- Efectuamos el estudio del método actual comparando con el estándar establecido a implementar.
- Se reconocen las diferencias y se realizan los ajustes al procedimiento, incorporando la utilización de registros de control.
- Experimentamos o probamos el nuevo método.
- Documentamos el método.
- Desplegar al empleado y adaptarlo. **(ISO 9001, 2016)**



Figura Nº 2: Metodología de estandarización

Se ha considerado el diagnóstico de la empresa LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C. que me encuentro laborando actualmente en el periodo del 2016 hasta el 2021, donde he desarrollado diversas actividades en la nacionalización de mercancías provenientes del exterior que pertenecen al régimen de importación para el consumo y cumplir un conjunto de formalidad exigidas por la autoridad competente que es la SUNAT ADUANAS.

III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada esta propuesta de forma tal que permita obtener la información necesaria para el desarrollo de los objetivos propuestos, presentada de la siguiente manera.

En la empresa LBC AGENTES DE ADUANAS se logró identificar deficiencias en los procesos operativos como el manejo de documentos, tales como: Factura comercial, documentos de embarque, Packing List, Póliza de seguro, Certificado de origen y permiso mercancías restringidas u otros de acuerdo a su naturaleza.

Los clientes manifestaron insatisfacción al no lograr su numeración para el envío de la mercancía en el plazo previsto ya que a partir del 07 de junio del 2020 la Superintendencia de Administración Tributaria de Aduanas incluye el DL N° 1433 sobre las importaciones y modifica a la Ley General de Aduanas N° 1053-2018EF. Las actividades se desarrollaron en el área de operaciones a partir del 01/09/2017 hasta el 01/09/2020.

2.3 PROCEDIMIENTO

2.3.1 Recepción y revisión de la documentación del despacho:

Los documentos como la Factura Comercial, Documentos de embarque, Packing List, Póliza de seguro (opcional) y certificado de origen, en el cual se verifica los datos del cliente como la razón social, dirección y otros.

2.3.2 Asignación de partidas arancelarias:

Se debe declarar la sub partida nacional correctamente y se verificará los tributos aduaneros como el arancel, Impuesto general a las ventas, Impuesto selectivo al consumo, Impuesto de promoción municipal.

3.1.3 Identificación de la mercancía restringida para solicitud de permisos de importación correspondientes:

Se revisa en la lista publicada por las entidades públicas como DIGESA, DIGEMID, MTC, SENASA, si la mercancía a declarar es prohibida y restringida, en caso de ser restringida, se solicita el permiso y la resolución DIGEMID.

2.3.3 Revisión de Certificado de origen:

Para el caso de despachos con certificado de origen, se revisa el borrador del mismo, para poder acceder a rebajas arancelarias verificando los Acuerdos Comerciales, dependiendo del origen de la mercancía. El Perú tiene suscritos tratados de libre comercio con algunos países y los importadores tienen beneficio cuando su mercancía proviene de aquellos países que tienen acuerdo comercial, otorgándoles una rebaja arancelaria.

2.3.4 Liquidación de la DAM y culminar el borrador para la revisión / Impresión del borrador:

Se transcribe los datos de los documentos de importación de la declaración aduanera de mercancía (DAM) a través del software aduanero SOFTPAD, donde se imprime un borrador para la revisión donde verifican si los datos se encuentran correctamente en el formato y evitar multas. **(Ver figura N° 3 y N° 4).**

2.3.5 Entrega de observaciones al sectorista respecto al despacho previo a la numeración, mediante correo con copia a los revisores:

Se le indica a los sectoristas de cualquier incidencia e irregularidades que se presentan en los documentos que se van a presentar a la autoridad aduanera.

2.3.6 Corroborar el correcto cálculo de los derechos e impuestos de los documentos y en el sistema de la Agencia de Aduanas SOFTPAD:

Verificamos la correcta valoración de la mercancía (Correcto cálculo de los valores incluyendo los gastos para llegar a la base imponible CIF).

2.3.7 Envío de la DAM al Sistema integrado de gestión aduanera (SIGAD):

Se envía por vía electrónica a través del sistema SOFTPAD la declaración a la SUNAT ADUANAS que realizará en forma aleatoria la numeración para posteriormente efectuar el pago de los impuestos aduaneros y se le asigne los canales de control. **(Ver figura N° 5)**

2.3.8 Realizar reportes de DAM liquidadas por mes (Numeradas y avanzadas):

Se realiza un reporte de los despachos numerados para controlar los plazos de vencimiento de rectificaciones y regularización.

- Blanco: Despachos no numerados.
- Amarillo: Despachos numerados con datos provisionales
- Rojo: Despachos rectificadas con datos definitivos y culminados.

(Ver figura Nº 6)

2.3.9 Hacer las rectificaciones electrónicas post-numeración:

Las rectificaciones se realizan en el caso de que los funcionarios de la SUNAT (especialistas) te notifiquen alguna observación como marca , modelo , país de origen u otros para su posterior rectificación en los plazos previstos y no ser acreedores de una multa. El plazo que otorga la SUNAT para una rectificación es de 15 días después de la fecha de descarga.

2.3.10 Elaboración de expedientes para presentación ante aduanas:

Se elabora un documento físico para la presentación ante la ADUANA para su respectiva corrección en caso se observa una irregularidad en la DAM.

3.1.12 Regularizar los despachos anticipados y urgentes:

Los plazos para regularizar los despachos son de 15 días calendarios después de la fecha de descarga, por lo tanto se tiene que enviar a la SUNAT la nueva declaración de la DAM con los datos correctos (peso de la mercancía) exigidos por la SUNAT.

2.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

Nuestra empresa LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C tiene alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales entre las cuales tenemos:

3.2.1 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR): CAL.UNO OESTE NRO. 050 URB. CORPAC (ESPALDA MINISTERIO DEL INTERIOR) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO.

Tienen como objetivo estratégicos institucionales la promoción de la internacionalización de la empresa. MINCETUR otorga capacitación, seminarios como facilitador de comercio exterior, así mismo de las ferias internacionales nuestros clientes importadores puedan tener acceso a la compra de su mercancía.

3.2.2 Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas: (DIGEMID):

Ubicado en AV. OSCAR R. BENAVIDES NRO. 3008 DPTO. 302 BQ. R LIMA - LIMA – LIMA.

- ✓ Tiene como función inspeccionar los establecimientos farmacéuticos, otorga permisos o autorizaciones para medicamentos al territorio nacional.
- ✓ Permiso DIGEMID en caso la mercancía sea restringida. (Ver figura N° 7)

3.2.3 Asociación de Exportadores (ADEX): AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 2875 URB. EL JACARANDA LIMA - LIMA - SAN BORJA.

- ✓ Trámite certificado de Origen.
- ✓ Brindar asesoría de comercio exterior a los operadores logísticos y agencias de aduanas.
- ✓ Ofrece contribuir con la competitividad de las empresas a través de charlas, capacitaciones dirigidas a personas involucradas en las exportaciones e importaciones.

3.2.4 Cámara de Comercio de Lima: Con domicilio en Av. Giuseppe Garibaldi 396, Jesús María 15072.

- ✓ Facilita a las empresas de aduanas y facilitadores otorgar certificados de origen, documentos exigidos por la autoridad aduanera para la obtención de reducción de aranceles sujeto a los tratados de libre comercio. **(Ver figura N° 8)**

3.2.5 Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) (Ver figura N° 9)

Una de las principales funciones es proponer al Ministerio de Economía y Finanzas la reglamentación de las normas tributarias aduaneras. Es un organismo descentralizado de economía y finanzas que a través de su página web www.sunat.gob.pe brinda información de procedimientos aduaneros, comunicados y boletines e inspeccionar, fiscalizar y controlar las agencias de aduanas.

3.2.5.1 Aduana Marítima: Sede Av. Gamarra N° 680 – Chucuito – Callao.

Nos brinda cursos de especialización para sectoristas, supervisores, liquidadores aduaneros y despachadores de aduanas.

3.2.5.2 Aduana Aérea: Centro Aéreo Comercial, Av. Elmer Faucett, Callao 07036

Nos facilita entrega de documentos, orientaciones a los importadores, capacitaciones y charlas a los operadores de comercio exterior.

Nuestra empresa tiene conexión con otros operadores logísticos como TALMA, VILLAS OQUENDO, FARGOLINE, NEPTUNIA, FEDEX entre otros.

2.5 PROPUESTAS DE MEJORA

2.5.1 Estandarización de procesos operativos.

2.5.1.1 Recepción de documentación para cumplir los plazos previstos.

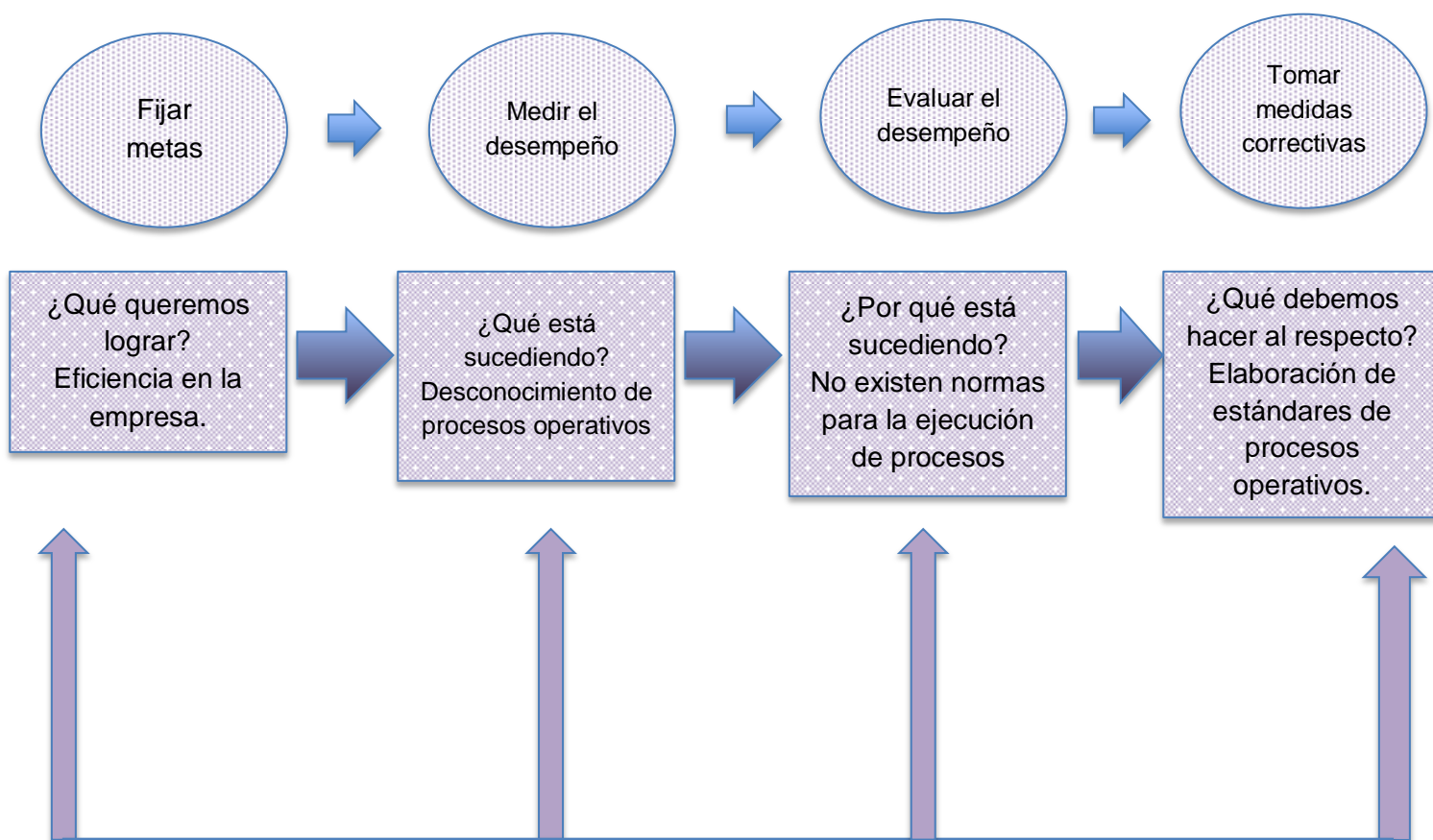
Problema: Recepción de documentos inadecuados e incompletos en el plazo previsto para una importación al consumo en el área de operaciones.

Caso: Una importación para el consumo de la ciudad de NINGBO (CHINA) tenía como fecha estimada de arribo (ETA) el 28/08/2020 en el cual se debió declarar la DAM a la aduana marítima días antes de su llegada, por el cual no teníamos la documentación completa como factura comercial, documento de embarque, Packing List, certificado de origen y póliza de seguro. **(Ver figura N° 10)**

Se utilizó la estrategia de declarar la DAM con datos provisionales y datos que no tienen relación con la matriz para no ser acreedores de una multa y así en días posteriores hacer la rectificación en el plazo establecido con la documentación original y completa. Esto asegura que cada función que ejecuta el área brinda buena atención a nuestros clientes.

Se hizo la propuesta de elaborar normas de estandarización de los procesos operativos para lograr mejorar el rendimiento en la empresa.

2.5.1.2 Esquema de la propuesta de las normas de estandarización:



Fuente Elaboración propia

Una herramienta importante de esta propuesta es enfocar el problema general de la recepción de documentación incompleta que es de forma continua por los colaboradores en su desempeño actual.

Desconocimiento de los documentos exigidos por la autoridad aduanera para la nacionalización de mercancía para el consumo.

Se llegó al acuerdo de realizar un ciclo de capacitaciones donde se enseñó las nuevas normativas de la ADUANA para una importación anticipada para su control y evaluación.

Dicho evento se realizó los sábados de 10:00 am a 12.00pm vía ZOOM donde se tocaban los temas y actualizaciones de artículos de la Ley General de Aduanas a través del supervisor Cristhian Millones.

Como resultado se realizó las normas de estandarización de procesos operativos de la importación para el consumo involucrando documentos y plazos.

2.5.1.3 Normas:

2.5.1.3.1 Paso 1: Recepción de documentos originales 5 días antes de la fecha de arribo de la nave: Duración 24 horas.

- ✓ Documento embarque (Ver figura N° 11)
- ✓ Factura Comercial (Ver figura N° 12)
- ✓ Aviso de Llegada (Ver figura N° 13)
- ✓ Póliza de Seguro (Ver figura N° 14)
- ✓ Packing List. (Ver figura N° 15)
- ✓ Certificado de origen (Ver figura N° 16)
- ✓ Permisos de mercancía restringidas que requieren (DIGEMID, SENASA, DIGESA, MTC).

2.5.1.3.2 Paso 2: Verificación y control de los datos de los documentos: Duración 12 horas.

- ✓ La razón social y dirección del importador (Consignatario) y proveedor.
- ✓ La naturaleza de la mercancía para verificar si está prohibida o restringida.
- ✓ Revisión de Certificado de origen para obtener beneficio de su reducción arancelaria y otros.

2.5.1.3.3 Paso 3: Envío de observación por vía electrónica a los clientes en un plazo de 24 horas. Duración 12 horas.

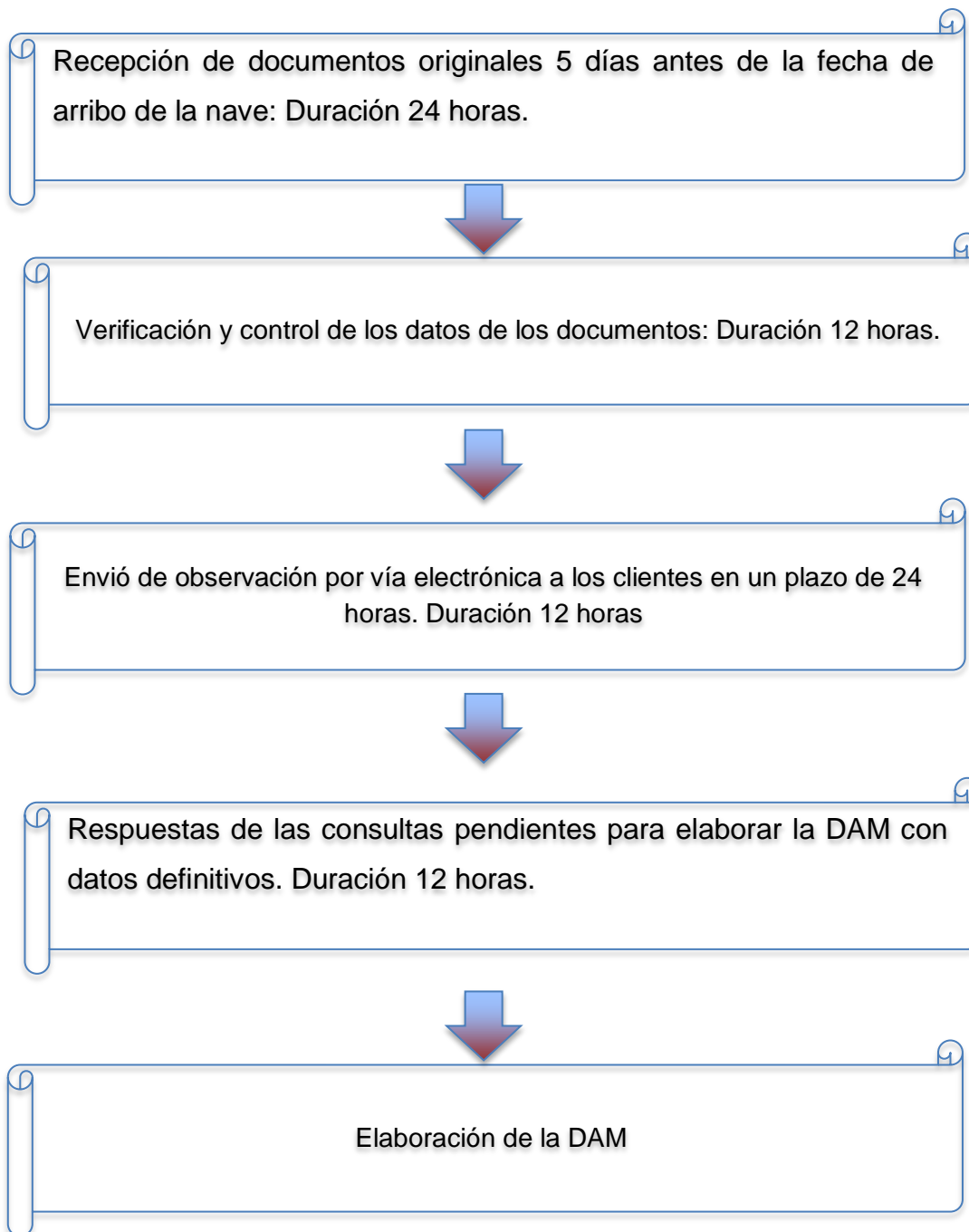
- ✓ Permisos de mercancía restringida entre otros.

2.5.1.3.4 Paso 4: Respuestas de las consultas pendientes para elaborar la DAM con datos definitivos. Duración 12 horas.

2.5.1.3.5 Paso 5: Elaboración de la DAM. Duración 12 horas.

- ✓ Llenado de la declaración aduanera de mercancía a través del sistema SOFTPAD.
- ✓ Cálculo de los tributos aduaneros:
- ✓ Formato "A". (Ver figura N° 17)
- ✓ Formato "A1" (Ver figura N° 18)
- ✓ Formato "B" (Ver figura N° 19)
- ✓ Formato "C" (Ver figura N° 20)
- ✓ Posteriormente su numeración antes de la fecha de llegada.

Estandarización de procesos operativos y su influencia en la productividad de la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C Jesús María -2021



Fuente: Elaboración propia.

IV. RESULTADOS

Para fijar los resultados se determinaron las normas de estandarización de los procesos operativos y procedimientos en el Área de operaciones de importación, de tal forma que se pudiera definir las causas que originaron la deficiencia en la atención de nuestros clientes y que se pueden mejorar con la implementación de estrategias para reducir costos, tiempo, asimismo evitar las multas aplicadas por la SUNAT-ADUANAS.

Posteriormente se procedió a aplicar la encuesta mediante un cuestionario que contenía una serie de preguntas sencillas, el encuestado va ahorrar tiempo porque solo marcó por cada pregunta una respuesta. De esta forma se pudo obtener puntuaciones para interpretar, por cada opción de respuesta seleccionada.

La encuesta se llevó a cabo el 08 de agosto del 2020 en el área de operaciones de importación, teniendo como muestra a Diez clientes potenciales, terminando de recopilar los datos obteniéndose los siguientes resultados:

Encuesta

Implementación de estandarización para clientes de la empresa LBC AGENTES DE ADUANAS S.A.C.

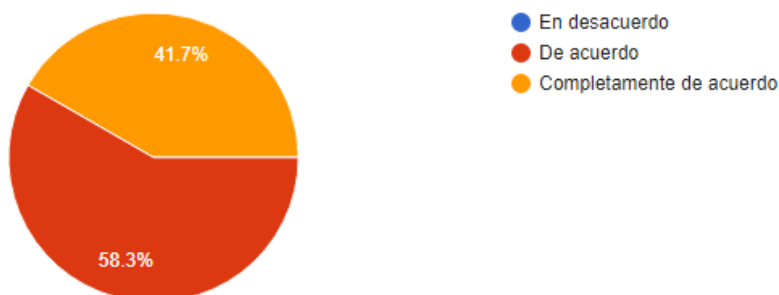


03 de Febrero del 2020

Estimado cliente el objetivo de la encuesta es para lograr la aplicación de la estandarización de los procesos operativos.

1. ¿La calidad de servicio que ofrece la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C. satisface a las necesidades de los clientes?

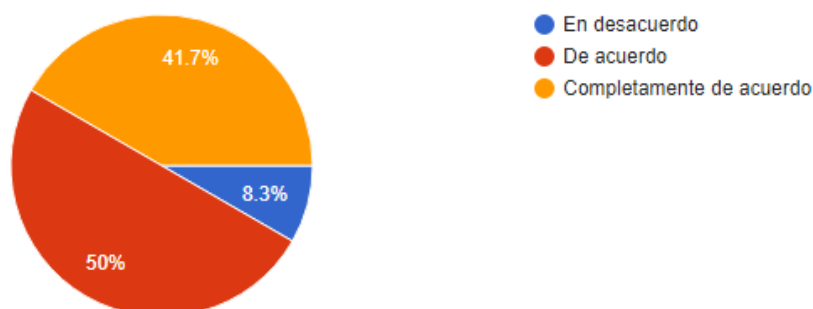
12 respuestas



Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 58.3% considera de acuerdo y el 41.7% completamente de acuerdo que satisfacen las necesidades de los clientes.

2. ¿Cree usted que es necesario realizar actualizaciones de las normas legales de la SUNAT-ADUANAS para nuestros clientes?

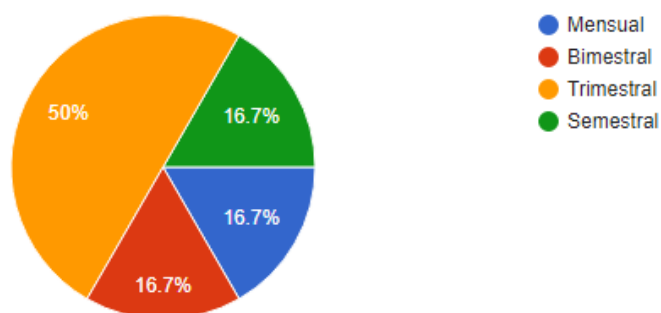
12 respuestas



Análisis e interpretación: Se puede determinar que si se necesita dar prioridad a la actualización de normas legales por el alto porcentaje que corresponde al 50% de los encuestados.

3. En qué periodo de tiempo le gustaría usted como cliente recibir la charla de actualización de normas legales:

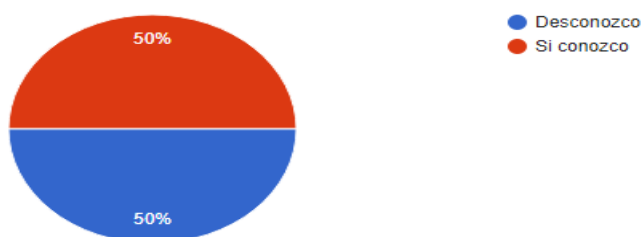
12 respuestas



Análisis e interpretación: Se puede apreciar que el 50% de nuestros clientes pueden tener acceso a la charla de actualización cada tres meses.

4. ¿Usted como importador-cliente tiene conocimiento de los documentos exigidos para la numeración de la DAM por la SUNAT-ADUANAS?

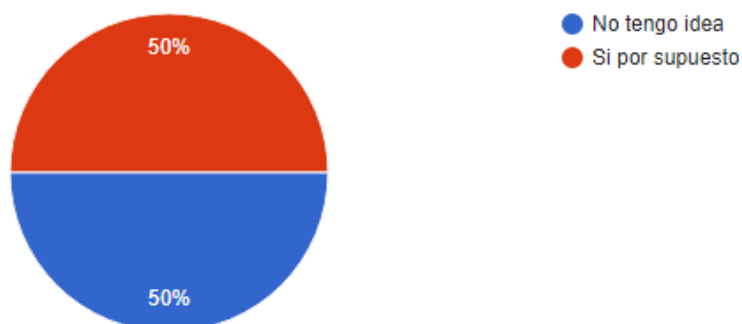
12 respuestas



Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se tomó como muestra a 12 clientes potenciales. Se puede apreciar que el 50% tienen conocimiento en los documentos exigidos para una importación.

5. ¿Sabe usted que unas de las causas que originan la demora de obtener el levante de mercancía es por la documentación incompleta?

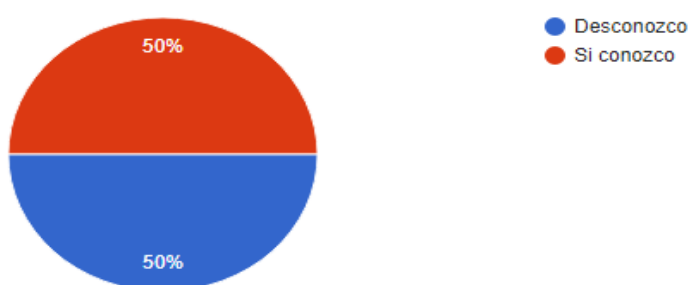
12 respuestas



Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se deduce que el 50% de clientes conocen las causas que originan la demora para el levante de la mercancía y el otro 50% desconocen las causas.

6. ¿Sabe usted, que las mercancías llegadas a nuestro territorio aduanero de un despacho anticipado fuera del plazo previsto será sometido a una sanción o multa por la SUNAT?

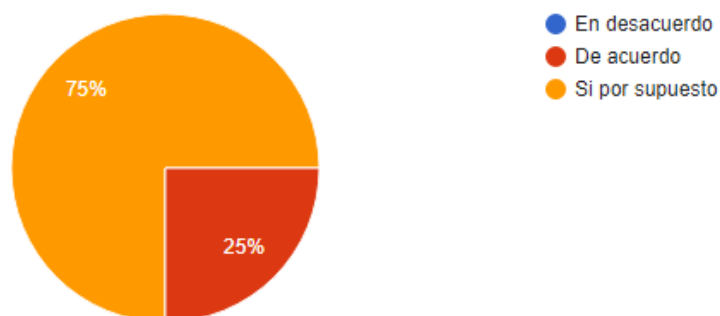
12 respuestas



Análisis e interpretación: Según los datos obtenidos la mitad de nuestros clientes tienen conocimiento sobre la sanción de numerar un despacho anticipado fuera del plazo previsto, solo el 50% de los clientes está informado y el otro 50% de los clientes desconoce, arriesgándose a ser sancionados por la SUNAT.

7. ¿Le gustaría tener charlas de capacitación de estandarización de procesos operativos de una importación?

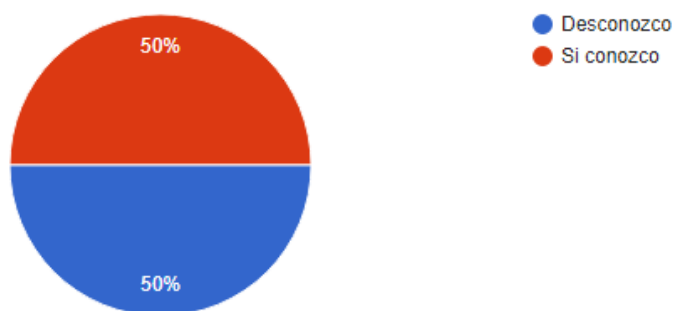
12 respuestas



Análisis e interpretación: Se puede apreciar de los resultados obtenidos que las tres cuartas partes de nuestros clientes señalan un si por supuesto en capacitación. Podemos concluir que los clientes tienen predisposición para asistir a las charlas de capacitación de estandarización de procesos para conseguir el beneficio de una labor establecida.

8. ¿Tiene conocimiento respecto a su producto si es restringida o prohibida para su ingreso al territorio nacional?

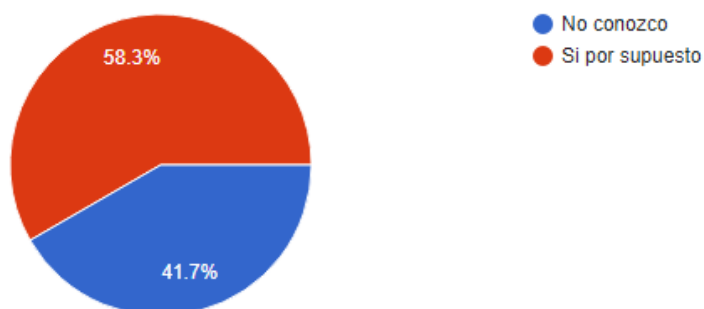
12 respuestas



Análisis e interpretación: Los resultados indican que hay parcialidad con respecto a conocimientos si la mercancía está prohibida o restringida.

9. ¿Tiene información usted, como cliente los beneficios que otorgan los Tratados de Libre Comercio para la reducción de impuestos?

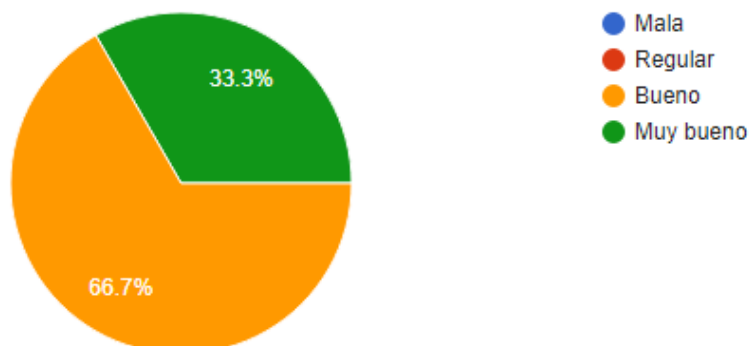
12 respuestas



Análisis e interpretación: Podemos señalar que un total de 58.3 % conocen los beneficios arancelarios de los tratados de libre comercio para que su producto sea competitivo en el mercado nacional y el 41.7 % desconocen de este beneficio.

10. En que escala ubicaría usted la atención al cliente con respecto a los tramites administrativos de la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C?

12 respuestas



Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 66.7% de los clientes se encuentran conforme con el servicio de trámites administrativos de la empresa. Lo que demuestra que nuestros clientes tienen confianza en el logro empresarial.

V. CONCLUSIONES Y APORTES (Beneficios obtenidos)

- ✓ Se puede concluir que nuestros clientes fidelizados tienen buena opinión respecto a nuestra labor administrativa, respaldando nuestra confianza y transparencia de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- ✓ Se logró la recepción de documentos de importación al plazo previsto, aplicando la estandarización de procesos operativos y se logró obtener la reducción de costos y trámites administrativos a menor tiempo.
- ✓ El personal capacitado garantiza a la empresa la eficiencia en cada uno de sus procesos, logrando satisfacer las necesidades de los clientes y fidelizarlos.
- ✓ El soporte económico y financiero de la empresa permite cumplir con todas sus obligaciones y brindar un buen servicio asegurando la calidad en los procesos operativos.
- ✓ La calidad de servicio mejoró con la implementación de la estandarización de los procesos operativos en el Área de importación, logrando la satisfacción de los clientes.

VI. RECOMENDACIONES.

- ✓ Evaluar las necesidades y potencial de cada colaborador en relación a su puesto laboral, toda estandarización de procesos operativos debe dar respuesta a una necesidad, a una carencia del servicio de calidad a los clientes potenciales.
- ✓ Seguir con el proceso de capacitación a todas las áreas involucradas de la empresa que puedan brindar una mejor gestión administrativa.
- ✓ Se sugiere que en casos de que exista una infracción de multa al trabajador, sea en forma proporcional de acuerdo a su ingreso económico e involucre a las personas responsables.
- ✓ Se recomienda a la empresa brindar asesoría y charlas de actualización trimestralmente al cliente para poner en conocimiento las nuevas normativas de la empresa y de la SUNAT.
- ✓ Desplegar al personal la distribución de boletines de la SUNAT, trípticos de las nuevas normas de estandarización en los procesos operativos de la empresa para el conocimiento de nuestros clientes.

VII. REFERENCIAS

7.1 LISTA DE FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.

Arabus Illanes Yudy Yaritza. (2017). *Estandarización de procesos para mejorar la calidad del servicio del área de suscripción SOAT de la compañía de seguros BNP PARIBAS CARDIF S.A.* Obtenido de Tesis para obtener el título profesional de: Ingeniero Industrial. San Isidro, 2017. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1373/Arabus_IYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ariza Peña, Esperanza. (2020). *Estandarización de los procesos de la empresa Diseños Exan SAS.* Obtenido de Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas. Universitaria Agustiniiana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de Administración de Empresas Bogotá, D.C. UNIVERSIDAD AGUSTINIANA

Bravo, J. (2018). *fdocuments*. Obtenido de <https://fdocuments.mx/document/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrascopdf.html>

Córdova Herrera J. C. and Martínez Cárdenas O. A. (2018). *Propuesta de un proceso de planeamiento y control de la producción, basado en la gestión por procesos y estandarización del proceso productivo para mejorar la productividad de las MYPE del sector lácteo en la provincia de Cajamarca.* Obtenido de Para obtener el título de Ingeniero Industrial. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC), Lima, Perú.: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625580>

Fernández Sánchez. (2016). *Gestión de procesos y su influencia en la productividad laboral de la empresa ANYPSA CORPORATION S.A.* Obtenido de En la tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Distrito de Comas, año 2016.: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2416/Fernandez_SD A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO9000.(2016). *Proceso*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21290/Rom%c3%a1n%20Torres%20Rosal%c3%ad%20%20Zu%c3%b1iga%20Javier%20Rodrigo%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

ISO 9001. (2015,2016). *Procesos operativos*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21290/Rom%c3%a1n%20Torres%20Rosal%c3%ad%20%20Zu%c3%b1iga%20Javier%20Rodrigo%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

ISO 9001. (2016). *Estandarizacion de procesos*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21290/Rom%c3%a1n%20Torres%20Rosal%c3%ad%20->

%20Zu%c3%b1iga%20Javier%20Rodrigo%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Martínez Rodríguez, Carlos Eduardo. (2019). *Estandarización de procesos de gestión y tratamiento efectivo de información. Relacionamiento con socios, para optar el título de Administración de Empresas. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA*. Obtenido de Tesis/Trabajo de grado - Monografía – Pregrado. BOGOTÁ D.C.: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43970/CARLOS%20EDUARDO%20MARTINEZ%20RODRIGUEZ%20Taller%20Grado%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Nope Herrera Yeimy Lorena . (2019). *Estandarización de los procesos operativos y administrativos de SOLOASEO Distribuciones SAS*. Obtenido de Para optar el título de Ingeniero de Producción. UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS Facultad Tecnológica proyecto curricular ingeniería de producción Bogotá D.C.

Pérez,J.(2017).*Definición de estandarizacion*. Obtenido de <https://definicion.de/estandarizacion/>

Terzi Arias & Garmendia Castañeda. (2017). *Estandarización de procesos en el grifo GAR OIL EIRL según el modelo de gestión por procesos*. Obtenido de En la tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. CUSCO 2017.:UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1340>

Tierra Arévalo José Marcelo, Carrillo Manobanda Deyby Xavier. (2017). *Estandarización del proceso de control y su incidencia en la calidad del modelo m4 en la empresa CIAUTO CIA. LTDA*. Obtenido de Trabajo de titulación bajo la modalidad de Estudio Técnico previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial. AMBATO –ECUADOR.: <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/425/1/Trabajo%20de%20Titulacion%20Deyby%20Xavier%20Carrillo%20Manobanda.pdf>

Torres Cepeda, Juan Pablo. (2019). *Gestión Documental para la Estandarización y Sistematización de la Base de Datos y Archivo de la Secretaria de Gobierno – Dirección de Justicia, Alcaldía de Villavicencio. Colombia*. Obtenido de Informe de trabajo de grado como requisito previo para optar al título de Administrador de Empresas. Universidad Cooperativa de Colombia.: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11256/1/2019_gestion_documental_estandarizaci%C3%B3n.pdf

Ynfantes Haro Diego Armando. (2017). *Modelo de estandarización de los procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente de la comercializadora ELECTRICOS REXEL S.A.C*. Obtenido de En la tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial Trujillo, 2017: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11592>

ANEXOS:

Figura Nº 3 Llenado de datos de información en el sistema.

ION 5.5 (FEBRERO 2021) PC-SERVER

SOFTPAD
SOFTWARE PARA ADUANAS S.A.C.

DVA DE LA O/21-210443-10A IMPORTACION PARA EL CONSUMO A (15/02/2021)

Datos Generales | Items | CLIENTE : IMPLANTES EUROPEOS S.A.C.

Importador: 00770 Kilos Neto: 262.000 Vta. Sucesiva: 0.000 US\$ Prorratear: S
 Represen.: 01 VON KOELLER ROMÁN BOGSLAV PABL Kilos Bruto: 262.000 Flete: 2.495.236 US\$ Prorratear: S
 Tipo Despacho: 0-0 DIFERIDO Tipo Seguro: 3 CON POLIZA DE SE Seguro: 130.454 US\$ Prorratear: S
 Tipo de Prorrateo: 3 POR FACTURA 8.16 Gtos.: 256.485 US\$

Sec DVA: 001 0000003534 EURO SILICONE SAS
 Direcc. Proveedor: Z.I. DE LA PEYROLÈRE, BP 68 - 84402 APT CEDEX - FRANCE
 País Proveedor: FRANCIA Naturaleza Trans.: 11
 Cond. Proveedor: 1 FABRICANTE Cod. Intermediario:
 Correo Proveedor: contact@ccaesthetics.com Forma de envío: 1 UNICO
 Término Transac.: EXW EN FABRICA Nivel Comer. IMP: 3
 Lugar Transacción: APT Versión: 3 VERSION 2010 Numero Envios: 1

CONDICIONES DE LA TRANSACCION: 7.1 N 7.2 N 7.3 N 7.4 S 7.5 N 7.6 N 7.7 N 7.8 N 7.9 N 7.10 N 7.11 N 7.12 N 7.13 N 7.14 N 7.15 N 7.16 N
 D.A.V. Casillero (80) Documentos de Soporte del B (CAN) Medios de pago del B (CAN)

Sec.	Nº Factura	Fecha	Ind.	Nº de B/L o Guía Aérea	P.Orig.	P.Adq.	P.Emb.	Mon.	8.11 Prec.Factura	8.11 Prec.Fact. USD	P?	Mon.8.14
001	0020-034784	22/02/2021	1	LYSA21069209	FR	FR	FR	USD	63038.560000	63038.560000	S	USD

Cantidad de Facturas: 1

Agregar Factura Borrar Terminar Ver Totales de la DVA >>

Figura Nº 4. Llenado de datos de información en el sistema.

DVA DE LA O/21-210443-10A IMPORTACION PARA EL CONSUMO A (15/02/2021)

Datos Generales | Items | CLIENTE : IMPLANTES EUROPEOS S.A.C.

Sec. DVA: 001 EURO SILICONE SAS Clasificación Arancelaria Descripciones Mínimas y Anexos:
 Sec. Fact.: 001 0020-034784
 Items: 54 **AUTORIZ.**

X	Item	Partida	5.12 Nombre del Producto	C	5.13 Marca Comercial del Producto	Modelo	Aro
<input type="checkbox"/>	1	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	2	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	3	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	4	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	5	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	6	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	7	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	8	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	9	9021.39.90.00	EXPANSOR TISULAR ANATOMICO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	10	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	11	9021.39.90.00	IMPLANTE MAMARIO		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	12	9021.39.90.00	IMPLANTE DE MENTON		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	13	9021.39.90.00	IMPLANTE DE MENTON		EUROSILICONE	S/M	
<input type="checkbox"/>	14	9021.39.90.00	EXPANSOR TISULAR ANATOMICO		EUROSILICONE	S/M	

Tipo de Prod. DEL CLIENTE

Mover Agregar Borrar Insertar Multiplicar Copiar

Valor Items	63038.560000	Total Peso Neto	262.000	Total Bultos	12.000	F.O.B. Factura USD	63295.045001
Valor Items USD	63038.560000	Total Peso Bruto	262.000			Total Unidades	382.000000

Figura Nº 5. Cálculo en el sistema SOFPAD.

DERECHOS DE LA ORDEN 21-210443-10A

CONCEPTO	LIQUIDADO	LIBERADO	DESCONTADO	A PAGAR	PROFORMADO
AD.VALOREM	3955.00	3955.00	0.00	0.00	0.00
I.G.V.	11180.00	633.00	0.00	10547.00	17386.00
I.P.M.	1398.00	80.00	0.00	1318.00	2173.00
TOTAL DERECHOS US\$:	16533.00	4668.00	0.00	11865.00	19559.00
PERCEP.APROX.US\$ Y SI/:	2722.54	0.00	0.00	9926.38	4487.67
TOTALES Pl. 21-000071 FOB US\$	103412.68	FLETE US\$ 3180.00	SEGURO US\$ 2068.26	CIF US\$ 108660.94	

Figura Nº 6. Control de despachos.

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
28	210501	PLUS COSMETICA	SADA			10	118		28/02/2021	28/02/2021		15/03/2021
29	210518	INTCOEMX	DIFERIDO	DIFERIDO		10	235		22/02/2021	22/02/2021		
30	210540	OXITEC	SADA			10	118		26/02/2021	26/02/2021		13/03/2021
31	210547	INTCOEMX	DIFERIDO	MULTA		10	235		28/02/2021	28/02/2021		28/01/1908
32	210562	INTCOEMX	SADA			10	118		7/03/2021	7/03/2021		22/03/2021
33	210563	INTCOEMX	DIFERIDO			10	235		2/03/2021	2/03/2021		17/03/2021
34	210507	H&M	SADA			10	118		10/03/2021	10/03/2021		25/03/2021
35	210575	ROSEN	SADA			10	118		8/03/2021	8/03/2021		23/03/2021
36	210578	INTCOEMX	SADA			10	118		29/03/2021	29/03/2021		13/04/2021
37	210584	REDONDOS	DIFERIDO			10	235					
38	210591	PLUS COMETICA	SADA			10	118		7/03/2021	7/03/2021		22/03/2021
39	210594	DENTAID	SADA			10	118		19/03/2021	19/03/2021		3/04/2021
40	210443	IMPLANTES EUROPEI	SADA	PERMISOS		10	235		8/03/2021	8/03/2021		23/03/2021
41	210592	CLAVE 7	SADA			10	118		9/03/2021	9/03/2021		24/03/2021
42	210605	DESERT FACTORY	SADA			10	118		26/03/2021	26/03/2021		10/04/2021
43	210612	ROSEN	SADA			10	118		14/03/2021	14/03/2021		29/03/2021
44	210615	ROSEN	SADA			10	118		15/03/2021	15/03/2021		30/03/2021
45	210626	INTCOEMX	SADA	chodo		10	118		9/03/2021	9/03/2021		24/03/2021
46	210446	H&M	SADA			10	118		26/02/2021	27/02/2021		14/03/2021
47	210624	INTCOEMX	SADA			10	235		9/03/2021	9/03/2021		24/03/2021
48	210616	ROSEN	SADA			10	118		15/03/2021	15/03/2021		30/03/2021
49	210620	INTCOEMX	DIFERIDO			10	235		3/03/2021	3/03/2021		18/03/2021
50	210627	MULTIVAC	SADA			10	118		12/03/2021	12/03/2021		27/03/2021

Figura Nº 7. Permiso DIGEMID.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"


 Ministerio de Salud




Certificado N° SC 4984-1 Registración Solicitud: CO-SC 4484-1

Registro Sanitario N° DM13472E R.D. N° 5301.-2017/DIGEMID/DMPVUFDMMINSA

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 15 NOV. 2017

VISTOS, la Solicitud N° 2015595472 del 30 de Noviembre del 2016, la Solicitud Única de Comercio Exterior (SUCE) N° 2016517174 del 01 de Diciembre del 2016 (expediente N° 16-162679-1 del 01 de Diciembre del 2016), respuesta de notificación del 02 de Agosto del 2017, emitida el 09 de Noviembre del 2017, escrito del 14 de Noviembre del 2017, presentados por el (a) Sr(a) Carol María Joyce Jones Lizarte, Representante Legal de **IMPLANTES EUROPEOS S.A.C.**, con domicilio en Calle Emilio Cavenece Nro 225, Int.401 - San Isidro, solicitando la **REINSCRIPCIÓN** en el Registro Sanitario de **INSTRUMENTAL Y MATERIAL MÉDICO EXTRANJERO: SILICONE GEL PRE-FILLED MAMMARY IMPLANTS (IMPLANTES MAMARIOS LLENADOS CON GEL DE SILICONA)**, según relación adjunta de cuatro (04) páginas, con el Registro Sanitario N° E-29879-88M;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Notificación de SUCE de fecha 19 de Junio del 2017, se solicitó la subsanación de observaciones a la Solicitud Única de Comercio Exterior (SUCE) 2016517174 del 01 de Diciembre del 2016 (expediente N° 16-102670-1 del 01 de Diciembre del 2016), en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias, y con respuesta de notificación del 02 de Agosto del 2017, escrito del 09 de Noviembre del 2017, escrito del 14 de Noviembre del 2017, la empresa subsana las observaciones efectuadas en la Notificación de SUCE, antes citada;

Que, sin embargo, como consecuencia de la entrada en vigencia de la Ley N° 29450, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 26 de noviembre del 2009, se origina un cambio en la denominación del dispositivo, de "Instrumental y Material Médico Extranjero/Nacional (IMM - 88M)" a "Dispositivo Médico Extranjero/Nacional (DM - 88M)", hecho que conlleva a una modificación del referido dispositivo médico en cuanto a su codificación, conforme a la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-2011-SA;

Que, el segundo párrafo del artículo 13° del Decreto Supremo N° 015-2011-SA y modificatorias dispone que "Cuando la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANMP), por razones estrictamente técnicas, debidamente fundamentadas y sin que ponga en riesgo la salud de la población, actúe de oficio al cambio de clasificación o cambio de codificación o cambio suscitado en el rubro de o decreto por adecuación a la norma en el proceso de inscripción siempre que no afecte la eficacia, seguridad y calidad de productos farmacéuticos o dispositivos médicos o productos sanitarios registrados, concediendo a favor de titular del registro sanitario, un plazo máximo de veinticuatro (24) meses para el agotamiento de stock, comprendiendo el producto farmacéutico o dispositivo médico o producto sanitario terminado que se encuentra en tránsito o en situación ocasional y/o al momento de envase, así como el envase recibido e inyectado e inserto, los cuales podrán continuar comercializándose en las condiciones anteriores al cambio dispuestos";

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 015-2011-SA y modificatorias, Decreto Supremo N° 001-2015-SA y modificatorias, Decreto Supremo N° 005-2017-SA y modificatorias, Ley N° 29450 Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, Decreto Legislativo N° 1101, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias;

Estare a lo informado por la Unidad Funcional de Dispositivos Médicos;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Autorizar la **1era. REINSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO SANITARIO DEL DISPOSITIVO MÉDICO DE LA CLASE IV (críticos en materia de riesgo)** en las siguientes condiciones:

DISPOSITIVO MÉDICO EXTRANJERO			
N° Registro Sanitario	DM13472E	Vigencia	Del 09-04-2017 al 03-04-2022
Nombre del Dispositivo Médico	IMPLANTS MAMMAIRES PRE-REMPLIS DE GEL DE SILICONE (SILICONE GEL PRE-FILLED MAMMARY IMPLANTS)	Marca Comercial	-----
Nombre Común	Implante mamario relleno de gel de silicona		
Forma de presentación	Ver detalle		
Fabricado por	EUROSILICONE S.A.S.	País	FRANCIA
Tamaño de folios	Diez (10)		

www.digemid.minsa.gob.pe

Av. Parque de las Leyendas N° 240,
 Urb. Parque, San Miguel, Lima 32, Perú
 (5111) 621-4300

VUCE

Hoja Resumen del Documento Resolutivo

NÚMERO DE DR

2017462510

DATOS DEL TRÁMITE

Entidad: DIGEMID

TUPA: 78 - Inscripción o Reinscripción en el Registro Sanitario de Dispositivos Médicos de la Clase IV (críticos en materia de riesgo)

Formato: DGM008 - Inscripción o Reinscripción en el Registro Sanitario de Dispositivos Médicos de la Clase IV (críticos en materia de riesgo)

SUCE: 2016517174 **Expediente de Entidad:** 16102670 **Fecha:** 01/12/2016

DATOS DEL SOLICITANTE

Tipo de Documento: RUC **Nro. Documento:** 20510846169

Nombres y Apellidos: IMPLANTES EUROPEOS S.A.C.

Domicilio Legal: CAL. EMILIO CAVENECE NRO. 225 INT. 401 LIMA LIMA SAN ISIDRO

Departamento: LIMA

Provincia: LIMA

Distrito: SAN ISIDRO

Referencia:

Teléfono: - **Celular:** **Fax:** -

Correo electrónico: -

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Representante Legal: JONES LAZARTE CAROL MARIA JOYCE

Figura N° 8. Certificado de Origen.


ORIGINAL									
1. Exporter's name and address: HOWARD DISPLAY + FIXTURE CO., LTD. NO. 3 ZHANGSHU ROAD, SHANGHAI FREE TRADE ZONE, CHINA			Certificate No.: 000700461000000						
2. Producer's name and address, if known: HOWARD DISPLAY + FIXTURE CO., LTD. NO. 3 ZHANGSHU ROAD, SHANGHAI FREE TRADE ZONE, CHINA			CERTIFICATE OF ORIGIN Form for China-Peru FTA						
3. Consignor's name and address: HOW DISPLAY & FIXTURE CO. S. R. L. AV. VICTOR ARANDA OSUNA 200, PISO 2 QUITO, CANTON LIMA 21 70001 QUITO, ECUADOR			Issued in: the People's Republic of China (see Overleaf instruction)						
4. Means of transport and date (or for air vessels): Departure Date: 15/03/2021 Vessel/Airplane/Train/Vehicle No.: Port of loading: COCHRANE DOCK Port of discharge: SHANGHAI CHINA CHANGHAI FREE			For Official Use Only: 5. Remarks: VERIFICACION ORIGEN CARAMEL 204 04						
6. Item number (Max 20)			7. Number and kind of packages, description of goods		8. HS code (8 digit max)	9. Origin preference	10. Gross weight, quantity (Quality, Unit or other measurement (SI unit, etc.))	11. Number and date of invoice	12. Invoice value
1	32385-01 DISPLAY HARNESS W/D		8521.30	W	1.510000	900010000	341.35.000	800.000	204.00
2	32385-01 DISPLAY HARNESS CLIP W/D 3000, 3000, 3000, 3000, 3000		8521.30	W	22.000000				
13. Declaration by the exporter: The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the goods were produced in CHINA (Country) and that they comply with the origin requirements specified in the FTA for the goods described as PERU 浙江恒年 (Importing company) Howard Display + Fixture Co., Ltd. Hangzhou, China, P.R. 311121 Place and date, signature of authorized signatory			14. Certification: On the basis of information contained on this form, it is hereby certified that the information herein is correct and that the goods described comply with the origin requirements specified in the China-Peru FTA.  海关 Hangzhou, China, P.R. 311121 Place and date, signature and stamp of authorized body						

Figura N° 9. Correo de invitación de charla virtual de la SUNAT VIA ZOOM.

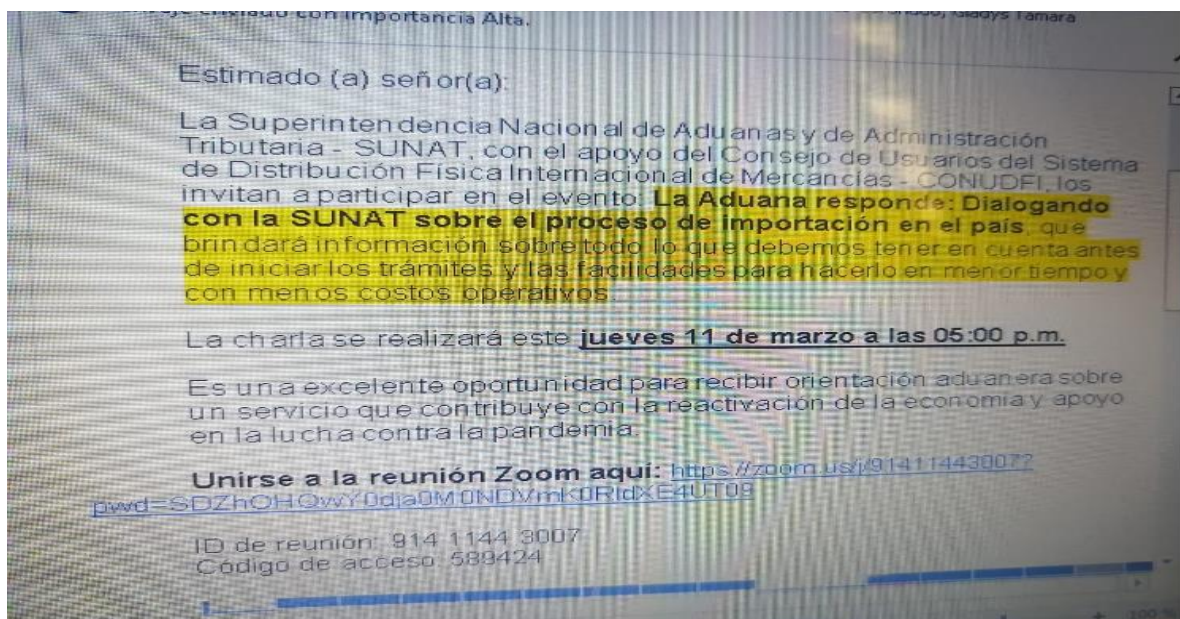


Figura N° 10. Norma de la nueva modalidad para los despachos anticipados.

LA MODALIDAD DE DESPACHO ANTICIPADO PARA LAS IMPORTACIONES DEFINITIVAS (AEREAS Y MARITIMAS) ES OBLIGATORIA A PARTIR DEL 1 DE JULIO

EXCEPTO CUANDO SE TRATE DE MERCANCIA:

Página de Facebook:
Representante Aduanero
Noticias SUNAT

a) Cuyo valor FOB no exceda los dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2 000,00).
b) Que sea destinada bajo la modalidad de despacho urgente.
c) Que se encuentre en el país y que previamente haya sido destinada a otro régimen aduanero.
d) Por la cual se solicita la aplicación de contingentes arancelarios.
e) Proveniente de zonas francas o zonas especiales de desarrollo.
f) Restringida.
g) Importada al amparo de la Ley N° 29963, Ley de facilitación aduanera y de ingreso de participantes para la realización de eventos internacionales declarados de interés nacional.
h) Calificada como donaciones.
i) Que provenga de un tránsito aduanero internacional con destino a un punto de llegada nacional no fronterizo. **
j) Consignada en una declaración simplificada y a la que le corresponda ser tramitada con una declaración aduanera de mercancía.
k) Que arriba como equipaje o menaje de casa y cuyo tratamiento no corresponde a lo establecido en el Reglamento de régimen aduanero especial de equipaje y menaje de casa.
l) Que corresponde a un despacho parcial, amparado en un mismo documento de transporte y que arribe dentro de las veinticuatro horas siguientes al término de la descarga del primer envío de despacho anticipado.
m) Considerada "mercancía vigente".

n) Consistente en vehículos usados.
o) Consignada a un sujeto no obligado a inscribirse en el RUC que por única vez en un año calendario importe mercancías cuyo valor FOB excede los dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2 000,00) y siempre que no supere los tres mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 3 000,00).
p) Que ha sido objeto de venta sucesiva en zona primaria.
q) Amparada en un solo documento de transporte con mercancía restringida y que sea destinada conjuntamente en la misma declaración.
r) Importada al amparo de la Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad.
s) Importada al amparo de la Ley N° 30001, Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado.
t) Importada al amparo del Decreto Legislativo N° 882, Ley de promoción de la inversión en la educación.
u) Consistente en bienes importados por misiones diplomáticas, consulares, oficinas de los organismos internacionales o sus funcionarios.**

****Literal i) hasta u) entra en vigencia a partir del 24 de Julio de 2020, modificado con Resolución de Superintendencia N° 000122-2020/SUNAT**

2 TIPOS DE DESPACHO ANTICIPADO PUNTO DE LLEGADA (MÁS USADOS):
DEPOSITO TEMPORAL (NEPTUNIA, SAKJ DEPOT, ETC) O DESCARGA DIRECTA (APM - DPW)

Código de multa:
P44 (Notificado S/ 860.00 + Intereses) o
P45 (Sin notificar S/ 430.00 + Intereses)

Figura N° 11. Documento de embarque (BILL OF LADING).

Shipper HONGKONG QUEEN'S BEAUTY CO., LIMITED RM 12B-11, A2 BUILDING, MO. 587 JUXIAN ROAD ,R& D PARK, HIGH-TECH ZONE, NINGBO, CHINA 315000		DACHSER Ocean Container Line Bill of Lading Operated by: Kingwood Logistics Ltd. 18 th Floor, 525 King's Road North Point, Hong Kong	
Consignee PLUS COSMETICA S.A JR. HELIO MHO, 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS (ALtura PARADERO NISSAN) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS RUC 20335315759		Bill of Lading Number: 39130067447 No. of rider pages:	
Notify Party PLUS COSMETICA S.A JR. HELIO MHO, 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS (ALtura PARADERO NISSAN) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS RUC 20335315759		RECEIVED the Goods or the transportation equipment in apparent good order and condition, except as otherwise indicated, to be transported, delivered or transhipped as provided herein. All of the positions written, printed or stamped on either side hereof are part of this Bill of Lading - contract.	
Also Notify (For Merchant's reference only)		Delivery Agent DACHSER PERU S.A.C. LIMA OFFICE AIR & SEA LOGISTICS AV. CAMINO REAL 1281, OF 502 15073 SAN ISIDRO, LIMA PERU PH: +51 1 500 7860 RUC 2051407295	
Combined Transport - Place of Receipt: _____ Pre-Carriage by: _____		Port of Discharge: NINGBO Combined Transport - Place of Delivery: _____	
Vessel / Voyage No.: MSC MARGRIT FA102A		Port of Discharge: CALLAO	
Mate and Numbers: 1 X PALLET		No. of kind of packing units: 1 Description: LOTION PUMP SPRAYER PARTS PLASTIC CAP	
HONGKONG QUEEN'S BEAUTY CO., LTD FREIGHT COLLECT SEGU9242874/CNBNH71441		Gross Weight: 1,895.500 KG Measurement: 13.100 CBM	
Above particulars as declared by Shipper unless declared otherwise		LBC RECIBIDO 22 FEB 2021 CONSIGNATARIO DACHSER PERU S.A.C. 22 02 DACHSER PERU S.A.C. RUC: 2051407295 ROLANDO SEPULVEDA CMI - 0057898 Del. de Operaciones	
OCEAN FREIGHT AND CHARGES Rates, Weight and / or Measurement subject to correction.		PREPAID COLLECT \$ 4516.00 \$ 15.00	
TOTAL AMOUNT DUE: 7		No. of Original B/Ls: 3 Freight Payable at: DESTINATION Service Type/Mode: LCL/LCL IN WITNESS WHEREOF, the Carrier by its agents has signed the number of original Bills of Lading as stated above, all of the same tenor and date, one of which being accomplished, the others to stand void.	
Carrier assumes liability for _____ Package(s) tendered by Merchant.		SHIPPED ON BOARD: 2021-01-29 NINGBO 2021-01-30 PLACE AND DATE OF ISSUE: DACHSER SHANGHAI CO. LTD. NINGBO BRANCH 11014102, RAFFLES NINGBO NO. 500 DA ZHA NAN RD, JIANGBEI DIS CN - 315020 NINGBO	
NOTICE: The Law and/or International Conventions applicable to Port-to-Port and/or Combined Transport shipments are binding by virtue and/or by incorporation into this Bill of Lading the Carrier's liability to certain amounts per package or customary freight unit, unless the Merchant declares a higher cargo value below and pays the Carrier's additional charges.		Declared Cargo Value: _____ If Merchant enters a value, Carrier's per Package limitation of liability shall not apply and the net value's freight rate will be charged.	

The terms and conditions are accepted and shall be subject to the terms and conditions printed on the face and reverse side hereof and are available at www.kingwoodlogistics.com or can be sent via email to kingwoodlogistics@kingwoodlogistics.com. The terms and conditions also apply if this document is issued as a non-negotiable Business Cargo Bill of Lading.

30003380
 DACHSER

Figura N° 12. Factura Comercial (INVOICE).

INVOICE

Exporter(Name,Address.) HONGKONG QUEEN'S BEAUTY CO.,LIMITED RM 12B-11, A2 Building, NO. 587 JuXian Road , R& D Park, High-Tech Zone , NINGBO , CHINA 315000					
To: Messrs PLUS COSMETICA S.A JR. HELIO NRO. 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS (ALTURA PARADERO NISSAN) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS RUC: 20335315759					
		Invoice No. QB20-041	Date 2021.1.13		
		Your Order No. 2010006031 & 2010006111	Our Order No.		
		Documentary Credit No.			
Vessel/Aircraft etc. BY SEA	From NINGBO, CHINA	Country of Origin of Goods CHINA			
to LIMA PERU	Terms of Delivery and Payment T/T				
Marks and Numbers: Number and kind of packages; Description of Goods					
		Quantity	Unit Price(US\$)	Amount(US\$)	
		CTNS	PCS	FOB NINGBO	
		AMOUNT			
LOTION PUMP QB-P-15 (28/410) All black color tube : 260mm FBOG		100	50,000	US\$0.160	US\$8,000.00
SPRAYER PARTS gold sprayer 24/410		27	40,000	US\$0.060	US\$2,400.00
PLASTIC CAP disc cap 24/410 shiny silver UV coating		16	50,000	US\$0.090	US\$4,500.00
TOTAL		143	140,000	US\$14,900.00	

Figura N° 13. Aviso de Llegada. (Documento donde informa la fecha de arribo de la nave y datos del embarque).

DACHSER Perú S.A.C.

Lima Branch
Air & Sea Logistics
Av. Camino Real 1281, Of 502
PE - 15073 San Isidro, Lima

dachser.lima-asi@dachser.com

DACHSER

DACHSER Perú S.A.C., PE - 15073 San Isidro, Lima

Plus Cosmética SA
Jr.Hello Nro.5647 Urb.Industrial
Los Olivos

Shipper | Embarcador
Hongkong Queen'S Beauty Co.,Ltd
Rm 12B-11,A2 Building,
No.587 Juxian Road
Hong Kong

Date | Fecha
2021-02-19

Clerk | Operativo
Carlos Covenas

Email | Correo Electrónico
carlos.covenas@dachser.com

Phone | Teléfono
+511500-7860-122

Fax | Fax

Consignee | Consignatario
Plus Cosmética SA
Jr.Hello Nro.5647 Urb.Industrial
Los Olivos

SHIPPING ADVICE | AVISO DE EMBARQUE Page | Página 1

Estimado cliente,

Hacemos de su conocimiento que el siguiente flete marítimo está por llegar.

Our Reference Nuestra Referencia 24730001582	P.O.L. P.O.L. CN NGB	A.T.D. A.T.D. 2021-01-29
Vessel Buque MSC MARGRIT	P.O.D. P.O.D. PE CLL	E.T.A. E.T.A. 2021-02-28
Voyage Number No. de Viaje FA102A	Freight Terms Incoterms FOB NINGBO	Place of Delivery Lugar de Entrega
H/B/L Type Tipo de H/B/L Type: Original	M/B/L No. No. de M/B/L 811029NW	

P.O.L. P.O.L.	A.T.D. A.T.D.	Vessel Buque	P.O.D. P.O.D.	E.T.A. E.T.A.	A.T.A. A.T.A.	Voyage Number Número de Viaje
CN NGB	2021-01-29	MSC MARGRIT	PE CLL	2021-02-28		FA102A

H/B/L No.: 39130067447

Container No. No. de Contenedor	Marks Marcas	Description of Goods Descripción de la Mercancía	Pcs / SLAC Piezas	Packaging Embalaje	Weight kg Peso kg	Volume cbm actual/volume_
	N/M	LOTION PUMP SPRAYER PARTS PLASTIC CAP	7 / 0	Pallet	1,896.500	13.100
			7	Pieces	1,896.500	13.100

En caso de dudas respecto a los días libres con los que cuenta, favor de consultar con su Ejecutivo de Customer
Con el fin de garantizar el procesamiento de este embarque de una manera rápida y eficiente, le solicitamos nos haga llegar sus instrucciones y la documentación pertinente para llevarlas a cabo.

Si tiene alguna consulta adicional, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros
Cordialmente,

DACHSER Perú SAC
Av. Camino Real 1281, Of. 502

Figura N° 14. Póliza de seguro flotante.



Assured PLUS COSMETICA S.A. JR. HELIO NRO. 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS LOS OLIVOS - PERU RUC: 20335315759 For account of whom it may concern	Ref.: 39130067447	Cover No. – M06-MC-PE	Policy No.: Z-2021-11140						
	Cargo Insurance Certificate / Policy								
Claims Survey by MARCONSULT S. A. C. Av Rafael Escardo 404 San Miguel Lima 32 Peru Tel: +51 1 6112200 Fax: +51 1 6112222 seguros@marconsultperu.com In case of loss or damage instructions overleaf to be complied with.	Claims payable to the holder of this certificate / policy. Settlement under one original shall render all others null and void.	Original							
	Sum Insured USD 20,565.16	No. of Originals 1/1							
		Premium paid							
		USD 123.39							
Voyage insured: Date: Jan 29, 2021 <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">From NINGBO / CHINA</td> <td style="width: 50%;">Port of Shipment NINGBO / CHINA</td> </tr> <tr> <td>Port of Discharge CALLAO / PERU</td> <td>Final Destination CALLAO / PERU</td> </tr> </table> Conveyance/Vessel OCE (VESSEL, RIVERSHIP) - OCE (VESSEL, RIVERSHIP) - OCE (VESSEL, RIVERSHIP) From declared place of shipment to declared destination according to warehouse to warehouse clause (see overleaf). Also per other vessels and / or other suitable conveyances.				From NINGBO / CHINA	Port of Shipment NINGBO / CHINA	Port of Discharge CALLAO / PERU	Final Destination CALLAO / PERU		
From NINGBO / CHINA	Port of Shipment NINGBO / CHINA								
Port of Discharge CALLAO / PERU	Final Destination CALLAO / PERU								
Goods insured: (Marks and Numbers, Kind of Packages, Description of Goods, Gross Weight) <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">7 BUNDLE</td> <td style="width: 50%;">PLASTICS / LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">1,896.0 KGS</td> </tr> <tr> <td></td> <td>LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP</td> <td></td> </tr> </table>				7 BUNDLE	PLASTICS / LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP	1,896.0 KGS		LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP	
7 BUNDLE	PLASTICS / LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP	1,896.0 KGS							
	LOTION PUMP, SPRAYER PARTS, PLASTIC CAP								
Brief description of insurance conditions: For shipments by sea and landtransport: Institute Cargo Clauses (A) 1/1/82, Institute War Clauses (Cargo) 1/1/82, Institute Strikes Clauses (Cargo) 1/1/82 For shipments by airfreight: Institute Cargo Clauses (Air) (Excluding sendings by Post) 1/1/82, Institute War Clauses (Excluding sendings by Post) 1/1/82, Institute Strikes Clauses (Air Cargo) 1/1/82 For all shipments: Termination of Transit Clause (Terrorism) (JC2001/056-20.11.2001), Institute Radioactive Contamination, Chemical, Biological, Bio-Chemical and Electromagnetic Weapons Exclusion Clause CL- 370 (10/11/03)									

Place / Date of issue
Frankfurt, Feb 05, 2021

INSURER
 Zurich Insurance plc
 Niederlassung für Deutschland (NfD)
 Direktion Frankfurt / Germany

Figura N° 15. Packing List.

HUMKA (XIAMEN) TRADING CO., LTD.

汉卡(厦门)贸易有限公司

ADD: NO.3 Building 5/F East Side 7, No. 189 Lienshe Road, Siming District, Xiamen, Fujian, China

TEL: 86-592-5321511 FAX: 86-592-6150837

TAX ID: 91350203302863610C E-MAIL: hden@hunka.com

PACKING LIST

装箱单

CONSIGNEE TO:
H&M Hennes & Mauritz S.A.C
PE0991 Support office Peru
H&M HENNES & MAURITZ S.A.C RUC 2055581151
Victor Andres Belandier 331 San Isidro, oficina 202, piso 2
00000 Lima

Peru

VAT NO: 2055581151

DELIVERY TO

PE0001 Larcomar -
Av. Nabeuco de la Reserva 611, Miraflores

0000 Av. Nabeuco de la Reserva 610

Peru

From Xiamen, China to Peru by sea

CONTAINER INCOTERMS FCA HUMKA

INV. NO.: DHC0014 PE 1

DATE: February 1, 2021

ORDER NO.: ORD-20175041

INVOICE DATE: April 1, 2021

SHOP #	SOI	ORDER NO.	ITEM NO.	DESCRIPTION	HS CODE	DIMENSIONS L*W*H (mm)	QTY (PCS)	PLTS	N.W. (KGS)	G.W. (KGS)	CBM (m ³)	PALLEY NUMBER	CONTAINER NUMBER
PE0001	H&M	ORD-20175041	199744-01	F.ROOM WINDING MIRROR, GREY, NARROW	7009920000	1580*620*760	7	1	168.00	179.00	0.744	2	柜2
PE0002	H&M	ORD-20175041	161837-01	NARROW OPEN BACKDROP, WH	9401609990	800*550*1920	1	1	45.00	50.00	0.845	3	柜2
PE0003	H&M	ORD-20175041	194726-01	DOUBLE SIDED TROLLEY, GREY, HIGH	9401609990	1365*650*2140	1	1	96.00	106.00	1.987	12	柜2
PE0002	H&M	ORD-20175041	194726-01	DOUBLE SIDED TROLLEY, GREY, HIGH	9401609990	1365*650*2140	1	1	96.00	106.00	1.987	13	柜2
PE0002	H&M	ORD-20175041	194726-01	DOUBLE SIDED TROLLEY, GREY, HIGH	9401609990	1365*650*2140	1	1	96.00	106.00	1.987	14	柜2
PE0002	H&M	ORD-20175041	194726-01	DOUBLE SIDED TROLLEY, GREY, HIGH	9401609990	1365*650*2140	1	1	96.00	106.00	1.987	15	柜2

Figura Nº 16. Certificado de Origen de CHILE.

CERTIFICADO DE ORIGEN
ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION

Nº CERTIFICADO: **00087735**

PAIS EXPORTADOR: **CHILE** PAIS IMPORTADOR: **PERU**

Nº de Orden (1)	NALADISA	DENOMINACION DE LAS MERCADERIAS
		270 BULTOS CON 2.342,20 KGS
1	9404.90.00	SET EMB
2	9403.90.10	RESPALDO

RUTA: MARITIMO MIN RHL AUDACIA
PUERTO DE DESTINO: CALLAO / PERU
CONSIGNATARIO: ROSEN PERU S.A.
AV. EL SOL SIN LOTE 4 ASOCIACION AGROPECUARIA VILLA RICA, VILLA SALVADOR UMA (PERU)

DECLARACION DE ORIGEN

DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente formulario, correspondiente a la Factura Comercial N° (*) cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) ACE38 ... de conformidad con el siguiente desglose:

Nº de Orden (1)	NORMAS (3)
1	CAPITULO 4, ARTICULO 4.2, LITERAL I
2	CAPITULO 4, ARTICULO 4.2, LITERAL A

Declaro bajo juramento, en cumplimiento de las normas de origen, que los datos consignados son fidedignos.
Fecha: **TALCAHUANO/CHILE 08.03.2021**
Sello y firma del Representante legal del exportador o productor: **p. COLCHONES ROSEN S.A I.G**

OBSERVACIONES: **FACTURA N° 000002965 DEL 03.03.2021**

CERTIFICADO DE ORIGEN

Certifico la veracidad de la presente declaración, que se hizo en la ciudad de **CONCEPCION**
a los **09 MAR 2021**

JUAN C. MALDONADO ARANCA
Sello y firma Entidad Certificadora

Nota: (1) En esta columna indicar el orden en que se indicaron las mercaderías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser indicadas las mercaderías de origen, se continuará la indicación de las mercaderías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados consecutivamente. (2) En esta columna se especifica la norma de origen con que cumple cada mercadería individualmente, por su número de orden.

Figura N° 17. Formato DUA "A".

DECLARACION UNICA DE ADUANAS (A)									
ADUANA: MARITIMA DEL CALLAO		CODIGO: 118		IMV REFERENCIA :				2. REGISTRO DE ADUANA	
N° BÚLTEN: 2021-210501		Destino: 10 1-0 03 1		Especialidad: 1-0 03		Tipo Despacho:		N° Orden de Embarque:	
1. IDENTIFICACION		1.1 Importador/Exportador: PLUS COSMETICA SOCIEDAD ANONIMA - PLUS COSMETICA S.A.						N° Declaración: 118-2021-10-079994 -01-0-00	
1.2 Cód. y Doc. de Identificación: 4 2033531575		1.3 Dirección de Importador/Exportador: JR. HELIO NRO. 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS (ALTURA PARADER - LOS OLIVOS)						Fecha Inscripción: 26/02/2021	
3. TRANSPORTE		3.1 Empresa Transporte: TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS SAC		5009		3.2 N° Manifiesto: 118-2021-		3.3 Vía Transporte: MARITIMO	
1.4 Fecha Terminación: 25 03 2021		3.4 Empresa Transporte (Marítimo, Aéreo, Terrestre):		Código:		3.5 Unidad Transporte (Rápido, Remolque):		3.7 Aduana Destinataria:	
4. ALMACEN		4.1 Terminal de Almacenamiento: NEPTUNIA S.A.		Código: 3033		4.2 Depósito Aduanero Autorizado:		4.3 Plaza Solicitud:	
5. TRANSACCION		5.1 Entidad Financiera:		Código:		5.2 Modalidad: PAGO A CREDITO		Código:	
6. VALOR ADUANA		6.1 FOB / Valor Clásico venta: 14 900,000		6.2 Flete / Comisión Exterior: 1 631,000		6.3 Seguro Bruto (valor Clásico): 123,390		6.4 Total Ajustes:	
7. DECLARACION DE MERCANCIAS		7.1 N° Serie/Tramo: 1/3 1		7.2 Marca Ejemplar "B":		7.3 Número Declaración Proveedor:		7.4 Número certificación Aduanera:	
7.4 Puerto de Embarque: NINGBO		7.7 Fecha de Embarque: 29 01 2021		7.8 No. Trans. Bruto: 39130067447TEF		7.9 N° Certificado Origen:		7.10 Cant. Unit. Comercial: 50 000,000	
7.13 Cantidad Bruta: 7,000		7.14 Peso Neto Kilos: 1 017,719		7.15 Peso Bruto Kilos: 1 017,719		7.16 Cantidad Unidad Fiscal: 50 000,000		7.17 Cant. Unidad Legal/Prod.:	
7.19 Subpartida Fiscal: 8413200000		7.20 Tipo:		7.21 Subpartida VALOR/VANADIA:		7.22 TM:		7.23 TPI:	
7.24 País Origen: CN		7.25 País Aduana:		7.26 País Origen: CN		7.27 País Aduana:		7.28 Reg. Aplic.:	
7.29 FOB Moneda Transacción: USD		7.30 FOB US \$: 8 000,000		7.31 Flete US \$: 875,705		7.32 Seguro US \$: 66,250		7.33 Ajuste Valor US \$: 3	
7.34 Valor Aduana US \$: 8 941,955		7.35 N° Factura Comercial: QB20-041		Fecha: 13 01 2021		N°:		Fecha:	
7.36 Información Complementaria:		7.37 Observaciones:		7.38 Tipo de Operación:					
8. DECLARANTE		8.1 Nombre o razón Social: LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C.		Código: 6973		9. CONTENEDORES/PRECINTOS			
8.3 Fecha: 22 02 2021		Firma Y Sello:							
10. DILIGENCIA ADUANERA		10.1 Cód. Especialista:							
10.2 Fecha Verificación:									
10.3 Plaza Autorizado:									
10.4 Fecha:									
11. CONTROL OFICIAL DE ADUANAS		11.1 Código:				12. REGULARIZACION / CONTROL DE EMBARQUE / TORNAGUA			
11.2 Fecha:						12.1 Código:			
						12.2 Fecha:			
Firma Y Sello:						Firma Y Sello:			
13.1 Fecha Terminación:						Firma Y Sello:			

Figura N° 18. Formato DUA "A1" .

DECLARACION UNICA DE ADUANAS (A1)										2. REGISTRO DE ADUANA	
ADUANA: MARIÍTIMA DEL CALLAO			CODIGO 118								
N° ORDEN: 2021-210501			Destinación: 10 1-0 03 1		Modalidad: 1-0 03		Tipo Despacho:		N° Orden de Embarque:		N° Declaración: 118-2021-10-079994 -01-0-00
1. IDENTIFICACION	1.1 Importador/Exportador PLUS COSMETICA SOCIEDAD ANONIMA - PLUS COSMETICA S.A.									Fecha Numeración: 26/02/2021	
1.2 Cód. y Doc. de Identificación 4 20335315759	1.3 Dirección de Importador/Exportador JR. HELIO NRO. 5647 URB. INDUSTRIAL INFANTAS (ALTURA PARADER - LOS OLIVOS)									1.4 Cód. Us. Gen 150117	
7. DECLARACION DE MERCANCIAS	7.1 N° Serie/Tota 2/3		7.2 Items Ejemplar "B" 2		7.3 Número Declaración Precedente		Serie		7.4 Número certificado Represión		Item
7.5 Puerto de Embarque NINGBO	Código CNNGB	7.7 Fecha de Eml 29 01 2021	7.8 Doc. Transp. Origen 39130067447TEF		Detalle		7.9 N° Certificado Origen		Fecha		7.16 Cant. Unid. Comercial 40 000,000
7.12 Cantidad Bultos	7.13 Clase BUL	7.14 Peso Neto Kilo 305,315	7.15 Peso Bruto Kilo 305,315		7.16 Cantidad Unidad Pico 40 000,000		Unidad u		7.17 Cant. Unidad EquivProd		Unidad
7.19 Subpartida Nacional 3923509000	DV 1	7.20 Tipo	7.21 Subpartida NUBISA NUBISIA OV		7.22 IM	7.23 TPI	7.24 TPN	7.25 Cod. Lib.	7.26 País Origen CN	7.27 País FidejDest. CN CHINA	7.28 Reg. Aplic.
7.29 Moneda Transacción USD	7.30 FOB US \$ 2 400,000	7.31 Flete US \$ 262,711		7.32 Seguro US \$ 19,875		Tipo Seg 3	7.33 Ajuste Valor US \$		7.34 Valor Aduana US \$ 2 682,586		
7.35 Descripción	1 TAPAS SPRAY COLOR DORADO,S/M,S/M, 2 PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COSMÉTICOS 3 SPRAYER PARTS GOLD SPRAYER 24/410 4 TAPAS SPRAY COLOR DORADO 5 PLASTICO										
7.36 N° Factura Comercial QB20-041	Fecha 13 01 2021		N°		Fecha		N°		Fecha		
7.37 Información Complementaria	7.38 Observaciones 7.39 Tipo de Observación										
7. DECLARACION DE MERCANCIAS	7.1 N° Serie/Tota 3/3		7.2 Items Ejemplar "B" 3		7.3 Número Declaración Precedente		Serie		7.4 Número certificado Represión		Item
7.5 Puerto de Embarque NINGBO	Código CNNGB	7.7 Fecha de Eml 29 01 2021	7.8 Doc. Transp. Origen 39130067447TEF		Detalle		7.9 N° Certificado Origen		Fecha		7.16 Cant. Unid. Comercial 50 000,000
7.12 Cantidad Bultos	7.13 Clase BUL	7.14 Peso Neto Kilo 572,466	7.15 Peso Bruto Kilo 572,466		7.16 Cantidad Unidad Pico 50 000,000		Unidad u		7.17 Cant. Unidad EquivProd		Unidad
7.19 Subpartida Nacional 3923509000	DV 1	7.20 Tipo	7.21 Subpartida NUBISA NUBISIA OV		7.22 IM	7.23 TPI	7.24 TPN	7.25 Cod. Lib.	7.26 País Origen CN	7.27 País AdqDest. CN CHINA	7.28 Reg. Aplic.
7.29 Moneda Transacción USD	7.30 FOB US \$ 4 500,000	7.31 Flete US \$ 492,584		7.32 Seguro US \$ 37,265		Tipo Seg 3	7.33 Ajuste Valor US \$		7.34 Valor Aduana US \$ 5 029,849		
7.35 Descripción	1 TAPA PRESS PLATEADA,S/M,S/M, 2 PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COSMÉTICOS 3 PLASTIC CAP DISC CAP 24/410 SHINY 4 SILVER UV COATING 5 PLASTICO ; TAPA PRESS PLATEADA										
7.36 N° Factura Comercial QB20-041	Fecha 13 01 2021		N°		Fecha		N°		Fecha		
7.37 Información Complementaria	7.38 Observaciones										

Figura N° 19. Formato DUA "B" .

DECLARACION UNICA DE ADUANAS (B)

ADUANA MARITIMA DEL CALLAO		CODIGO 118				5 REGISTRO DE ADUANA	
N° DE ORDEN 2021-210501		Destino 10 1-0 03 1		Modalidad 1-0 03		Tipo Despacho	
N° Orden de Embarque		N° Declaración 118-2021-10-079994 -01-0-00		Fecha Manifestación 26/02/2021		Sede en:	
1 IDENTIFICACION		1.1 Importador PLUS COSMETICA SOCIEDAD ANONIMA - PLUS		1.2 Cód. y Documento Identificador 4 20335315799		1.3 Tipo Comercial 1 FABRICANTE	
3 PROVEEDOR		3.1 Nombre o Razón Social HONGKONG QUEEN'S BEAUTY CO., LIMITED		Código		3.2 Condición 1 FABRICANTE	
3.3 Dirección RM 12B-11, A2 BUILDING, NO. 587 JUANAN ROAD , R & D PARK		3.4 Ciudad NINGBO		3.5 País CN		3.6 Teléfono 9866786556	
3.7 Fax		3.8 Página Web		3.9 Email info@hongkongqueen.cn			
4 TRANSACCION		4.1 Naturaleza 11		4.2 Forma de Envío Unico		Código 1/1	
5 DESCRIPCION DE LA MERCANCIA		5.1 N° Ingreso 1/3		5.2 N° Forma Comercial QB20-041		5.3 Fecha Factura 13 01 2021	
5.4 Sistema FOB		5.5 Ciudad NINGBO 3		5.6 Moneda USD		5.7 Tipo de Regimen Definitivo	
5.8 País Origen CN		5.9 País Destino CN		5.10 Valor Unitario USD 0.160000		5.11 Cantidad/Unidad Comercial 50 000,000000	
5.12 Nombre Comercial TAPA PUMP NEGRA		5.13 Marca Comercial S/M		5.14 Modelo S/M		5.15 Material 10	
5.16 Estado 0		5.17 Modificador 0		5.18 LV 0			
5.19 Características, Tipo / Clase, Variedad / Uso o Aplicación, Presentación / Material y Composición %							
1 PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COSMETICOS							
2 LOTION PUMP QB-F-15 (26/410) ALL BLACK COLOR							
3 TUBE : 260MM FBOG							
4 PLASTICO ; TAPA PUMP NEGRA							
5.20 Observaciones							
6 DESCRIPCION DE LA MERCANCIA		6.1 N° Ingreso 2/3		6.2 N° Forma Comercial QB20-041		6.3 Fecha Factura 13 01 2021	
6.4 Sistema FOB		6.5 Ciudad NINGBO 3		6.6 Moneda USD		6.7 Tipo de Regimen Definitivo	
6.8 País Origen CN		6.9 País Destino CN		6.10 Valor Unitario USD 0.060000		6.11 Cantidad/Unidad Comercial 40 000,000000	
6.12 Nombre Comercial TAPAS SPRAY COLOR DORADO		6.13 Marca Comercial S/M		6.14 Modelo S/M		6.15 Material 10	
6.16 Estado 0		6.17 Modificador 0		6.18 LV 0			
6.19 Características, Tipo / Clase, Variedad / Uso o Aplicación, Presentación / Material y Composición %							
1 PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COSMETICOS							
2 SPRAYER PARTS GOLD SPRAYER 24/410							
3 TAPAS SPRAY COLOR DORADO							
4 PLASTICO							
6.20 Observaciones							
6.21 INTERMEDIARIO ENTRE COMPRADOR Y VENDEDOR (Marque 1 caso afirmativo y 2 en caso Negativo)				6.22 País(es) de la Transacción general según el intermediario designado también Agente, Comisionista y/o afil			
6.3 Nombre del Intermediario		6.4 Dirección		6.5 Ciudad		6.6 País	
						6.7 Tipo	
						6.8 E-mail	
						6.9 Web	
7 CONDICIONES DE LA TRANSACCION (Marque 1 caso afirmativo y 2 en caso Negativo)							
7.1	2	7.2	2	7.3	1	7.4	1
7.5	2	7.6	2	7.7	2	7.8	2
7.9	2	7.10	2	7.11	2	7.12	2
7.13	2	7.14	2	7.15	2	7.16	2
7.17	2	7.18	2	7.19	2	7.20	2
7.21	2	7.22	2	7.23	2	7.24	2
7.25	2	7.26	2	7.27	2	7.28	2
7.29	2	7.30	2	7.31	2	7.32	2
8 DETERMINACION DEL VALOR							
8.1 BASE DE CALCULO				Declarado USD		8.4 TOTAL DATOS DE VALOR	
				14 900,000000		123,390000	
8.1.1 Precio más seguro facturado						8.5 DEDUCCIONES APLICADAS DE ACUERDO A LA LEY	
8.1.2 Precio factura						Declarado USD:	
8.1.3 Descuento Arancelario						8.5.1 Gastos de transporte y/o de	
8.1.4 Otro descuento						logística.	
8.1.8 Gastos de transporte, manipulación y entrega en el aduana hasta el lugar de embarque						8.5.2 Gastos de construcción, arrendamiento, reparación, mantenimiento y otros gastos relacionados con el transporte.	
8.1.9 Otro						8.5.3 Gastos de seguros y otros valores	
TOTAL BASE DE CALCULO				14 900,000000		8.5.4 Otros	
8.1 ADICIONES						8.5.5 Otros gastos	
8.1.1 Corrección, Cambio, según las variaciones de compra.						TOTAL DEDUCCIONES	
8.1.2 Gastos de flete						DEDUCIR	
8.1.3 Bienes y servicios suministrados por el importador gratuitamente o a precio reducido y utilizados en la producción y venta para la exportación de la mercancía reportada.						8.6 Importe de Declaración de mercancías en valor de la cantidad y la cantidad de la mercancía reportada de acuerdo al presente formulario, en cumplimiento de las leyes aplicables que se encuentran en la totalidad de todos los documentos.	
8.1.4 Materiales, suministros, piezas partes, accesorios y otros bienes entregados gratuitamente o a precio reducido para la producción de la mercancía reportada.							
8.1.7 Mercaderías, materias, insumos y demás artículos utilizados para la producción de la mercancía reportada.							

Figura N° 20. Formato DUA "C" .

DECLARACION UNICA DE ADUANAS (C)						2. REGISTRO DE ADUANA	
ADUANA: MARITIMA DEL CALLAO		CODIGO 118					
N° ORDEN: 2021-210501		Destinación: 10 1-0 03 1	Modalidad: 1-0 03	Tipo Despacho:	N° Orden de Embarque:	N° Declaración: 118-2021-10-079994 -01-0-00	
1. IDENTIFICACION		1.1 Importador: PLUS COSMETICA SOCIEDAD ANONIMA - PLUS COSMETICA S.A.				Fecha Numeración: 26/02/2021	
1.2 Código y Documento de Identificación Importador: 4 20335315759		1.3 Almacén Aduanero: NEPTUNIA S.A.				Sujección: 3033	
3. VALOR ADUANA		3.1 Fidei: 14 900,000		3.2 Fidei: 1 631,000			
3.3 Seguro: 123,390		3.4 Ajuste Valor:		3.5 Valor Aduana: 16 654,390			
4. LIQUIDACION ADEUDO				5. FORMA DE PAGO			
CONCEPTO		AGENTE	CANTIDAD A PAGAR US\$		1 Cheque		
4.1 Ad Valorem		463.000	999.000		2 Efectivo		
4.2 Sobretasa IV		0.000	0.000		3 Dec. Valorado		
4.3 Derecho Especifico		0.000	0.000		4 Pago Electrónica		
4.4 Imp. Selectiva al consumo		0.000	0.000				
4.5 Imp. Promoción Municipal		342.000	353.000		6. DECLARANTE		
4.6 Imp. General a las Ventas		2,739.000	2,825.000		6.1 Nombre Razón Social: LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C.	Código: 6973	6.2 Fecha: 22 02 2021
4.7 Derechos Antidumping		0.000	0.000				
4.8 Servicio Despacho		0.000	0.000				
4.9 Interés Compensatorio		0.000	0.000				
4.10			0.000				
4.11			0.000				
4.12							
4.13 Total		3,544.000	4,177.000				
7. PARA SER LLENADO POR ADUANAS (FIANZAS)				8. PARA SER LLENADO POR BANCO / CAJA			
ULTIMO DIA DE PAGO : 31/12/2999							
MONTO DE LA PERCEPCION NUEVOS SOLES:							

Figura Nº 21 .Consulta RUC – SUNAT.

Resultado de la Búsqueda
RUC: 20543287025 - LBC AGENTES DE ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 03/05/2011
Estado: ACTIVO
Condición: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAL.DIEGO DE ALMAGRO NRO. 548 LIMA - LIMA - JESUS MARIA
Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 63093 - ORGANIZACION DEL TRANSPORTE Secundaria 1 - CIIU 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 12/02/2019

Estimado cliente el objetivo de la encuesta es para lograr la aplicación de la estandarización de los procesos operativos.



1. ¿La calidad de servicio que ofrece la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C. satisface a las necesidades de los clientes?

En desacuerdo
De acuerdo
Completamente de acuerdo

2. ¿Cree usted que es necesario realizar actualizaciones de las normas legales de la SUNAT-ADUANAS para nuestros clientes?

En desacuerdo
De acuerdo
Completamente de acuerdo

3. En qué periodo de tiempo le gustaría usted como cliente recibir la charla de actualización:

Mensual
Bimestral
Trimestral
Semestral

4. ¿Usted como importador-cliente tiene conocimiento de los documentos exigidos para la numeración de la DAM por la SUNAT-ADUANAS?

Desconozco
Si conozco

5. ¿Sabe usted que unas de las causas que originan la demora de obtener el levante de mercancía es por la documentación incompleta?

No tengo idea
Si por supuesto

6. ¿Sabe usted, que las mercancías llegadas a nuestro territorio aduanero de un despacho anticipado fuera del plazo previsto será sometido a una sanción o multa por la SUNAT?

Desconozco
Si conozco

7. ¿Le gustaría tener charlas de capacitación de estandarización de procesos operativos de una importación?

En desacuerdo
De acuerdo
Si por supuesto

8. ¿Tiene conocimiento respecto a su producto si es restringida o prohibida para su ingreso al territorio nacional?

Desconozco
Si conozco

9. ¿Tiene información usted, como cliente los beneficios que otorgan los Tratados de Libre Comercio para la reducción de impuestos?

No conozco
Si por supuesto

10. ¿En qué escala ubicaría usted la atención al cliente con respecto a los trámites administrativos de la empresa LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C?

Mala
Regular
Buena
Muy buena

AUTORIZACION DE TRABAJO




Jesús María, 29 de Marzo del 2021

AUTORIZACION DE TRABAJO

Por medio de la presente dejamos constancia que el Sr. Edgar Enrique Hernández Antay, identificado con DNI N° 46187793, se le ha concedido la autorización para elaborar su informe de trabajo de suficiencia profesional, así como publicar los resultados en el repositorio de la institución universitaria.

Se expide la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.


LBC Agentes de Aduanas S.A.C.

Alvaro Diboa Vargas Prada
GERENTE GENERAL

 LBC Agentes de Aduana S.A.C.
Diego de Almagro 548
Jesús María, Lima 25 - Perú.
T. 544 743 9333
www.lbcaduanas.com



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HERNANDEZ ANTAY EDGAR ENRIQUE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LBC AGENTES DE ADUANA S.A.C. Jesús María-2021"., es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HERNANDEZ ANTAY EDGAR ENRIQUE DNI: 46187793 ORCID: 0000-0002-0117-4526	