

### **ANEXO 3: INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

- a) Agente de Aduana: Nivel de rectificaciones de las declaraciones aduaneras de mercancías.
- b) Transportista o su representante en el país: Nivel de rectificaciones de la información del manifiesto de carga en cuanto a los documentos de transporte.
- c) Agente de carga internacional: Nivel de rectificaciones de la información del manifiesto de carga consolidado y desconsolidado en cuanto a los documentos de transporte.
- d) Depósito Temporal:
  - 1. Nivel de rectificaciones de la relación de la carga a embarcar.
  - 2. Nivel de rectificaciones del ingreso y recepción de mercancía.
- e) Empresa de Servicios de Entrega Rápida:
  - 1. Nivel de rectificaciones de las declaraciones simplificadas.
  - 2. Nivel de rectificaciones del ingreso y recepción de mercancía.
- f) Todos los operadores de comercio exterior: Nivel de quejas y reclamos registrados en su portal corporativo o en su libro de reclamaciones virtual, según corresponda.

Para la aplicación de este anexo, la Administración Aduanera establece los límites aceptables de los niveles indicados, los regímenes aduaneros y la ficha técnica con la descripción y las especificaciones, así como la implementación progresiva de estos indicadores.