



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“IMPACTO DEL COVID-19 EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS CLIGESTIONES ADUANERAS S.A EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Tania Valeria Valdez Gonzales

Asesor:

Mg. Dany Jimmy Requejo Granados

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi motivo y guía.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me apoyaron y animaron en todo momento durante el proceso de este trabajo. En especial al asesor Dany Requejo por su paciencia y cooperación con este trabajo. Así mismo a la empresa CLI Gestiones Aduaneras S.A y a la gerenta Karina Hidalgo por permitirme realizar las entrevistas y obtener información necesaria, de igual manera a los supervisores Marian Daviglius y Oscar Vélez por su tiempo brindado. Por último, pero no menos importante, agradezco a Dios por darme salud y permitirme culminar este trabajo.

Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.1.1. Antecedentes	17
1.1.2. Marco Teórico.....	24
1.1.3. Justificación	57
1.1.4. Limitaciones.....	58
1.2. Formulación del problema	59
1.2.1 Problema Principal.....	59
1.2.2 Problemas específicos	59
1.3. Objetivos.....	59
1.3.1. Objetivo general.....	59
1.3.2. Objetivos específicos	60
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	61
2.1 Tipo de Investigación.....	61
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	62
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	65
CAPÍTULO III. RESULTADOS	69
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	85
REFERENCIAS	94
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra.....	64
Tabla 2.....	81
Tabla 3.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Volumen del Comercio mundial de mercancías, 2020-2022.....	11
Figura 2. Exportaciones totales de los años 2019 y 2020.	13
Figura 3. Evolución de las importaciones (enero-abril).	14
Figura 4. El Nuevo Normal del Comercio Internacional.	15
Figura 5. Variación interanual del volumen del comercio mundial de bienes, enero 2017 a mayo 2020.....	29
Figura 6. Mundo, agrupaciones y países seleccionados: variación del volumen del comercio mundial de bienes, diciembre de 2019 a mayo 2020.....	30
Figura 7. Organigrama de CLI Gestiones Aduaneras S.A. 2020.	47
Figura 8. Servicios de CLI.	48
Figura 9. Proceso de importación aérea. (Proceso General).	55
Figura 10. Proceso de importación marítima. (Proceso General).	55
Figura 11. Comunicado a los clientes de CLI Gestiones Aduaneras sobre las medidas operativas frente al Coronavirus 2020.....	70
Figura 12. Digitalización de procesos durante el 2020.....	71
Figura 13. Módulo de apertura de orden y subida de documentos.2020.....	72
Figura 14. Proceso de la contratapa o conciliación documentaria 2020.....	72
Figura 15. Evolución de las capacitaciones durante el 2020.....	73
Figura 16. Correo de cronograma de capacitaciones/ feedback durante el 2020.....	74
Figura 17. Medidas de acción frente a síntomas de Covid-19.....	75
Figura 18. Procesos que continuaban realizándose físicamente durante el 2020.....	75
Figura 19. Endoso de uno de los BLs durante el 2020.....	76
Figura 20. Funciones del área de servicio al cliente.....	77
Figura 21. Canal de comunicación durante la pandemia entre el área de Servicio al cliente y Liquidación y Revisión.	77
Figura 22. Liquidaciones y revisión.....	78
Figura 23. Cantidad de despachados Reg.10 - CANAL NARANJA 2018-2020.....	79
Figura 24. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL NARANJA 2020.	80
Figura 25. Cantidad de despachos Reg.10- CANAL ROJO 2018- 2020.	82
Figura 26. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL ROJO 2020.....	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer el impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa – descriptiva, con un diseño de estudio no experimental a base del estudio de casos. Para lo cual, las técnicas de recolección de datos fueron las entrevistas a profundidad y la observación en la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. La observación fue durante los acontecimientos ocurridos en el 2020 a raíz del Covid-19, y la entrevista fue aplicada a los supervisores del área de servicio al cliente y del área de liquidaciones y revisión de la agencia de aduanas ya mencionada, mediante preguntas validadas por expertos. Los resultados obtenidos mediante la entrevista indican que CLI Gestiones Aduaneras S.A, inicialmente no tenía un plan trabajo para situaciones como la vivida durante el 2020, sin embargo sí buscó cómo adaptarse a la nueva realidad suscitada durante ese año, mediante automatización y virtualización de procesos de nacionalización que abarca el área de servicio al cliente, y liquidaciones y revisión.

Finalmente se concluyó que, definitivamente el COVID-19 impactó en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. en el año 2020 ya que la empresa tuvo que digitalizar varios de sus procedimientos debido a los cambios suscitados en ese año

Palabras clave: covid-19, comercio internacional, nacionalización, agencias de aduanas.

ABSTRACT

The present research work aimed to know the impact of Covid-19 in the process of nationalization of the customs agency CLI Gestiones Aduaneras SA in 2020. The methodology used in the research was qualitative - descriptive, with a study design non-experimental based on case study. For which, the data collection techniques were in-depth interviews and observation at the customs agency CLI Gestiones Aduaneras S.A. The observation was during the events that occurred in 2020 as a result of the Covid-19, and the interview was applied to the supervisors of the customer service area and the clearance and review area of the aforementioned customs agency, through questions validated by experts. The results obtained through the interview indicate that CLI Gestiones Aduaneras SA, initially did not have a work plan for situations such as the one experienced during 2020, however it did seek to adapt to the new reality that arose during that year, through automation and virtualization of processes of nationalization that covers the area of customer service, and settlements and review. Finally, it was concluded that COVID-19 definitely impacted on the nationalization process of the customs agency CLI Gestiones Aduaneras S.A. in 2020 since the company had to digitize several of its procedures due to the changes that occurred in that year.

Key words: Covid-19, international trade, nationalization, customs agencies.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Diciembre 2019, la aparición de una nueva enfermedad infecciosa en Wuhan- China produjo una ola de alertas en todos los países del mundo. Esta nueva enfermedad infecciosa es producida por el coronavirus o también conocida como COVID-19. Se esparció por todo Asia y Europa, cada día más personas se infectaban, según OMS.

En China, la operación económica más afectada fue la industria manufacturera, que es en CHINA donde muchas empresas internacionales tienen sus fábricas por el bajo coste de la mano de obra. Las medidas tomadas para detener la pandemia, afectó la cadena de suministros y paralizó la producción por ende las exportaciones. La periodista de la BBC especializada en el sector indica que la caída del PMI en China, que representa un tercio de la industria manufacturera mundial y ser el mayor exportador del planeta, tendrá un impacto negativo en otros países (BBC,2020)

Según datos de la Oficina Nacional de Estadísticas de China (ONE), el índice de gestores de compras (Purchasing Managers' Index, PMI), indicador de referencia del sector, cayó 14,3 puntos hasta los 35,7, después de haber alcanzado los 50 en enero de este año.

[...]

La consultora Capital Economics, con sede en Londres, estimó que el brote costará más de US\$280.000 millones en solo los primeros tres meses de 2020.

Eso es más del presupuesto anual de la Unión Europea, los ingresos anuales de Microsoft o Apple, y ocho veces el presupuesto anual del gobierno nigeriano, por ejemplo. (BBC News Mundo., 2020, Coronavirus en China: Peor que la crisis financiera de 2008", la histórica caída en la "fábrica del mundo" por el covid-19.)

Según noticias de la BBC Servicio Mundial, Minoristas internacionales cerraron temporalmente sus operaciones, aerolíneas extranjeras suspendieron los vuelos, empresas internacionales suspendieron su producción como Hyundai y empresas de teléfonos celulares; el precio del petróleo y del cobre también bajaron ya que China no estaba adquiriendo esos productos.

La Organización Mundial de la Salud nos informa que, el coronavirus, al ser una enfermedad infecciosa, se transmite de persona en persona mediante contacto y secreciones, es decir ya sea al toser, hablar, estornudar o tocarse la cara o tocar lugares que han estado expuestos. Los síntomas pueden llegar a ser mortales. Muchas empresas farmacéuticas y laboratorios buscaban desesperadamente una vacuna, que durante el 2020 no lograron completar del todo.

Según el comunicado de prensa oficial de la organización Mundial del Comercio se prevee una reducción del comercio mundial en 2020 de entre 13% y el 32% como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, se estima una recuperación para el 2021 que dependerá de la duración de la pandemia. (Ver figura 1)

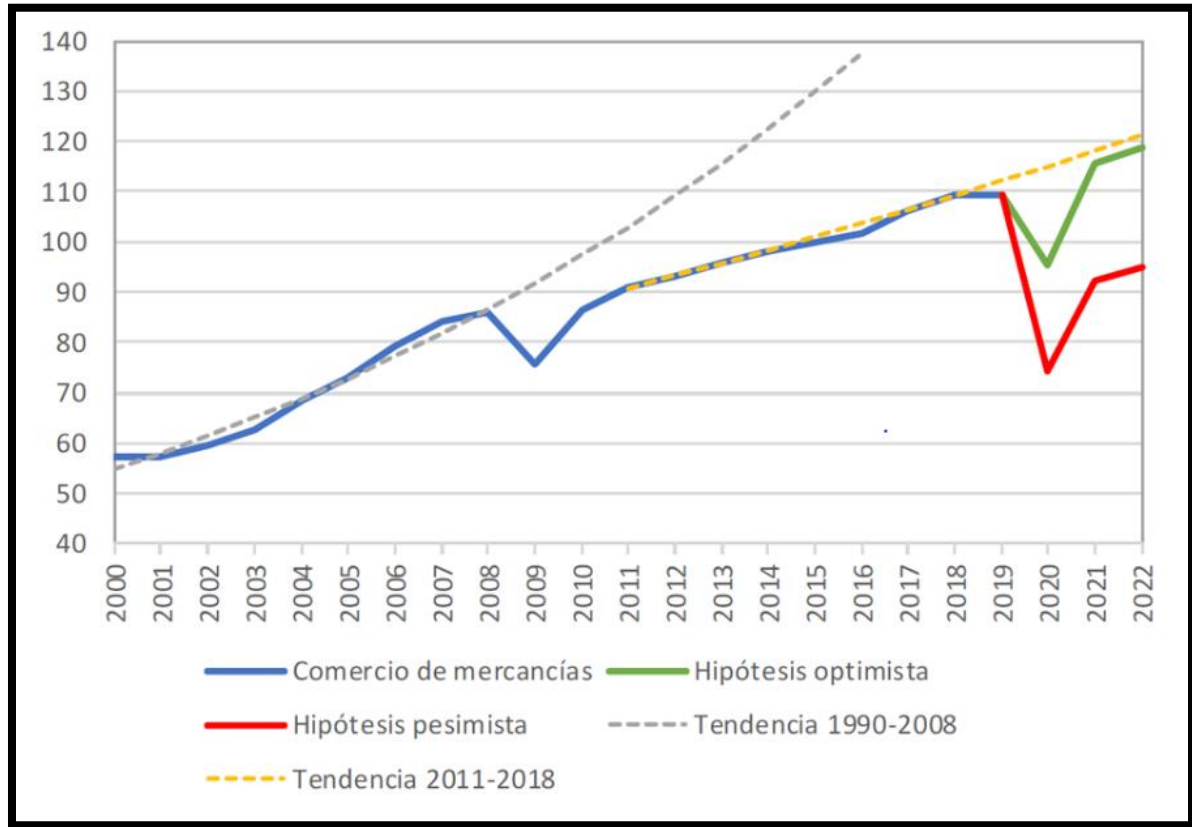


Figura 1. Volumen del Comercio mundial de mercancías, 2020-2022.
 Elaborado por OMC.
 Fuente: Secretaría de la OMC.

Aunque muchos peruanos no creían que llegaría el COVID-19 hasta el Perú, ese día llegó. El gobierno del Perú inició, como medida de seguridad, cuarentena general, cierre de fronteras y estado de emergencia por 15 días, a partir del primer infectado, el 15 de Marzo del 2020. Esta medida tomó desprevenidos a todos los ciudadanos peruanos, muchas empresas quedaron paralizadas y trabajadores en la deriva. Sin embargo, el cierre de fronteras no afectó al ingreso y salida de mercancías; el decreto supremo N°044-2020-PCM indica en el artículo 08:

Artículo 8.- Cierre temporal de fronteras

8.1 Durante el estado de emergencia, se dispone el cierre total de las fronteras, por lo que queda suspendido el transporte internacional de pasajeros, por medio terrestre, aéreo, marítimo y fluvial. Esta medida entra en vigencia desde las 23.59 horas del día lunes 16 de marzo de 2020.

8.2 Antes de esta fecha, los pasajeros que ingresen al territorio nacional deben cumplir aislamiento social obligatorio (cuarentena) por quince (15) días calendario.

8.3 El transporte de carga y mercancía no se encuentra comprendido dentro de este cierre temporal. Las autoridades competentes adoptan las medidas necesarias para garantizar el ingreso y salida de mercancías del país por puertos, aeropuertos y puntos de frontera habilitados.

8.4 Las autoridades competentes pueden dictar disposiciones con la finalidad de garantizar la atención prioritaria para el ingreso de los productos de primera necesidad, para la salud y todos aquellos que se requieran para atender la emergencia sanitaria.

8.5 Los sectores competentes pueden disponer medidas especiales transitorias para el ingreso y salida de mercancías restringidas.- (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2020).

De acuerdo con la Asociación de Exportadores -ADEX, proyectan una caída de exportaciones entre -26.4% y 34.4% en el año 2020 a consecuencia del COVID-19. En marzo los despachos totales cayeron -40.7%, las tradicionales -43.5%, 5.5 puntos porcentuales más que en la crisis del 2009; y las no tradicionales -33.8% 12 puntos porcentuales más que la anterior crisis. Ya que los principales destinos de las exportaciones peruanas eran Estados Unidos y Europa. (ADEX, 2020)

Una comparación de las exportaciones del 2019 y del 2020 se puede notar una significativa diferencia (Ver figura 2)



Figura 2. Exportaciones totales de los años 2019 y 2020.

Elaboración propia.

Fuente: PROMPERUSTAT

Por otro lado, la Asociación de Importadores del Perú, el 25 de Marzo hizo saber su preocupación por el gremio de importadores, a través de un comunicado oficial pidió al gobierno que se considere evaluar los criterios de prioridad para el retiro de mercancías de primera necesidad, coordinar la congelación de los cobros por almacenaje y sobreestadía de contenedores por las cargas que no están catalogadas como de primera necesidad, así como establecer criterios de despacho para el despacho. El punto 4 del comunicado pide la coordinación con la Administración Aduanera y entes representativos de la cadena logística ya que hay operaciones que deben hacerse presencialmente, lo cual resulta contrario a una cadena logística moderna y advierte un riesgo de infección del personal. (AIP,2020)

Con referencia las importaciones, COMEXPERU se pronunció haciendo hincapié de que estas sufrieron una caída en el periodo enero-abril del 2020 en consecuencias del COVID-19.

Como era de esperar, las importaciones provenientes de China y EE. UU., los principales países de origen (23.6% y 21.4% de las importaciones totales en el periodo, respectivamente), disminuyeron. En estos cuatro meses de 2020, las primeras sumaron US\$ 2,896 millones (-15.1%), y las segundas, US\$ 2,625 millones (-10.9%). Solo en el mes de abril, las importaciones desde China cayeron un 27.2% y las de EE. UU., un 40.8%. Completando el top cinco de enero-abril, están Brasil, Argentina y México, con US\$ 714 millones (-5.7%), US\$ 630 millones (+33.75%) y US\$ 511 millones (-18.5%). (COMEXPERU, 2020, Las importaciones sienten también el impacto de la COVID-19)

También nos muestra en un gráfico la evolución de las importaciones durante los 04 primeros meses del año 2020. (Ver figura 3)



Figura 3. Evolución de las importaciones (enero-abril).
Elaboración: ComexPerú.
Fuente: Sunat.

Durante el inicio de la cuarentena, las agencias de ADUANAS, agentes de carga, líneas navieras y todo operador de comercio exterior y logística debía continuar con sus labores,

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. adaptándose a la nueva realidad que no impedía sus operaciones, pero con restricciones presenciales y cuidando a su personal.



Figura 4. El Nuevo Normal del Comercio Internacional.
Fuente: ADEX.

Ante la nueva realidad, SUNAT (2020), informa que las notificaciones de actos administrativos serán notificadas vía buzón electrónico de los Operadores del Comercio Exterior, Operadores Intervinientes y terceros vinculados para los procedimientos de devoluciones, fraccionamiento, reclamación y apelaciones. (Anexo N° 6)

Hasta este punto, se podría decir que la SUNAT estaba en buen camino para eliminar algunos procedimientos físicos y optimizar otros permitiendo reducir tiempos, lo cual pudo ser de base para lo que pasaría después.

Durante el inicio de la cuarenta, la SUNAT emite comunicado por la red social twitter @SUNATOficial, indicando que no iban a atender en su totalidad todos los despachos de todos los regímenes que de un momento a otro quedaron paralizados. Además, ponen en

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. conocimiento que su personal estaba trabajando remotamente, pero priorizando los despachos considerados urgentes de acuerdo a las medidas dictadas por el Gobierno:

“La #Sunat mantiene operatividad básica para garantizar ingreso de suministros en Estado de Emergencia.

*Opera con personal mínimo y trabajo remoto para asegurar el ingreso de alimentos, medicinas y exportaciones peruanas.

*Cautela operaciones aduaneras esenciales” (Twitter, 2020)

En un comunicado del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, indica que según lo establecido en la Resolución ministerial N°0232-2020/MTC/01.02 por el Ministro de Transportes y Comunicaciones, no restringe las operaciones logísticas relacionadas con el comercio exterior, lo que incluye en esta lista a las agencias de aduanas. (MINCETUR, 2020)

El señor Jaime Miro Quesada, presidente de la Asociación de Agente de Aduana del Perú, agradece a todos los colaboradores de los OCEs, en especial a los agentes por su esfuerzo y continua labor ante el estado de emergencia. (Facebook, 2020)

Sin embargo, también indicó que la cadena logística está en riesgo, puesto que hay varios agentes de Aduanas contagiados con el COVID-19, solicita virtualización de trámites. Él declaró para un diario conocido:

“Nos hemos convertido en el eslabón más vulnerable de la cadena logística. Nuestros colaboradores están exponiéndose diariamente a contagiarse con este virus, ya que están yendo a realizar trámites presenciales en los diversos operadores de comercio exterior”, manifestó.

En ese sentido, Miro Quesada dijo que con el uso de las plataformas virtuales se agilizaría el comercio exterior y se reduciría el riesgo de contagio.

“Toda la cadena logística está en estos momentos al borde de un colapso y todo el sistema logístico se va a caer con el consecuente desabastecimiento de los elementos, medicinas y otros artículos de primera necesidad y otros que no son de primera necesidad”. (PERU21, 2020, Gremio de Aduanas: colaboradores están en riesgo de contagio por COVID-19 al realizar trámites presenciales.)

DHL, como agencia de aduanas y que brinda logística integrada, informan sobre los cambios que están implementado y dan de conocimiento que cuentan con una planificación de riesgos ya que son una empresa con operaciones en todo el mundo. Además, implementaron un grupo llamado Task Force que se encarga de coordinar con otros organismos internacionales y brinda información relevante respecto a lo que va aconteciendo. (DHL, 2020)

Para la agencia de aduanas CLI GESTIONES ADUANERAS con 30 años de experiencia en el mercado y una importante cartera de clientes corporativos, estos nuevos cambios fue todo un desafío en sus procesos internos que debían acoplarse a la medida sanitaria adoptada por el gobierno y los cambios del proceso de nacionalización de acuerdo a lo estipulado por ADUANAS.

1.1.1. Antecedentes

Ámbito Internacional

Estévez, A. y Solando, M. (2020), presentaron su investigación “¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina”. Instituto Nacional de la Administración Pública, Argentina. Tuvo como objetivo analizar cuál ha sido el aprendizaje

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. organizacional y cuáles han sido las percepciones de los agentes públicos acerca de la implementación de herramientas digitales para el trabajo a distancia, en el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto ante la emergencia sanitaria por COVID-19. La investigación fue cualitativa, se aplicó un cuestionario semiestructurado administrado a 49 informantes clave que permitió detectar los primeros efectos organizacionales de ese proceso de aprendizaje: los agentes tienen una percepción positiva de los primeros efectos del teletrabajo, pero ello tiene muchos matices, y no es incondicional. Sobre los resultados, estos indicaron que se observa un balance positivo respecto a los primeros efectos del teletrabajo, pueden decir que cerca de dos tercios de los encuestados se expresaron positivamente; también que los efectos del teletrabajo que perdurarán después de la pandemia serían la distinción entre tareas “teletrabajables” y no, flexibilización del horario laboral y los costos; también muestran cuáles son los grupos beneficiados y los perjudicados que tienen relación con el uso de la tecnología. Concluyen que debido al aislamiento social preventivo y obligatorio establecido por el Poder Ejecutivo de Argentina a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19, la Administración Pública empezó a trabajar de manera remota, esto se dio sin organización previa pero este contexto de improvisación y emergencia permitió moverse con libertad y flexibilidad utilizando la tecnología como aliado. Por eso, los autores comentan que al iniciar su investigación se planteaban si estaban frente a teletrabajo, tele emergencia o tele improvisación, finalmente, dan a entender que debido a la velocidad de la implementación era probable que hayan sido los 03 formas al mismo tiempo. Esta investigación nos brindará un soporte respecto a la adaptabilidad forzada y apresurada a los cambios de los procesos de las empresas debido al COVID-19.

presentaron su investigación “Enfrentamiento de la COVID-19 en una región fronteriza internacional: salud y economía”. Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Brasil. Universidad Nacional de Misiones, Argentina. Universidade de São Paulo, Brasil. Tuvo como objetivo analizar cómo el aislamiento social y el cierre de las fronteras afectan la salud y la economía en una región fronteriza internacional. El estudio fue descriptivo transversal desarrollado en el occidente de Paraná, Brasil, utilizando el cuestionario electrónico Formularios Google®. Se estudió una muestra de 2.510 personas. Se utilizó análisis estadístico descriptivo, prueba de chi-cuadrado con nivel de significancia del 5%. Encuesta de opinión pública, con participantes no identificados, que cumple con las Resoluciones 466/2012 y 510/2016. Los resultados hallados fueron que el promedio de edad fue de 41,5 años, mayoritariamente mujeres y trabajadores del sector educativo; el 41,9% indicó que el cierre de las fronteras/comercio afectó negativamente los ingresos y que, para el 17,7%, existe la posibilidad de desempleo. Para 89,0%, el número de personas enfermas habría sido mayor si las fronteras/comercio no se hubieran cerrado; 63,7% indica que los servicios de salud no están preparados para enfrentar la pandemia; 74,9% percibe que el Sistema Único de Salud puede no ser capaz de brindar atención; 63,4% informó ansiedad; y 75,6% de los trabajadores del comercio tendrán cambios en los ingresos. Los autores concluyen que el cierre de las fronteras internacionales y el comercio se relacionó con la percepción de cambios físicos y mentales, pérdida de empleo e ingresos.

Reyes, O., Palos E. y De Dios, A. (2017), en su investigación “La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso”. Universidad de Colima, México. Centro Universitario de Ciencias Económico-

Tuvo como objetivo estudiar las relaciones entre las mejores prácticas de la aduana moderna en el caso de la Aduana de Manzanillo, Colima, México, llamadas también dimensiones o constructos y su efecto en las funciones aduaneras, no solo como entidad administrativa, sino como servicio público. La investigación se basa, fundamentalmente, en el método dialéctico que permite el análisis y la síntesis teórica, el método de investigación fue aplicado en base a los modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Los autores consideran que este trabajo contribuirá a mejorar la gestión aduanera una vez que se perciba qué lugar ocupan las mejores prácticas de la aduana mexicana, desde qué dimensiones se producen más efectos para lograr una actuación eficaz, eficiente, transparente y competitiva y se deriven consecuentemente proposiciones y recomendaciones para lograr mayor eficiencia. Como resultado nos indica que los sistemas y mecanismos informáticos de comercio exterior introducidos en la Aduana de Manzanillo utilizando tecnologías que ofrecen facilidad de operación, integridad y seguridad de la información, tienen un efecto en la función pública mediado por las reformas en la infraestructura de seguridad, de la informática y las comunicaciones, que incrementan la capacidad de transmisión y recepción de información y la racionalización y simplificación de los procedimientos. Lo que concluyen que se produce un efecto positivo y significativo de las mejores prácticas de la modernización aduanera en las tres funciones esenciales reconocidas (fiscalización, recaudación y facilitación comercial).

Quevedo, M., Vásquez, L., Quevedo, J y Pinzon, L. (2020). En su investigación “COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador.” Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar el COVID-19 y sus efectos en el comercio

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. internacional de Ecuador. La metodología empleada se basó en recolección de información bibliográficas, artículos, tesis y documentos oficiales de organismos internacionales. Durante su desarrollo, los autores encuentran que con respecto a las importaciones Ecuador es un productor de materias primas (petróleo) que necesitan de equipos y maquinarias para la producción, los principales proveedores para el mercado ecuatoriano son Estados Unidos, China, Colombia y Brasil, todos afectados por la crisis producida en China por el Covid-19, ya que la economía ecuatoriana se encuentra estrechamente vinculada a las economías de los países ya mencionados. Concluyen que las medidas de protección tomadas por los gobiernos a nivel planetario, producto de la crisis de salud ocasionada por la pandemia del COVID-19, ha impactado el comercio internacional, puesto que ha provocado una gran repercusión en la oferta de los productos que ha llevado a una caída de los precios de la mayoría de los rubros en gran parte de las economías a nivel global, entre ellas las de China y Estados Unidos, ambas naciones socios comerciales de los commodities exportados por los países de Latinoamérica. Además, indican que en el país que se hizo el estudio, Ecuador, el COVID-19 ha afectado de forma importante el sector exportador, ya que las medidas adoptadas por los grandes socios comerciales del país como cierre de fronteras, disminución de las órdenes de compra, entre otras, tienen consecuencias medulares en la economía del país, pues los ingresos percibidos por la nación son altamente dependientes de las exportaciones, por tanto, se afecta la liquidez y se desacelera la balanza comercial.

Ámbito Nacional

Suarez, L. (2020), en su investigación de grado “Implementación del teletrabajo y calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020” (para optar el grado académico de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación de Implementación del Teletrabajo con Calidad de Servicio de la

buscaba hallar la relación entre sus variables teletrabajo y calidad de servicio, además por

su enfoque fue cuantitativa y se aplicaron encuestas a 40 trabajadores de la UGEL San Pablo.

Los resultados fueron que con respecto a la variable teletrabajo es eficiente con un 87.5% de

aprobación, así como en la variable calidad de servicio también es eficiente con un 92.5%

de conformidad. La autora concluye que efectivamente hay una correlación entre el

teletrabajo y calidad de servicio, además esta demuestra ser positiva ya que la UGEL San

Pablo brinda calidad de servicio con la implementación del teletrabajo convirtiéndolo en una

ventaja, además este modelo de trabajo salió adelante gracias a las capacitaciones del uso de

las TICs y la predisposición del personal. Lo que quiere decir la autora es que la

implementación de esta nueva modalidad de trabajo en su población pudo ser posible y

provechoso gracias a cada elemento de la UGEL San Pablo.

Castañeda, S. (2020), en su investigación de grado “Conocimiento sobre medidas

preventivas frente al Covid-19 en comerciantes del mercado de Villas María del Perpetuo

Socorro. Lima-2020” (para optar el grado académico de Licenciada). Universidad Norbert

Wiener, Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento sobre las medidas

preventivas frente al COVID-19 en comerciantes del mercado Villa María del Perpetuo

Socorro. La investigación fue, según su tendencia cuantitativo, pero con una variante

cualitativa, ya que los resultados obtenidos fueron de acuerdo al sentir y vivencias de los

comerciantes del mercado del asentamiento humano Villa María del Perpetuo Socorro, que

es la población de esta investigación. La autora logró entrevistar a 76 de un total de 82

comerciantes por conveniencia según criterios. El instrumento de estudio fue aplicado

durante la pandemia. Como resultado se obtuvo que la mitad de los comerciantes presentan

un nivel de conocimiento bajo antes las medidas preventivas frente al COVID-19.

Concluyendo que, el conocimiento total sobre medidas preventivas frente al covid19 en comerciantes, predominó en la mitad el nivel de conocimiento bajo, agregado a ello, solo un poco menos de un tercio presenta nivel de conocimiento alto.

Los que los autores dan a entender con su investigación es que se necesita más apoyo del gobierno para concientizar a las personas sobre lo grave que es el COVID-19, y que siguiendo las medidas de prevención al pie de la letra hay una gran posibilidad de poder salir de esta pandemia con éxito. Y también demuestra, de que todos podemos llevar el conocimiento adquirido y enseñarle a los demás, en este caso, la autora con su trabajo de investigación pudo brindar información respecto a la situación que el mundo vive. Lo cual, nos sirve de precedente con respecto a ver la gravedad del COVID-19 y la eficiencia del recurso humano en el tema.

Arellano, J. (2019), en su investigación “Mejora del proceso de Gestión de Calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de Aduanas de Lima” (para optar el grado académico de Licenciado.) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Tuvo como objetivo determinar como la mejora de los procesos de gestión de calidad permite una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima. La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra fue 23 agencias de aduanas ubicadas en el distrito de San Miguel y Magdalena y se encuestó a 02 colaboradores por agencia, la información recabada se procesó mediante el software SPSS. Los resultados obtenidos muestran que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, están de acuerdo que la entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad, y el 41.30% manifestó lo opuesto; además muestran que el 60.87% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad existe un programa de mejora continua que afecta a

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora, y el 39.13% manifestó negativamente. Concluyendo que, la mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mejor competitividad de las agencias de aduanas de Lima. La conclusión que nos servirá de este trabajo de investigación es que la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima, lo que indica que la empresa debe tener establecido y actualizado un manual de gestión de trámite documentario de cada régimen aduanero y dar a conocer quiénes son los autorizados de firmar para los movimientos de mercancía.

1.1.2. Marco Teórico

1.1.2.1 Bases Teóricas

VARIABLE 1: COVID-19 Y EL COMERCIO INTERNACIONAL

Definición de coronavirus

“Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19” (OMS, 2019-2020, Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas)

Definición de COVID-19

“La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.” (OMS, 2019-2020, Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas)

Síntomas de COVID-19

“Los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.” (OMS, 2019-2020, Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas)

Propagación de COVID-19

“Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

La OMS está estudiando las investigaciones en curso sobre las formas de propagación de la COVID-19 y seguirá informando sobre las conclusiones que se vayan obteniendo” (OMS, 2019-2020, Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas)

Consecuencias del COVID-19

“La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID 19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID 19 y caer gravemente enferma. Las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente. Si es posible, se recomienda llamar primero al profesional sanitario o centro médico para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario adecuado.” (OMS, 2019-2020, Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas)

Medidas de protección

Dentro de las medidas de protección la OMS (2019-2020) nos indica “Practicar la higiene respiratoria y de las manos es importante en TODO momento y la mejor forma de protegerse a sí mismo y a los demás.” (Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas).

Además, OMS (2019-2020) nos indica la diferencia entre aislamiento, cuarentena y distanciamiento:

La cuarentena significa restringir las actividades o separar a las personas que no están enfermas pero que pueden haber estado expuestas a la COVID-19. El objetivo es prevenir la propagación de la enfermedad en el momento en que las personas empiezan a presentar síntomas.

El aislamiento significa separar a las personas que están enfermas con síntomas de COVID-19 y pueden ser contagiosas para prevenir la propagación de la enfermedad.

El distanciamiento físico significa estar físicamente separado. La OMS recomienda mantener una distancia de al menos un metro con los demás. Es una medida general que todas las personas deberían adoptar incluso si se encuentran bien y no han tenido una exposición conocida a la COVID-19.” (Nuevo Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas

Comercio Internacional

...dada la diversidad de gustos y necesidades de los diferentes agentes económico, a un creciente intercambio de bienes y servicios entre dichos agentes; cuando el intercambio se lleva a cabo entre agentes residentes en distintas naciones (entendiendo por tales las sometidas a diferentes jurisdicciones políticas), hablamos de comercio internacional.
(Bajo O. 1991, p.11)

Covid-19 y el impacto en el Comercio de China

Debido al rol de China, no solo como fabricante, sino también como exportador de productos. La cadena de suministro global se ha visto gravemente afectada por el COVID-19.

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Empresas manufactureras de todo el mundo importan una gran variedad de productos desde China. Basta con decir que aproximadamente el 20% del comercio internacional de productos intermedios tiene su origen en China. (Alami Z, 2020, párrafos 3-4)

Las cadenas de valor mundiales fueron el principal canal de transmisión de los efectos del COVID-19 al comercio mundial. Las medidas adoptadas por China en enero (cierre temporal de la provincia de Hubei y de las fronteras del país) implicaron la suspensión de exportaciones de insumos para industrias como la automotriz, electrónica, farmacéutica y de suministros médicos. Esto obligó a la paralización por varias semanas de fábricas en América del Norte, Europa y el resto de Asia que no disponían de proveedores alternativos, pues China es el principal exportador mundial de partes y componentes, con un 15% de los envíos mundiales en 2018. (CEPAL, 2020, pag 3)

Covid-19 y el comercio internacional

La rápida propagación del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos han tenido graves consecuencias en las principales economías mundiales. Se ha interrumpido gran parte de las actividades productivas, primero en Asia y posteriormente en Europa, América del Norte y el resto del mundo, y ha habido cierres generalizados de fronteras. Esto ha dado lugar a un marcado aumento del desempleo, especialmente en los Estados Unidos, con la consecuente reducción de la demanda de bienes y servicios. En este contexto, en 2020 el producto mundial registraría su mayor contracción desde la Segunda Guerra Mundial (Banco Mundial, citado por CEPAL, 2020, pag 2).

En esta coyuntura, en mayo de 2020 el volumen del comercio mundial de bienes cayó un 17,7% con respecto al mismo mes de 2019 (véase el gráfico 2). La caída en los primeros cinco meses del año fue generalizada, si bien afectó especialmente a las exportaciones de los Estados Unidos, el Japón y la Unión Europea (véase el cuadro 1). China experimentó una contracción menor que el promedio mundial, ya que controló el brote y reabrió su economía relativamente rápido. América Latina y el Caribe es la región en desarrollo más afectada. (CEPAL, 2020, pag 2).

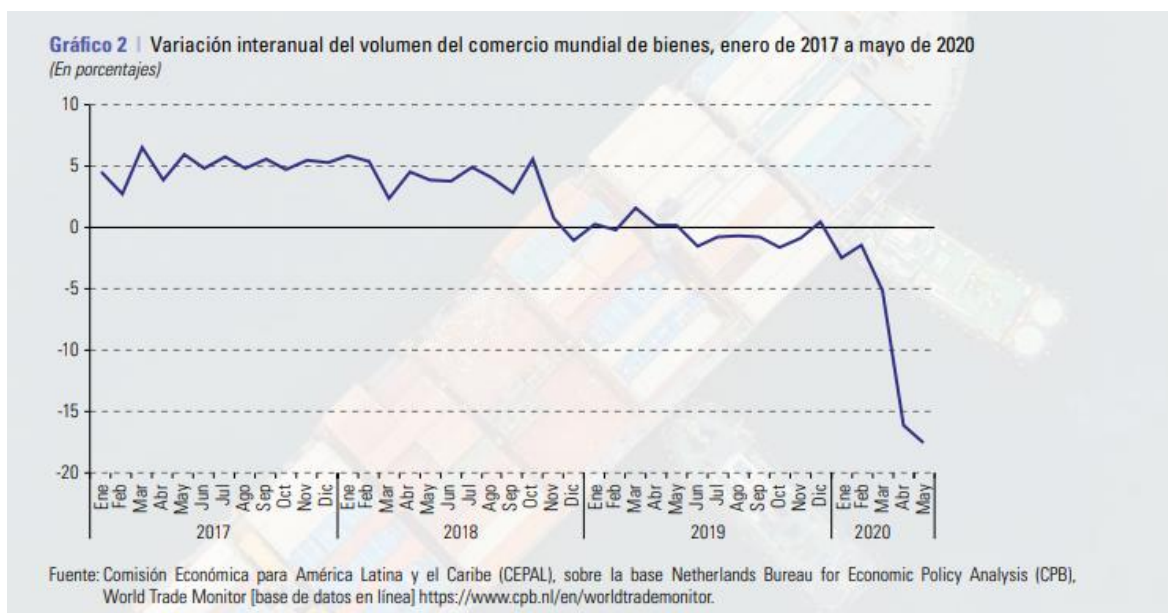


Figura 5. Variación interanual del volumen del comercio mundial de bienes, enero 2017 a mayo 2020.
Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Cuadro 1 | Mundo, agrupaciones y países seleccionados: variación del volumen del comercio mundial de bienes, diciembre de 2019 a mayo de 2020
(En porcentajes)

	Exportaciones	Importaciones
Mundo	-18,3	-15,8
Economías avanzadas	-22,7	-15,8
Estados Unidos	-30,8	-15,8
Japón	-22,1	-4,4
Zona del euro	-22,0	-16,6
Economías emergentes	-12,8	-15,8
China	-7,7	-13,8
Países emergentes de Asia (no incluye China)	-13,1	-17,2
Europa Oriental y Comunidad de Estados Independientes (CEI)	-4,4	-13,4
América Latina y el Caribe	-26,1	-27,4
África y Oriente Medio	-13,9	-2,5

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis (CPB), World Trade Monitor [base de datos en línea] <https://www.cpb.nl/en/worldtrademonitor>.

Figura 6. Mundo, agrupaciones y países seleccionados: variación del volumen del comercio mundial de bienes, diciembre de 2019 a mayo 2020.

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Covid-19 y su impacto en el comercio del Perú

Según el diario Gestión (2020), indica:

Las importaciones cayeron 7.2% en el primer trimestre del año, afirma Adex

Uno de los principales sectores en caer fue el químico, pues muchos países, en un afán de preservar la salud de sus ciudadanos, prohibieron la exportación de medicamentos e insumos médicos.

Las importaciones sumaron US\$ 9,564 millones en el primer trimestre del año, una contracción de 7.2% respecto al mismo periodo de 2019, debido a los problemas logísticos surgidos por el coronavirus, manifestó el presidente de la Asociación de Exportadores (Adex), Erik Fischer.

Una de las primeras manifestaciones del impacto de la pandemia en el comercio internacional fue la interrupción las cadenas globales de abastecimiento.

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Perú no fue la excepción y se vio severamente afectada, no solo porque no todas las empresas están produciendo, sino que las que siguen trabajando deben pagar montos elevados por sus insumos, lo que encarece sus costos y las hace menos competitivas, expresó.

VARIABLE 2: PROCESO DE NACIONALIZACION (DESPACHO ANTICIPADO)

Importación/Nacionalización

Es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubieren, y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.

Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas cuando haya sido concedido el levante. (SUNAT)

Documentos sustentatorios de la Declaración

Según la SUNAT, los documentos sustentatorios de la declaración son los siguientes:

a) Documento de transporte.

En la vía terrestre, cuando la mercancía es transportada directamente por sus propietarios, el documento de transporte puede ser reemplazado por una declaración jurada.

b) Factura, documento equivalente o contrato, que cuente con la información mínima requerida detallada en el procedimiento correspondiente. Cuando la factura,

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
documento equivalente o contrato no consigne la información antes señalada, esta debe ser transmitida en la declaración.

- c) Comprobante de pago, en la transferencia de bienes antes de su nacionalización, excepto cuando:
 - c.1 Una entidad del sistema financiero nacional haya endosado el documento de transporte a favor del importador
 - c.2 La transferencia sea a título gratuito para una entidad del sector público (excepto empresas del Estado) o para la Iglesia Católica.
 - c.3 Es emitido utilizando un medio informático autorizado o proporcionado por la SUNAT.
- d) Seguro de transporte, de corresponder. En el caso de una póliza global o flotante, el documento que acredite la cobertura de las mercancías sujetas a despacho.
- e) La autorización o el documento de control del sector competente en la regulación de la mercancía restringida, cuando no son gestionados a través de la ventanilla única de comercio exterior (VUCE) o una declaración jurada suscrita por el importador cuando la norma específica lo señale.
- f) Certificado de origen, de corresponder.
- g) Cuando las características, cantidad o diversidad de las mercancías lo ameriten, la autoridad aduanera, adicionalmente y en forma excepcional, puede solicitar la información del volante de despacho, lista de empaque, cartas aclaratorias del proveedor o fabricante, contratos y sus adendas, documentos bancarios o financieros, documentos oficiales y documentos aclaratorios referidos al transporte, seguro y aspectos técnicos de la mercancía.

Mercancía Prohibidos y Restringidas

Las mercancías de importación prohibida no pueden ser destinadas al régimen de Importación para el Consumo.

En la Importación para el Consumo de mercancías restringidas se debe contar antes de la numeración de la declaración con la documentación exigida por las normas específicas, salvo en aquellos casos que la referida documentación se obtenga luego de numerada la declaración. (SUNAT)

Despacho Anticipado

Sobre el despacho anticipado, el Artículo 130 de la Ley General de Aduanas nos indica que:

Todas las mercancías para su ingreso o salida al país deben ser declaradas sometándose a un régimen aduanero, mediante la destinación aduanera.

La destinación aduanera es solicitada mediante declaración aduanera por los despachadores de aduana o demás personas legalmente autorizadas y se tramita desde antes de la llegada del medio de transporte y hasta quince (15) días calendario siguientes al término de la descarga.

Las declaraciones tienen las siguientes modalidades de despacho:

- a) Anticipado: cuando se numeren antes de la llegada del medio de transporte.
- b) Diferido: cuando se numeren después de la llegada del medio de transporte.
- c) Urgente: conforme a lo que establezca el Reglamento.

El artículo 131 de la Ley General de Aduanas indica que “La aplicación de la obligatoriedad de la modalidad de despacho anticipado se establece, como máximo, a partir del 31 de diciembre del 2019. Las excepciones se establecen en el Reglamento de la Ley General de Aduanas.”

Numeración de la declaración

El despachador de aduana solicita la destinación aduanera del régimen de Importación para el Consumo mediante la transmisión electrónica de la información, conforme a las estructuras de transmisión de datos publicados en el portal web de la SUNAT y según el instructivo "Declaración Aduanera de Mercancías" DESPA-IT.00.04 . La transmisión es realizada utilizando la clave electrónica asignada.

La información transmitida electrónicamente se reconoce legítima y goza de plena validez legal.

El sistema informático valida los datos de la información transmitida; de ser conforme, genera como respuesta el número de declaración y la liquidación por la deuda tributaria aduanera y recargos, de corresponder.

En la transmisión de la información se indica en el recuadro "Destinación" de la declaración el código 10 y los códigos que correspondan según modalidad de despacho, punto de llegada y tipo de mercancía. (SUNAT)

Asignación de canal de control

La asignación del canal determina el tipo de control al que se sujetan las mercancías y se realiza:

- a) En el despacho anticipado: cuando la declaración contenga el número del manifiesto de carga. Para la vía terrestre, adicionalmente debe contar con el registro de la llegada del medio de transporte.
- b) En el despacho diferido: cuando la declaración cuente con la deuda tributaria aduanera y recargos cancelados o garantizados.

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.

c) En el despacho urgente: cuando la declaración cuente con la deuda tributaria aduanera y recargos cancelados o garantizados. Para la vía terrestre, adicionalmente debe contar con el registro de la llegada del medio de transporte.

El despachador de aduana puede solicitar el reconocimiento físico de las mercancías amparadas en declaraciones seleccionadas a canal verde y naranja antes de su retiro de la zona primaria. (SUNAT)

Según el procedimiento general de Importación para el Consumo literal I de la sección VI:

El canal de control puede ser:

- a) Verde: en cuyo caso no se requiere la revisión documentaria de la declaración ni el reconocimiento físico de la mercancía.
- b) Naranja: en cuyo caso la declaración es sometida a revisión documentaria.
- c) Rojo: en cuyo caso la mercancía se encuentra sujeta a reconocimiento físico.. (SUNAT)

Transmisión de documentos para revisión documentaria o reconocimiento físico

Según la página oficial de SUNAT, con respecto a las etapas de la importación nos dice que:

El sistema informático remite al buzón electrónico del despachador de aduana y del importador el requerimiento de la documentación sustentatoria de la declaración asignada al canal naranja o rojo.

El despachador de aduana adjunta de manera digitalizada a través del portal de la SUNAT los documentos sustentatorios.

El sistema informático recepciona los documentos sustentatorios digitalizados de las declaraciones seleccionadas a canal naranja y asigna automáticamente la declaración al funcionario aduanero designado para su revisión. (SUNAT)

Revisión documentaria

El funcionario aduanero efectúa la revisión documentaria considerando la información contenida en la declaración asignada y en los documentos digitalizados que la sustentan; de encontrarla conforme, registra la diligencia de despacho en el sistema informático.

De no ser conforme, el funcionario aduanero notifica al despachador de aduana y al importador para la remisión de manera digitalizada de la documentación sustentatoria que subsane las incidencias encontradas; efectúa de oficio las rectificaciones correspondientes o de ser el caso requiere al despachador de aduana la transmisión de la solicitud de rectificación electrónica; de corresponder, y cuando corresponda notifica el documento de determinación por la diferencia de los tributos y recargos dejados de pagar, la percepción del IGV o las multas.

El jefe del área que administra el régimen puede disponer el reconocimiento físico de la mercancía cuando el funcionario aduanero encargado de la revisión documentaria lo solicite.

La revisión documentaria concluye con el registro de la diligencia de despacho en el sistema informático o excepcionalmente con la derivación de la declaración a reconocimiento físico. (SUNAT)

Reconocimiento físico

El despachador de aduana solicita el reconocimiento físico de la mercancía mediante la transmisión de la SERF a través del portal de la SUNAT, hasta dos días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de la transmisión del IRM, previo envío de los documentos digitalizados que sustentan el despacho. Vencido el plazo señalado, el sistema informático efectúa la programación automática del reconocimiento físico.

Cuando la declaración es numerada con posterioridad a los dos días calendario siguientes de la transmisión del IRM, la programación a reconocimiento físico se realiza de manera automática con la asignación del canal de control; sin que sea necesario que se transmita la SERF.

Cuando el despachador de aduana no se presenta al reconocimiento físico en la fecha programada, la autoridad aduanera puede disponer el reconocimiento físico de oficio, bajo responsabilidad del dueño o consignatario.

El sistema informático realiza la programación del reconocimiento físico considerando las declaraciones con SERF transmitida y las declaraciones con asignación automática de oficio, y comunica al buzón electrónico del almacén aduanero, del agente de aduana y del importador la relación de las declaraciones que serán objeto del reconocimiento físico, para la adopción de las acciones que faciliten su realización en la fecha programada.

El despachador de aduana, antes de presentarse ante el funcionario aduanero asignado, coordina la movilización de la carga y logística necesaria para realizar el reconocimiento físico de la mercancía en la fecha programada.

El funcionario aduanero asignado verifica la información consignada en la declaración y efectúa el reconocimiento físico a solicitud de parte o de oficio, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico "Reconocimiento físico - extracción y análisis de muestras" DESPA-PE.00.03.

Si el reconocimiento físico no es conforme, el funcionario aduanero notifica al despachador de aduana y al importador para la remisión de manera digitalizada de la documentación sustentatoria que subsane las incidencias encontradas; efectúa de oficio las rectificaciones correspondientes o de ser el caso requiere al despachador de aduana la transmisión de la solicitud de rectificación electrónica; y de corresponder, notifica el

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
documento de determinación por la diferencia de los tributos y recargos dejados de pagar,
la percepción del IGV o las multas.

Si es conforme, el funcionario aduanero registra la diligencia de despacho en el sistema informático para lo cual el despachador de aduana debe haber cumplido con la transmisión de los documentos sustentatorios y la atención de los requerimientos formulados por la autoridad aduanera. (SUNAT)

Según el procedimiento general del régimen Importación para el consumo punto 6 literal A.1 de la sección VII :

El despachador de aduana puede solicitar el reconocimiento físico transmitiendo el código 20 en el campo reservado para el TPN de la declaración cuando parte de la mercancía no ha sido embarcada, cuando ha sido manifestada y no desembarcada o cuando requiere constatar que la mercancía corresponde a la efectivamente arribada, entre otros casos.

Cancelación de la deuda tributaria aduanera

Según el procedimiento general de importación para el consumo, nos dice:

1. La deuda tributaria aduanera y los recargos deben ser cancelados:

a) En el despacho que cuenta con la garantía previa a que se refiere el artículo 160 de la Ley:

i. Anticipado o urgente numerado antes de la llegada del medio de transporte, desde la fecha de numeración de la declaración hasta el vigésimo día calendario del mes siguiente a la fecha del término de la descarga. En el despacho que corresponda a un operador económico autorizado, desde la fecha de numeración hasta antes del último día calendario del mes siguiente a la fecha del término de la descarga.

ii. Diferido y urgente numerado después de la llegada del medio de transporte, desde la fecha de numeración de la declaración hasta el décimo quinto día calendario siguiente a la fecha del término de la descarga.

b) En el despacho que no cuente con la garantía previa a que se refiere el artículo 160 de la Ley:

i. Anticipado y urgente numerado antes de la llegada del medio de transporte, desde la fecha de numeración de la declaración hasta la fecha del término de la descarga.

ii. Urgente y diferido numerado después de la llegada del medio de transporte, el mismo día de la fecha de numeración de la declaración. (SUNAT, 2020)

Sobre el proceso de visto bueno

Según Quispe (2017), en un seminario de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y Turismo, nos indica:

- Es el cobro que hace el agente Naviero o Agente de Carga Marítimo por la validación de los pagos de flete (Pre-pagado o Pago en destino) y servicios documentarios como la emisión del documento.
- Con el pago de este servicio se cobran los posibles cargos que hayan generado la carga en el tránsito hacia territorio nacional.
- Estos cargos varían de acuerdo a la Línea Naviera con que se halla realizado el transporte. En este trámite documentario se confirma el almacén donde se devolverá el contenedor para Cargas FCL. (p.47)

Cambios del despacho anticipado a consecuencia del COVID-19

“La resolución de superintendencia N°006-2020-SUNAT/3300000 Aprueba la facultad discrecional para no determinar ni sancionar infracciones previstas en la Ley General de

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Aduanas cometidas durante la Emergencia Sanitaria declarada como consecuencia del COVID -19.” (Diario oficial de bicentenario El Peruano, 2020).

1. ADUANAS en aplicación de su facultad de discrecionalidad en la aplicación de multas, ha dispuesto que no se determinara ni aplicara sanciones que se cometan del 12.03.2020 al 09.06.2020.
2. Se establece que se debe subsanar la infracción, transmitiendo la información, presentando la documentación, rectificando la data transmitida.
3. Entre las infracciones que ha establecido ADUANAS no sancionar, citamos las siguientes;
 - a. No transmitir la información del Manifiesto de Carga o hacerlo de manera incompleta
 - b. No transmitir información o proporcionar documentación para la regularización del régimen.
 - c. En los regímenes de importación y perfeccionamiento, transmitir información incorrecta valor, marca, modelo y las indicadas.
 - d. Transferir, trasladar mercancía en el régimen de Admisión Temporal sin comunicar previamente a ADUANAS.
 - e. No destinar la mercancía a despacho anticipado. (CLI Gestiones Aduaneras S.A, 2020)

Según ADEX (2020), nos indica que Mincetur y PromPerú garantizan:

- Asegurar la continuidad de la operatividad de la Ventanilla de Comercio Exterior (VUCE), para que las empresas puedan realizar sus trámites de forma virtual y segura, habiendo realizado coordinaciones con Senasa, Sanipes, Digesa, Digemid, Sucamec, MTC, Diresa Callao, entre otros, para que se mantenga la mesa de atención

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. de expedientes. La mesa de ayuda de la VUCE está operativa para la canalización de cualquier requerimiento de autorización de otras instituciones.

- Implementar un aplicativo VUCE para consultar los documentos resolutivos emitidos por la plataforma. Funciona tanto para las operaciones de mercancías restringidas como para el certificado de origen.

Nuevo modelo de Importación Digital Puesta en vigencia a nivel nacional.

Este nuevo modelo fue publicado en un comunicado de SUNAT (2020) mediante el programa FAST:

Eliminación de trámites presenciales y uso del papel

1. Se ha implementado un servicio de atención de requerimientos digitalizados, que permite reemplazar la presentación de documentos físicos y los trámites presenciales.
2. Este servicio genera en forma automática los requerimientos de documentos digitalizados, que el operador puede atender a través de la nueva opción del Portal de la SUNAT, utilizando su clave SOL.
3. Este servicio se aplicará para adjuntar los documentos digitalizados:
 - a. Que sustentan el despacho (Canal rojo y naranja).
 - b. Solicitados por notificación del funcionario aduanero.
 - c. Que sustentan las rectificaciones electrónicas sujetas a evaluación previa.
 - d. Que sustentan la solicitud de legajamiento electrónico.

Estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Asignación de canal

4. Para la asignación del canal de control en el despacho anticipado, no se requiere que la deuda tributaria y recargos de la declaración se encuentren cancelados o garantizados, el pago de los mismos se validará antes de otorgar el levante autorizado.

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Solo se requiere vincular los datos generales del manifiesto de carga consignado en

la DAM con el manifiesto de carga transmitido por el transportista.

5. Tratándose de los despachos diferido y urgente, la deuda tributaria aduanera y recargos de la declaración sí deberán encontrarse cancelados o garantizados para la asignación del canal de control. Para la vía terrestre, adicionalmente debe contar con el registro de la llegada del medio de transporte.

Programación automática de reconocimiento físico

6. Para efectuar el proceso automático de programación del reconocimiento físico, solo se requiere la transmisión de la Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico (SERF) a través del portal de la SUNAT, el cual será comunicado a los almacenes para la movilización de la carga.
7. En caso la SERF no se transmita hasta dos días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de la transmisión del Ingreso/Recepción de Mercancías (IRM), el reconocimiento físico se programará de oficio por la SUNAT de manera automática.
8. En ambos casos el despachador de aduana debe presentarse al reconocimiento físico en la fecha programada, en caso de no presentarse, la autoridad aduanera puede disponer el reconocimiento físico de oficio, bajo responsabilidad y costo del dueño o consignatario.

Proceso de Visto Bueno Virtual

La asociación de Agentes de Aduana del Perú con sus siglas AAAP (2020), comunica sobre el proceso de visto buenos:

El problema de los vistos buenos y la movilización de vehículos y personal era un problema económico y de congestión vehicular.

Hoy es un tema de vidas humanas y podemos minimizar ese riesgo si el Poder Ejecutivo

acepta la propuesta AAAP de añadir a la Ley de Títulos Valores, como modalidad de endoso, el mandato electrónico ante SUNAT.

A finales del 2019, cuando enviamos la carta al MEF, el nuevo Congreso de la República estaba por ser elegido. Pero ante la delegación de facultades legislativas para combatir el COVID-19, el Poder Ejecutivo puede implementar la solución.

Bajo los canales de comunicación con que contamos en este momento, estamos insistiendo en nuestra propuesta, pero solo por el período de cuarentena, a fin que el Congreso de la República evalúe posteriormente su permanencia.

Adicionalmente, en coordinación con las empresas de transporte y sus representantes en el país, estamos solicitando se acepte la transmisión electrónica del escaneado del documento de transporte, con cargo a regularizarlo después; o un mecanismo que evite el desplazamiento de colaboradores. (Anexo N° 7)

Muchos procesos de visto bueno se trasladaron a realizarse de manera virtual, MSC (2020), a través de un comunicado, indica:

La línea naviera informa a todos sus clientes, usuarios y operadores de comercio exterior que tras la invocación recibida de nuestras autoridades para virtualizar nuestros procesos de Agencia Marítima. MSC del Perú procederá, a partir del próximo miércoles 6 de mayo, a realizar **todos los trámites para los despachos de importación y exportación con la línea naviera MSC de manera NO presencial**, manteniendo como única excepción la entrega física de los conocimientos de embarque de exportación.

AGENCIA DE ADUANAS CLI GESTIONES ADUANERAS SA.

Agencia de Aduanas

Según SUNAT, el agente de ADUANAS es:

Artículo 19 de la Ley General de Aduanas, “un agente de comercio exterior.”

Artículo 141° del Reglamento de la Ley General de Aduanas, “son las personas facultadas para el despacho aduanero de las mercancías.”

Artículo 148° del Reglamento de la Ley General de Aduanas,

El titular de la agencia de aduana persona natural, deberá ser residente en el país, ciudadano en ejercicio, carecer de antecedentes penales por delitos dolosos y tener Título de Agente de Aduana expedido por la Escuela Nacional de Aduanas. La agencia de aduana persona jurídica, deberá estar constituida en el país, como sociedad civil o mercantil, con arreglo a las disposiciones pertinentes, debiendo constar en sus estatutos como finalidad exclusiva la realización de regímenes, operaciones aduaneras y destinos especiales o de excepción. Adicionalmente, en el caso de Sociedades Anónimas el representante legal deberá ser miembro del directorio y en el caso de Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada deberá ser socio de la misma. El representante legal de la agencia de aduana persona natural o jurídica deberá reunir los requisitos señalados en el primer párrafo del presente artículo.

Artículo 158° del Reglamento de la Ley General de Aduanas, “Las agencias de aduana actuarán como auxiliares de la función pública siendo responsables de cautelar el interés fiscal en los actos y procedimientos de índole aduanera en los que intervengan.”

CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Según su página web oficial, Corporación de Logística Integral (CLI).

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.

Son expertos en agenciamiento con más de 1500 Operaciones mensuales. Brindan servicios de logística de entrada o salida para carga general, productos perecederos y proyectos, con el apoyo de nuestros asociados de negocios locales y en el exterior. Por otra parte, CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. y CLI PROYECTOS S.A.C., trabajan de la mano convencidos de que juntos cultivan el conocimiento y estimulan la creatividad, creciendo como empresa y personas. (CLI Gestiones Aduaneras S.A).

Misión de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

“Fidelizar a nuestros socios comerciales y contribuir a que logren el éxito a partir de la prestación de un servicio óptimo, con alta tecnología, innovación y profesionalismo.” (CLI Gestiones Aduaneras S.A).

Visión de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

“Ser la corporación más reconocida y competitiva en prestar servicios de gestión aduanera y logística integral, diferenciándonos por la calidad de nuestro servicio, alto profesionalismo de nuestros colaboradores e innovación tecnológica.” (CLI Gestiones Aduaneras S.A).

Políticas de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

CLI se convierte en socio estratégico de sus clientes, con el firme compromiso de cumplir con sus requerimientos, brindándoles soluciones integrales en un servicio logístico que se caracteriza por:

- La atención y gestión del servicio de una manera eficiente, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y de los organismos que regulan nuestras actividades.

- Atender a nuestros clientes, cumpliendo con la normatividad legal vigente; informando

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
y prohibiendo el fraude, soborno, robo, contrabando, narcotráfico, lavado de dinero y
demás ilícitos.

- Mantener una trayectoria de cumplimiento tributario, solvencia financiera y patrimonial
debidamente comprobada y un nivel de seguridad adecuado, para la trazabilidad de las
operaciones contables y logísticas.

- Realizar con independencia la función de cumplimiento anti soborno, con la total
participación del personal, sin temor a alguna represalia, para evitar las consecuencias
legales y penales por su incumplimiento.

- Cumplir con los principios de la Ley de Protección de Datos Personales.

Cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema
Integrado de Gestión, capacitando al personal, revisando el logro de los objetivos, la
identificación de los riesgos y el control de los mismos, son compromisos permanentes
de esta Gerencia y de toda la familia CLI. (CLI Gestiones Aduaneras S.A).

Organigrama de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

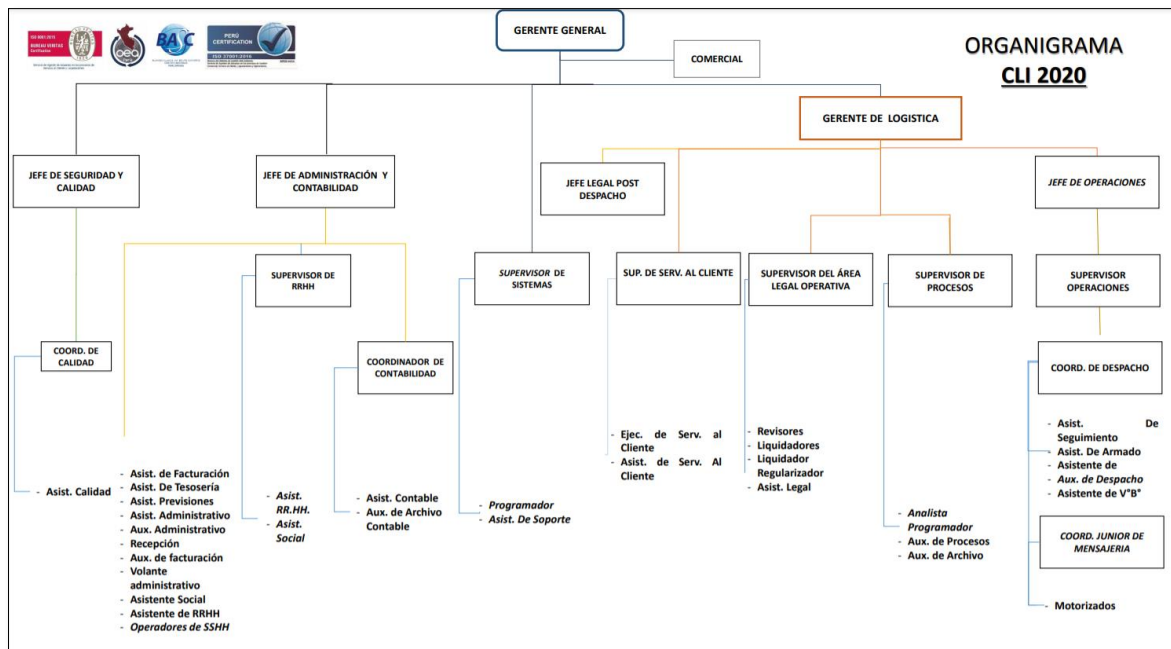


Figura 7. Organigrama de CLI Gestiones Aduaneras S.A. 2020.
Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Certificaciones de CLI Gestiones Aduaneras S.A

“Garantizando la calidad del servicio mediante la mejora continua y las inspecciones inopinadas antes, durante y después del servicio, respaldados por las certificaciones obtenidas en CALIDAD, BASC, OEA, Sistema de Gestión Antisoborno y homologación de SGS obteniendo la categoría A+ (00805/18).” (CLI)

Servicios de CLI

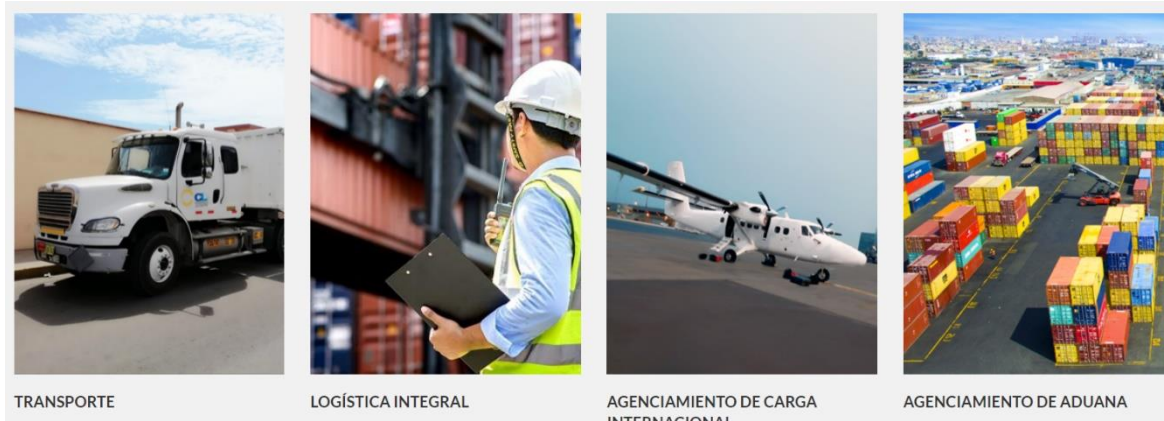


Figura 8. Servicios de CLI.

Fuente: CLI

Transporte

CLI Proyectos con el soporte de la certificación ISO9001 garantiza la trazabilidad de sus operaciones gracias a nuestra moderna flota tanto para transporte pesado y liviano y con cobertura a nivel nacional, cuenta con autorizaciones para trasladar su mercancía en general e IMO. (CLI, Servicios).

Logística integral

“Siendo pioneros en este rubro con más de 30 años de experiencia, estamos en la capacidad de atender servicios puerta a puerta y a la medida del requerimiento o necesidad del cliente.” (CLI, Servicios)

Agenciamiento de carga internacional

“Nuestro servicio de agenciamiento de carga internacional cuenta con la certificación IATA y al formar parte de Global Logistic Family estamos en la capacidad de llegar a cualquier parte del mundo.” (CLI, Servicios)

Agenciamiento de ADUANA

CLI Gestiones aduaneras con más de 30 años de experiencia en el mercado, gracias a nuestra cartera de clientes que depositan la confianza en CLI nos permite permanecer

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. entre las 10 primeras agencias de aduanas desde 1995, lo que demuestra nuestro claro esfuerzo por brindar siempre el mejor servicio aduanero. Contamos con jurisdicciones a nivel nacional que contribuyen a nuestro crecimiento y por ende ir acompañando a nuestros clientes y operadores en sus necesidades logísticas de atender de manera más rápida a sus clientes finales, hoy nuestra marca está presente en las siguientes provincias: Paita, Mollendo y Tacna. (CLI, Servicios)

Procedimiento de Servicio de operaciones aduaneras de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Según el procedimiento del servicio de operaciones aduaneras COD PRO-OP-018 Versión 22 (2020, pag 2-3). Nos informa:

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. El presente procedimiento establece las pautas a seguir por CLI para atender los servicios solicitados; el procedimiento a seguir por cada régimen está establecido por las normas de la Aduana.

7.2. El ESC debe archivar las comunicaciones vía e-mail relacionadas con la carga en el file correspondiente.

7.3. El personal de la Empresa deberá ingresar las glosas correspondientes por cada actividad en tiempo real en la que interviene.

7.4. Todos los gastos generados en el despacho deben ser especificados en cada despacho para su respectiva facturación.

7.5. En los casos que exista algún error de dice, debe decir en el proceso de la DAM el responsable de elaborar el expediente será la persona responsable del error, en los demás casos será el ESC. Debiendo seguir los lineamientos del procedimiento de expedientes operativos de rectificación de DAMS.

7.6. En caso que el error requiera de mayor análisis el expediente será elaborado por el área técnica legal.

7.7. El primer filtro es el revisor para consultas previas que realizan los clientes, de existir alguna duda el revisor será quien consulte con el área Legal, para ello el ESC deberá entregar todos los documentos necesarios (tales como, ficha técnica, traducción, imágenes,) para que se pueda determinar si es un producto restringido, etc.

7.8. El tiempo de respuesta a los correos operativos no debe ser mayor a 03 horas de recibido el correo, teniendo en cuenta que nuestro horario de trabajo es de 07:50 am. a 05:50 pm.

7.9. Cuando existan documentos que se necesitan adjuntar a un file, deben entregarse a la persona que en ese momento lo tiene en su poder; está prohibido tomar el file y adjuntar el documento en el file sin comunicarlo al responsable.

7.10. Cuando el ESC solicite al área de Operaciones que se entreguen los permisos de retiro y guías de remisión al transporte del cliente, debe solicitarlo por correo cumpliendo con lo siguiente:

a) Se debe indicar el nombre completo y número de DNI de la persona encargada de recoger los permisos.

b) Toda entrega de permisos al transporte del cliente para que ellos puedan retirar los contenedores sin presencia del personal de CLI, se debe realizar en las instalaciones de CLI Gestiones Aduaneras. En caso el cliente decida hacerlo fuera de la oficina de CLI, deberá enviar un correo de responsabilidad señalando los datos completos del personal (nombre completo y DNI) que recibirá el permiso de salida.

7.11. El área de Operaciones al momento de entregar los permisos de retiro y las guías de remisión, debe exigir verificar lo siguiente:

- a) El personal de Seguimiento debe solicitarle al personal encargado de recoger los permisos, su DNI y proceder a sacarle una copia en caso sea entregado en oficinas de CLI.
- b) El personal de Transporte debe colocar su nombre completo, número de DN, firma y huella digital, en las guías de remisión como cargo.
- c) El personal de Seguimiento debe verificar que la información detallada en la guía de remisión coincida con los datos de su DNI. (la firma debe ser igual a la del DNI).

7.12. Toda persona que cierre un cheque debe indicar en el voucher lo siguiente:

- a) Monto por el cual está cerrando el cheque
- b) El detalle de los gastos si con un solo cheque se están pagando varias ordenes
- c) Nombre y firma de la persona que cierra el cheque

7.13. La persona que no cumpla con lo indicado en los ítems precedentes, será acreedora a un memo y/o sanción que indique su jefatura.

7.14. Los liquidadores y revisores deberán regirse en base a lo dispuesto al Procedimiento de Clasificación PRO-LQ-062.

Proceso de Liquidaciones y revisión de CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Según el procedimiento de Liquidación y Revisión de DAM PRO-SC-017 (2019, pág 3-4), nos describe:

De la recepción del file y revisión de los documentos

6.1 Se debe verificar el régimen aduanero consignado en el file por el ESC, en caso de existir discrepancia se deberá comunicar y devolver el file al ESC.

6.2 La documentación mínima con la que debe contar el liquidador para el avance en el proceso de la DAM es la factura comercial, y la traducción de factura de corresponder, si el producto está en catálogo, historial, se puede utilizar como referencial.

6.3 Tendrán prioridad los despachos SADA, Urgentes, contenedores especiales (Open top, Reefer, Flat Rack), embarques aéreos mayores a 500 kilos, mercancías que arribaron al país y casos donde el cliente tenga tiempos pactados con CLI GESTIONES. Los demás tipos de despachos serán liquidados en el día.

6.4 Los despachos entregados hasta las 4:00pm deberán ser procesados en el día, salvo urgencias sustentadas. Anotación sobre files liquidados, para ser revisados indicar corte a fin de evitar pasar despachos a avanzadas horas, salvo que se cuente con indicación expresa del Supervisor de UBN o la Jefatura en su defecto.

6.5 Los files entregados para avance de DAM deberán ser liquidados en el plazo máximo de 02 días hábiles, siempre y cuando el ETA de la carga sea mayor a 03 días calendarios y no haya acuerdos con los clientes.

6.6 Cuando se trate del cliente Siemens se verificará si la orden cuanta con el archivo GSCDX en cuyo caso se debe trabajar con el archivo que genera el sistema.

6.7 En los casos que el producto presente series o códigos de identificación (SKU) este deberá ser consignado obligatoriamente en la DAM en el casillero 7.35 (línea 4), en caso que el producto tenga descripciones mínimas se deberá indicar en el casillero de información complementaria u observaciones.

6.8 El liquidador recibirá del ESC las destinaciones por cada Matriz a fin de verificar la cantidad exacta de VIN para consumo y deposito.

6.9 Una vez destinada se imprimirá los formatos A y C de todos los consumos con su orden y la orden de Deposito, debe entregarla al Revisor que verifico la Matriz, a fin de que verifique que todos los VIN tengan su destinación correcta.

6.10 En el caso de solicitud de PARCIALES por parte del importador, el ESC deberá imprimir el correo del cliente y resaltar cada VIN que corresponda al file que se pase a

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. numeración; este correo ya resaltado se engrapará a la contratapa del file para que el

Revisor lo pueda verificar en el momento de la revisión de la DAM.

De la información que debe verificar, revisar el Liquidador y Revisor.

6.11 La información que debe verificar, revisar el Revisor y/o Liquidador, se encuentra detallada en el anexo 1 del presente procedimiento.

6.12 Se debe verificar que la información que se declara en la DAM coincida obligatoriamente con toda la documentación y el manifiesto de la carga embarcada (y en los casos de regularizaciones de despachos SADA y exportaciones debe coincidir con la información final confirmada).

6.13 De constatar alguna incidencia en la PA el revisor deberá comunicar al Supervisor. En caso que la observación requiera un cambio a la PA que se ha utilizado históricamente se deberá comunicar al área legal para los fines correspondientes. No se podrá realizar ningún cambio sin que haya una coordinación y aprobación escrita del cliente.

6.14 En caso de clientes con Catalogo revisado, la verificación de SPN será aleatoria en un porcentaje no mayor a 20%, teniendo en cuenta que el liquidador ha trabajado con las descripciones y partidas contenidas en el catálogo autorizado por el cliente. NO se usarán referencias distintas a lo revisado y autorizado por el área legal en la modalidad de catálogo, esto incluye las referencias que pudiese proporcionar el cliente o vengan en la factura de venta, las cuales son solo referenciales.

6.15 El liquidador debe devolver el file al ESC si los campos en contratapa y check list no están completos.

6.16 La información de los previos debe ser canalizados por el ESC y conciliar el informe del previo con la traducción o confeccionar una traducción modificando la información

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. inicial de esta y no adjuntar ambos documentos para la revisión (el previo y la traducción),

El ESC deberá enviar las fotos al revisor e indicar que imagen corresponde a que ítem.

6.17 De requerir información adicional se debe solicitar al ESC vía correo. En caso de despachos urgente y SADA, luego de enviar el correo se deberá insistir de forma personal e inmediata.

6.18 Tratándose de despachos GSDX del cliente Siemens el liquidador solo deberá revisar los datos que no estén contenidos en dicho archivo. Los embarques procedentes del proveedor DAMBERG deberán verificar fecha y numero de factura.

6.19 Cuando se envíe a numerar un despacho de vehículos en el régimen de Depósito, el liquidador encargado una vez numerado debe imprimir el pantallazo de la numeración del portal ya sea que aún no tenga canal, así como la cuenta corriente a pesar de que esta no tenga la conclusión ni fecha de vencimiento. Esto a fin de que lo enviado a SUNAT quede reflejado tanto en valores como en los bultos.

6.20 El revisor verifica que en la contratapa del file se encuentre el correo con el VIN resaltado y que corresponda al vehículo que el importador solicito para su numeración, esto con la finalidad de no destinar un parcial que no fuera solicitado por el cliente.

6.21 El liquidador en los casos de Antidumping y Mercancías restringidas coloca sticker autoadhesivo en la Tapa del file según corresponda.

Proceso de Importación de CLI Gestiones Aduaneras con un cliente

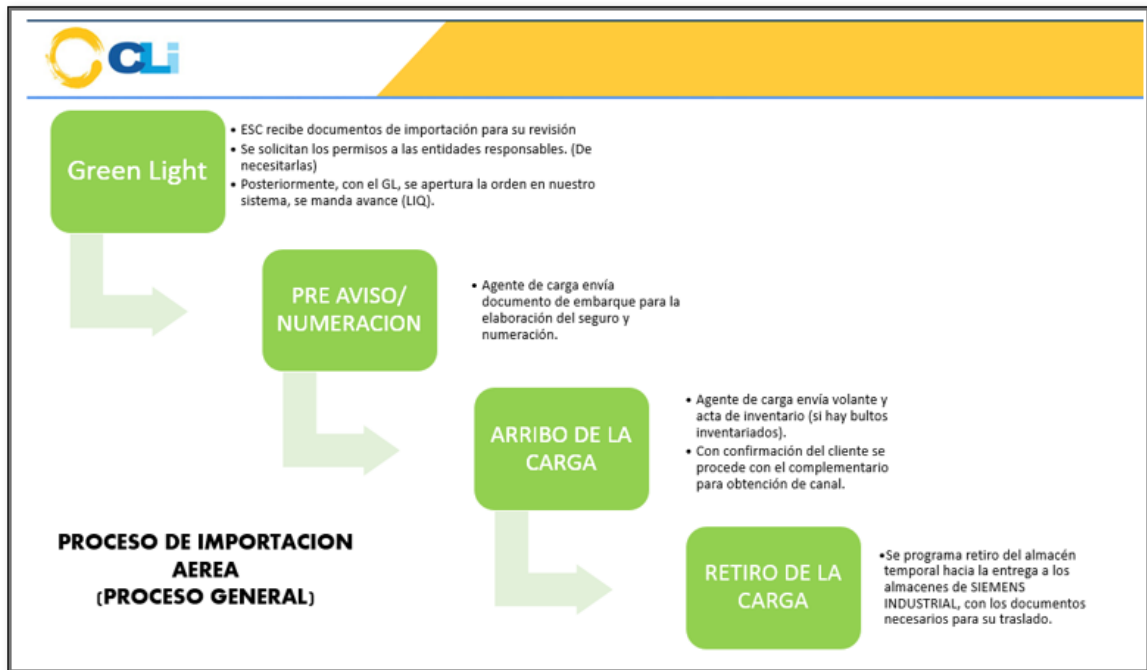


Figura 9. Proceso de importación aérea. (Proceso General).

Fuente: CLI

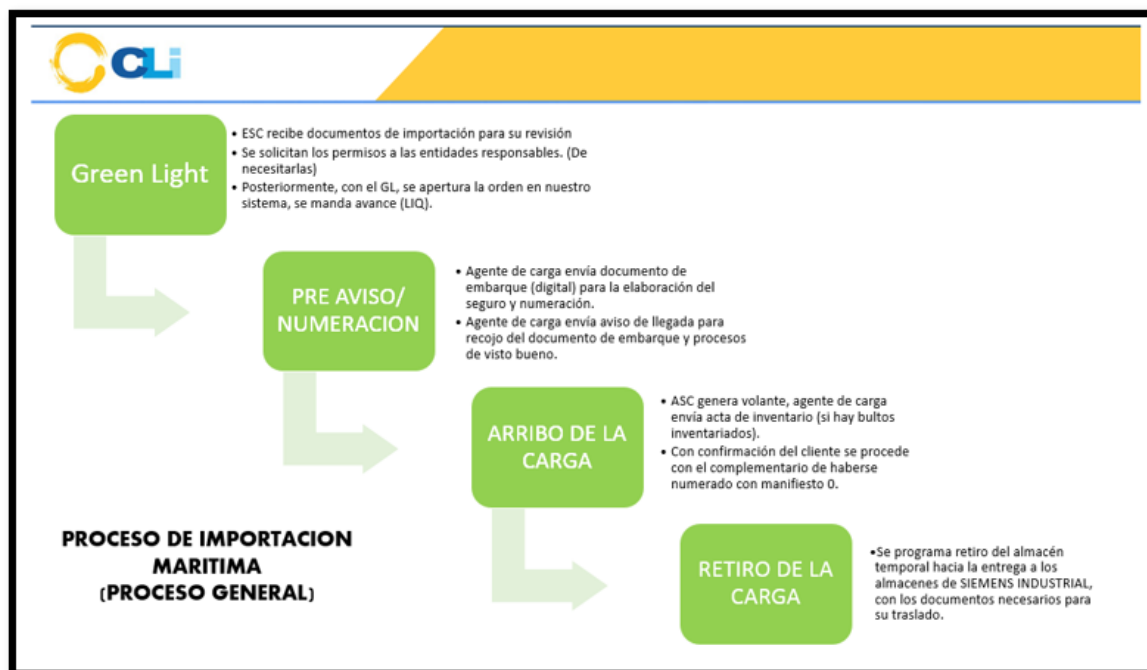


Figura 10. Proceso de importación marítima. (Proceso General).

Fuente: CLI

1.1.2.2 Definición de términos.

ADEX. -Asociación de Exportadores. (ADEX).

Aduana. -Organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y demás tributos; encargados de aplicar en lo que concierne la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina. (Glosario SUNAT)

Aforo. -Operación única en que el servicio a través del funcionamiento designado, verifica y determina al examinar la declaración y/o la mercancía que su clasificación arancelaria, su valuación, la fijación de la cuota de los derechos arancelarios o impuestos y la aplicación de las leyes correspondientes hayan sido correctamente propuestas por el declarante. (Glosario SUNAT)

CEPAL. -Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL).

COMEX PERU. -Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (ComexPerú).

DAM. -Declaración Aduanera de Mercancías (DiariodelExportador, 2018)

ESC. -Ejecutivo de Servicio al Cliente. (CLI Gestiones Aduaneras S.A)

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
Levante. -Acto por el cual la Aduana autoriza a los interesados a disponer condicional o incondicionalmente de las mercancías despachadas. (Glosario SUNAT)

Manifiesto carga. - Documento en el cual se detalla la relación de las mercancías que constituyen la carga de un medio o una unidad de transporte, y expresa los datos comerciales de las mercancías.

Nacionalización de mercancías. - Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas cuando haya sido concedido el levante. (Glosario SUNAT)

OMC. -Organización Mundial del Comercio. (OMC).

OMS. -Organización Mundial de la Salud. (OMS).

SERF. - A la solicitud electrónica de reconocimiento físico. (SUNAT)

SUNAT. -Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (SUNAT).

1.1.3. Justificación

La investigación presentada contribuirá a que la empresa tenga un panorama de lo que sucedió a raíz del covid-19, observen y analicen la evolución de los cambios externos e internos; tengan un antecedente de los sucesos y puedan actuar rápido a los cambios, tomar nuevas medidas o mejorar las que han implementado, como una base para su un plan de capacidad de respuesta a futuro y toma de decisiones.

Lo expuesto en este trabajo de investigación es parte de la historia y afecta a la actualidad que vivirá el mundo. Expondrá lo afectado que estuvo el comercio internacional, dar a conocer que el personal aduanero y de comercio exterior siempre estuvo presente laborando para el país, y que es posible la adaptación a la nueva realidad en el ámbito aduanero.

La presente investigación permitirá servir de herramienta y base para futuras investigaciones en el rubro de aduanero, realizadas por los estudiantes. Comprender lo vivido para la agencia de aduanas, los procesos que debieron modificarse y automatizarse para que el flujo de las operaciones no parase y disminuyan dramáticamente

1.1.4. Limitaciones

Para la realización del presente trabajo de investigación, se presentaron las siguientes limitaciones:

1. Al iniciar desde cero este trabajo de investigación, el tiempo para finalizarlo era un punto en contra dado los plazos de entrega y el cronograma de avance estipulado, para superar esta limitación la tesista tuvo que adaptar su horario de trabajo.
2. Al ser un tema nuevo de investigación, no había antecedentes que pudiesen ser utilizados que contengan simultáneamente las variables del título. Sin embargo, la investigación y análisis fueron claves para poder buscar información y relacionarlas.
3. La salud jugó un papel fundamental, ya que la tesista sufre de una enfermedad llamada asma y, de haber tenido que ir a la empresa a realizar la investigación física, pudo repercutir en su salud. Sin embargo, la empresa se mostró muy preocupada por este aspecto por lo que accedió a dar toda la información, entrevistas, encuestas y lo que fuese necesario para esta investigación de manera virtual.

4. La información con respecto al coronavirus era muy variada y en abundancia, ya que según se sabía o investigaba más de la enfermedad se realizaban nuevas publicaciones e informes actualizados, es por eso que se tuvo mucho análisis al momento de recolectar la información sobre esta variable.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera impactó el COVID-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras SA. en el año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera impactó el COVID-19 en el área de servicio al cliente con respecto al proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020?
- ¿De qué manera impactó el COVID-19 en el área de liquidaciones y revisión con respecto al proceso de numeración de la DAM de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer el impacto del COVID-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. en el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el impacto el COVID-19 en el área de servicio al cliente con respecto al proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
- Conocer el impacto el COVID-19 en el área de liquidaciones y revisión con respecto al proceso de numeración de la DAM de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación

Según las características del presente trabajo de investigación, el tipo de investigación utilizado fue investigación aplicada con enfoque cualitativo-descriptiva.

Según su propósito, el tipo de investigación aplicada según Tamayo,(2003) “también denominada activa o dinámica, y se encuentra ligada a la pura o básica, porque depende de sus descubrimientos y aportes teóricos” (citado en Gallarado, 2017, p.17). Además, Arango,(2012), nos dice que según el alcance de la investigación se determina aplicada ya que busca el uso de los conocimientos que se obtiene y lo que le concierne al investigador son los resultados obtenidos.(Citado en Chávez, 2015, p.17)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos definen la investigación cualitativa de la siguiente manera:

La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico. El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación. (p.364)

Además, también es un estudio descriptivo puesto que “proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento” (Hernández et al.,2010, p.78). y “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández et al,2010, p.80).

El diseño del presente trabajo de investigación es mediante estudio de casos, Yin,(1989), “el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (citado en Martínez, 2006, p.4).

Con un alcance transversal que “recolectan de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al.,2010, p.151).

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Unidad de análisis u observación:

La unidad de análisis, “se les denomina también casos o elementos” (Hernández et al., 2010, p.172).

Referido a los elementos de los trabajadores y despachos aduanera de CLI Gestiones Aduaneras S.A. Así como las siguientes áreas que forman parte de la empresa:

- Servicio al cliente
- Liquidación y revisión
- Legal
- Operaciones
- Gerencia General

- Sistemas
- Calidad

2.2.2 Población y criterios de inclusión y exclusión

La población

La población se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz et al., 1980, citado en Hernández et al.,2010, p.174).

En este caso serían los trabajadores y despachos aduaneros de CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.

Criterios de Inclusión

Para esta investigación se utilizaron los siguientes criterios de inclusión:

- Despachos cuyo régimen se de importación al consumo. (Régimen 10).
- Despachos contemplados entre el 01/01/2020 y 31/12/2020.
- Procedimientos implementados entre el 01/01/2020 y 31/12/2020 por SUNAT en el régimen de importación para el consumo.
- Procesos internos implementados entre el 01/01/2020 y 31/12/2020 en las áreas de servicio al cliente, y liquidación y revisión.
- Mandos medios de las áreas de servicio al cliente, y liquidación y revisión.

Criterios de Exclusión

Para esta investigación se utilizaron los siguientes criterios de exclusión:

- Despachos cuyo régimen sea diferente al de importación definitiva. (Exportación, Reexportación, Admisión temporal, Depósito, etc).
- Despachos fuera del rango 01/01/2020 al 31/12/2020.
- Procedimientos implementados fuera del rango de fecha del 01/01/2020 y 31/12/2020 por SUNAT en el régimen de importación para el consumo.

- Procesos internos implementados fuera del rango de fechas del 01/01/2020 y 31/12/2020 en las áreas de servicio al cliente, y liquidación y revisión.

2.2.3 Muestreo:

El tipo de muestreo a utilizar es el No probabilístico, que, según Hernández et al., (2010), no indica:

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (p.176)

El muestreo no probabilístico a utilizar son las muestras por conveniencia, es decir casos disponibles a los cuales se tiene acceso. (Hernández et al.,2010, p.397).

2.2.4 Muestra:

A la muestra se le puede definir como “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández et al.,2010, p.173).

Para la muestra se ha decidido a conveniencia entrevistar a dos supervisores, cada uno de las 02 áreas involucradas en los objetivos específicos.

Nombres y Apellidos	Cargo
Marian Daviglius Ochoa	Supervisora de Servicio al Cliente
Oscar Vélez	Supervisor de Liquidación y Revisión.

Tabla 1. Muestra

Elaboración: Propia

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección

Una de las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la entrevista a profundidad realizadas a la Supervisora de Servicio al Cliente Marian Daviglius y al Supervisor de Liquidación y Revisión Oscar Vélez. Las entrevistas se hicieron virtualmente mediante la aplicación teams. sin una duración exacta, estas fueron grabadas para poder transcribir palabra por palabra la información que verbalmente brindaron. Con respecto a la observación, la tesista se mantuvo activa durante todo el proceso de adaptación del proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A durante el año 2020.

Sobre las entrevistas a profundidad, estas son una reunión para intercambiar información entre el entrevistador y entrevistado (os), (Hernández et al., 2010) Serán entrevistas abiertas ya que se tendrá una guía de preguntas y el entrevistador puede manejarlo según su ritmo, estructura y contenido. (Hernández et al., 2010, p.418)

La otra técnica empleada fue la observación y revisión de las normas y procedimientos que se emitieron en el 2020 debido al Covid-19. Además, observar los procesos internos de la empresa y su implementación en el proceso de nacionalización en respuesta a los cambios.

El método de recolección de datos mediante la observación, Hernández et al., (2010), afirma. “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p.412).

Aspectos éticos.

- La información brindada y obtenida de la empresa CLI Gestiones Aduaneras S.A ha sido bajo consentimiento y total conocimiento de esta. (Anexo N° 5)
- Los resultados obtenidos son reales, no fueron alterados, el investigador buscó la veracidad de lo expuesto en este trabajo de investigación y lo respeta.
- La redacción de este trabajo de investigación ha respetado la normativa APA, con la finalidad de dar crédito a cada autor y su aporte, evitar el plagio e identificar de dónde fue extraído cada idea referida.

Diseño del instrumento.

Guía de entrevista (Anexo N° 3) realizada a la supervisora de servicio al cliente, y el supervisor de liquidación y revisión.

Guía de entrevista estructurada de acuerdo a los indicadores expresados en el cuadro de definición operacional de variables. (Anexo N° 2). Las preguntas fueron formuladas a fin de contestar los objetivos planteados en esta investigación.

Validación del diseño del instrumento.

Las preguntas formuladas para recabar información en la entrevista, fueron validadas por expertos, conformado por los docentes de la Universidad Privada del Norte sede Lima Centro, a quienes se les envió el instrumento para que pueda ser revisado y evaluado: (Anexo N° 4)

- Mg. Doris Farfán Valdivia, cuya especialidad es negocios.
- Mg. Mariano Córdova Santolalla, cuya especialidad es negocios.
- Mg. Gustavo Barrantes Morales, cuya especialidad es comercio exterior.

- Mg. Rocío Collavino Ríos, cuya especialidad es logística y compras internacionales.

2.3.2 Análisis de datos.

Para esta investigación, se recabó información diversa de diarios, periódicos virtuales, noticias mundiales, artículos de investigación, tesis de investigación nacional e internacional. Todo lo recabado fue analizado, clasificado y organizado para determinar la información que sea de utilidad para este trabajo de investigación

Con respecto a la entrevista, la información recibida fue transcrita manualmente por cada pregunta planteada por cada uno de los dos entrevistados. Sometidas a un análisis por cada uno de los puntos para lograr responder a los objetivos planteados.

Con los propósitos de explorar ambientes, describir las actividades, comprender procesos se llevó a cabo la observación. Además de la obtención de datos numéricos que la empresa proporcionó como evidencia, estos fueron procesados en cuadros estadísticos.

2.4 Procedimiento

Para la recolección de información de fuentes secundarias utilizadas para esta investigación se buscó por internet en las páginas oficiales de la Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Comercio, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Comunicados de la SUNAT, Comunicados de agentes de aduanas, Comunicados de agentes navieros, Procedimiento de importación para el consumo y la Ley General de Aduanas, así como publicaciones del diario oficial El Peruano, Comunicados de CLI Gestiones Aduaneras S.A, tesis de universidades nacionales, artículos de investigación internacionales de la base de datos de Scielo y Redalyc. Todos ellos, con información relacionado al Covid-19 y el comercio internacional, ya que un título sobre el Covid-19 y el

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. efecto en agencias de aduanas no existían. Por lo tanto, la información recolectada tuvo que ser analizada y clasificada con relación al tema de investigación.

Para la recolección de información de fuentes primarias, se diseñó una entrevista aplicada a la Supervisora de Servicio al Cliente, y al Supervisor de liquidaciones y revisión. Esta entrevista se llevó a cabo virtualmente mediante la plataforma de comunicación Microsoft Teams, que se grabó con consentimiento de ambas partes y tuvo una duración aproximada de 1 hora. Donde se contestaron todas las preguntas dedicadas a cada área. Las respuestas se transcribieron manualmente a este documento, gracias a la grabación hecha. Así mismo, se realizaron cuadros, gráficos y estadísticas con información que la empresa proporcionó.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se buscó dar respuesta a la pregunta de investigación principal ¿De qué manera impactó el Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020?, de igual manera dar respuesta a los problemas específicos ya expuestos en el Capítulo I.

Los resultados fueron mostrados según las dimensiones: medidas preventivas, digitalización de actividades, medidas de acción, actividades físicas, servicio al cliente de importaciones, liquidaciones y revisión de la DAM, y canales de control.

Medidas preventivas

CLI Gestiones Aduaneras S.A al iniciar el 2020, no contaba con un plan de contingencia con respecto a alguna pandemia; solo contaba con un plan con respecto a los desastres naturales, que es lo establecido por defensa civil, contaban con un equipo formado para desastres y protocolos antisísmicos.

A raíz del Covid-19, la agencia de aduanas estableció un plan llamado “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo- CLI GESTIONES ADUANERAS SA” donde brinda información de los procesos ante el nuevo coronavirus.

De igual manera, según su comunicado a los clientes, podemos notar que CLI Gestiones Aduaneras S.A tuvo que idear medidas respecto al coronavirus para salvaguardar el bienestar de sus trabajadores, dar tranquilizar a sus clientes y proseguir con las actividades.

RV: COMUNICADO : MEDIDAS OPERATIVAS FRENTE AL CORONAVIRUS



COMUNICADO

Estimados clientes :

CLI GESTIONES ADUANERAS SAC ejecutará las siguientes medidas con la finalidad de que en lo posible, no se interrumpa el flujo de las operaciones de comercio exterior como consecuencia del Coronavirus : COVID- 19 y las disposiciones del gobierno para enfrentar este virus que afecta a todos los países :

- 1) Formar equipos en las distintas áreas con la finalidad de atender, dentro de las posibilidades que nos permita el estado de emergencia impuesto por el gobierno, los requerimientos de los clientes .
- 2) Los equipos tendrán la característica que trabajaran en forma presencial y otro desde sus casas bajo la modalidad de Home Office.
- 3) Debemos indicar que son medidas iniciales y que pueden cambiar en función a las nuevas disposiciones y normas que emitan el gobierno y las instituciones que regulan nuestras actividades como la SUNAT,MTC,SENASA y los otros actores de la cadena logística.
- 4) El Decreto Supremo que declara el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19 nos obliga a estar a la espera de la comunicación de las aduanas sobre cómo se procederá con la atención y que tipo de mercaderías serán desaduanadas.
- 5) Debido a la falta de claridad y precisión de la norma no podemos exponer a nuestros clientes al retiro de cualquier tipo de mercadería por las posibles contingencias como decomisos, sanciones, multas y penalidades. Asimismo, extraoficialmente nos han informado que hoy las Fuerzas Armadas han abierto furgones y al comprobar que no son productos de primera necesidad y/o de salud han sido devueltos a su origen y multada la unidad de transporte.
- 6) Cualquier consulta comuniquen con su Ejecutivo de Servicio al Cliente y/o Supervisor para mayores detalles.

Callao, 16 de marzo 2020

GERENCIA GENERAL

Figura 11. Comunicado a los clientes de CLI Gestiones Aduaneras sobre las medidas operativas frente al Coronavirus 2020.

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

El área legal siempre mantuvo contacto con SUNAT para poder alertar a la gerencia y tomar medidas de acción con respecto a los cambios y variaciones, de igual manera, para poder comunicarles a los clientes para mantenerlos actualizados.

Según la entrevista otorgada por la supervisora de servicio al cliente Marian Daviglus Ochoa, indicó que el personal de riesgo, dejó de ir a laborar físicamente y enfocarse en 100% virtual a partir del 18/02/2020, ellos debían firmar un documento que se declaraban como persona vulnerable o de riesgo y mostrar una justificación médica al respecto.

Digitalización de actividades

De los procesos que CLI Gestiones Aduaneras S.A tuvo la necesidad de digitalizarse, algunos fueron:

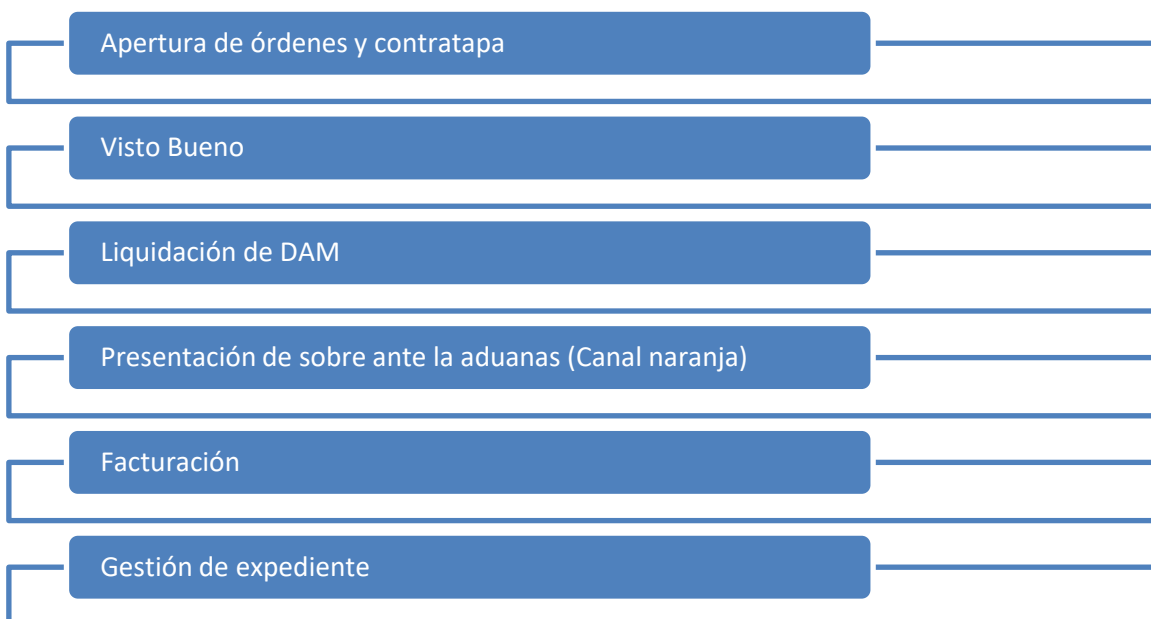


Figura 12. Digitalización de procesos durante el 2020

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Con respecto a la apertura de órdenes, CLI Gestiones Aduaneras S.A tuvo que implementar un módulo para subir documentos virtuales tal cual fuese en un file físico. Esto con la finalidad de que llegue la información a la siguiente área, e incluso implementó para la generación de contratapa donde inicialmente era un Excel y luego generado automáticamente.

TIPO DE DOCUMENTO	CATEGORÍA	NRO. ORDEN	NRO. DOCUMENTO	VALIDEZ	FEC. SUBIDA	EXTENSIÓN
DOC. REEMBOLSABLE (USD): SERVICIO LOGISTICO TRANSPORTE	ADMINISTRATIVO	20/00006941	F001/00022421	NO APLICA	27/02/2021	PDF
SEMÁFORO ADUANET	ADMINISTRATIVO	20/00006941	----	NO APLICA	27/02/2021	PDF
OTROS	ADUANAS	20/00006941	CONCILIACION DE DOCUMENTOS	NO APLICA	08/07/2020	XLSX
POLIZA DE SEGURO	ADUANAS	20/00006941	1	NO APLICA	08/07/2020	XLS
DOC. DE TRANSPORTE - BL/AWB	ADUANAS	20/00006941	1033853504	FINAL	08/07/2020	PDF
FACTURA COMERCIAL	ADUANAS	20/00006941	7411 PO91573025	FINAL	03/07/2020	PDF
PACKING LIST	ADUANAS	20/00006941	7411 PO91573025	NO APLICA	03/07/2020	XLS

Figura 13. Módulo de apertura de orden y subida de documentos. 2020

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia

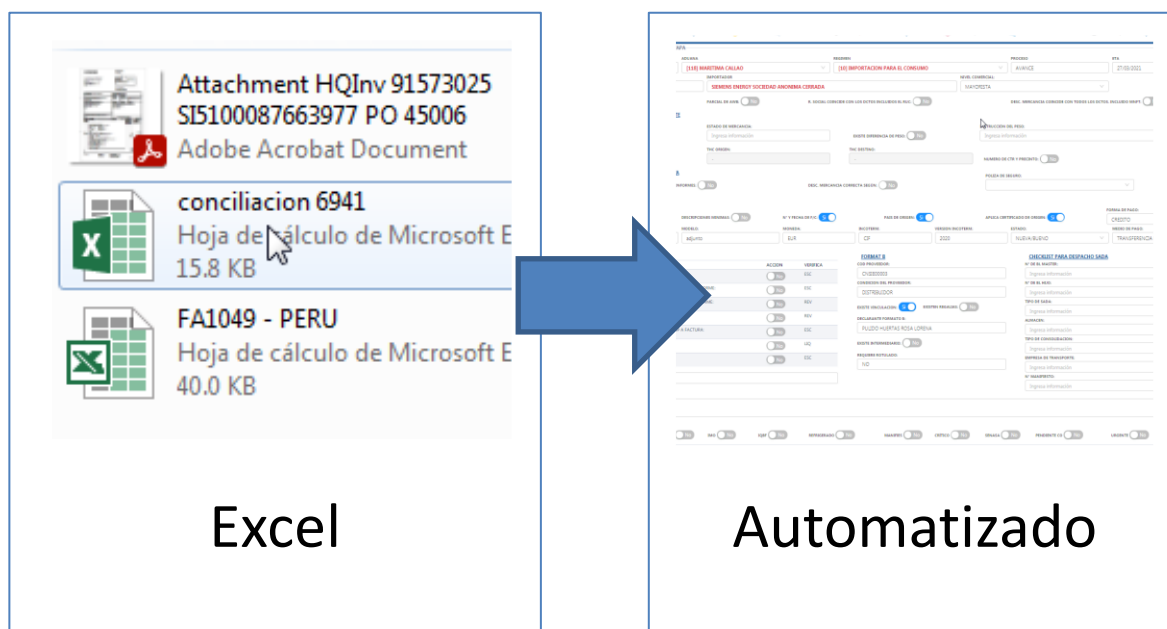


Figura 14. Proceso de la contratapa o conciliación documentaria 2020

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. CLI Gestiones Aduaneras S.A tiene un cronograma de capacitaciones que, antes de la cuarentena, se realizaban presencialmente reuniendo a todos sus trabajadores. Sin embargo, este proceso tuvo que ser modificado, es por ello que empezaron las capacitaciones mediante aplicación teams donde a todo personal se le fue creado una cuenta en la aplicación ya mencionada para unirse a cada capacitación.

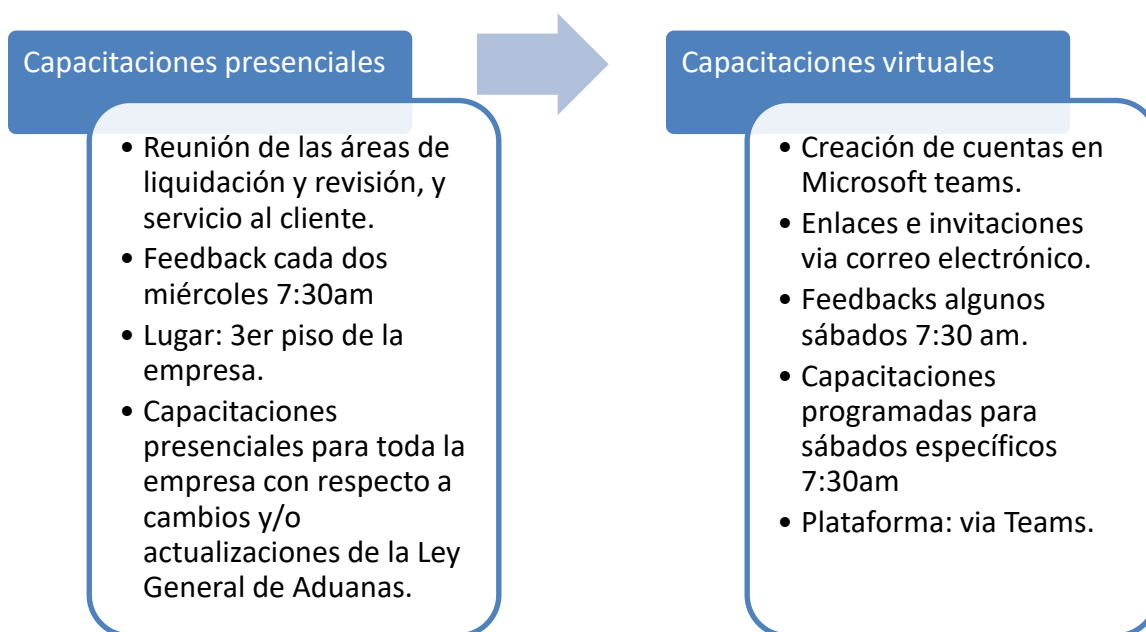


Figura 15. Evolución de las capacitaciones durante el 2020
Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A
Elaboración propia

Tal cual nos lo demuestra este extracto de comunicado con respecto a las capacitaciones/feedback.

Equipo CLI, buenas tardes;

Les comentamos que vamos a retomar nuestras capacitaciones, como sabrán las normas siguen saliendo y los procedimientos aduaneros se siguen actualizado, en ese sentido y dada la coyuntura aprovecharemos las herramientas tecnológicas para este encuentro vía la herramienta Teams. Lo nuevo aquí y de acuerdo a lo coordinado con sus jefaturas el día será los sábados, el horario será 07:30am para todas las áreas, Operaciones, Servicio al Cliente, Liquidación y Revisión y los que deseen acompañarnos.

Podrán acceder desde su celular, solicitaremos a Sistema nos ayude a bajar la aplicación.

Adjuntamos el cronograma de Feedback y/o Capacitaciones:

Cronograma de Capacitación o Feedback			
Junio 2020			
Fecha	Tema	Luis Vargas	Observaciones
Sábado 06/06	Infracciones y plazos suspendidos	Operaciones, Servicio al Cliente, Liquidación y Revisión	Via Teams acceso desde tu celular.
Sábado 13/06	Régimen de Deposito	Operaciones, Servicio al Cliente, Liquidación y Revisión	Via Teams acceso desde tu celular.

Figura 16. Correo de cronograma de capacitaciones/ feedback durante el 2020

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Medidas de acción

Según la entrevista realizada a Oscar Vélez, informó que efectivamente hay medidas de acción frente a un caso de coronavirus, además de las fumigaciones que se realizan los sábados en la empresa. Además, nos comentó Marian Daviglius que una enfermera va periódicamente para revisar la temperatura de los trabajadores y les consulta cómo se sienten.

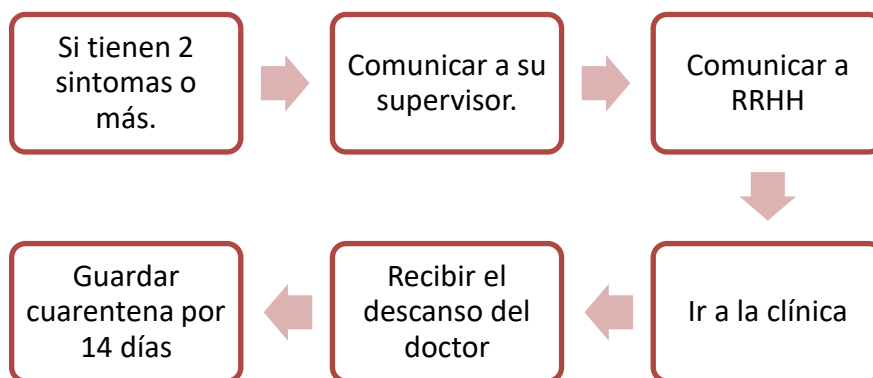


Figura 17. Medidas de acción frente a síntomas de Covid-19
 Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A
 Elaboración propia

Actividades físicas

Se estableció un cronograma donde se programaba la presencia física de grupos de trabajo en oficina, y se respetaba capacidad de aforo en oficina del 50%.

De los procesos que continuaron siendo físicos, se mencionan algunos como:

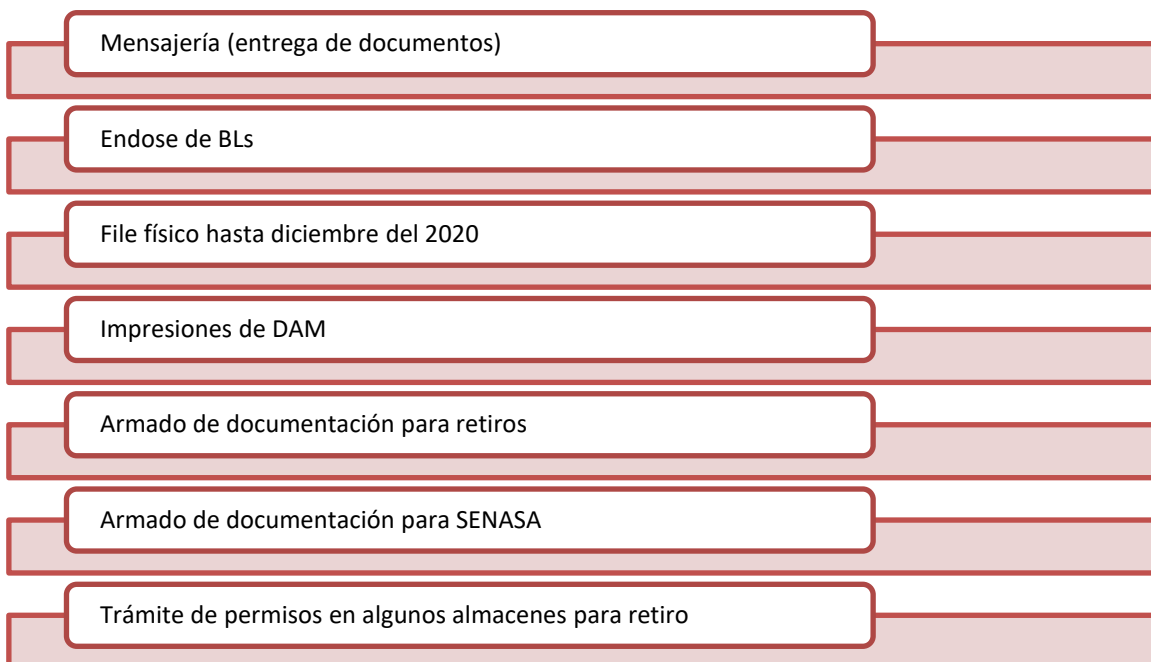


Figura 18. Procesos que continuaban realizándose físicamente durante el 2020
 Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A
 Elaboración propia

Estos procesos continuaban siendo físicos ya que era necesario que se quedaran en ese estado, el proceso de mensajería convocaba a que los mensajeros físicamente realicen sus traslados de documentos entre la agencia de aduanas y el exterior (clientes, proveedores, trabajadores).

Para el endose de BL era necesario el sello y firma del cliente, así como sello y firma del representante de la agencia de aduanas.

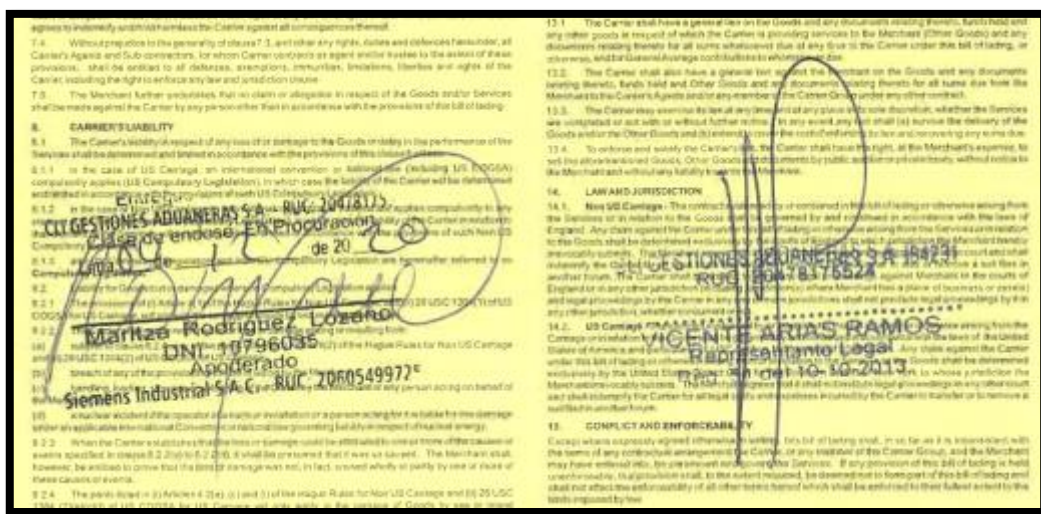


Figura 19. Endose de uno de los BLs durante el 2020
Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

El file físico era necesario para que la documentación final sea trasladada al área de archivo para su digitalización documentaria. Impresiones de DAM como borradores de los despachos, así como impresión de documentos para las solicitudes de retiro y generación de permiso según almacén de retiro.

Servicio al cliente de importaciones

En el área de Servicio al Cliente el Covid-19 afectó desde un principio todos sus procesos, pero también a sus trabajadores, ya que estos se mostraban reacios al cambio y digitalización

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. de acuerdo a lo extraído de la entrevista hecha. Por lo que el mayor problema fue la adaptación a lo virtual.

Funciones del área de servicio al cliente	Comunicación con el cliente.
	Recepción y revisión de documentos enviados por parte del cliente.
	Apertura de orden.
	Generar permisos de importación.
	Pasar documentación al área de liquidación y revisión
	Gestionar recojo de BL y endose para Visto Bueno.
	Lanzar complementario
	Coordinar retiro.
	Solución de problemas

Figura 20. Funciones del área de servicio al cliente.

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia

El canal de comunicación usado por las áreas era whatsapp. Sin embargo, era necesario que se le comunique todo a los supervisores de cada área y luego se comunicarían entre ellos.

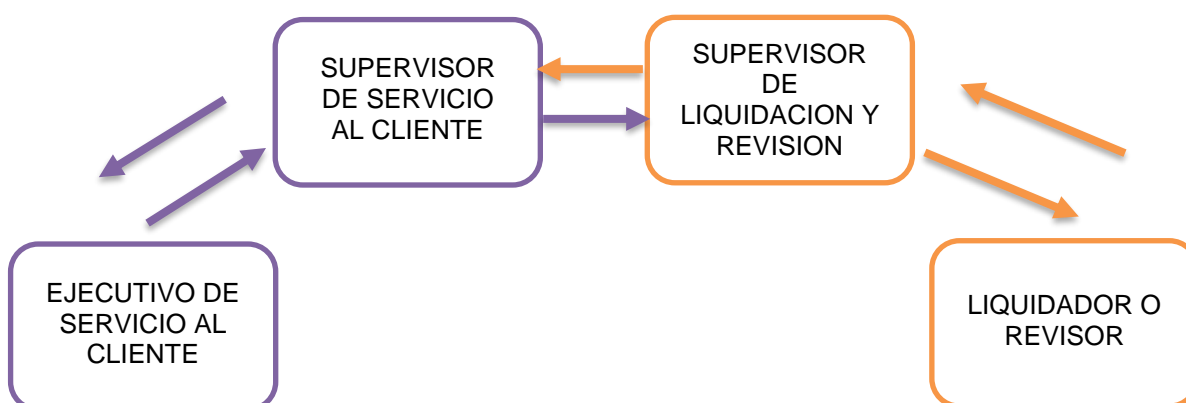


Figura 21. Canal de comunicación durante la pandemia entre el área de Servicio al cliente y Liquidación y Revisión.

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia.

Liquidaciones y Revisión de la DAM

Con respecto a liquidación y revisión, el supervisor Oscar Vélez nos indicó que se midieron los tiempos mediante el tablero de liquidaciones pero que a veces la información no era del todo certera porque los liquidadores se olvidaban de actualizar la información en tiempo real. Sin embargo, sabían que las prioridades eran los diferidos, y luego los anticipados según ETA.

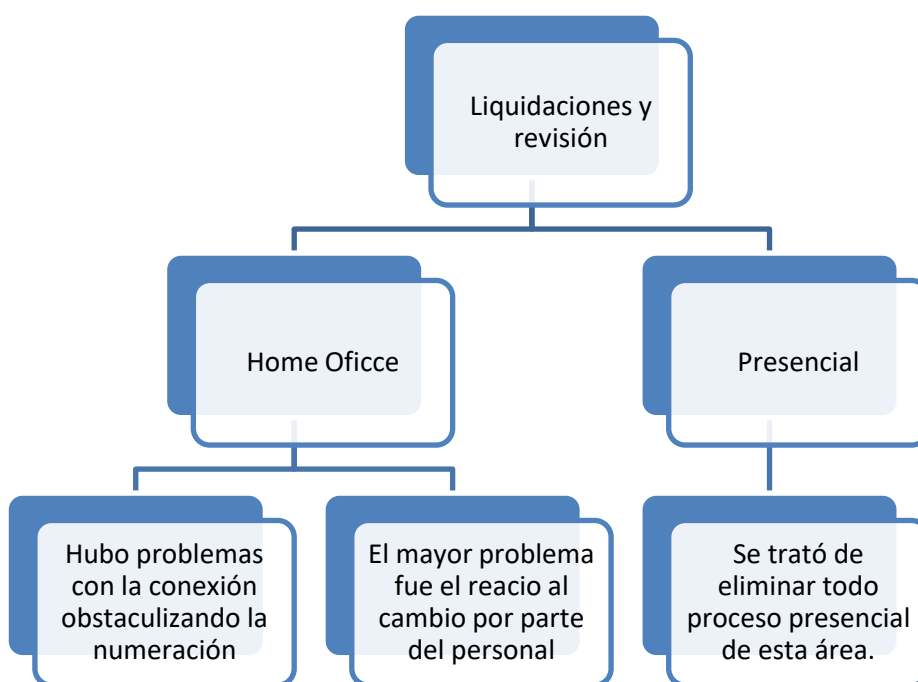


Figura 22.Liquidaciones y revisión
Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A
Elaboración propia

Canales de control

Ante la nueva problemática y la nueva modalidad de trabajo de la SUANT/ADUANAS, la entrevista a la supervisora de servicio al cliente nos informó que, al inicio de la pandemia, era muy caótico comunicarse con la ADUANAS para que puedan pasar control documentario de haber salido canal naranja y que este trámite demoraba hasta 4 días.

De igual manera se realizó un gráfico comparativo de los despachos de Reg.10 -Importación para el consumo, que salieron canal naranja en el año 2020, comparándolos con los años 2018 y 2019.

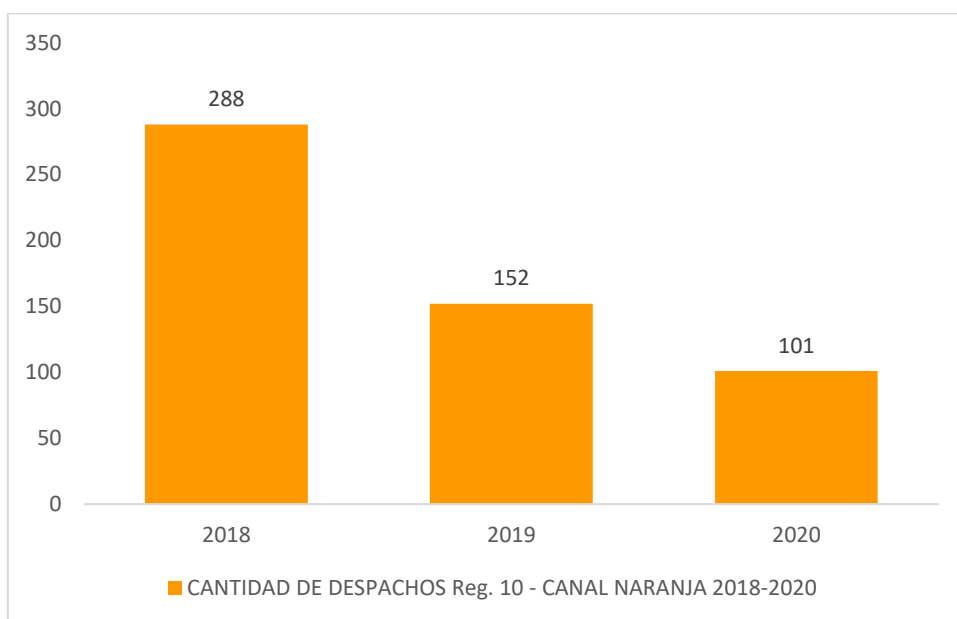


Figura 23. Cantidad de despachados Reg.10 - CANAL NARANJA 2018-2020

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A

Elaboración propia

En este gráfico podemos notar que la cantidad de despachos naranja en las importaciones para el consumo Reg.10, en el 2020 fueron menos que en los años anteriores 2018 y 2019.

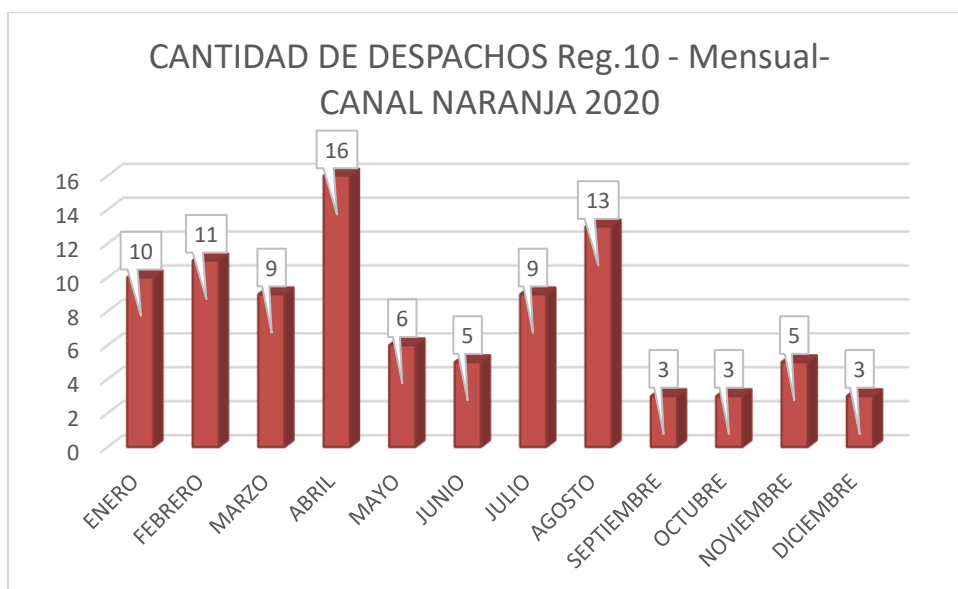


Figura 24. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL NARANJA 2020.
 Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A.
 Elaboración propia.

En este otro gráfico podemos evidenciar las cantidades de despachos de importación para el consumo por mes durante el año 2020, aunque tuvieron unos picos ya que el canal de control no puede ser controlado, demuestra una significativa caída en cantidad. De igual manera, se aprecia que en diciembre eran menos los despachos que eran asignados al canal de control naranja.

Tabla 2.

Porcentaje de disminución con respecto al mes anterior de los despachos Reg.10 Canal Naranja 2020.

2020 - MESES	CANTIDAD DE DESPACHOS Reg.10 – CANAL NARANJA	% de Disminución
ENERO	10	10.00%
FEBRERO	11	-18.18%
MARZO	9	77.78%
ABRIL	16	-62.50%
MAYO	6	-16.67%
JUNIO	5	80.00%
JULIO	9	44.44%
AGOSTO	13	-76.92%
SEPTIEMBRE	3	0.00%
OCTUBRE	3	66.67%
NOVIEMBRE	5	-40.00%
DICIEMBRE	3	

En esta tabla, se puede observar las variaciones en porcentaje de un mes con respecto al otro.

En Marzo disminuyó 18.18% con respecto a febrero. Y aunque porcentualmente podría decirse que no hubo aumentos, físicamente (número de files) continuaban siendo pocos.

De igual manera, ante la nueva problemática y la nueva modalidad de trabajo de la SUANT/ADUANAS, la entrevista a la supervisora de servicio al cliente nos informa que, al inicio de la pandemia, era muy caótico comunicarse con la ADUANAS para que puedan pasar control documentario y luego revisión física al salir canal rojo, y que este trámite demoraba hasta 5 o 6 días.

Se realizó un cuadro comparativo de los despachos de Reg.10 -Importación para el consumo, que salieron canal rojo en el año 2020 comparándolos con los años 2018 y 2019.

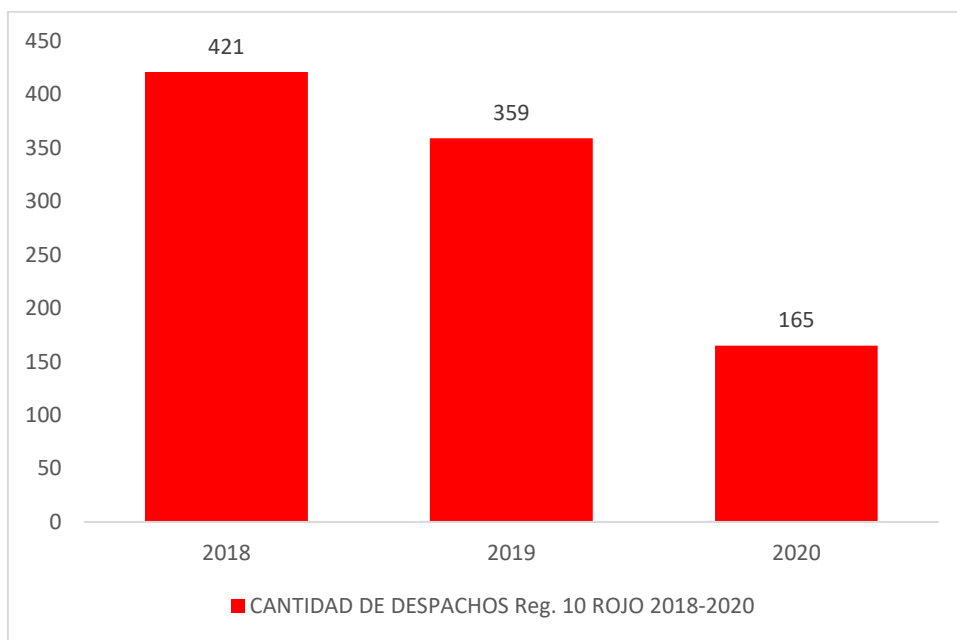


Figura 25. Cantidad de despachos Reg.10- CANAL ROJO 2018- 2020.

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Elaboración propia.

En el cuadro se puede ver que, durante el 2020, los canales rojos descendieron significativamente a ser un total de 165 despachos.

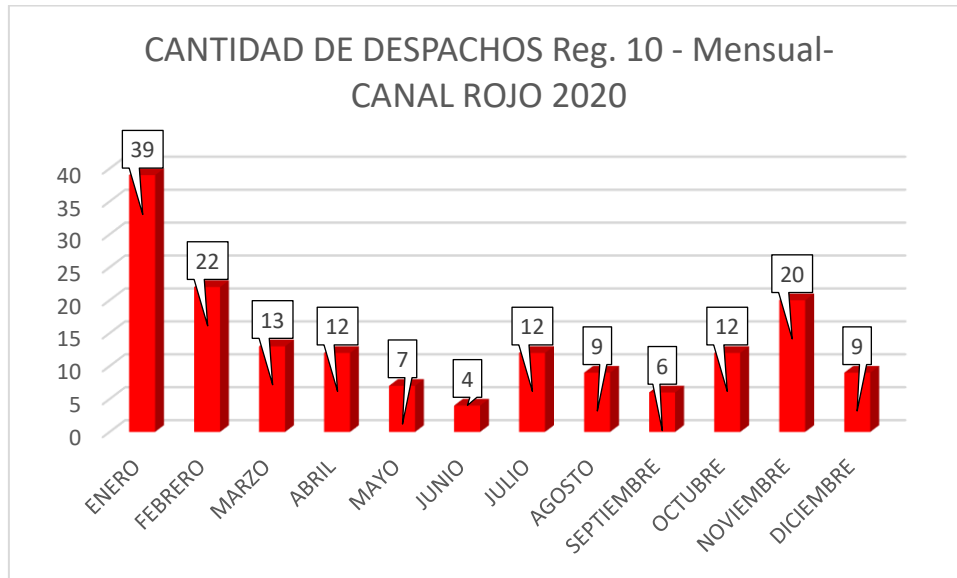


Figura 26. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL ROJO 2020.

Fuente: CLI Gestiones Aduaneras S.A.

Elaboración propia.

De igual manera, se puede apreciar que la cantidad de despachos canal rojo de importación para el consumo disminuyó de Enero hasta Junio, luego subiendo unos cuantos despachos en Julio, pero sin embargo la diferencia entre Enero y Diciembre es significativa.

Tabla 3.

Porcentaje de disminución con respecto al mes anterior de los despachos Reg.10 Canal Rojo 2020.

2020 - MESES	CANTIDAD DE DESPACHOS Reg. 10 - CANAL ROJO	% de Disminución
ENERO	39	-43.59%
FEBRERO	22	-40.91%
MARZO	13	-7.69%
ABRIL	12	-41.67%
MAYO	7	-42.86%
JUNIO	4	200.00%
JULIO	12	-25.00%
AGOSTO	9	-33.33%
SEPTIEMBRE	6	100.00%
OCTUBRE	12	66.67%
NOVIEMBRE	20	-55.00%
DICIEMBRE	9	

En esta tabla se puede ver en porcentaje la disminución de los despachos de régimen de importación para el consumo durante el 2020, con respecto al mes anterior. Es decir, de Enero a Febrero el porcentaje de despachos del Reg10 que eran asignados a canal rojo disminuyó en un 43.59%. De Marzo a Abril 7.69%, notando más números en rojo de disminución.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Estévez, A. y Solando, M. (2020), “¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina”. Que tuvo como objetivo analizar cuál ha sido el aprendizaje organizacional y cuáles han sido las percepciones de los agentes públicos acerca de la implementación de herramientas digitales para el trabajo a distancia, en el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto ante la emergencia sanitaria por COVID-19. Sobre los resultados, estos indicaron que se observa un balance positivo respecto a los primeros efectos del teletrabajo, pueden decir que cerca de dos tercios de los encuestados se expresaron positivamente; también que los efectos del teletrabajo que perdurarán después de la pandemia serían la distinción entre tareas “teletrabajables” y no, flexibilización del horario laboral y los costos; también muestran cuáles son los grupos beneficiados y los perjudicados que tienen relación con el uso de la tecnología. Se concluye que debido al aislamiento social preventivo y obligatorio establecido por el Poder Ejecutivo de Argentina a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19, la Administración Pública empezó a trabajar de manera remota, esto se dio sin organización previa pero este contexto de improvisación y emergencia permitió moverse con libertad y flexibilidad utilizando la tecnología como aliado. Se coincide con respecto a la nueva modalidad de trabajo ya que, aunque todo fue de improvisto, se logró un avance ante la aceptación aun cuando al inicio no se mostraban muy cooperativos, CLI Gestiones Aduaneras S.A tuvo que adaptarse a los cambios en Aduanas y al régimen de importación para el consumo que implicaban la virtualización de procesos; que, aunque la agencia de aduanas apostaba por la tecnología, la

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. pandemia causada por el Covid-19 hizo que se forzara a adelantar y virtualizar procesos que podían ser trabajados bajo esta modalidad y en algunos casos, manteniendo procesos físicos.

Silva, R., Zilly,A., Munhak,R., Moraes, M., Deschutter E., Fredemir, P y Sobral, A. (2020), presentaron su investigación “Enfrentamiento de la COVID-19 en una región fronteriza internacional: salud y economía”. Que tuvo como objetivo analizar cómo el aislamiento social y el cierre de las fronteras afectan la salud y la economía en una región fronteriza internacional. Los resultados hallados fueron que el promedio de edad fue de 41,5 años, mayoritariamente mujeres y trabajadores del sector educativo; el 41,9% indicó que el cierre de las fronteras/comercio afectó negativamente los ingresos y que, para el 17,7%, existe la posibilidad de desempleo. Para 89%, el número de personas enfermas habría sido mayor si las fronteras/comercio no se hubieran cerrado; 63,7% indica que los servicios de salud no están preparados para enfrentar la pandemia; 74,9% percibe que el Sistema Único de Salud puede no ser capaz de brindar atención; 63,4% informó ansiedad; y 75,6% de los trabajadores del comercio tendrán cambios en los ingresos. Los autores concluyen que el cierre de las fronteras internacionales y el comercio se relacionó con la percepción de cambios físicos y mentales, pérdida de empleo e ingresos. Respecto al presente estudio, como resultado de la investigación realizada se está de acuerdo parcialmente con la conclusión a la que se llegó, ya que por las medidas tomadas por el gobierno a raíz del Covid-19 se afectó negativamente a todo el país, el cierre de fronteras generó caída en la economía. La salud de las personas jugó un papel importante ya que son el recurso humano de toda empresa, para CLI Gestiones Aduaneras S.A que no debía parar jornada de trabajo, se preocupó mucho más por el estado de salud de cada trabajo, de igual manera por su salud mental, respetar las medidas de prevención y brindarle comodidad a sus trabajador.

Reyes, O., Palos E. y De Dios, A. (2017), en su investigación “La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso”. Tuvo como objetivo estudiar las relaciones entre las mejores prácticas de la aduana moderna en el caso de la Aduana de Manzanillo, Colima, México, llamadas también dimensiones o constructos y su efecto en las funciones aduaneras, no solo como entidad administrativa, sino como servicio público. Los autores consideran que este trabajo contribuirá a mejorar la gestión aduanera una vez que se perciba qué lugar ocupan las mejores prácticas de la aduana mexicana, desde qué dimensiones se producen más efectos para lograr una actuación eficaz, eficiente, transparente y competitiva y se deriven consecuentemente proposiciones y recomendaciones para lograr mayor eficiencia. Como resultado nos indica que los sistemas y mecanismos informáticos de comercio exterior introducidos en la Aduana de Manzanillo utilizando tecnologías que ofrecen facilidad de operación, integridad y seguridad de la información, tienen un efecto en la función pública mediado por las reformas en la infraestructura de seguridad, de la informática y las comunicaciones, que incrementan la capacidad de transmisión y recepción de información y la racionalización y simplificación de los procedimientos. Lo que concluyen que se produce un efecto positivo y significativo de las mejores prácticas de la modernización aduanera en las tres funciones esenciales reconocidas (fiscalización, recaudación y facilitación comercial). Respecto al presente estudio, como resultado de la investigación realizada se puede afirmar que Aduanas en Perú no era la única que quería modernizarla, virtualizarse, ha incluido existía un proyecto llamado “Aduanas Sin papeles”, donde se buscaba que la modernización llegara a la Aduanas para que sea más efectiva, lo cual se puede ver que ya se están automatizando como consecuencia al Covid-19.

Quevedo, M., Vásquez,L., Quevedo, J y Pinzon, L. (2020). En su investigación “COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador.” Tuvo como objetivo analizar el COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional de Ecuador. Durante su desarrollo, los autores encuentran que con respecto a las importaciones Ecuador es un productor de materias primas (petróleo) que necesitan de equipos y maquinarias para la producción, los principales proveedores para el mercado ecuatoriano son Estados Unidos, China, Colombia y Brasil, todos afectados por la crisis producida en China por el Covid-19, ya que la economía ecuatoriana se encuentra estrechamente vinculada a las economías de los países ya mencionados. Concluyen que las medidas de protección tomadas por los gobiernos a nivel planetario, producto de la crisis de salud ocasionada por la pandemia del COVID-19, ha impactado el comercio internacional, puesto que ha provocado una gran repercusión en la oferta de los productos que ha llevado a una caída de los precios de la mayoría de los rubros en gran parte de las economías a nivel global, entre ellas las de China y Estados Unidos, ambas naciones socios comerciales de los commodities exportados por los países de Latinoamérica. Además, indican que en el país que se hizo el estudio, Ecuador, el COVID-19 ha afectado de forma importante el sector exportador, ya que las medidas adoptadas por los grandes socios comerciales del país como cierre de fronteras, disminución de las órdenes de compra, entre otras, tienen consecuencias medulares en la economía del país, pues los ingresos percibidos por la nación son altamente dependientes de las exportaciones, por tanto, se afecta la liquidez y se desacelera la balanza comercial. Respecto al presente estudio, como resultado de la investigación y lo expuesto en antecedentes, se está de acuerdo con lo expresado porque es un hecho que alteró normas, leyes de tránsito aduanero que hacían más complicado el libre comercio e intercambio de mercancías,

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. demorando aún más los procesos considerando de que muchos países no habría fronteras para importación, se infiere que mayor aún debe ser para exportación,

Suarez, L. (2020), en su investigación de grado “Implementación del teletrabajo y calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año2020”. Tuvo como objetivo determinar la relación de Implementación del Teletrabajo con Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. Los resultados fueron que con respecto a la variable teletrabajo es eficiente con un 87.5% de aprobación, así como en la variable calidad de servicio también es eficiente con un 92.5% de conformidad. La autora concluye que efectivamente hay una correlación entre el teletrabajo y calidad de servicio, además esta demuestra ser positiva ya que la UGEL San Pablo brinda calidad de servicio con la implementación del teletrabajo convirtiéndolo en una ventaja, además este modelo de trabajo salió adelante gracias a las capacitaciones del uso de las TICs y la predisposición del personal. Lo que quiere decir la autora es que la implementación de esta nueva modalidad de trabajo en su población pudo ser posible y provechoso gracias a cada elemento de la UGEL San Pablo. Se está de acuerdo con los resultados y lo expresado por la tesista ya que existe una relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio, aunque en el presente trabajo de investigación no habla específicamente del tema, cada mejora que se realizaba en la agencia de Aduanas era para el bienestar de los trabajadores y por ende garantizar la calidad de servicio con sus clientes.

Castañeda, S. (2020), en su investigación de grado “Conocimiento sobre medidas preventivas frente al Covid-19 en comerciantes del mercado de Villas María del Perpetuo Socorro. Lima-2020. Tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento sobre las medidas preventivas frente al COVID-19 en comerciantes del mercado Villa Maria del

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Perpetuo Socorro. Como resultado se obtuvo que la mitad de los comerciantes presentan un nivel de conocimiento bajo antes las medidas preventivas frente al COVID-19. Concluyendo que, el conocimiento total sobre medidas preventivas frente al covid19 en comerciantes, predominó en la mitad el nivel de conocimiento bajo, agregado a ello, solo un poco menos de un tercio presenta nivel de conocimiento alto. A lo cual también se puede estar de acuerdo con los resultados y la conclusión ya que en durante las entrevistas realizadas no pudieron dar una respuesta concisa sobre el Plan de Vigilancia a raíz del Covid-19 efectuado por CLI durante el 2020, sabían que existía, pero no lo habían leído del todo, ya que felizmente, el área de calidad se encarga de mandar extractos de este por correo a todos, sin embargo, eso no quita que se debe poner más empeño en las medidas preventivas y no bajar la guardia.

Arellano, J. (2019), en su investigación “Mejora del proceso de Gestión de Calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de Aduanas de Lima”. Tuvo como objetivo determinar como la mejora de los procesos de gestión de calidad permite una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima. Los resultados obtenidos muestran que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, están de acuerdo que la entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad, y el 41.30% manifestó lo opuesto; además muestran que el 60.87% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora, y el 39.13% manifestó negativamente. Concluyendo que, la mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mejor competitividad de las agencias de aduanas de Lima. Respecto al presente estudio, como resultado de la investigación se está de acuerdo con la conclusión, ya que a raíz de todo lo acontecido, ha llevado a CLI Gestiones

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Aduaneras S.A a la automatización, lo cual genera datos en tiempo real que, puede deducirse a aprovecharlo como ventaja competitiva. Además, de que, según los resultados de ambas investigaciones, es fundamental de que cada manual, plan de trabajo, sea comunicado y que cada trabajador lo conozca.

4.2 Conclusiones

- Definitivamente el COVID-19 impactó en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020, puesto que se tuvo que implementar planes con respecto a la pandemia, obligó a que muchos procesos se virtualizaran y a que la mitad del personal de todas las áreas trabajaran desde casa, además se habilitó horario turno noche para que las operaciones durante el día no fueran afectadas y no se atasquen, también se adoptó la medida de que ningún trabajador que fuera vulnerable o de riesgo iría físicamente a oficina. Por otro lado, esto los forzó a implementar con más rapidez programas/sistemas para agilizar el trabajo virtual. Externamente, se tenía a Aduanas realizando constantes cambios a consecuencia del Covid-19, y esos cambios hacían del despacho de nacionalización un suplicio si era canal rojo o naranja.
- Definitivamente el COVID-19 impactó en el área de servicio al cliente con respecto al proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. La distribución para el trabajo virtual, trabajo en equipo y designación de funciones fue lo que cambió en esta área que tuvieron que turnarse en grupos para asistir físicamente a la oficina, que incluso sentían que no podían trabajar home office y tenían la necesidad de ir físicamente a oficina. Tuvieron que dejar las quejas y abrir su mente ante la nueva realidad, asistiendo virtualmente a sus capacitaciones para poder actualizarse, adaptarse a los nuevos procedimientos que se

Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. estaban virtualizando como apertura de files, contratapa, revisión de documentos, recojo de BLs, visto bueno y complementarios. De igual manera, impactó en las operaciones de canal rojo y naranja, así como las comunicaciones de ADUANAS por estos temas, ya que esta según comunicados solo atendería virtualmente.

- Definitivamente el COVID-19 impactó en el área de liquidaciones y revisión con respecto al proceso de numeración de la DAM de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. El principal problema que se tuvo fue la actitud de los trabajadores del área con respecto al cambio de presencial a home office, y que aún persiste. Los procesos de ésta área se digitalizaron por completo ya que los documentos venían del área de servicio al cliente en el módulo virtualmente, la digitación en el sistema ya era virtual, la revisión de partidas ya era virtual; sin embargo, al inicio ir un grupo a oficina y otro home office turnándose, notaron que liquidadores y revisores tenían que imprimir los documentos físicamente para poder revisarlos o garabatearlos, y recién proceder con la subida de data de la DAM al sistema para numeración, lo cual se podría denominar como un reproceso y producía un pérdida innecesaria de tiempo. De igual manera, esta área está muy comprometida con las numeraciones anticipadas para evitar las multas.

4.3 Recomendaciones

- A CLI Gestiones Aduaneras S.A se le recomienda que considere esta investigación como base, registro, antecedente o hecho histórico para el futuro. De igual manera, debería extenderse este estudio a todos y cada uno de los procesos generales y específicos de esta manera poder analizar el suceso, estudiarlo y aprender para que estén listos y preparados a lo que depare el futuro.

- A los futuros estudiantes se les recomienda realizar más estudios e investigaciones en el rubro aduanero, es decir, extenderlos a otras agencias de aduanas, a agentes de carga, agentes marítimos, almacenes aduaneros, puerto marítimo, etc., en base al impacto que hubo en ellos a raíz del Covid-19.
- Asimismo, se recomienda realizar estudios basados en el impacto de Covid-19 en empresas de diferentes rubros, gremios o un rubro en concreto.

REFERENCIAS

Alami, Z. (2020, 6 abril). ¿Cómo afecta el COVID-19 al comercio internacional?
Recuperado de <https://internacionalmente.com/covid-19-y-comercio-internacional/>

Arellano, J. (2019), *Mejora del proceso de Gestión de Calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de Aduanas de Lima* (tesis para licenciado.) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Asociación de Exportadores. (2020, 5 abril). *Comunicado N°16-2020* [Comunicado de prensa]. Recuperado de: <https://www.adexperu.org.pe/video/comunicado-no-16-2020/>

Asociación de Exportadores (ADEX). (2020, 3 junio). IMPACTO DEL COVID-19 EN LAS EXPORTACIONES PERUANAS [Diapositivas]. Recuperado de http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/Turismo/files/1_adex.pdf

Bajo, O. (1991). *Teorías del Comercio Internacional* (1.^a ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADas_del_comercio_internacional.html?id=99HyPYGM5EUC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

BBC News Mundo. (2020a, febrero 8). Coronavirus en China: cómo el costo económico de la epidemia se expande por el país y más allá de sus fronteras. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com>

BBC News Mundo. (2020, 2 marzo). Coronavirus en China: «Peor que la crisis financiera de 2008», la histórica caída en la «fábrica del mundo» por el covid-19. *BBC News Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51695563>

en enfrentar la pandemia (y cómo se ubican los de América Latina). *BBC News Mundo*.

Recuperado de <https://www.bbc.com>

Castañeda, S. (2020), *Conocimiento sobre medidas preventivas frente al Covid-19 en comerciantes del mercado de Villas María del Perpetuo Socorro. Lima 2020* (tesis para licenciado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Chávez, R. (2015) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Ecuador

ComexPerú. (2020, 19 junio). LAS IMPORTACIONES SIENTEN TAMBIÉN EL IMPACTO DE LA COVID-19. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-importaciones-sienten-tambien-el-impacto-de-la-covid-19>

DHL. (2020, 27 noviembre). *INFORMACIÓN ACTUAL SOBRE EL COVID-19* [Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de <https://www.dhl.com/global-en/home/global-news-alerts/global-messages/coronavirus-es.html>

D.S. No 044-2020-PCM. Que declara en Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario Oficial El Peruano (2020). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2020, 3 abril). Conozca las principales medidas aduaneras adoptadas durante el estado de emergencia. *Noticias / Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado de <https://andina.pe>

Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La
Administración Pública Argentina. Recuperado de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382021000100064&lang=es

Gestión. (2020, 17 septiembre). Sunat no sancionará infracciones de aduanas durante
cuarentena por coronavirus. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la
Investigación (5ta ed.)*. México D.F., México: Mc GrawHill.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020, 20 marzo). *COMUNICADO*
[Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/109663-comunicado>

Las importaciones cayeron 7.2% en el primer trimestre del año, afirma Adex. (2020,
30 abril). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>

Organización Mundial del Comercio. (2020, 8 abril). *Desplome del comercio ante
la pandemia de COVID-19, que está perturbando la economía mundial* [Comunicado de
prensa]. Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr855_s.htm

Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la
enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Coronavirus (CoV) GLOBAL.
Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

contagio por COVID-19 al realizar trámites presenciales. Recuperado 31 de enero de 2021,
de <https://peru21.pe/economia/coronavirus-peru-gremio-de-aduanas-colaboradores-estan-en-riesgo-de-contagio-por-covid-19-al-realizar-tramites-presenciales-nndc-noticia/?ref=p21r>.

Quevedo, M., Vásquez, L., Quevedo, J y Pinzon, L. (2020). COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539760>

Quispe, P. (2017, 18 enero). MARCO LEGAL DE LA ADMINISTRACION ADUANERA Operadores de comercio exterior [Diapositivas]. Recuperado de <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=6249D4D6-6C2B-4C5E-BD89-0EE2B52B537A.PDF>

Reyes, O., Palos E. y De Dios, A. (2017). La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100010

Silva-Sobrinho, R., Zilly, A., Munhak, R., Moraes, M., Deschutter, E., Fredemir, P. y Sobral, A. (2020). Enfrentamiento de la COVID-19 en una región fronteriza internacional: salud y economía. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692021000100305&lng=en&nrm=iso&tlng=es#fn3

Suarez, L. (2020), *Implementación del teletrabajo y calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Recuperado de

<https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/requisitos.html#:~:text=Fotocopia%20autenticada%20del%20documento%20de,de%20su%20nacionalizaci%C3%B3n%2C%20salvo%20excepciones.>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s. f.-b). :: SUNAT ::

Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/index.html>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2020, 31 agosto).

COMUNICADO -Nuevo modelo de Importación Digital Puesta en vigencia a nivel nacional.

[Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de

<https://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/novedades/aduanas/comunicados/2020/agosto/co310820.html>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s. f.-b). GLOSARIO DE

TERMINOS. Recuperado de <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm#:~:text=Levante.,o%20temporales%2C%20siempre%20es%20condicional.>

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera impactó del COVID-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras SA. en el año 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera impactó el COVID-19 en el área de servicio al cliente con respecto al proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI</p>	<p>Objetivo General Conocer el impacto del COVID-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. en el año 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Conocer el impacto el COVID-19 en el área de servicio al cliente con respecto al proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.</p>	Medidas preventivas	<p>Plan de Trabajo para el personal en oficina</p> <p>Plan de trabajo para el personal home office.</p>	<p>Método de investigación: El método de investigación es Cualitativo.</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño de estudio: No experimental- Estudio de Casos.</p> <p>Tipo/Alcance: Transversal</p> <p>Técnicas: Entrevistas a profundidad y observación.</p>
		Digitalización de actividades	<p>Procedimientos Virtuales</p> <p>Capacitaciones Virtuales</p>	
		Medidas de acción	Plan de acción frente un caso activo.	

<p>Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020?</p> <p>¿De qué manera impactó el COVID-19 en el área de liquidaciones y revisión con respecto al proceso de numeración de la DAM de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020?</p>	<p>Conocer el impacto el COVID-19 en el área de liquidaciones y revisión con respecto al proceso de numeración de la DAM de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.</p>	<p>Actividades físicas</p>	<p>Funciones presenciales</p> <p>División de funciones</p>	<p>Población y unidad de estudio:</p> <p>La población está conformada por los trabajadores y despachos aduaneros de CLI Gestiones Aduaneras SA. Y la Unidad de estudio está referido a los elementos de los trabajadores y despachos aduaneros de CLI Gestiones Aduaneras SA, así como las áreas que forman parte de la empresa: servicio al cliente, liquidación y revisión, legal, operaciones, gerencia general y sistemas.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Se utilizará como instrumento la guía de entrevista semiestructurada.</p>
		<p>Servicio al cliente de importaciones</p>	<p>Revisión documentaria</p> <p>Recojo de BLs y Visto Bueno</p> <p>Digitalización de documentos para liquidación</p> <p>Digitalización de procedimiento para levante</p>	
		<p>Liquidaciones y Revisión de la DAM</p>	<p>Procesamiento de documentos</p> <p>Liquidación de DAM</p> <p>Numeración de DAM</p> <p>Digitalización de DAM</p>	

		<p>Canales de control</p>	<p>Revisión documentaria (canal naranja)</p> <p>Revisión física (canal rojo)</p>	

ANEXO N°2. CUADRO DE LA DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE	VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente	COVID-19	La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. Cuyos síntomas son la fiebre, tos seca y el cansancio, así como dificultad para respirar. Se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Y como medidas de prevención está la higiene, cuarentena, aislamiento y distanciamiento. (OMS, 2019-	El impacto del COVID-19 en el proceso de nacionalización será analizado mediante las entrevistas a profundidad y observación.	Medidas preventivas	Plan de Trabajo para el personal en oficina Plan de trabajo para el personal home office.
				Digitalización de actividades	Procedimientos Virtuales Capacitaciones Virtuales

		2020, Coronavirus 2019: Preguntas y Respuestas).		Medidas de acción	Plan de acción frente un caso activo.
				Actividades físicas	Funciones presenciales División de funciones
Variable Dependiente	Proceso de Nacionalización	Es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubieren, y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras. Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas cuando haya sido concedido el levante. (SUNAT)	El impacto del COVID-19 en el proceso de nacionalización será analizado mediante las entrevistas a profundidad y observación.	Servicio al cliente de importaciones	Revisión documentaria Recojo de BLs y Visto Bueno Digitalización de documentos para liquidación Digitalización de procedimiento para levante

				<p>Liquidaciones y Revisión de la DAM</p>	<p>Procesamiento de documentos</p> <p>Liquidación de DAM</p> <p>Numeración de DAM</p> <p>Digitalización de DAM</p>
				<p>Canales de control</p>	<p>Revisión documentaria (canal naranja)</p> <p>Revisión física (canal rojo)</p>

ANEXO N° 3. GUIA DE ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA PARA SUPERVISOR (A) DE LA EMPRESA

Estimado entrevistado, Sr(a)..... ante todo buenas tardes. Primero, agradecerle por su tiempo y participación en esta entrevista, la cual tiene como objetivo describir el impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas Cli Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Por ende, las preguntas que se realizarán en la presente entrevista, estarán en relación al Covid-19 y su impacto en las áreas de la empresa comprometidas durante el proceso de nacionalización.

Medidas Preventivas

1. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal en oficina a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?
2. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal home office a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?

Digitalización de actividades

3. ¿Qué procedimientos en la empresa han tenido que digitalizarse durante el 2020? Es decir, realizarse virtualmente.
4. ¿Hubo capacitaciones al personal durante el 2020? ¿Cómo se llevaron a cabo?

Medidas de acción

5. ¿Tiene conocimiento de cómo proceder ante el caso de que una persona que posea los síntomas en oficina y home office? ¿Puede explicarnos? ¿Qué medidas de acción se toman en el área y la comunicación entre áreas?
6. ¿La empresa implementó algún procedimiento con respecto al personal infectado y las funciones que realiza durante el 2020?

Actividades físicas

7. ¿Qué procedimientos físicos se continuaron realizando en oficina durante el 2020?
8. Considerando que hay un aforo reducido. ¿Cómo se estuvo organizando estos procedimientos durante el 2020? (Asignación por persona).

Servicio al cliente de importaciones. (Para el área de servicio al cliente)

9. ¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de Servicio al cliente de importaciones? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?
10. ¿Hubo algún cambio en la recepción y revisión de los documentos de importación para el consumo a raíz del Covid-19 con los ejecutivos? ¿Qué problema se detectó a raíz del Covid-19 y cuáles fueron los cambios?
11. ¿Cuáles fueron los cambios realizados para el recojo de Bls y proceso de visto bueno a raíz del Covid-19? ¿Se implementó algún programa tecnológico durante el 2020? ¿Cómo fue esta implementación?
12. Con respecto a los documentos para liquidación y revisión. ¿Cuáles fueron las indicaciones que se dio al área de servicio al cliente para que los documentos de importación lleguen y sean recepcionados por el área de liquidaciones y revisión durante el año 2020? ¿Qué problemas dieron origen a esta implementación y cómo fue el proceso de adaptación?
13. ¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre ejecutivos de servicio al cliente y liquidaciones no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?
14. Para la obtención de levante en la importación para el consumo anticipado. ¿El proceso de brindar la información de datos complementarios varió? ¿Cómo fue este cambio y qué fue modificado durante el 2020?

Canales de control (Para el área de Servicio al cliente).

15. Se sabe que se SUNAT/ADUANAS empezó a trabajar virtualmente, tratando de eliminar documentos físicos y trámites presenciales. ¿Cómo se llevó a cabo la presentación y revisión documentaria en el canal naranja durante el 2020? ¿Cómo fue la coordinación interna? ¿Cuál fue el medio de comunicación entre la agencia y SUNAT?
16. Con lo antes expuesto sobre SUNAT/ADUANAS, ¿Cómo se están programando los aforos físicos de las cargas canal rojo? ¿Cuál es el nuevo procedimiento que CLI Gestiones Aduaneras está llevando internamente? ¿Cuál es el canal de comunicación entre la agencia y SUNAT para el levante?

Liquidaciones y revisión de la DAM. (Para el área de liquidación y revisión)

17. ¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de liquidación y revisión? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?

18. ¿Cómo afectó el procesamiento de documentos, enviados digitalmente por el área de servicio al cliente, para el área de liquidación y revisión durante el 2020? ¿Hubo problemas? Detallarlos.
19. ¿Cómo fue el proceso de liquidación de la DAM con los documentos enviados digitalmente? (Beneficios y dificultades) ¿El teletrabajo fue de ayuda para este proceso?
20. ¿Afectó el nuevo proceso de trabajo en casa en la numeración de la DAM (al envío electrónico)? ¿y en oficina? Referido a demoras o rechazos.
21. Una vez numerada la DAM. ¿Hay algún nuevo proceso post numeración? Ya que se tiene conocimiento que se deben imprimir todos los formatos de la DAM y anexarlos a un file físico.
22. ¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre liquidadores y revisores, y esta área con la de servicio al cliente no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Cuestionario (s).

SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. Doris Farfán Valdivia

Yo, Tania Valeria Valdez Gonzales, Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 18 de Febrero de 2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Farfán Valdivia, Doris
- 1.2. Grado Académico: Mg.
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 - 1.3.1. Especialidad del validador: NEGOCIOS
 - 1.3.2. Título de la investigación: Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
 - 1.3.3. Autor del Instrumento: Valdez Gonzales, Tania Valeria
 - 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Covid-19

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: COVID-19

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: MEDIDAS PREVENTIVAS						
1. Plan de trabajo para el personal en oficina.					X	
2. Plan de trabajo para el personal home office.					X	
DIMENSION 2 :DIGITALIZACIÓN DE ACTIVIDADES						
3. Procedimientos virtuales.				X		
4. Capacitaciones virtuales.				X		
DIMENSION 3: MEDIDAS DE ACCIÓN						
5. Plan de acción frente un caso activo.					X	
DIMENSION 4: ACTIVIDADES FISICAS						
6. Funciones presenciales.				X		
7. División de funciones.				X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:|%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...| % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... La Molina, 23 de febrero 2021

DORIS FARFÁN VALDIVIA

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07222577.

Teléfono N° 984736985

1.3.6. Instrumento 2 (Variable 2): PROCESO DE NACIONALIZACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE FAME SAC

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: SERVICIO AL CLIENTE DE IMPORTACIONES						
1. Revisión documentaria.					X	
2. Recojo de BIs y Visto Bueno.					X	
3. Digitalización de documentos para liquidación.					X	
4. Digitalización de procedimiento de levante.					X	
DIMENSION 2: LIQUIDACIONES Y REVISION DE LA DAM						
5. Procesamiento de documentos.					X	
6. Liquidación de DAM.					X	
7. Numeración de DAM.					X	
8. Digitalización de DAM.					X	
DIMENSION 3. CANALES DE CONTROL						
9. Revisión documentaria (canal naranja).					X	
10. Revisión física (canal rojo).					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ... %

1... ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha LA MOLINA, 23 DE FEBRERO DE 2021

DORIS FARFÁN VALDIVIA

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07222577

Teléfono N° 984736985



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. Mariano Omar Córdova Santolalla

Yo, Tania Valeria Valdez Gonzales, Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 18 de Febrero de 2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Mariano Omar Córdova Santolalla
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración de Empresas
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.3.1. Especialidad del validador: Comercio Exterior
- 1.3.2. Título de la investigación: Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Valdez Gonzales, Tania Valeria
- 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Covid-19

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: COVID-19

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: MEDIDAS PREVENTIVAS						
1. Plan de trabajo para el personal en oficina.					X	
2. Plan de trabajo para el personal home office.					X	
DIMENSION 2 :DIGITALIZACION DE ACTIVIDADES						
3. Procedimientos virtuales.					X	
4. Capacitaciones virtuales.					X	
DIMENSION 3: MEDIDAS DE ACCIÓN						
5. Plan de acción frente un caso activo.					X	
DIMENSION 4: ACTIVIDADES FISICAS						
6. Funciones presenciales.					X	
7. División de funciones.					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 90% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 26 de febrero del 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 10135604
Teléfono N° 946408182

1.3.6. Instrumento 2 (Variable 2): PROCESO DE NACIONALIZACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE FAME SAC

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: SERVICIO AL CLIENTE DE IMPORTACIONES						
1. Revisión documentaria.					X	
2. Recojo de BIs y Visto Bueno.					X	
3. Digitalización de documentos para liquidación.					X	
4. Digitalización de procedimiento de levante.					X	
DIMENSION 2 : LIQUIDACIONES Y REVISION DE LA DAM						
5. Procesamiento de documentos.					X	
6. Liquidación de DAM.					X	
7. Numeración de DAM.					X	
8. Digitalización de DAM.					X	
DIMENSION 3. CANALES DE CONTROL						
9. Revisión documentaria (canal naranja).					X	
10. Revisión física (canal rojo).					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....90 %

1... **ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

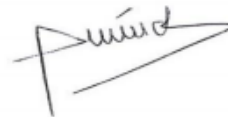
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 90% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 26 de febrero del 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 10135604
Teléfono N° 946408182

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco Adecuado / NA = No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA PERSONAL DE LA EMPRESA

Estimado entrevistado, Sr(a)..... ante todo buenas tardes. Primero, agradecerle por su tiempo y participación en esta entrevista, la cual tiene como objetivo describir el impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas Cli Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Por ende, las preguntas que se realizarán en la presente entrevista, estarán en relación al Covid-19 y su impacto en las áreas de la empresa comprometidas durante el proceso de nacionalización.

PREGUNTAS		VALORACION					OBSERVACIONES
		MA	BA	A	PA	NA	
MEDIDAS PREVENTIVAS							
1	¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal en oficina a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?		X				
2	¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal home office a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?		X				
DIGITALIZACIÓN DE ACTIVIDADES							

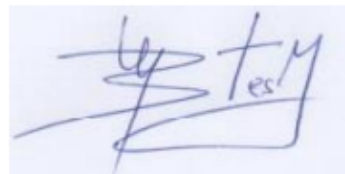
1	¿Qué procedimientos en la empresa han tenido que digitalizarse durante el 2020? Es decir, realizarse virtualmente.		X				
2	¿Hubo capacitaciones al personal durante el 2020? ¿Cómo se llevaron a cabo?		X				
MEDIDAS DE ACCION							
1	¿Tiene conocimiento de cómo proceder ante el caso de que una persona que posea los síntomas en oficina y home office? ¿Puede explicarnos? ¿Qué medidas de acción se toman en el área y la comunicación entre áreas?		X				
2	¿La empresa implementó algún procedimiento con respecto al personal infectado y las funciones que realiza durante el 2020?		X				
ACTIVIDADES FISICAS							
1	¿Qué procedimientos físicos se continuaron realizando en oficina durante el 2020?	X					
2	Considerando que hay un aforo reducido. ¿Cómo se estuvo organizando estos procedimientos durante el 2020? (Asignación por persona).	X					
SERVICIO AL CLIENTE DE IMPORTACIONES. (PARA EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE)							
1	¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de Servicio al cliente de importaciones? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?		X				
2	¿Hubo algún cambio en la recepción y revisión de los documentos de importación para el consumo a raíz del Covid-19 con los ejecutivos? ¿Qué problema se detectó a raíz del Covid-19 y cuáles fueron los cambios?		X				
3	¿Cuáles fueron los cambios realizados para el recojo de BIs y proceso de visto bueno a raíz del Covid-19?		X				

	¿Se implementó algún programa tecnológico durante el 2020? ¿Cómo fue esta implementación?						
4	Con respecto a los documentos para liquidación y revisión. ¿Cuáles fueron las indicaciones que se dio al área de servicio al cliente para que los documentos de importación lleguen y sean recepcionados por el área de liquidaciones y revisión durante el año 2020? ¿Qué problemas dieron origen a esta implementación y cómo fue el proceso de adaptación?	X					
5	¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre ejecutivos de servicio al cliente y liquidaciones no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?	X					
6	Para la obtención de levante en la importación para el consumo anticipado. ¿El proceso de brindar la información de datos complementarios varió? ¿Cómo fue este cambio y qué fue modificado durante el 2020?	X					
CANALES DE CONTROL. (PARA EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE)							
1	Se sabe que se SUNAT/ADUANAS empezó a trabajar virtualmente, tratando de eliminar documentos físicos y trámites presenciales. ¿Cómo se llevó a cabo la presentación y revisión documentaria en el canal naranja durante el 2020? ¿Cómo fue la coordinación interna? ¿Cuál fue el medio de comunicación entre la agencia y SUNAT?	X					
2	Con lo antes expuesto sobre SUNAT/ADUANAS, ¿Cómo se están programando los aforos físicos de las cargas canal rojo? ¿Cuál es el nuevo procedimiento que CLI Gestiones Aduaneras está llevando internamente? ¿Cuál es el canal de comunicación entre la agencia y SUNAT para el levante?	X					

LIQUIDACIONES Y REVISION DE LA DAM. (PARA EL AREA DE LIQUIDACION Y REVISIÓN)						
1	¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de liquidación y revisión? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?	X				
2	¿Cómo afectó el procesamiento de documentos, enviados digitalmente por el área de servicio al cliente, para el área de liquidación y revisión durante el 2020? ¿Hubo problemas? Detallarlos.	X				
3	¿Cómo fue el proceso de liquidación de la DAM con los documentos enviados digitalmente? (Beneficios y dificultades) ¿El teletrabajo fue de ayuda para este proceso?	X				
4	¿Afectó el nuevo proceso de trabajo en casa en la numeración de la DAM (al envío electrónico)? ¿y en oficina? Referido a demoras o rechazos.		X			
5	Una vez numerada la DAM. ¿Hay algún nuevo proceso post numeración? Ya que se tiene conocimiento que se deben imprimir todos los formatos de la DAM y anexarlos a un file físico.	X				
6	¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre liquidadores y revisores, y esta área con la de servicio al cliente no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?	X				

Evaluated by: Barrantes Morales Gustavo Isaac

D.N.I.: 40957810 Fecha: 26/02/2021 Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gustavo Isaac Barrantes Morales con Documento Nacional de Identidad N° 40957810, de profesion Administración de Negocios Internacionales, grado academico de Magister en Gerencia de Operaciones y Logística, labor que ejerzo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion el Instrumento Guia de entrevista semiestructurada, cuyo proposito es identificar y describir el impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas Cli Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones		X			
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)					

Apreciación total: (21) puntos

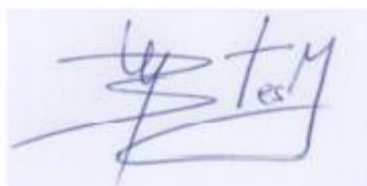
No aporta: ()

Lima, a los 26 días del mes de Febrero del 2021

Apellidos y nombres: Barrantes Morales Gustavo Isaac

DNI: 40957810

Firma:





SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Mg. ROCIO EDITH COLLAVINO RÍOS

Yo, Tania Valeria Valdez Gonzales, Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 18 de Febrero de 2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: ROCIO EDITH COLLAVINO RÍOS

1.2. Grado Académico: ~~Mg. en Supply Chain Management~~

1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

1.3.1. Especialidad del validador: Logística, compras internacionales.

1.3.2. Título de la investigación: Impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de Aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.

1.3.3. Autor del Instrumento: Valdez Gonzales, Tania Valeria

1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Covid-19

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS - VARIABLE: COVID-19

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: MEDIDAS PREVENTIVAS						
1. Plan de trabajo para el personal en oficina.				X		Se puede mejorar la redacción de la pregunta planteada
2. Plan de trabajo para el personal home office.				X		Se puede mejorar la redacción de la pregunta planteada
DIMENSION 2 :<u>DIGITALIZACION DE ACTIVIDADES</u>						
3. Procedimientos virtuales.					X	¿Cuáles son los procedimientos en la empresa que han tenido que digitalizarse durante el 2020? Es decir, realizarse virtualmente.

4. Capacitaciones virtuales.			X		1. ¿Cuáles son las capacitaciones que se desarrollaron de manera virtual? ¿Cómo se llevaron a cabo? SE SUGIERE REPLANTEAR LA PREGUNTA.
DIMENSION 3: MEDIDAS DE ACCIÓN					
5. Plan de acción frente un caso activo.				X	
DIMENSION 4: ACTIVIDADES FISICAS					
6. Funciones presenciales.				X	
7. División de funciones.			X		MEJORAR LA REDACCIÓN: 1. Considerando que hay un aforo reducido. ¿Cómo han organizado estos procedimientos durante el 2020? (Asignación por persona).

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 02/03/2021

ROCÍO EDITH COLLAVINO RÍOS

Firma del Experto Informante.

DNI. N°70434152

Teléfono N°954758535



Rocío Edith Collavino Ríos
Coordinadora de la Carrera de Administración
Lima Este
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

1.3.6. Instrumento 2 (Variable 2): PROCESO DE NACIONALIZACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE FAME SAC

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
DIMENSION 1: SERVICIO AL CLIENTE DE IMPORTACIONES						
1. Revisión documentaria.					X	
2. Recojo de BIs y Visto Bueno.					X	
3. Digitalización de documentos para liquidación.					X	
4. Digitalización de procedimiento de levante.					X	
DIMENSION 2: LIQUIDACIONES Y REVISION DE LA DAM						
5. Procesamiento de documentos.					X	
6. Liquidación de DAM.					X	
7. Numeración de DAM.					X	
8. Digitalización de DAM.					X	
DIMENSION 3. CANALES DE CONTROL						
9. Revisión documentaria (canal naranja).					X	
10. Revisión física (canal rojo).					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: %

1... ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima 02/03/2021

ROCÍO EDITH COLLAVINO RÍOS

Firma del Experto Informante.

DNI. N°70434152

Teléfono N°954758535



Rocío Edith Collavino Ríos
Coordinadora de la Oficina de Asesoramiento
Lima Este
201155012 - MARCA, S. A. FONTE S. A. S.

ANEXO N° 5. CARTA DE AUTORIZACION DE CLI GESTIONES ADUANERAS S.A

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Karina Hidalgo Ramirez

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 41789400 en mi calidad de Gerente de Logística

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de producción

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución

(Nombre de la empresa)

..... CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.....

con R.U.C N°20478175524....., ubicada en la ciudad deLIMA.....

OTORGAR LA AUTORIZACIÓN,

A la señoritaTania Valeria Valdez Gonzales.....

(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N°70100164....., egresado de la (X)Carrera profesional o ()Programa de Postgrado deAdministración y Negocios Internacionales..... para

(Nombre de la carrera o programa),

que utilice la siguiente información de la empresa:

Nombre de la empresa, Entrevista a los supervisores, base de datos (para cuadros estadísticos y comparaciones), comunicados, información de las importaciones (para cuadros estadísticos). Fotos, imágenes y pantallazos relacionados a su investigación y la empresa. Documentos de Cli Gestiones para comunicado interno y externo, así como los procedimientos de la empresa documentados y proceso de adaptación al teletrabajo, así como cambios internos y externos;

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ()Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ()Bachiller, ()Maestro, ()Doctor o (X)Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

(X) Ficha RUC

() *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. (6423)

KARINA HIDALGO RAMIREZ
GERENTE DE LOGÍSTICA

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 41789400

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 70100164

ANEXO N° 6. COMUNICADO DE SUNAT CON RESPECTO A LAS OPERACIONES DE ADUANAS



A LOS USUARIOS DE LA INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA Y POSTAL

Estimados Usuarios:

Mediante el presente se comunica que la Intendencia de Aduana Aérea y Postal (IAAP) viene atendiendo las operaciones de comercio exterior, priorizando la atención física de despachos considerados urgentes conforme las medidas dictadas por el Gobierno Central y atendiendo los despachos de otro tipo de mercancías en base a la capacidad operativa y programación diaria.

La presentación de documentos es Virtual, por lo que hemos puesto a su disposición la comunicación **vía WhatsApp** y **Casillas Electrónicas detalladas a continuación:**

PARA CONSULTAS A TRAVÉS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS:

En el horario de atención es de **Lunes a Viernes 8:15 a.m. a 4:15 p.m.:**

Vía WhatsApp a los siguientes números:

Régimen de Manifiestos y Temporales: [+51 986 428 415](tel:+51986428415)

Régimen de Importación y Simplificada de Importación: [+51 993 338 219](tel:+51993338219)

Régimen de envíos de Entrega Rápida: [+51 913 030 353](tel:+51913030353)

Régimen de Exportación, Drawback y Recaudación: [+51 950 498 481](tel:+51950498481)

Envíos Postales: [+ 51 961 638 619](tel:+51961638619) (notificados) y [+ 51 961 683 662](tel:+51961683662) (declaraciones)

 Vía Electrónica al correo: orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe con copia al correo jcasana@sunat.gob.pe y envíos postales al correo: importafacil@sunat.gob.pe

PARA TRÁMITES VIRTUALES DE LOS REGÍMENES ADUANEROS, MANIFIESTOS Y DRAWBACK:

El correo con su solicitud y archivos adjuntos no pueden exceder de los 3MB, de ser mayor, por favor remitir en varios correos con la indicación en el asunto. Ejemplo: "ASUNTO: DAM NRO 235-2020-10-..... CANAL NARANJA AGENCIA DE ADUANA... - Parte 1 de -, Parte 2 de -, Parte 3 de -, etc."

PROCESOS VIRTUALES IMPLEMENTADOS EN LA IAAP DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL			
PROCEDIMIENTO	PROCESO	ASUNTO	CORREOS (copiar a todos los correos señalados por proceso)
RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN	Rectificaciones de declaraciones	DAM NRO 235-2020-10-... RECTIFICACIÓN AGENCIA DE ADUANA ...	impoaerea@sunat.gob.pe
	Regularización de declaración	DAM NRO 235-2020-10-... REGULARIZACIÓN AGENCIA DE ADUANA ...	
	Revisión documentaria Canal Naranja	DAM NRO 235-2020-10-... CANAL NARANJA AGENCIA DE ADUANA ...	orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe impoaerea@sunat.gob.pe
RÉGIMEN DE EXPORTACION	Regularización DAMs exportación numeradas hasta el 27FEB2020	DAM NRO 235-2020-41-... REGULARIZACION AGENCIA DE ADUANA ...	expobuzon@sunat.gob.pe orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe
	Regularización de Declaraciones simplificadas WEB / agencias	DSE NRO 235-2020-..... EXPORTADOR / AGENCIA DE ADUANA ...	
	Programación de aforo	DAM NRO 235-2020-40-... AFORO AGENCIA DE ADUANA ...	achiri@sunat.gob.pe orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe
	Consulta de rectificación	DAM NRO 235-2020-40-... RECTIFICACIÓN AGENCIA DE ADUANA ...	jvilchezv@sunat.gob.pe
RÉGIMENES TEMPORALES Y PERFECCIONAMIENTO	Programación de Aforo	DAM NRO 235-2020-..... PROGRAMACION DE AFORO AGENCIA DE ADUANA ...	orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe rzea@sunat.gob.pe
	Presentación de expedientes	SOLICITUD DE ...	gbustamante@sunat.gob.pe orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe
	Presentación de garantías	DAM NRO 235-2020-..... GARANTÍA AGENCIA DE ADUANA ...	
	Revisión documentaria	DAM NRO 235-2020-..... REVISIÓN DOCUMENTARIA AGENCIA DE ADUANA ...	orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe
RÉGIMEN DE ENVÍOS DE ENTREGA RÁPIDA Y OTROS REGÍMENES	Rectificaciones, actualización de documentos y errores en la numeración (como DNI, RUC, carné de extranjería, pasaporte) de DSEER	DSEER N° 235-2020-18-... RECTIFICACIÓN	rectificacioneseer@sunat.gob.pe vdelgado@sunat.gob.pe gcaro@sunat.gob.pe CGARCIA6@sunat.gob.pe
	Revisión documentaria Canal Naranja y Canal Rojo DSEER	DSEER NRO 235-2020-18-... CANAL NARANJA AGENCIA DE ADUANA ...	mcorrales@sunat.gob.pe avalverde@sunat.gob.pe CGARCIA6@sunat.gob.pe
	Rectificaciones de otros regímenes aduaneros especiales	DSEER NRO 235-2020-..... REGIMEN... AGENCIA DE ADUANA ...	regimenesespeciales.iaap@sunat.gob.pe vcastillo@sunat.gob.pe dserpa@sunat.gob.pe CGARCIA6@sunat.gob.pe
ENVÍOS POSTALES	Consulta de Orientación Postal	CONSULTA - ENVÍO POSTAL (AVISO DE LLEGADA AÑO-TIPO-NUMERO CORRELATIVO)	importafacil@sunat.gob.pe
	Despacho – (Numeración y Levante) de Declaraciones de Importafácil y Equipaje (DIF TRIBUTA – DIF NO TRIBUTA)		
	Rectificación de Declaraciones Importafácil y Equipaje (Datos y Valor)		
	Legajamiento de Declaraciones de Importafácil, Equipaje y de Solicitudes de Devolución / Reexpedición		
	Expedientes (Atención de Requerimientos de Información o Solicitudes de Verificación de Valor FOB etc.)		
MANIFIESTO DE CARGA, MANIFIESTO DE ENVÍOS DE ENTREGA RÁPIDA Y POSTAL	Solicitud de desdoble	DESDOBLE MANIFIESTO NRO 235-2020-..... GUÍA AÉREA NRO ACREDITACIÓN: ANEXO I DEL DESPA-PG.09	manifestos.iaap@sunat.gob.pe alinares@sunat.gob.pe oorreaga@sunat.gob.pe zgutierrez@sunat.gob.pe mquesquen@sunat.gob.pe
	Solicitud de traslado marítimo	TRASLADO MARÍTIMO MANIFIESTO NRO 235-2020-..... BL NRO	
	Acreditación de casilla electrónica	ACREDITACIÓN: ANEXO I DEL DESPA-PG.09	
	Solicitud de traslado entre depósitos temporales	TRASLADO: ANEXO X DEL DESPA-PG.09	
	Rectificación del manifiesto de carga actos relacionados documentos vinculados e incorporación	ANEXO II: SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN DEL MANIFIESTO DE CARGA, SUS DOCUMENTOS VINCULADOS Y ACTOS RELACIONADOS, E INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL DESPA-PE.09.02	
RÉGIMEN DE DRAWBACK	Solicitudes de Restitución de Derechos Arancelarios (Drawback) seleccionadas a verificación Documentaria	PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DRAWBACK 235-2020-00...	drawback_aerea@sunat.gob.pe orientacionaerea_postal@sunat.gob.pe
	Rectificación Solicitudes de Restitución de Derechos Arancelarios (Drawback)	RECTIFICACION SOLICITUD DRAWBACK N°235-2020-00...	

Impacto del Covid-19 en el proceso de
nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020.
**ANEXO N° 7. PROPUESTA AAAP CON RESPECTO AL PROCESO DE VISTO
BUENO**



ASOCIACION DE
AGENTES DE
ADUANA DEL
PERU

MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE
AGENTES PROFESIONALES DE ADUANA (ASAPRA)



RUC. 20110021021
CAAAP N° 121 - 2019

Lima, 09 de diciembre de 2019

Señora Dra.
MARIA ANTONIETA ALVA LUPERDI
Ministra de Economía y Finanzas
Presente.-



Ref.- Operadores de Comercio Exterior (OCE)
Endose de documentos de transporte

Saludándola cordialmente, la presente tiene por objeto solicitar la modificación de la Ley de Títulos Valores, Ley No.27287, a fin que, en el caso de los documentos de transporte, se incorpore como modalidad de endose el mandato electrónico al que se refiere la Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo No.1053 y modificatorias.

En efecto, actualmente la Ley General de Aduanas, establece lo siguiente:

Artículo 24°.- Mandato

Acto por el cual el dueño, consignatario o consignante encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un agente de aduana, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regula por este Decreto Legislativo y su Reglamento y en lo no previsto en éstos por el Código Civil.

El mando se constituye mediante:

- el endose del documento de transporte u otro documento que haga sus veces.
- poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público; o
- los medios electrónicos que establezca la Administración Aduanera.

De las tres modalidades, SUNAT ha puesto especial interés en que el mandato se constituye a través de medios electrónicos, para lo cual ha desarrollado un sistema por el cual el dueño de la carga ingresa al portal SUNAT y deja sentada la facultad otorgada al Agente de Aduana.

Evidentemente, con ello se busca evitar los costos del traslado físico del documento. Ello implica que los Agente de Aduana deben movilizarse para, primero, recabar el documento; segundo, llevarlo al importador a fin que lo endose físicamente; y, tercero, re-dirigirse al transportista o su representante con la finalidad de entregárselo a cambio de la autorización de retiro de la carga. Cientos de vehículos cruzando varias veces medio Lima, multiplicado por el número de documentos de transporte. No es difícil diagnosticar la logística aduanera respecto a documentos, adicional al de la mercancía propiamente dicha, contribuye al problema de la congestión vehicular, además de incrementar los sobre-costos.

ANEXO N° 8. ENTREVISTA TRANSCRITA DE LA SUPERVISORA MARIAN DAVIGLUS

Medidas Preventivas

1. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal en oficina a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?

A raíz de la pandemia que nos ha tocado vivir, como nos agarró a todos de pronto, simplemente no podíamos ir tanta gente, teníamos que tomar las medidas y la precaución. Las medidas que se tomaron no fueron proyectadas, calculadas o medidas, íbamos tratando de mejorar si algo fallaba, entonces, para el personal de oficina, aparte de todas las medidas de seguridad para la enfermedad, se tenía que aprovechar la mano física, lo que se hizo fue que el trabajo que se hacía como primera medida:

Unir dos ejecutivos (de servicio al cliente) para que trabajen de la mano, cuando el ejecutivo 1 iba a oficina, iba como ayuda del ejecutivo 2 que trabajaba home office, el ejecutivo 1 tenía que aprovechar para hacer todo lo que se tenía que hacer en oficina (incluyendo lo que el ejecutivo 2 necesitaba). Las cosas virtuales como por ejemplo las solicitudes de retiro, se las daba al ejecutivo 2 que estaba en su casa trabajando virtualmente. Quien vaya a hacer el trabajo físico debía ser efectivo que pueda hacer sellar las guías, los BLs, que pueda recoger los documentos (recepción y envío mediante mensajería), entre otros.

Al principio, la verdad es que no rindió muchos frutos. Hemos sistematizado bastantes procesos a nivel de sistemas para ayudarlos a acelerar la operación. Hay varios procesos que por necesidad tuvimos que automatizar, por ejemplo: crear el file, ya no se podía imprimir todos los documentos que se solía hacer en oficina

La verdad es que como no hubo nada planeado ni programado, y todas las medidas que se tomaron fueron al momento, lo que primero se dijo fue que no se podía llevar al personal 100% a la oficina, entonces decían ¿Cómo hacemos? Programamos por horas, iban, por ejemplo, iban todos los ejecutivos y solo 2 asistentes (de servicio al cliente), entonces los asistentes que estaban tenían que hacer lo físico. Pero como de todas formas era mucho personal, y se incrementaron y pusieron más rígidas las medidas del gobierno, dijeron que tenían que ser nada más la mitad (50% de aforo) en los centros de trabajo. Entonces se decidió la medida de unir 2 ejecutivos.

Ya luego se implementó un plan de acción Covid-19 (referido a los procedimientos internos)), meses después. Ya se empezó a oficializar, nos juntábamos y empezábamos a sacar los procedimientos para tal operación y con la nueva realidad, desde el inicio empezábamos con el proyecto de que ya no se impriman los files, que se haga el sistema para que todo se encontrara en línea, pero como es tomaba un tiempo no podíamos contar con ello aún.

El plan de Calidad (El plan de Vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS), abarcaba mas que nada al cuidado de la persona.

2. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal home office a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?

Habían puestos de trabajo que se podían trabajar como home office desde el inicio como por ejemplo el puesto de Marita y de Ronald (área legal).

Se empezaron a hacer los procedimientos para todos, por ejemplo: mensajería, pasar los files (virtualmente), en qué momento se pasaban los documentos para retiro, los nuevos horarios.

Digitalización de actividades

3. ¿Qué procedimientos en la empresa han tenido que digitalizarse durante el 2020? Es decir, realizarse virtualmente.

Se ha sistematizado (virtual), la apertura de órdenes, ese módulo que has visto que han hecho para aperturar ordenes desde revisión documentaria. Luego, se ha sistematizado el tema de contratapa que nos permite que ya no haya un file físico porque se supone que toda la información ya se encuentra ahí y (hace alusión a los stickers que se olían pegar en el file físico) si es SENASA, IQBF, SADA 3A , SADA 3 B, y es como si estuvieran ahí.

Para archivo se implementó el módulo llamado Gestión documentaria. También se implementó el módulo llamado Generador de documentos, que, a partir de la pandemia, APM ya no tenías que imprimir la DAM sino generabas un documento que es como una carta con los datos de la DAM para que puedas presentarlos, y para sistematizar y no se tenga que hacer carta por carta, se creo este módulo. Ahí también puedes imprimir esta carta de APM y de las que usa seguimiento, también las cartas de MSC que utiliza los

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. ejecutivos y ahora van a implementar las cartas que utiliza CMA CGM que utiliza visto bueno.

También se generó el módulo Gestión de expedientes, donde los ejecutivos piden las rectificaciones, los complementarios, los expedientes.

Después de módulo Ordenes de Aduana, por ahí empezamos a subir los documentos, en un inicio era “Qué horrible era tener que subir los documentos ahí”, ahora ya nos acostumbramos, es mejor porque todo tengan acceso.

Se mejoró el envío de las facturas electrónicas, si bien es cierto se creó antes de la pandemia que ya tenía que tener la factura electrónica por correo al destinatario, pero había varias cosas que todavía tenían que mejorarse. Antes se escaneaba los documentos y se enviaban por correo a la antigüita, pero ahora han sistematizado. Había unos excels que los clientes pedían y ahora de forma automática facturación ingresa y jala la información, y así se la envía al cliente, ya no tiene que hacer nada extra al envío. Las liquidaciones (L/C) las cuelgan en el sistema y se envían solas, el detalle no lo tengo porque eso lo maneja facturación.

4. ¿Hubo capacitaciones al personal durante el 2020? ¿Cómo se llevaron a cabo?

Sí, de todos y cada uno de los módulos hubo capacitación. Se envía un correo a todo CliPerú con el manual de cómo utilizar el módulo.

Hay capacitaciones ya se tenían programadas, lo que se hizo fue que se llevaron a cabo virtuales. No detuvimos el cronograma de capacitaciones que teníamos, que regularmente eran presenciales y se hacían miércoles a las 7:30am. Ahora ya se hacían virtuales. A todo el personal sistemas le habilitó el teams en su celular, para que los despachadores que estén en campo no necesiten estar un laptop si no desde su celular podían ingresar a la capacitación.

Medidas de acción

5. ¿Tiene conocimiento de cómo proceder ante el caso de que una persona que posea los síntomas en oficina y home office? ¿Puede explicarnos? ¿Qué medidas de acción se toman en el área y la comunicación entre áreas?

Calidad desde el inicio siempre enviaba correos de cómo prevenir, cuales podrían ser los posibles síntomas, recursos humanos se encargó siempre para informar a todo el personal. ¿Qué es lo que tienes que hacer? Si tienes más de 2 síntomas de la relación que nos enviaban, lo primero era no asistir a la oficina, informar a tu jefe inmediato, para que

nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. nosotros, como CLI tenemos un centro médico que se encuentra trabajando para nosotros, ya trabajábamos con ellos, pero a raíz de la pandemia, se han contratado más servicios como hacer pruebas covid-19 y si son positivas, se les hace seguimiento para verificar el estado de salud de la persona. Han personas que han tenido, pero menos mal no ha sido nada grave.

De igual manera, tenemos casos que no han sido confirmados mediante la prueba, pero si presentabas síntomas se le enviaba a cuarentena.

6. ¿La empresa implementó algún procedimiento con respecto al personal infectado y las funciones que realiza durante el 2020?

Sí, depende del puesto. Por ejemplo, cuando ha sido ejecutivo, se repartían las cuentas entre otros ejecutivos, no podíamos sobrecargar todo a una sola persona. Si era supervisor, se tenía que delegar a los pares sus funciones.

La enfermera iba todos los días a la oficina y a todos les tomaba la temperatura, les preguntaba cómo estaba y ante cualquier cosa le daban el descanso o trabajar desde casa.

El personal vulnerable, a partir del 18 de marzo ningún personal de riesgo asistió a oficina, se les hizo firmar las declaraciones correspondientes donde indicaban que era personal de riesgo y hasta el día hoy no han ido a la oficina. Se trató de implementar todo para que tengan acceso al internet, porque había personas que no tenían, así que había que colocarle routers, pagar recargas del celular para la conexión, a todos le consiguieron laptops cuando no tenían (alquiler). Todo se ha previsto para que puedan mantener su trabajo virtual, sin discriminación.

Actividades físicas

7. ¿Qué procedimientos físicos se continuaron realizando en oficina durante el 2020?

Durante la reunión de críticos que teníamos los supervisores, agarrábamos un proceso por ejemplo visto bueno, y entre todos decíamos cómo hacemos para que el personal no vaya presencialmente, se veía que los endoses debían ser con firmas (presencial) pero reducimos la cantidad de copias que era de 6 a ser solo 2.

Porque también la Aduana empezó a ser virtual, ya no mandábamos ningún sobre sino que se subían los documentos (canal naranja). Solamente para el caso de los canales rojos, que hasta hora se entregan los documentos porque hay reconocimiento físico.

8. Considerando que hay un aforo reducido. ¿Cómo se estuvo organizando estos procedimientos durante el 2020? (Asignación por persona).

Todos tenían que ir a la mitad. Pero poco a poco se ha ido reduciendo porque se apuntaba en cómo hacer para que gente ya no vaya a oficina.

La organización fue como en un inicio comentado.

Servicio al cliente de importaciones. (Para el área de servicio al cliente)

9. ¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de Servicio al cliente de importaciones? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?

No hay punto de comparación, creo que el 100% de cada paso, de cada operación, de cada cosa que nosotros hacíamos fue afectada, desde que aperturas el file. Porque recibías el correo del cliente, y lo primero que hacías era imprimir los documentos. Erradicar eso de la cabeza de todas las personas a costado lágrimas, sudor, esfuerzo, las quejas, el “yo no puedo trabajar así, tengo que ir a la oficina”, “no puedo, tengo que ir a la oficina”, hay personas que se compraron impresoras, imprimían de todas maneras porque necesitaban el garabateo. De todo. Las personas, me incluyo, no estábamos listas porque, a las personas que no somos de 20 tantos años como yo, nos cuesta más la tecnología. Todos estábamos acostumbrados desde el inicio de los tiempos fue imprimir en papel, acomodar eso, nos a costado a todos, todos nos quedábamos hasta tarde, no podíamos avanzar como estábamos acostumbrados, ya que teníamos que mandar correo o whatsapp (a la otra persona que estaba en oficina), quizás hacer un doble proceso para confirmar que la operación que se estaba haciendo se haga con éxito.

CLI es una de las agencias que, desde un inicio, antes de la pandemia, apostaba mucho por la sistematización, que haya un proceso que te avise, que haya alertas, que los KPI's salgan en automático; que haya regular personas en sistemas dedicadas a la automatización. Esto ha dado el pie, a que se logre, no solo lo que se había planeado, sino a más.

10. ¿Hubo algún cambio en la recepción y revisión de los documentos de importación para el consumo a raíz del Covid-19 con los ejecutivos? ¿Qué problema se detectó a raíz del Covid-19 y cuáles fueron los cambios?

Fue un proceso de adaptación todo lo que te mencioné, ahora la gente no quiere ir a la oficina. Ya no es lo mismo, ya cambió el chip.

Ahora ya suben los documentos, ya no se quejan.

11. ¿Cuáles fueron los cambios realizados para el recojo de Bls y proceso de visto bueno a raíz del Covid-19? ¿Se implementó algún programa tecnológico durante el 2020? ¿Cómo fue esta implementación?

A servicio al cliente les costó porque tenían que aprender nuevos pasos, ya que se estaba implementando un nuevo sistema para el proceso de recojo de Bls y visto bueno. Aun hay cosas que mejorar.

12. Con respecto a los documentos para liquidación y revisión. ¿Cuáles fueron las indicaciones que se dio al área de servicio al cliente para que los documentos de importación lleguen y sean recepcionados por el área de liquidaciones y revisión durante el año 2020? ¿Qué problemas dieron origen a esta implementación y cómo fue el proceso de adaptación?

Cada implementación ha habido capacitaciones, y siempre hemos tratado de saber cuales eran sus dudas para poder disiparlas, y que se trate de cumplir al 100%.

Al inicio hubo varias fallas por ambas partes, por cómo nosotros lo subíamos, cómo ellos recibían los documentos y cómo sistemas era ambiguo con el proceso. Nosotros subíamos los documentos, una persona decía “tu no puedes eliminar ningún documento porque cuando llega a la otra área pueden decir que estás haciendo al más y porqué estas eliminando” otros decían “no, hay que eliminarlo porque sino no me voy a dar cuenta”, entonces hubo opiniones diversas. Por la parte de liquidaciones querían algo, nosotros por nuestra parte queríamos algo, hasta ahora ese tema está con varias dudas que esperamos solucionar. Por ejemplo, si se tiene que eliminar un documento, en qué momento tu puedes modificar la contratapa, porque te devolvían el file (liquidaciones a servicio al cliente) “oye no me has puesto que es garantizado”, entonces el ejecutivo modificaba la contratapa y decía” ya está”, pero por el lado de revisión decía “y yo cómo sé que le has cambiado otra cosa”

13. ¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre ejecutivos de servicio al cliente y liquidaciones no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?

Era y va a seguir siendo, tu tienes una urgencia, el canal de comunicación es a través del supervisor, tu me lo dices a mi yo se lo digo al otro supervisor. Porque ha habido muchos casos que más lleva a la confusión, al enfrentamiento, entonces, tenemos que canalizarlo todos por los supervisores.

14. Para la obtención de levante en la importación para el consumo anticipado. ¿El proceso de brindar la información de datos complementarios varió? ¿Cómo fue este cambio y qué fue modificado durante el 2020?

Ahora la solicitud de envíos complementarios, ya no es por correo, ahora es mediante sistema. Todo con capacitación.

Canales de control (Para el área de Servicio al cliente).

15. Se sabe que se SUNAT/ADUANAS empezó a trabajar virtualmente, tratando de eliminar documentos físicos y trámites presenciales. ¿Cómo se llevó a cabo la presentación y revisión documentaria en el canal naranja durante el 2020? ¿Cómo fue la coordinación interna? ¿Cuál fue el medio de comunicación entre la agencia y SUNAT?

Antes se tenía que imprimir los documentos, pasarlos a seguimiento y después se enviaba, ahora ya no porque Jean o Aron suben los documentos que están en CLINET subido por los ejecutivos, y así se saltaba ese paso.

Todo el medio de comunicación en este 2020 ha sido por correo, no habido nada presencial, nada de teléfono porque los teléfonos eran de la sede, pero ahora los especialistas no van físicamente, y no te van a dar el celular personal porque es privada.

Al inicio de la pandemia, si tu tenías un canal rojo o naranja enviabas el correo con todos los documentos adjuntos y esperabas a que te programen o que lo revisen, esto a veces se demoraba hasta 4 o 5 días, y te decían “estamos saturados” y cuando te contestaban decían (después de 2 días) “te lo programamos para el día tal”.

Hace unos meses la Aduanas habilito la mesa de partes virtual, ¿Qué es eso? Que tu ingresas con tu clave SOL y adjuntas los documentos en la plataforma de la Aduana para que puedan programar. Te sale que ya lo revisó.

16. Con lo antes expuesto sobre SUNAT/ADUANAS, ¿Cómo se están programando los aforos físicos de las cargas canal rojo? ¿Cuál es el nuevo procedimiento que CLI Gestiones Aduaneras está llevando internamente? ¿Cuál es el canal de comunicación entre la agencia y SUNAT para el levante?

Como te comentaba, hace unos meses la Aduanas habilito la mesa de partes virtual, que tu ingresabas con tu clave SOL y adjuntas los documentos en la plataforma de la Aduana para que puedan programar. Te sale que ya lo revisó y que tal día se afora, y te lo avisan por correo.

A partir de la mesa de partes virtual, subes los documentos hoy días y después de 2 días aforas, hay veces que al día siguientes.

Al inicio, te decían “después de 3 días voy a revisarlo” y ahí empezaban los problemas porque tenías que pagar sobreestadía, aumentabas sobrecostos, demoras, fueron momentos muy difíciles. Tu tratabas de como sea coordinar tu aforo y no podías, y la Aduanas no es que no quería, tu hablabas con ellos y te decían “No tengo más personas, tengo 3 especialistas para que salgan y no se dan abasto”

ANEXO N° 9. ENTREVISTA TRANSCRITA DEL SUPERVISOR OSCAR VELEZ

Medidas Preventivas

1. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal en oficina a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?

Sí, lo básico que es mantener la distancia entre cada colaborador, no quitarse la mascarilla por nada del mundo.

2. ¿Tiene conocimiento de un plan de trabajo para el personal home office a raíz del COVID-19? ¿Puede describir los puntos más importantes?

Un horario de ingreso en home office prácticamente no se puede controlar. Pero ¿Cómo se verificar el inicio de las acciones? Es con el tablero, el tablero debe tener ya un despacho aperturado a las 8am en punto. Puedes estar viendo correos, pero no tienes cómo sustentar que estás haciendo, entonces el primer control que hay es que todo liquidador debe abrir un despacho a las 8am.

Digitalización de actividades

3. ¿Qué procedimientos en la empresa han tenido que digitalizarse durante el 2020? Es decir, realizarse virtualmente.

El tema de digitalizar ha ido de la mano con el proyecto que ha estado teniendo CLI de digitalización.

Lo que pasa es que, como las entidades del estado o particulares, todo el mundo siempre decía que el futuro era la Aduanas sin papeles, pero las personas ya son muy reacias al cambio, este cambio se veía muy lento, esta pandemia ha hecho acelerar este tema, por experiencia esto de la Aduanas sin papeles lo tenemos desde hace casi 20 años atrás. El proceso antes de la DUA, se presentaba físicamente y se hacía el timbrado con los selladores de 6 dígitos, donde el documento era un póliza rosada e incluso grande tipo planilla y una auto liquidación que se hacía a mano. Cuando empezó con la Aduanas Sin papeles, la primera transformación fue hacer el envío electrónico y donde ese envío electrónico la Aduana te daba un pre-número de Póliza (DAM), y con eso te daban la pre liquidación física que se llamad DUI- Declaración Única de Importación.

En el área de liquidaciones hay personas, jóvenes aun, que son reacias al cambio, a trabajar todo vía virtual. Hay personas que se han comprado una impresora para imprimir los documentos y tenerlos ahí, eso te quita tiempo porque no es una impresora de oficina que imprime rápido, sino más lento, imagínate despachos de gran cantidad de facturas o documentos con gran cantidad de series, pues ponte a imprimir todo. Eso es una pérdida de tiempo. De igual manera, hay revisores y ejecutivos, es un tema de persona.

4. ¿Hubo capacitaciones al personal durante el 2020? ¿Cómo se llevaron a cabo?

La capacitación ha sido bien poca, bien escaza. ¿Porqué? Porque al tener la conexión “no tan buena” con el tema del sistema y el tema del tablero, pues se hace más lento el ingreso lo que en la oficina te podía demorar 5 minutos, en tu casa te puedes demorar 8 o 10 minutos.

Hemos tenido reuniones fuera de hora en algunas ocasiones, que no se debe dar. Lo que pasa, es que yo asumo la supervisión del área en plena pandemia, yo no he tenido un momento de juntarnos todos y mirarlos a la cara, a veces he hecho videollamadas por whatsapp, Skype o por teams, para vernos, pero cuando es fuera de hora, no puedes chocar con su horario extra. Por lo general yo hago instructivos desde el año pasado, les pongo un correlativo y eso se los paso, de tener alguna duda o consulta realizarlas para poderlas aclarar.

Con respecto a capacitaciones de gerencia, ya había un cronograma hecho, cada inicio de mes indicaba qué iba a ver. Sabían todos los sábados que tenían que conectarse 7:30 am.

Medidas de acción

5. ¿Tiene conocimiento de cómo proceder ante el caso de que una persona que posea los síntomas en oficina y home office? ¿Puede explicarnos? ¿Qué medidas de acción se toman en el área y la comunicación entre áreas?

Sí, lo primero es que se debe descartar el que tenga o no (Covid-19). En el momento de sentir o tener los síntomas, nos informa tanto a mi persona como a recursos humanos, indicando que van a ir hacerse el examen, en el caso de que salga positivo el doctor te da un descanso / aislamiento de 14 días donde ni siquiera deberían laborar porque presenta síntomas y debe descansar al 100%.

Al darte el descanso médico, esto se lo entregan a RRHH y tienes eso 14 días de descanso, esperando que pasados esos 14 días se reestablezca (la persona al puesto de trabajo)

Si es home office, el tratamiento es el mismo. Legalmente se debe respetar.

6. ¿La empresa implementó algún procedimiento con respecto al personal infectado y las funciones que realiza durante el 2020?

Todos estamos informados cuando nos llega a los correos los días viernes en el tema de fumigar nuestras instalaciones, punto 1. Punto 2, no sé si exactamente realizan exámenes a las personas que estén cerca de la persona afectada, pero sí sé que están en tu casa de descanso, hay una doctora que te llamada a diario para saber cómo vas.

En el caso de liquidaciones, lo bueno es que no tenemos a una sola persona haciendo una sola función, sino tenemos 5 personas en liquidación y en caso de revisores 4, en el cual nos tratamos de cubrir esa ausencia.

Actividades físicas

7. ¿Qué procedimientos físicos se continuaron realizando en oficina durante el 2020?

Armado, para el tema de retiros. Por el área de liquidaciones no hay un procedimiento físico, en el lado de revisores, bueno tenemos uno que es representante legal y que esta persona va en el turno que le toca para estar desde oficina firmando documentos.

Se implementó para que nadie de liquidaciones y revisión vaya a oficina, solamente el que firma que es el representante legal que es Vicente.

Durante el 2020, lo que se estaba haciendo eran turnos, lo que pasa es que como los sitios son de poco espacio, entonces lo que han estado haciendo es alternar a las personas en grupos para que la separación sea un sitio ocupado, uno vacío y otro ocupado.

8. Considerando que hay un aforo reducido. ¿Cómo se estuvo organizando estos procedimientos durante el 2020? (Asignación por persona).

Era como cualquier día normal, porque el que estaba en casa labora casi de la misma manera. La idea es que todos hagan de todo.

Liquidaciones y revisión de la DAM. (Para el área de liquidación y revisión)

9. ¿Cómo afectó el Covid-19 en el área de liquidación y revisión? ¿Qué problemas detectaron al inicio de la cuarentena?

El trabajo que se venía realizando del liquidador en oficina era netamente la recepción primero de los documentos, la revisión física de los documentos, el ingreso de la información al sistema que manejamos para hacer las numeraciones, e incluso la verificación del manifiesto de haber. Verificar o detallar el tema de haber negociaciones internacionales, acogerse a un TPI, una vez terminado hacer el cálculo, bueno el sistema realiza el cálculo de los derechos, imprimir el borrador, revisarlos y trasladar de ahí físicamente al revisor de turno.

La actitud del reactivo al cambio, donde genera mayor retraso en el ingreso. 2do el tema del no control del personal, 3er el tema de la cantidad del proceso del despacho a realizar.

Por el lado de revisor, lo mismo, es el tema de la impresión de documentos, no buscar aprovechar al máximo los sistemas que podamos tener.

Yo estaba laborando en turno noche desde Febrero del 2020, y en marzo empezó la cuarentena, yo seguía yendo a laborar porque no tenía ningún contacto con gente, en ese entonces estaba prácticamente solo. Después ya incrementaron al personal de armado, archivo, de mi propia área estaba Luis Aponte pero trabaja en el 3er piso (Oscar Vélez laboraba en el primer piso) pero no teníamos un contacto físico directo.

10. ¿Cómo afectó el procesamiento de documentos, enviados digitalmente por el área de servicio al cliente, para el área de liquidación y revisión durante el 2020? ¿Hubo problemas? Detallarlos.

Hasta el momento aún tenemos este tipo de inconveniente con el tipo de documentación que nos pasa, porque ¿Qué es lo que pasa? Cada ejecutivo o cada asistente no tiene un amanaera homogénea de laborar, cada uno trabaja a su experiencia en otros lados o a su criterio de cada persona, entonces recibimos diferentes formas de entrega de documentación y de entrega de cómo recibir la información para poder hacer el despacho.

En todo proceso, a nivel estadístico, siempre tiene que tener un margen de error, y el margen siempre va a ser 5%, del total de tu producción tu debes tener un 5%, no debe exceder el 5%. Y si está por debajo del 5%, no es preocupante, pero se tiene que tener el detalle. Si pasa el 5%, sí es preocupante y se deben hacer planes de acción.

Hay muchachos que aun imprimen los documentos en su casa, ¿Qué harán con los papeles? Ya no sé, porque es bastante. Creo que aún no hay personal en el área que se haya adaptado del todo a la revisión y liquidación virtual, bueno, modestia aparte, yo sí trabajaba de manera de sistemas, solamente imprimía cuando estaba en oficina los despachos grandes, como los de Siemens de varias facturas. Eso lo imprimía, luego los demás despachos no.

11. ¿Cómo fue el proceso de liquidación de la DAM con los documentos enviados digitalmente? (Beneficios y dificultades) ¿El teletrabajo fue de ayuda para este proceso?

Termina siendo una dificultad que termina siendo el tema del acceso, si el acceso fuese en línea como cuando estás en oficina, sería bueno, pero con este tema del internet, que lógicamente no es una culpa de CLI, es tu tema de que todo mundo usa, entonces se hace muchas veces lenta la señal. No siempre, pero hay momentos.

12. ¿Afectó el nuevo proceso de trabajo en casa en la numeración de la DAM (al envío electrónico)? ¿y en oficina? Referido a demoras o rechazos.

Es peor, no al 100% pero es peor. Porque al momento que se quiera colgar pues el cargar va a demorar más de lo que cargas en oficina.

El sistema de conexión entorpece el proceso de liquidar.


13. Una vez numerada la DAM. ¿Hay algún nuevo proceso post numeración? Ya que se tiene conocimiento que se deben imprimir todos los formatos de la DAM y anexarlos a un file físico.

Desde que yo ingresé, sin pandemia, no imprimíamos los formatos, eso lo hacía armado. El liquidador no hacía eso.

14. ¿Cuál fue el canal utilizado para la comunicación entre liquidadores y revisores, y esta área con la de servicio al cliente no estando en el mismo entorno físico (oficina)? ¿Y si ambos estaban en oficina?

Entre liquidadores, revisores y conmigo todo por grupal de whatsapp. Con el área de servicio al cliente mediante correos o llamadas telefónicas. Si estaban ambos en oficina, no usaban whatsapp ni llamada pero no tienen que hacer eso, dentro del proceso el ejecutivo o el asistente debe pasar los documentos completos y la información clara y concisa para poder liquidar. Sin embargo, esto no sucede, lo que pasa es que tú puedes entender las cosas de una manera, pero para el liquidador que le toque no es de esa manera, no lo entiende. Entonces, ya entra que el ejecutivo al pasar la documentación tiene que ser como para un niño de 5 años que sea totalmente claro.

ANEXO N 10.PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO- CLI GESTIONES ADUANERAS S.A

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 2 de 34
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	

I. DATOS DE LA EMPRESA

- 1.1. **Razón Social:** CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.
- 1.2. **N° RUC:** 20478175524
- 1.3. **Dirección:** AV. ELMER FAUCETT NRO. 2000 INT. D URB. INDUSTRIAL GRIMANESA (FRENTE AL EDIFICIO DE LIMA CARGO CITY) PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - CALLAO
- 1.4. **Región:** PROV. CONST. DEL CALLAO
- 1.5. **Provincia:** PROV. CONST. DEL CALLAO
- 1.6. **Distrito:** CALLAO
- 1.7. **N° de Trabajadores:** 123

II. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

- 2.1. **Datos del Médico a cargo:**
 - **Nombres y Apellidos:** Silvana Belen Machado Herrera
 - **N° Carnet de Extranjería:** 002163848
 - **CMP:** 80035
 - **Teléfono:** 956512348
 - **Correo:** silvbe01@gmail.com
- 2.2. **Datos del Enfermero a cargo:**
 - **Nombres y Apellidos:** *Monica Liz Magallan Huamani*
 - **N° DNI:** 47097015
 - **Teléfono:** 963182228
 - **Correo:** mmagallanh@gmail.com

III. INTRODUCCIÓN


- 3.1. **¿Qué es el Coronavirus?**
Los coronavirus son conocidos provocar un amplio rango de enfermedades, desde un resfriado hasta las infecciones respiratorias. El nuevo coronavirus es una cepa no identificada en humanas previamente.
- 3.2. **¿De dónde proviene?**
Los primeros casos fueron reportados en la ciudad de Wuhan (Sureste de China).
- 3.3. **¿Cuáles son sus síntomas frecuentes?**
 - Fiebre
 - Tos seca
 - Dificulta de respirar
 - Dolor de Garganta
 - Malestar General

IV. OBJETIVOS

Definir los lineamientos a través de un Plan, con el fin de vigilar, prevenir, reducir y/o controlar los riesgos ante los daños de la salud de los colaboradores y/o visitantes o terceros, frente al virus COVID-19 en lugar de trabajo.

V. REFERENCIAS LEGALES

- **Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA Modifican el Documento Técnico: Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.**
- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 3 de 34
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	

- Resolución Ministerial N° 283-2020-MINSA Modifican el Documento Técnico: 'Lineamiento para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgos de Exposición a COVID-19'.
- Resolución Ministerial N° 265-2020-MINSA Modifican el Documento Técnico: 'Lineamientos para la Vigilancia, de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19'.
- Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC Aprobar los Protocolos Sanitarios Sectoriales para la continuidad de los servicios bajo el ámbito del Sector Transportes y Comunicaciones, que como Anexos forman parte integrante de la presente resolución ministerial 'Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, en el Transporte Terrestre y ferroviario de carga y mercancías y actividades conexas de ámbito Nacional'
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA Aprueban el Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, "Aprueban el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú".
- DOC-SIG-030 Plan de Prevención y Contingencia COVID-19.
- Protocolo para Personal Sospechoso de estar infectado por COVID19.
- Protocolo para Personal Infectado por COVID-19.

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para todo el personal de CLI GESTIONES ADUANERAS SA.

VII. NÓMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

Ver Anexo N° 1 – Listado de Trabajadores CLI GESTIONES ADUANERAS SA.

VIII. DEFINICIÓN

8.1. Sintomatología COVID-19: Signos y síntomas relacionados al diagnóstico de COVID-19, tales como (Según MINSA):


- a. Sensación de alza térmica o Fiebre
- b. Dolor de garganta
- c. Tos seca
- d. Congestión nasal o rinorrea (secreción nasal)
- e. Posibilidad Anosmia (perdida del olfato)
- f. Disgeusia (perdida del gusto)
- g. En casos de modera a grave:
 - Falta de aire o dificultad al respirar
 - Desorientación o confusión
 - Dolor en el pecho
 - Coloración azul en los labios (cianosis)
 - Entre otros.

8.2. Caso Sospechoso:

Persona que cumpla con cualquiera de los siguientes criterios clínicos:

- a. *Paciente con síntomas de infección respiratoria aguda, que presenta tos y/o dolor de garganta y además uno o más de los siguientes signos/síntomas:*
 - *Malestar general*
 - *Fiebre*
 - *Cefalea*
 - *Congestión nasal*
 - *Diarrea*
 - *Dificultar para respirar (señal de alarma)*
 - *Perdida del gusto (ageusia)*
 - *Perdida de olfato (anosmia)*
- b. *Paciente con infección respiratoria aguda grave (IRAG: infección respiratoria aguda con fiebre o temperatura actual mayor o igual a 38°C y todos, con inicio dentro de los últimos 10 días; y que requiere hospitalización.*

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 4 de 34

8.3. Caso Probable:

Quienes cumplan con cualquier de los siguientes criterios:

- a. *Caso sospechoso con antecedentes epidemiológico de contacto directo con un caso probable o confirmado, o epidemiológicamente relacionado a un conglomerado de casos los cuales han tenido al menos un caso confirmado dentro de ese conglomerado de 14 días previos al inicio de los síntomas.*
- b. *Caso sospecho con imágenes de tórax que muestran hallazgos radiológicos sugestivos de COVID-19 en:*
 - *Radiografía de tórax: opacidades nebulosas, de morfología a menudo redondeadas, con distribución pulmonar periférica e inferior.*
 - *Tomografía computarizada de tórax: múltiples opacidades bilaterales en vidrio esmerilado, a menudo de morfología redondeada, con distribución pulmonar periférica e inferior.*
 - *Ecografía pulmonar: líneas pleurales engrasadas, líneas B (multifocales, discretas o confluentes), patrones de consolidación*
- c. *Persona con inicio reciente de anosmia (perdida de olfato) o ageusia (perdida del gusto), en ausencia de cualquier otra causa identificada.*

8.4. Caso confirmado sintomático de COVID-19:

- *Caso sospechoso o probable con confirmación de laboratorio de infección por COVID-19, mediante prueba molecular para SARS-CoV-2 positiva.*
- *Caso sospechoso o probable con prueba antigénica positiva para infección por SARS-Cov-2.*
- *Caso sospechoso o probable con prueba serológica.*

8.5. Caso de infección asintomática de COVID-19:

Toda persona asintomática identificada a través de la estrategia de búsqueda activa que no presenta signos ni síntomas compatible con COVID-19, con resultado positivo de prueba molecular para SARS-CoV-2 o presenta prueba antigénica positiva o prueba serológica reactiva a IgM o IgM/IgG para infección por SARS-CoV-2.

8.6. Centro de Trabajo: Unidad productiva en el que se desarrolla la actividad laboral de una organización con la presencia de trabajadores.

8.7. Desinfección: Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.


8.8. Empleador/a: *Toda persona natural o jurídica, privada o pública, que emplea a uno o varios trabajadores.*

8.9. EPP: Equipo de Protección Personal

8.10. Grupo de Riesgo: Conjunto de personas que presentan características individuales, asociadas a mayor vulnerabilidad y riesgo de complicaciones por la COVID-19; Para ello, la autoridad sanitaria define los factores de riesgo como criterios sanitarios a ser utilizados por los profesionales de la salud para definir a las personas con mayor posibilidad de enfermar y tener complicaciones por la COVID-19, los mismos que según las evidencias que se vienen evaluando y actualizando permanentemente, se define como:

- Edad mayor de 65 años.
- Hipertensión arterial.
- Diabetes
- Obesidad con IMC de 40 a más
- Enfermedades cardiovasculares
- Enfermedad Pulmonar crónica
- Cáncer
- **Otros estados de inmunosupresión.**
- **Otras que establezcan la Autoridad Nacional Sanitaria según futuras evidencias.**

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 5 de 34

- 8.11. Lista de Chequeo COVID-19:** Instrumento que se utilizará para vigilar el riesgo de exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo, según Anexo N° 4 de la **RM N° 972-2020-MINSA**.
- 8.12. Mascarilla quirúrgica descartable:** Dispositivo médico desechable que cuenta con una capa filtrante para evitar la diseminación de microorganismos normalmente presentes en las boca, nariz o garganta y evitar así la contaminación y propagación de enfermedades contagiosas.
- 8.13. Mascarilla comunitaria:** Equipo de barrera, generalmente de tela y reutilizable que cubre boca y nariz y cumple con las especificaciones descritas en la RM N° 135-2020-MINSA para reducir la transmisión de enfermedades.
- 8.14. Profesional de la Salud:** Es aquel que cumple la función de gestionar o realizar la vigilancia de salud de los trabajadores por exposición al COVID-19, de acuerdo al Anexo 01 de la **RM N° 972-2020-MINSA**.
- 8.15. Puesto de Trabajo con Riesgo de Exposición a Sars-CoV-2 (COVID-19):** Puestos con diferente nivel de riesgo, que dependen del tipo de actividad que realiza. CLI GESTIONES ADUANERAS SA ha identificado a su personal como:
- **Riesgo Bajo de exposición:** Los trabajos con riesgo de exposición bajo son aquellos que no requieren contacto con personas que se conozca o se sospeche que están infectados con Sars-CoV-2 (COVID-19), así como, en el que no se tiene contacto cercano y frecuente a menos de 1.5 metros de distancia con el público en general, o en el que se puedan usar o establecer barreras físicas para el desarrollo de la actividad laboral.
- 8.16. Regreso al trabajo post cuarentena social obligatoria:** Proceso retorno al trabajo posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio (cuarentena) tras culminar el Estado de Emergencia Nacional dispuesto por el Poder Ejecutivo. Se deberán aplicar antes del inicio de las actividades los Lineamientos establecidos en los numerales 9.1 y 9.2 del presente Plan.
- 8.17. Regreso al trabajo post cuarentena (por contacto):** Proceso retorno al trabajo luego de permanecer 14 días en su casa confinado, desde el contacto directo con la persona infectada o el inicio de los síntomas. Incluye al trabajador que declara que no sufrió la enfermedad, se mantiene clínicamente asintomático.
- 8.18. Reincorporación al trabajo:** Proceso de retorno a laborar cuando el trabajador que fue diagnosticado o declarada que tuvo la enfermedad por la COVID-19 y está de alta epidemiológica.
- 8.19. Responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Profesional de la Salud u otros, que cumple la función de gestionar o realizar el Plan para la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. **Tiene entre sus funciones prevenir, vigilar y controlar el riesgo de exposición laboral por el SARS-CoV-2.**
- 8.20. Trabajador:** *Toda persona natural que desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el Estado.*


IX. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO

CLI GESTIONES ADUANERAS SA ha establecido los siguientes lineamientos frente al COVID-19:

9.1. Lineamiento N° 1: Limpieza y desinfección de los centros de trabajo

Se busca asegurar superficies libres del COVID-19:

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 6 de 34
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	

- Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del centro de trabajo, mediante un formato de verificación 'Control de Desinfección de áreas'.
- Se realiza la Limpieza de los equipos diariamente, haciendo uso del desinfectante para los escritorios y alcohol isopropílico para Monitor, mouse, teclado y teléfonos.
- Se realizan con una frecuencia establecida, los servicios de fumigación y desinfección de instalaciones de CLI GESTIONES ADUANERAS SA.
- Distribución de Alcohol en Gel por piso, ubicados estratégicamente para el fácil acceso del personal.
- Distribución de Jabón en líquido y papel toalla ubicados en cada punto de lavado de manos (Ver Anexo N° 6).
- Se colocan pediluvios antes de ingreso a las oficinas, con contenido de hipoclorito de sodio.

9.2. Lineamiento N° 2: Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo.

9.2.1. El responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo se encargará de gestionar para los trabajadores lo siguiente:

- a. Identificación los puestos de trabajo según su riesgo de exposición.

Riesgo Bajo de exposición: Puestos administrativos, Puestos de áreas operativas que no atienden a clientes (Ejemplo: Jefaturas, Supervisores, coordinadores, Asistentes, conductores entre otros, para más información ver Anexo N° 1).


- b. Los trabajadores completen su Ficha Sintomatológica COVID-19 (Anexo N° 2), entregada por el empleador. **Se podrán usar medio digitales para emitir y recibir la Ficha de Sintomatología de la COVID-19.**
- c. Control de Temperatura corporal antes de ingresar al centro de trabajo, que la realiza el propio trabajador en su casa y/o al ingresar al centro de trabajo, el cual lo realizará el personal de salud si se encuentra asignado en dicho horario (Ver Anexo N° 3).
- d. Las pruebas serológicas o moleculares no son obligatorias para los puestos de Mediano Riesgo y Bajo Riesgo, solo se realizarán bajo la indicación del Profesional de Salud (**siempre y cuando presenten síntomas compatibles con el virus o por contacto directo de un caso confirmado**).

La valoración de lo indicado líneas arriba, permite que el profesional de salud pueda determinar si el trabajador pueda regresar o reincorporarse a su puesto de trabajo.

9.2.2. Todo trabajador que cumpla criterio de caso sospechoso o toma conocimiento de ser contacto con un caso confirmado, se procederá con las siguientes medidas:

- a. Se procederá con la aplicación de Protocolo para Personal Sospechoso de estar infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 4).
- b. El trabajador que, de positivo deberá informar para identificar los contactados en el centro de trabajo, así como del entorno familiar o Comunicar a la autoridad competente para el seguimiento de casos correspondiente.
- c. Se procederá con la aplicación de Protocolo para Personal Infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 5).
- d. Se debe realizar seguimiento clínico a distancia diario o interdiario al trabajador identificado como caso sospechoso o contacto de un caso confirmado, según corresponda.
- e. En los trabajadores identificados como caso sospechoso, **será derivado a un establecimiento de salud para su manejo y de** confirmarse el diagnóstico de COVID-19, posterior a cumplir los 14 días calendario de aislamiento y antes del regreso al trabajo; el empleador a través del profesional de salud del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo realiza la evaluación clínica respectiva, para el retorno al trabajo.
- f. Como parte de las medidas excepcionales de carácter transitorio ante la emergencia sanitaria por la COVID-19 y ante un caso sospecho de COVID-19 o contacto con un caso confirmado, CLI GESTIONES ADUANERAS SA procederá con otorgar el descanso médico (hasta por 21 días y/o prorrogable hasta la no existencia de los síntomas) con la autorización del médico a cargo de la vigilancia de la salud, por el tiempo aislamiento y/o cuarentena para proteger y resguardar la salud e integridad del trabajador, así como del resto de la empresa.

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI, el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 7 de 34

- g. *El profesional de Salud destacado de CLI GESTIONES ADUANERAS SA, realiza seguimiento clínico a distancia interdiario, al trabajador identificado como caso sospechoso o contacto de un caso confirmado, según corresponda. El seguimiento clínico debe ser debidamente registrado en la ficha F300 (Ficha de Seguimiento) del SISCOVID-19 del Ministerio de Salud, así como el alta.*

9.3. Lineamiento N° 3: Lavado y desinfección de manos obligatorio.

- CLI GESTIONES ADUANERAS SA cuenta con un dispensador de alcohol en gel al ingreso de la instalación para la desinfección del personal al ingresar y registrar su asistencia. En este punto se encuentra un cartel informativo al uso del alcohol en gel antes de su ingreso, así como el del lavado de manos.
- Se cuenta con 08 puntos de lavado de manos con los siguientes elementos (Ver Anexo N° 6):
 - a. Lavadero
 - b. Caño con conexión a agua potable
 - c. Jabón líquido
 - d. Papel toalla
- Se ha distribuido dispensadores de Alcohol en Gel por piso, ubicados estratégicamente para el fácil acceso del personal.
- En la parte superior de cada punto de lavado, se indica mediante un cartel, la ejecución adecuada del método de lavado correcto de manos (Ver Anexo N° 8).
- Mediante comunicados, se le informa al personal que deben de lavar sus manos cada 02 horas.


9.4. Lineamiento N° 4: Sensibilización de la prevención del contagio en el centro trabajo

- 9.4.1. Sensibilización al personal en ejecutar las acciones recomendada por el MINSa, para lo cual se le brindará mensajes recordatorios 02 veces al día en relación a:
- a. Como ponerse y quitarse la mascarilla – MINSa (Ver Anexo N° 7).
 - b. Recomendaciones frente al COVID-19 (Ver Anexo N° 9).
- 9.4.2. El profesional de la salud del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo asegura las siguientes actividades para la sensibilización a los trabajadores:
- a. Brindar información sobre la COVID-19 y medio de protección laboral en las actividades de capacitación, que incluyan distanciamiento social, uso de mascarilla e higiene de manos.
 - b. El uso de mascarillas es obligatorio durante la jornada laboral.
 - c. Sensibilizar en la importancia de reportar tempranamente la presencia de sintomatología de la COVID-19.
 - d. Facilitar medidas para responder a las inquietudes de los trabajadores respecto a la COVID-19.
 - e. Educar permanentemente en medidas preventivas, para evitar el contagio por COVID-19 dentro del centro de trabajo, en la comunidad y en el hogar.
 - f. Educar sobre la importancia de prevenir diferentes formas de estigmatización y **discriminación de trabajadores sospechosos o confirmados de padecer la COVID-19.**
- 9.4.3. Se han elaborado los siguientes protocolos, los cuales han sido comunicados al personal:
- a. Protocolo para Personal Sospechoso de estar infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 4).
 - b. Protocolo para Personal Infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 5).
 - c. Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo.

9.5. Lineamiento N° 5: Medidas preventivas de aplicación colectiva

CLI GESTIONES ADUANERAS SA ha tomado medidas correctivas en el ambiente de trabajo frente al COVID-19, las cuales son:

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 8 de 34

- a. Uso de permanente de mascarillas, como medida de protección.
- b. Capacitar a los trabajadores en medidas preventivas frente al COVID-19.
- c. Ambientes adecuadamente ventilados.
- d. Distanciamiento social de mínimo **1.5** metros entre trabajadores.
- e. Distanciamiento social en comedor (de mínimo 02 metros), turnos para el personal y/o se les facilita la ingesta de sus alimentos en las oficinas si las condiciones lo permiten.
- f. Reuniones, capacitaciones y/o inducciones virtuales.
- g. Quedan prohibidas las reuniones de trabajo y/o capacitaciones presenciales, durante el estado de emergencia nacional o posterior a recomendaciones que establezca el Ministerio de Salud.
- h. Promover el uso de medios digitales
- i. (APP's, páginas web, correos electrónicos, entre otras plataformas virtuales) para evitar la contaminación indirecta de la COVID-19 por uso de papeles, carpetas, entre otros.
- j. Evitar aglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo.
- k. Limpieza y desinfección de los calzados, evitando aglomeraciones durante ingreso y salida.
- l. Se envía información virtual y protocolos sobre COVID-19 (Correos y Plataforma Whatsapp), de 01 a 02 veces por día.
- m. El personal es responsable de desechar de manera adecuada los EPP's (relacionados al COVID-19) entregados por el empleador.
- n. Llenar el Acta de Compromiso de regreso al Trabajo frente al COVID-19 (Ver Anexo N° 10 y 11)
- o. Cumplir con los siguientes protocolos:
 - Protocolo frente al COVID-19_Auxiliar de Despacho (Ver Anexo N° 12)
 - Protocolo frente al COVID-19_Mensajero Motorizado (Ver Anexo N° 13)

9.6. Lineamiento N° 6: Medidas de protección personal

CLI GESTIONES ADUANERAS SA distribuye a su personal el Equipo de protección Personal para puestos de trabajo con riesgo de exposición a COVID-19, según el nivel de riesgo indicado en la **RM 972-2020-MINSA**.

Cuadro N° 1 – Equipos de Protección personal según riesgo de puesto de trabajo.

Nivel de riesgo de puesto de trabajo	Equipos de Protección Personal		
	Mascarilla Comunitaria (Tela)	Mascarilla quirúrgica	Careta Facial
			
Riesgo Bajo de Exposición (de precaución)	X(*)	X	X


Fuente: CLI, 2020.

(*) Esta es la relación de EPP mínimo obligatorio para el puesto de trabajo, según la **RM 972-2020-MINSA**.

9.7. Lineamiento N° 7: Vigilancia de la Salud del Trabajador en el contexto del COVID-19


CLI GESTIONES ADUANERAS SA ha adoptado los siguientes puntos como vigilancia de Salud del trabajador frente al COVID-19, siendo el personal de Salud el responsable de:

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 9 de 34

- 9.7.1. La vigilancia de la salud de los trabajadores es una práctica necesaria ante el riesgo de exposición al COVID-19 y debe realizarse de forma permanente durante el tiempo que establezca el Ministerio de Salud.
- 9.7.2. Control de Temperatura corporal antes de ingresar al centro de trabajo, que la realiza el propio trabajador en su casa y/o al ingresar al centro de trabajo, el cual lo realizará el personal de salud, si se encuentra asignado en dicho horario **y deberá ser tomada en la zona frontal o temporal a cada trabajador.**
- 9.7.3. La temperatura corporal no debe superar los 37.5 grados, si **llegase a registrarse mayor o igual a esta**, no podrá ingresar a las instalaciones de CLI.
- 9.7.4. Se indicará la evaluación médica de síntomas COVID-19, a todo trabajador que presente temperatura mayor **o igual a 37.5 °C** y/o síntomas respiratorios; deberá retornar a su domicilio (para el aislamiento domiciliario) **y se debe gestionar el tratamiento y seguimiento correspondiente.**
- 9.7.5. Todo trabajador con fiebre y evidencia de signos o sintomatología COVID-19, que se identificado por el profesional de la salud, se considera como caso sospechoso, y se realizará:
- Aplicación de la Ficha Sintomatología COVID-19 establecida por el MINSA (Ver Anexo N° 2).
 - Se procederá con la aplicación de Protocolo para Personal Sospechoso de estar infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 4).
 - El trabajador de positivo, deberá informar para identificar los contactados en el centro de trabajo, así como del entorno familiar o Comunicar a la autoridad competente para el seguimiento de casos correspondiente.
 - Se procederá con la aplicación de Protocolo para Personal Infectado por COVID-19 (Ver Anexo N° 5).
 - Se debe realizar seguimiento clínico a distancia diario al trabajador identificado como caso sospechoso, según corresponda.
- 9.7.6. La vigilancia a la exposición a otros factores de riesgo, de tipo ergonómicos (jornadas de trabajo posturas prolongadas, movimientos repetitivos y otros) , psicosocial (condiciones de empleo , carga mental, carga de trabajo , doble presencia y otros) , u otros, que se generen como consecuencia de trabajar en el contexto de la Pandemia COVID-19 ; de ser necesario se establecen las medidas preventivas y correctivas que correspondan, según lo determine el Servicio de Seguridad y salud en el trabajo, todo en busca de un buen clima laboral.
- 9.7.7. Se prestará particular atención a la protección de los trabajadores que tengan alguna discapacidad.
- 9.7.8. Los casos sospechosos, contactos o confirmados son notificados en la plataforma SISCOVID a través del llenado de la ficha F200 y F300 (Investigación Epidemiológica y Seguimiento Clínico), **y al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú) a través del aplicativo de la vigilancia de COVID-19 (Noti web), disponible en: <https://app7.dqe.gob.pe/covid19/login> a través del personal de salud encargado.**
El seguimiento clínico se hace diariamente durante el período que permanezca en aislamiento el trabajador. Adicionalmente se realiza un control de salud mental establecido en la plataforma. La ficha F100 que determina el resultado de la prueba rápida y/o molecular deberá generarla el centro de salud que realiza dicha prueba (laboratorio). De no contar el laboratorio con código para el registro, el profesional de salud de la empresa deberá ingresar el resultado de la prueba a dicha plataforma.
- 9.7.9. **El aislamiento de casos sospechosos o confirmados para el COVID-19 será por un máximo de 14 días, pudiéndose extenderse excepcionalmente, de acuerdo a evaluación médica debidamente certificada.**
- 9.7.10. **El alta de los trabajadores sospechosos o confirmados por la COVID-19 debe hacerse a través del formato de ALTA de la ficha F300 del SICCOVID-19.**

La Impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 10 de 34

X. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

PRESUPUESTO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA CUMPLIMIENTO DEL PLAN

Insumos	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Guantes	2,420	2,420	2,420	2,420	2,420	2,420	2,420	2,420	19,363
Mascarilla Quirúrgica	2,305	2,305	2,305	2,305	2,305	2,305	2,305	2,305	18,441
Alcohol Gel 70°C	59	59	59	59	59	59	59	59	475
Desinfección y Fumigación	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	15,839
Traslado de Personal	1,556	1,556							3,111
Otros	700	700	700	700	700	700	700	700	5,600
Total en S/.	8,320	8,320	6,765	6,765	6,765	6,765	6,765	6,765	57,228

Fuente: CLI, 2020

XI. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

11.1. CONSIDERACIONES PARA EL REGRESO AL TRABAJO

Los Trabajadores que REGRESAN al trabajo después de la cuarentena (No han tenido COVID-19), *su regreso es automático.*

Como medida preventiva CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. ha optado por siguiente:

- ✓ Llenar Ficha de Sintomatología COVID-19 en su totalidad y debe ser evaluada por profesional de salud. (Ver Anexo N° 2)

11.2. CONSIDERACIONES PARA LA REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

Pacientes con diagnostico confirmado con síntomas, el alta se dará 14 días después del inicio de los síntomas (este periodo puede extenderse excepcionalmente, según evaluación del médico tratante certificado).

11.3. Los Trabajadores que se REINCORPORAN al trabajo (Han tenido COVID-19) deben de:


- ✓ Llenar Ficha de Sintomatología COVID-19 en su totalidad y debe ser evaluada por profesional de salud.
- ✓ Si el riesgo de exposición al COVID-19 es bajo será potestativo a indicación del profesional de salud realizar las pruebas.

11.4. CONSIDERACIONES PARA LA REVISIÓN Y REFORZAMIENTO DE CAPACIDADES A TRABAJADORES EN PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO CON RIESGO CRÍTICO SEGÚN PUESTO DE TRABAJO

CLI GESTIONES ADUANERAS SA no cuenta con puestos de trabajo considerados con riesgos críticos. Se han considerado realizar capacitaciones en el contexto del COVID-19:

- Medidas Preventivas frente al COVID-19
- Manejo de estrés en tiempos de COVID-19

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 11 de 34

Con el fin de minimizar el riesgo de contagio y apoyar en el mantenimiento de la salud mental de los trabajadores.

11.5. CONSIDERACIONES PARA EL REGRESO O REINCORPORACIÓN AL TRABAJO DE TRABAJADORES CON FACTORES DE RIESGOS PARA COVID-19

Como medida preventiva CLI GESTIONES ADUANERAS SA ha optado por no regresar o reincorporar al trabajo al personal con factores de riesgo para el COVID-19, hasta que termine la emergencia sanitaria.

11.6. ATENCIÓN DE TRABAJADORES DE LA SALUD

CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. en busca de la prevención y de priorizar la detección oportuna de la COVID-19 en los trabajadores, se deben evaluar los antecedentes clínico-epidemiológicos y de acuerdo al criterio del médico tratante, aplicar las medidas de diagnóstico y tratamiento que sean necesarias.

El trabajador debe firmar un ACTA en la que se deja constancia de haber recibido información de todos los riesgos que implica su regreso o reincorporación.


XII. RESPONSABILIDADES DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

- La empresa es responsable de que se apliquen obligatoriamente los lineamientos establecidos en el presente documento.
- Los trabajadores tienen la responsabilidad de cumplir y coadyuvar con los lineamientos establecidos en el presente documentos.

XIII. LISTA DE CHEQUEO (CHECKLIST) DE VIGILANCIA


ELEMENTO	CUMPLE (SI/NO)	DETALLES / PENDIENTES/POR MEJORAR
Limpieza en el centro de labores (DETALLAR ESPACIOS)	Si	Formato de Desinfección de área - CLI
Desinfección del Centro de labores (DETALLAR ESPACOS)	Si	Formato de Desinfección de área - CLI
Se Evalúa la condición de salud de todos los trabajadores periódicamente		
1. Toma de temperatura diaria en forma aleatoria.	Si	Reporte de Temperatura
2. Ficha de sintomatología de la COVID-19.	Si	Registro Ficha de Sintomatología de la COVID-19
3. Aplicación de pruebas serológicas cuando lo ameriten.	No	
CASOS SOPECHOSOS		
Aplicación de la Ficha epidemiológica de la COVID-19 establecida por MINSA a todos los casos sospechosos en trabajadores de bajo riesgo.	Si	Registro Ficha de Sintomatología de la COVID-19
Identificación de contactos en casos sospechosos.	Si	Protocolo para Personal Sospechoso de estar infectado por COVID19
Se comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción o EPS para el seguimiento de casos correspondiente.	Si	SISCOVID / Ficha F100, F200 y F300
Se realiza seguimiento clínico a distancia diariamente al trabajador identificado como sospechoso.	Si	SISCOVID / Ficha F100, F200 y F300
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de mano con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla.	Si	08 puntos de lavado de manos

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página 12 de 34

Se aseguran puntos de alcohol para desinfección de manos.	Sí	03 puntos de alcohol en gel
Se ubica un punto de lavado de lavado o de dispensador de alcohol en el ingreso del centro de trabajo.	Sí	01 punto de alcohol en gel
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales.	Sí	
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos.	Sí	Contamos con carteles sobre la ejecución adecuada del método de lavado correcto en los 08 puntos de lavado de manos, dispuesto por CLI
SENSIBILIZACION DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles.	Sí	
Se difunden la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene.	Sí	Mediante correos a todo CLI, se informa sobre la importancia del lavado de mano según MINSA. Capacitación por parte del profesional de Salud a todo CLI.
Todos los trabajadores utilizan mascarillas de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo.	Sí	Nómina de Trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19 Equipos de Protección personal según riesgo de puesto de trabajo, según DOC-SIG-031 Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo.
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los trabajadores respecto a la COVID-19.	Sí	
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Ambientes adecuados ventilados.	Sí	
Se cumple con el distanciamiento social de 02 metros entre trabajadores, además del uso permanente del protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda.	Sí	CLI ha optado por dividir a su personal en 02 Grupos y asistir en semanas intercaladas. Entrega diaria de mascarillas quirúrgicas a todo CLI
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas.	NA	
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo.	Sí	
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP.	No	El personal es responsable del destino final de sus EPP's.
Se entrega EPP de acuerdo al riesgo del puesto de trabajo.	Sí	Cargo de Entrega de EPP's.
El trabajador utiliza correctamente el EPP.	Sí	Se evidencia mediante el Informe de inspección de las instalaciones de CLI frente al COVID-19
Medidas preventivas colectivas (Ejemplo: Talleres online sobre primeros auxilios psicológicos, apoyo emocional, Difusión de información sobre la COVID-19)	Sí	Capacitación por parte del profesional de Salud
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	DOCUMENTO	Código: DOC-SIG-031 Versión: 02 Fecha: 30/12/2020 Aprobado: GG Página: 13 de 34
	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo – CLI GESTIONES ADUANERAS SA	

Se controla la temperatura corporal de cada trabajador.	Sí	Reporte de Temperatura
Se indica evaluación médica de síntomas a todo trabajador que presenta Temperatura Corporal mayor a 38.0°C.	Sí	
Se consideran medidas de salud mental (especificar)	Sí	Mediante correos a todo CLI, se informa sobre la importancia del lavado de mano según MINSA. Capacitación por parte del profesional de Salud a todo CLI.
Se registra en el SICOVID a todos los trabajadores que pasen por una prueba de la COVID-19.	Sí	
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso médico por un periodo no menor a 14 días a aquellos trabajadores diagnosticados con la COVID-19.	Sí	Consultar médico
Se les otorga licencia por un periodo de 14 días a aquellos trabajadores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo de la COVID-19 cumplen cuarentena.	Sí	Consultar médico

Fuente: CLI, 2020

XIV. DOCUMENTO DE APROBACION DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Aprobación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.