

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ADUANAS

ANEXO 3

INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

La medición de la calidad del servicio prestado se efectúa sobre todos los operadores de comercio exterior, a través de la determinación del nivel de quejas y reclamos registrados; así como de indicadores específicos para el agente de aduana, el transportista o su representante, el agente de carga internacional, el depósito temporal y la empresa de envíos de entrega rápida, en la medida que su actuación afecte la gestión de riesgo y la facilitación de los trámites aduaneros.

Los indicadores buscan medir la eficiencia del servicio aduanero prestado, por ello, se evalúa la cantidad de rectificaciones generadas por los operadores de comercio exterior en los procesos en que intervienen.

Se adjunta para cada indicador la información estadística que sustenta la recurrencia de los supuestos materia de medición, a fin de apreciar su relevancia en la operatividad aduanera.

a) Agente de aduana:

a.1) Nivel de rectificaciones de las declaraciones aduaneras de mercancías.

Este indicador mide la cantidad de solicitudes de rectificación electrónica de las declaraciones en los distintos regímenes aduaneros, presentadas por los agentes de aduana, respecto al total de las declaraciones tramitadas en un determinado lapso.

A la fecha, por ejemplo, cuatro de los trescientos veinticinco despachadores de aduana, registran más del 99% de solicitudes de rectificación electrónica de las declaraciones del régimen de importación para el consumo.

b) Transportista o su representante en el país:

b.1) Nivel de rectificaciones de la información del manifiesto de carga en cuanto a los documentos de transporte.

Este indicador mide la cantidad de solicitudes de rectificación de los documentos de transporte del manifiesto de carga, presentada por el transportista internacional o su representante en el país.

En la actualidad, de un total de cincuenta y un representantes de los transportistas internacionales, el 27% registran un porcentaje de solicitudes de rectificación del manifiesto de carga igual o mayor a 10%, llegando a registrar un porcentaje de rectificación del 100%.

c) Agente de carga internacional:

c.1) Nivel de rectificaciones de la información del manifiesto de carga consolidado y desconsolidado en cuanto a los documentos de transporte.

Este indicador mide la cantidad de solicitudes de rectificación del manifiesto de carga consolidado y desconsolidado, presentada por las agencias de carga internacional.

Actualmente, el 33% de los agentes de carga internacional, de un total de doscientos sesenta y ocho, registran un porcentaje de solicitudes de rectificación del manifiesto de carga consolidado y desconsolidado, igual o mayor a 100%, llegando a registrar un porcentaje de rectificación de 3,400%.

d) Depósito Temporal:

d.1) Nivel de rectificaciones de la relación de la carga a embarcar.

Este indicador mide la cantidad de rectificaciones de la información referida a la relación de carga a embarcar por parte de los depósitos temporales.

Actualmente, nueve de los cuarenta y nueve depósitos temporales concentran más del 90% de las rectificaciones presentadas.

d.2) Nivel de rectificaciones del ingreso y recepción de mercancía.

Este indicador mide la cantidad de rectificaciones de la información referida al ingreso y recepción de mercancía por parte de los depósitos temporales.

Actualmente, once de los cuarenta y nueve depósitos temporales concentran el 80% de las rectificaciones.

e) Empresa de servicios de entrega rápida - ESEER:

e.1) Nivel de rectificaciones de las declaraciones simplificadas.

Este indicador mide la cantidad de solicitudes de rectificación electrónica de declaraciones frente a la totalidad de declaraciones del régimen especial de EER.

En la actualidad, el porcentaje de declaraciones rectificadas se encuentra en el rango de 0.00% a 4.88%.

e.2) Nivel de rectificaciones del ingreso y recepción de mercancía.

Este indicador mide la cantidad de rectificaciones de la información referida al ingreso y recepción de mercancía por parte de las empresas de servicios de entrega rápida.

f) Todos los operadores de comercio exterior:

f.1) Nivel de quejas y reclamos registrados en su portal corporativo o en su libro de reclamaciones virtual, según corresponda.

Es una medición nueva.

En el último párrafo del anexo 3 se faculta a la Administración Aduanera a establecer los parámetros que permitan la implementación de estos indicadores, así como su correcta medición; como es el caso de los rangos, porcentajes o límites aceptables para cada uno de los indicadores, los regímenes aduaneros incluidos, las fechas de implementación, etc.; todo lo cual deberá constar en las fichas que se elaboren para cada uno de estos indicadores.