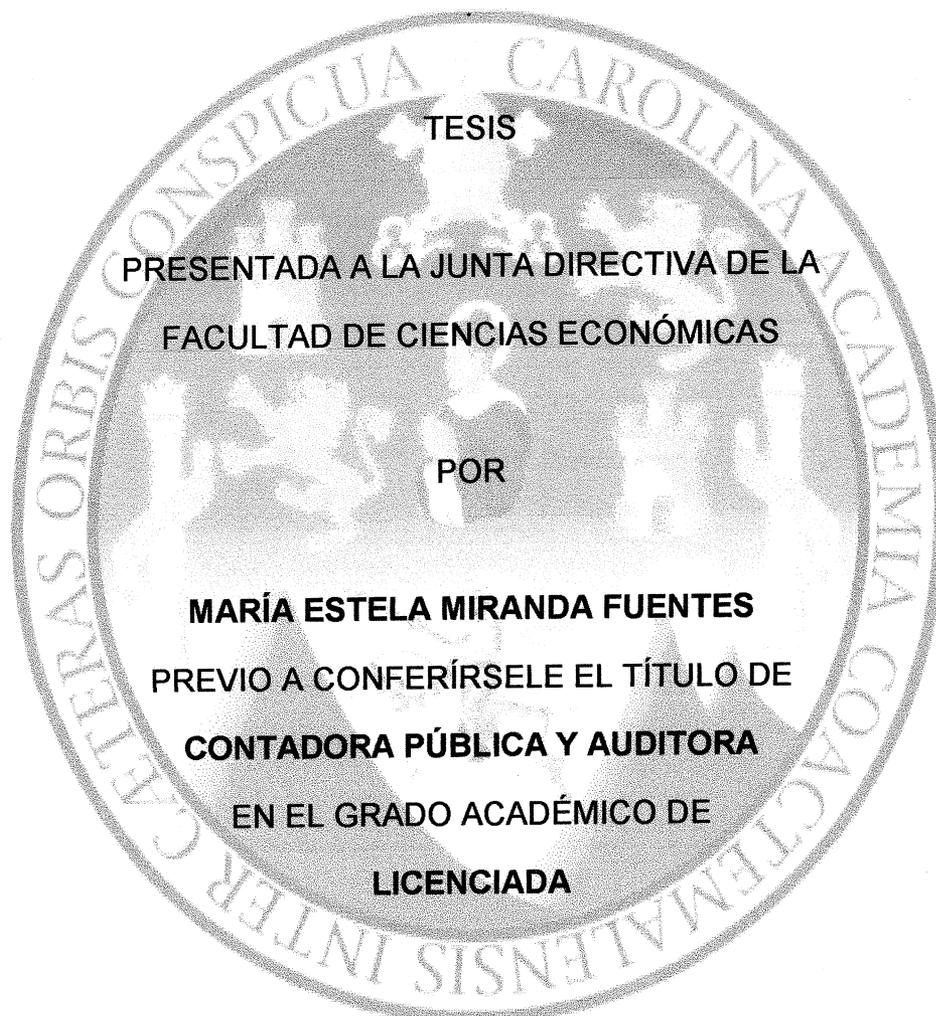


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN UNA
AGENCIA ADUANAL”**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

MARÍA ESTELA MIRANDA FUENTES
PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

Guatemala, octubre de 2017

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto:	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el Capítulo III, Artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.4, subinciso 5.4.2, sub-subinciso 5.4.2.1 del punto quinto, del Acta 3-2013, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 5 de marzo de 2013.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE:	Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
SECRETARIO:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
EXAMINADOR:	Doctor Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala 4 de julio de 2017

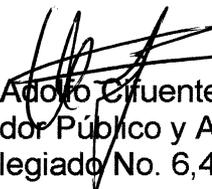
Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Edificio S-8
Ciudad Universitaria

Respetable señor decano:

Por este medio informo que en cumplimiento de la designación de esa decanatura y según dictamen 69-2016 con fecha 28 de marzo de 2016, he procedido a asesorar a la estudiante **MARÍA ESTELA MIRANDA FUENTES** carné **200711810**, en el desarrollo de su trabajo denominado "**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN UNA AGENCIA ADUANAL**", me permito manifestarle que he cumplido con dicha asesoría y que se han llenado satisfactoriamente los requisitos correspondientes.

Por lo tanto, considero que el trabajo desarrollado por la estudiante María Estela Miranda Fuentes, sea aceptado para su discusión en el examen privado de tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6,426

Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COL. 6426

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO 'S-8'
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
TRES DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 19-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 17 de octubre de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 200-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 08 de septiembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN UNA AGENCIA ADUANAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante **MARÍA ESTELA MIRANDA FUENTES**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch

DEDICATORIA

A DIOS Y LA SANTÍSIMA VIRGEN MARÍA

A Dios por darme la vida, por permitirme alcanzar esta meta y a la Virgen María por siempre interceder ante su hijo por mí.

A MIS PADRES

Marvin René Miranda Soto y Magaly Fuentes de Miranda, por su apoyo incondicional, por el infinito amor y esfuerzo, el cual permiten que esté aquí el día de hoy.

A MIS HERMANOS

Cristian René y Katherine Alejandra, por su amor y su apoyo siempre.

A MIS FAMILIARES

Con cariño y respeto.

A MI MEJOR AMIGA

Susana Morales, por apoyarme a lograr todo lo que me propongo y por siempre creer en mí.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

Con sincera amistad y aprecio.

A MI ASESOR DE TESIS

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales, por el apoyo, asesoría, experiencia profesional y conocimientos transmitidos hacia mi persona.

A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Por abrir sus puertas como casa de estudios y brindarme los conocimientos a lo largo de mi carrera profesional.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

La tres veces centenaria, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

ÍNDICE

Introducción	i
--------------	---

CAPÍTULO I

AGENCIA DE ADUANA

1.1	Antecedentes	01
1.2	Definición de una agencia de aduana	02
1.3	El agente aduanero y sus funciones	03
1.3.1	Etapa de embarque	05
1.3.2	Etapa de negociación	05
1.3.3	Recepción de mercancías	06
1.3.4	Retiro de las mercancías y pago al exterior	06
1.4	Marco legal relacionado con las agencias de aduana	07
1.4.1	Legislación y normativa aduanera	07
1.4.2	Código Aduanero Centroamericano (CAUCA)	07
1.4.3	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano	08
1.4.4	Resoluciones que fundamenta BANCASAT	08
1.4.5	Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas	08
1.4.6	Código de Comercio y sus Reformas	09
1.4.7	Impuesto Sobre la Renta (ISR)	10
1.4.8	Impuesto al Valor Agregado (IVA)	11
1.4.9	Código de Trabajo	12

1.4.10 ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad	12
1.4.11 Código Tributario	13

CAPÍTULO II

IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

2.1	Importación	15
2.1.1	Consolidadora de carga	15
2.1.2	Seguros	16
2.1.3	Almacenadoras	16
2.2	Exportación	17
2.3	Regímenes aduaneros	17
2.3.1	Regímenes definitivos	18
2.3.2	Regímenes temporales o suspensivos	20
2.3.3	Regímenes liberatorios	22
2.4	Principales documentos aduanales para importar y exportar	24
2.4.1	Declaración Única Aduanera (DUA-GT)	24
2.4.2	Manifiesto de carga	25
2.4.3	Declaración de aduanas	25
2.4.4	Documento de transporte	25
2.4.5	Documentos aduanales de acuerdo a la modalidad del transporte	26
2.4.6	Documentos exigidos según el lugar de destino	27
2.4.7	Documentos exigidos según el tipo de producto	27
2.4.8	Póliza de importación	28
2.4.9	Documentación y asistencia aduanera	29

2.4.10	Derechos aduaneros e impuestos arancelarios	31
2.5	Medios de transporte para importar y exportar	32
2.5.1	Vía aérea	32
2.5.2	Vía marítima	33
2.5.3	Vía terrestre	33
2.6	Clasificación arancelaria	34
2.7	Sistema arancelario centroamericano	34
2.7.1	Valoración, clasificación y origen de la mercancía	34

CAPÍTULO III

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1	Definición del Contador Público y Auditor	37
3.1.1	Cualidades personales del Contador Público y Auditor	38
3.1.2	Formación técnica del Contador Público y Auditor	38
3.2	Definición de manual de procedimientos	39
3.2.1	Funcionalidad de un manual de procedimientos	40
3.3	Fases de elaboración de un manual de procedimientos	41
3.3.1	Planificación	41
3.3.2	Análisis	41
3.3.3	Elaboración	41
3.4	Componentes principales de un manual de procedimientos	42
3.4.1	Presentación	42
3.4.2	Objetivo general	42
3.4.3	Identificación e integración de procesos	43

3.4.4	Relación de procesos y procedimientos	43
3.4.5	Descripción de los procedimientos	44
3.4.6	Registro de ediciones	44
3.4.7	Distribución	44
3.4.8	Validación	45
3.4.9	Simbología	45
3.5	Fuentes de información	47
3.5.1	Métodos para el levantamiento de información	48
3.6	Ventajas de contar con procedimientos establecidos en un manual	48
3.7	Participación del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos	49

CAPÍTULO IV

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN UNA AGENCIA ADUANAL

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de una agencia aduanal	50
4.1.1	Organigrama de la agencia aduanal M&R Import	52
4.2	Carta de solicitud de los servicios profesionales	53
4.3	Carta de propuesta de servicios profesionales	54
4.4	Carta de aceptación del cliente	57
4.5	Fase de elaboración y/o planificación	58
4.5.1	Planificación del trabajo	58

4.6	Recolección de información	63
4.7	Fase de revisión	63
4.8	Diagnóstico	73
4.9	Elaboración de un manual de procedimientos para importaciones y exportaciones en una agencia aduanal	78
CONCLUSIONES		128
RECOMENDACIONES		129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		130

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Descripción	Página
1.	Organigrama de la Agencia de Aduana M&R Import	52
2.	Formato para control de clientes morosos	126

INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis que se presenta surge con la necesidad de elaborar una explicación a detalle para entender qué son los manuales de procedimientos y cómo utilizarlos para obtener resultados favorables empleando de la mejor manera los recursos disponibles dentro de una empresa. Con esto se busca tomar decisiones correctas en los momentos oportunos contando con la información adecuada y confiable generada día a día.

Las agencias aduanales deben tener un alto nivel de competitividad y un crecimiento económico constante, para lo cual necesita tener en forma lógica, ordenada y razonable toda la información que manejan, ya que de esta manera todos los involucrados en la agencia manejarán datos veraces y oportunos para poder afrontar cualquier desafío que se presente.

En Guatemala se realizan actividades relacionadas con la importación y exportación de mercaderías varias a través de las agencias aduanales, por medio de los agentes de aduanales autorizados, es por eso que el Sistema Aduanero Guatemalteco ocupa una finalidad muy importante dentro de la administración pública ya que establece normas para que una mercancía entre o salga de nuestro país cumpliendo con las normas para el efecto.

El objetivo de la tesis es proporcionar a los estudiantes y a los profesionales de las Ciencias Económicas, el proceso de elaborar un manual de procedimientos para una agencia de aduana, además de establecer lo importantes que es contar con el mismo. Éste contendrá los pasos que deben seguirse relacionados con las operaciones que realiza una agencia de aduana para gestionar las importaciones y exportaciones y demostrar que dicho manual contribuirá a que se generen mejores resultados al final de cada período.

El trabajo de tesis está estructurado en cuatro capítulos, de los cuales el capítulo I, denominado: “Agencia de Aduana”, cubre los aspectos generales de una agencia de aduana, como sus funciones, sus características y los requisitos que debe reunir una persona para poder ejercer como agente aduanero autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

El capítulo II, se denomina: “Importaciones y Exportaciones”, en el cual se describe a detalle los procedimientos a seguir para realizar una importación, así como una exportación, los distintos regímenes que existen, los documentos que cada uno debe reunir, los requisitos legales a cumplir y los diferentes medios de transporte por el que se puede transportar la mercancía.

El capítulo III se titula: “Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos” y aquí se define el perfil del Contador Público y Auditor, las características que debe poseer, su servicio como asesor externo, el alcance de su trabajo como tal y las normas que lo rigen dentro del ámbito profesional. Así mismo se define qué es un manual, qué es un procedimiento, se define el contenido y los pasos para la elaboración de un manual de procedimientos.

El capítulo IV se muestra el desarrollo del caso práctico donde se refleja la participación del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos en una agencia de aduana.

Y, por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo de investigación, además se incluyen las referencias bibliográficas consultadas para elaborar el trabajo de tesis.

CAPÍTULO I

AGENCIA DE ADUANA

A continuación, se desarrolla información general de las actividades que las agencias de aduana han llevado a cabo a lo largo de la historia desde el punto de vista global y nacional.

1.1 Antecedentes

Desde los tiempos del señor feudal, las tribus mayas y la llegada de los colonizadores españoles a Guatemala, surgieron los impuestos, la importación y exportación de toda clase de productos y de mercancía, todo esto era fiscalizado por personas mediadoras o intermediarias entre los interesados de comerciar.

“Las primitivas industrias fueron los (obrajes) que eran fábricas de telas teñidas con añil, platería, importantes productos de exportación, demandados por Europa y colonias americanas y habían personas que controlaban las importaciones y exportaciones de estos productos (encargados).

Existió la alcabala de Barlovento, impuesto que pagaban todas las mercaderías que pasaban por el puerto del reino, éste no era más que un impuesto aduanero que se pagaba en los puertos de España en concepto de exportación. También existió el tributo en el que pagaban al año dos pesos, cada indio adulto varón y mujer soltera. Todos los impuestos eran indicados y posteriormente cobrados por una persona intermediaria de la corona y los comerciantes, su moneda fue el Real, el tostón y el macaco.” (13:17)

En esta época todos los servicios de aduanas se fueron pagando en moneda metálica, pudiendo decir que éste fue el primer surgimiento del agente de aduanas guatemalteco.

En la actualidad la creciente complejidad del comercio internacional y de las operaciones aduaneras ha exigido la participación de especialistas en las operaciones de comercio exterior, dando como resultado la existencia de un profesional capacitado en la materia: el agente aduanal, quien surgió, como ya se explicó anteriormente, por una necesidad dentro de la operación del comercio internacional. En este caso, fue la de facilitar a los industriales, comerciantes y en general, a los importadores y exportadores, la efectiva y profesionalizada tramitación y operaciones que se generan por el intercambio de bienes y servicios entre dos o más territorios aduaneros.

1.2 Definición de una agencia de aduana

“Es una oficina de constitución fiscal situada en puntos estratégicos, por lo general en costas y fronteras. Encargada del control de operaciones de comercio exterior, con el objetivo de registrar el tráfico internacional de mercancías que se importan y exportan desde un país concreto, y cobrar los impuestos que establezcan las aduanas, se podría afirmar que las aduanas fueron creadas para recaudar dicha tributación y por otro lado regular mercancías cuya naturaleza pudiera afectar la producción, la salud o la paz de la nación.” (7:17)

El servicio que brinda una agencia de aduanas cumple con tareas muy importantes, las cuales se mencionan a continuación:

- Fiscalizar a través de la aplicación de determinados derechos de importación o exportación, el ingreso o salida de las mercancías.
- Se encargan de brindar seguridad para evitar cualquier tipo de fraude aduanero y se unen a la lucha para evitar el contrabando de drogas, armas, patrimonio histórico, entre otros.

- Mantienen el control de la entrada de animales, alimentos, residuos tóxicos, entre otros, los cuales podrían poner en peligro la salud pública.
- Y, por último, las agencias de aduanas cumplen con la tarea de elaborar estadísticas de comercio exterior.

Toda importación o exportación que se realice deberá pasar un control, el cual se efectuará a través de una agencia de aduanas, donde a muchas empresas se les exigirá el pago de un derecho aduanero llamado arancel aduanero.

Este arancel aduanero es de uso exclusivo de los gobiernos y es una gran fuente de ingreso para el presupuesto público que cada país maneja. Así mismo, este arancel cubre la protección de la producción nacional mediante el sobreprecio que se realiza a través de los impuestos de las mercancías extranjeras.

1.3 El agente aduanero y sus funciones

El agente aduanero es la persona física autorizada por la Intendencia de Aduanas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la ley.

Entre sus funciones principales se encuentra el manejo de operaciones aduaneras de carga tanto marítima, terrestre y aérea; así como brindar asesoría profesional en materia de aduanas, asesoría tributaria aduanera, asesoría en comercio internacional, asesoría en clasificación arancelaria, entre otras.

Son agentes aduaneros las personas naturales o jurídicas que han sido legalmente autorizadas por la entidad correspondiente, para que puedan representar en forma habitual, ante las aduanas del país para la realización de los trámites y operaciones aduaneras que señala el Código Aduanero Uniforme

Centroamericano (CAUCA) y el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).

Los agentes aduaneros son personas físicas que, a través de un permiso otorgada por la autoridad pertinente, interviene en aduana, para despachar mercancías en cualesquiera de los regímenes aduaneros, en virtud de los servicios profesionales que presta.

Para obtener la patente de agente aduanal en Guatemala se requiere lo siguiente:

- Ser guatemalteco por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos.
- No haber sido condenado por sentencia ejecutada por delito doloso, ni haber sufrido la cancelación de su patente, en caso de haber sido agente aduanal.
- Gozar de buena reputación personal.
- No ser servidor público, excepto tratándose de cargos de elección popular, ni militar en servicio activo.
- No tener parentesco por consanguinidad en línea directa sin limitación de grado y colateral hasta el cuarto grado, ni por afinidad, con el administrador de la aduana.
- Tener título profesional o su equivalente en los términos de la ley de la materia.
- Tener experiencia en materia aduanera, mayor de tres años.
- Aprobar el examen de conocimientos que practique la autoridad aduanera y un examen psicotécnico.

Cubiertos los requisitos, la aduana le otorgará la patente al interesado en un plazo no mayor de cuatro meses. La patente es personal e intransferible.

Dentro de las funciones de un agente aduanero se encuentra también el de tener participación en el proceso de embarque, contratación de flete y seguro al momento de importar mercancías.

El agente aduanero participa en 3 etapas en su función de importar o exportar tal y como se detalla a continuación:

1.3.1 Etapa de embarque

El exportador extranjero (proveedor) revisa la forma de pago convenida, toda vez esté de acuerdo, embarca las mercaderías según lo estipulado, confirma el medio de transporte internacional que lleva las mercaderías, fecha de salida, número de vuelo, nombre del barco, tiempo de demora del viaje y fecha estimada de arribo.

El importador coordina con el agente aduanero la recepción de las mercaderías en puerto de llegada e internación.

1.3.2 Etapa de negociación

El exportador extranjero (proveedor) negocia ante su Banco comercial el pago convenido, presentando documentos oficiales que acrediten el embarque de las mercancías (factura, conocimiento de embarque, póliza de seguro, etc.).

El conocimiento de embarque, documento que tiene un título de dominio sobre la mercancía, deberá venir consignado a nombre del Banco emisor, el cual le servirá de respaldo en esta operación; posteriormente, dicho documento deberá ser endosado por el Banco a nombre del importador nacional trasladando así el dominio de las mercaderías.

1.3.3 Recepción de mercancías

Una vez recibida la mercancía en la aduana de ingreso, el agente aduanero procederá, en coordinación con el importador, a realizar el pago correspondiente a los impuestos y demás gravámenes. El importador recibirá del Banco los documentos que servirán de base al agente de aduanas para realizar la declaración aduanera. Los documentos en referencia son los siguientes:

- Conocimiento de embarque (endosado por el Banco guatemalteco).
- Factura comercial y nota de gastos.
- Certificado de seguro indicando monto de la prima (sí hubiere seguro).
- Certificado de origen y certificado fitosanitario si proceden.
- Lista de empaque.
- Mandato especial (otorgado por el importador al agente de aduana).

1.3.4 Retiro de las mercancías y pago al exterior

Posterior a realizar el pago de los gravámenes aduaneros y el pago de las tasas de almacenaje, movilización y cualquier otro recargo cuando corresponda, la Intendencia de Aduanas procede a otorgar Declaraciones de Ingreso de las mercancías para su examen físico o documental, debiendo obtener la visa respectiva ante la Agencia de la Intendencia de Aduana correspondiente.

Efectuado dicho trámite dentro de las 48 horas (máximo) se procede a legalizar el documento, el agente aduanero notifica al importador para que efectúe el pago de los gravámenes que se determinen en dólares de los Estados Unidos de América, convertidos a moneda nacional al tipo de cambio fijado por el Banco

de Guatemala y dicho pago puede realizarse en las empresas bancarias que están autorizados para tal efecto.

Posteriormente, el agente de aduanas hace entrega de las mercancías al importador con la factura comercial por el costo de la operación acompañada de los documentos aduaneros que constatan que las mercancías se encuentran desaduanadas y los derechos de aduana cancelados

1.4 Marco legal relacionado con las agencias de aduana

La actividad aduanera está regulada por varias leyes, reglamentos y otras disposiciones legales dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

1.4.1 Legislación y normativa aduanera

La ley aduanera nacional o LAN forma parte de lo que se conoce como legislación aduanera, la cual se puede definir como el ordenamiento jurídico que rige al sistema aduanero, que comprende el CAUCA (Código Aduanero Uniforme Centroamericano), RECAUCA (Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano), Código Tributario en lo que aplique, reglamento de la LAN y demás normativa aplicable a la materia. (1:11)

1.4.2 Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA):

“Es un acuerdo común entre países centroamericanos que tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los Estados conforme a los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.” (7:1)

1.4.3 Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

Este reglamento se encuentra totalmente ligado al Código Aduanero Centroamericano (CAUCA), ya que ambos brindan los lineamientos y procedimientos a seguir en las actividades de comercio exterior (importación y exportación), dando una serie de regímenes de aplicación y particularidades que pudieren surgir. Ya que su importancia radica en los distintos tratamientos que se aplican en las aduanas ya sea que se importe o exporte mercancía, estas en ámbito temporal o definitivo. (8:2)

1.4.4 Resoluciones que fundamenta BANCASAT:

El Régimen Optativo de Presentación Electrónica "BancaSAT" estableció un medio optativo de presentación de declaraciones juradas y de pagos mediante un sistema de transferencia electrónica de datos, el cual operará con la intervención de las entidades bancarias que, previa autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), pongan a disposición de los contribuyentes este servicio. Dentro de los beneficiados de este sistema se encuentran los agentes aduanales, ya que utilizan procedimientos orientados al auto-servicio apoyándose en sistemas informáticos basados en tecnología orientada a internet.

1.4.5 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala es la actual ley fundamental de Guatemala, en donde están determinados los derechos de los habitantes de la nación, la forma de su gobierno y la organización de los poderes públicos.

El Artículo 39 garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana, en la que toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.

De la misma manera, el Artículo 43 reconoce la libertad de la industria, de comercio y de trabajo como un derecho humano, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

1.4.6 Código de Comercio y sus Reformas

“En este código se estimula la libre empresa, para así facilitar la organización y regula sus operaciones dentro de las limitaciones justas y necesarias. Así mismo, estipula las normas que regulan la actividad mercantil, entre las que figura:

- La constitución de una empresa.
- La obligación de los comerciantes de llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo al sistema de partida doble y a principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Indica además que los libros y registros deben operarse en español y las cuentas en moneda nacional.
- Forma de operar la contabilidad.
- Autorización de libros o registros.
- Procedimientos a aplicar en caso de errores u omisiones.

- Establecer la situación financiera mediante el balance general y estado de pérdidas y ganancias (estado de resultados).
- Prohibición de llevar más de una contabilidad.
- Conservación de libros y registros, período de prescripción, destrucción, archivo y custodia de la documentación.” (9:33)

1.4.7 Impuesto Sobre la Renta (ISR)

El Impuesto Sobre la Renta (ISR) es un impuesto directo que se aplica en Guatemala a la renta que obtenga toda entidad, proveniente de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.

La Constitución Política de Guatemala indica que el Impuesto Sobre la Renta es un impuesto para toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada en el país, así como a cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley que provenga de la inversión de capital, de trabajo o su combinación. Establece, además, que quedan afectas al impuesto todas las rentas y ganancias de capital obtenidas en territorio nacional.

La Constitución también agrega que se considera renta de fuente guatemalteca todo ingreso que haya sido generado por capitales, bienes o servicios y derechos de cualquier naturaleza, invertidos o utilizados en el país o que tengan su origen en actividades de cualquier índole desarrollados en Guatemala, cualquiera que sea la nacionalidad, domicilio o residencia de las personas que intervengan en las operaciones.

1.4.8 Impuesto al Valor Agregado (IVA)

“El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un impuesto específico en la República de Guatemala que es generado por el uso de un determinado servicio o la adquisición de un bien. Su pago es obligatorio para toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado, que, en forma habitual o periódica, realice actos de compra-venta de bienes o servicios en el territorio nacional.” (4:3)

Se estableció el Impuesto al Valor Agregado (IVA) sobre los actos y contratos gravados por las normas contenidas en la Ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley, pagarán el impuesto con una tarifa del 12% sobre la base disponible; esta tarifa debe estar incluida en el precio de venta de los bienes o en el valor de los servicios.

La Constitución Política de Guatemala agrega que se cobrará el impuesto generado por la venta o permuta de bienes muebles o de derechos constituidos sobre ellos, prestación de servicios, importaciones, arrendamientos, adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la empresa respectiva para su uso o consumo personal.

La suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada periodo impositivo, es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados.

Independientemente de las obligaciones que establece el Código de Comercio en cuanto a la contabilidad mercantil, según la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados. El reglamento indicará la forma y condiciones que deberá reunir tales libros que podrán ser llevados en forma manual o computarizada.

En cuanto a la fecha de pago del impuesto, debe pagarse en la emisión de la factura en la mayoría de los casos.

1.4.9 Código de Trabajo

El Código de Trabajo es el documento jurídico laboral que regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo en Guatemala y crea instituciones para resolver sus conflictos según lo establecido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.4.10 ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad

La ISO-9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente y es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño y ubicación geográfica.

Una de las principales fortalezas de esta norma es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de los procedimientos y es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes, por lo tanto se puede aplicar perfectamente a una agencia de aduana.

Las organizaciones que aplican la norma ISO-9001 tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo.

1.4.11 Código Tributario

El Código Tributario es el conjunto de leyes en Guatemala de derecho público que regirán las relaciones jurídicas de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria. (9:10)

Estipula que la aplicación, interpretación e integración de las normas tributarias se hará conforme a los principios establecidos en la Constitución Política de la República y los contenidos en dicho código, en las leyes específicas y en la Ley del Organismo Judicial.

En materia privativa establece que son nulas ipso jure, las disposiciones jerárquicamente inferiores a la Ley, que contradigan o tergiversen las normas contenidas en la Constitución Política de la República, en este Código y en las demás leyes tributarias y que las disposiciones reglamentarias se concretarán a normar lo relativo al cobro administrativo del tributo y a facilitar los procedimientos de recaudación.

CAPÍTULO II

IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Cada país fabrica sus propios bienes y servicios, pero también escasea de algunos insumos y activos (humanos, naturales, financieros e industriales). Precisamente el intercambio que existe entre dos naciones al exportar (vender), e importar (comprar) sus productos es lo que llamamos "comercio exterior". Ni los países más ricos son autosuficientes por sí mismos, por ende, la idea es que cada uno de ellos pueda ofrecerle al otro lo que no posee o aquello de lo que carece, y viceversa, generando a su vez el bienestar y supervivencia de la población.

“La comercialización entre los países se logra promoviendo acuerdos de cooperación entre las partes, realizando reuniones frecuentes entre los diplomáticos de las regiones, intercambiando conocimientos mutuos. Las empresas de cada país deben impulsar las relaciones comerciales y suscribir proyectos enmarcados en el bien de la comunidad.” (9:76)

A través del comercio, se puede lograr el mejoramiento de la competitividad, promover las cadenas productivas, fortalecer la pequeña y mediana industria, desarrollar actividades relacionadas con la conservación, defensa y protección ambiental, todo esto generando bienestar y calidad de vida.

Guatemala, en su relación de comercio exterior, depende principalmente de Estados Unidos, México, Japón y El Salvador, aunque no menos importante es la negociación que se realiza con otros países.

Toda persona individual o jurídica que desee importar productos a Guatemala, debe llenar una serie de requisitos y procedimientos para la importación de la mercadería, siendo la Intendencia de Aduanas de la Superintendencia de

Administración Tributaria (SAT), la principal institución directamente responsable del control de las importaciones, la que establece los procedimientos a seguir, con base al cumplimiento de la legislación fiscal establecida y el cumplimiento de los tratados comerciales vigentes.

2.1 Importación

“El término importación se deriva del significado conceptual de introducir bienes y servicios en el puerto de un país, el comprador de dichos bienes y servicios se conoce como "importador", que tiene su sede en el país de importación, mientras que el vendedor con base en el extranjero se conoce como "exportador".

En otras palabras, una importación es cualquier bien (por ejemplo, materias primas) o servicio traído de un país extranjero de una forma legítima por lo general para su uso comercial. Las mercancías o servicios de importación son proporcionados a los consumidores nacionales por los productores extranjeros, por lo tanto, se puede decir que una importación en el país receptor es una exportación en el país de origen.” (13:114)

Dentro de la actividad de importación se manejan varios conceptos detallados a continuación:

2.1.1 Consolidadora de carga

Cuando las importaciones de una empresa no alcanzan volúmenes considerables que ameriten la contratación de un contenedor completo o un furgón es cuando se requieren los servicios de una empresa consolidadora de carga, usualmente este tipo de empresas proveen toda la logística, ellos se encargan del manejo de la documentación, proveen servicios de seguridad, de carga y descarga de la mercadería; algunas poseen su propia agencia de

aduanas, así como bodegas generales para almacenar la mercadería previo a ser llevada a las bodegas del importador.

2.1.2 Seguros

“Las empresas de seguros juegan un papel esencial en las importaciones debido a que las mercancías están expuestas a que se dañen, se extravíen o sean robadas durante su traslado del país de origen hacia el país de destino.

En el caso que se maneje mercadería vía aérea no es necesario contratar los servicios de una empresa aseguradora ya que dentro de la tarifa de la línea aérea ya viene incluido el seguro para las mercancías.” (13:120)

Cuando se maneja mercadería vía terrestre o marítima sí es necesario asegurar la mercadería y para esto se hace necesario presentar a la empresa aseguradora una copia de la factura de compra la cual ampara el valor de las mercancías.

Esto ocurre normalmente cuando el seguro debe ser cubierto por la empresa importadora y no por la exportadora. La mayoría de los casos será el comprador quien deba asegurar su mercadería.

2.1.3 Almacenadoras

Estas empresas tienen a su cargo la actividad de recepción y mantenimiento en custodia de una mercancía que se encuentra bajo la potestad o control aduanero, realizado en un recinto a cargo de la aduana o en un recinto habilitado a cargo de particulares.

La almacenadora no es más que el lugar físico donde se guardan las mercancías posteriormente a la cancelación de los impuestos para ingresar al país.

2.2 Exportación

“La definición de exportación está dada como la salida de mercancías, capitales y servicios con destino al mercado exterior, es el legítimo intercambio de productos nacionales de un país en específico para su uso o consumo en el extranjero.

En el ámbito de economía, exportación se define como el envío de un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales, estos envíos se encuentran regulados por una serie de disposiciones legales y controles impositivos que actúan como marco contextual de las relaciones comerciales entre países.”
(13:141)

2.3 Regímenes aduaneros

“Son las diferentes destinaciones a que pueden someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Las mercancías pueden destinarse a los siguientes regímenes aduaneros:

- Definitivos
- Temporales o suspensivos y
- Liberatorios” (3:4)

2.3.1 Regímenes definitivos

Entre los regímenes definitivos se encuentran:

✓ Importación definitiva

“Es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en territorio aduanero, su aplicación estará condicionada al pago de los derechos e impuestos, cuando éste proceda y al cumplimiento de las obligaciones aduaneras no tributarias y se deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece el Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras y el pago anticipado de los derechos e impuestos cuando corresponda.” (3:5)

La declaración aduanera deberá sustentarse con los documentos que se establece en dicho reglamento.

Se consideran modalidades especiales de importación definitiva las siguientes:

• Envíos postales de carácter comercial

Se entenderá por envíos postales, los de correspondencia y paquetes postales designados como tales en el Convenio de la Unión Postal Universal y sus actas.

• Envíos postales no comerciales

Son las mercancías que son remitidas para uso o consumo personal o familiar del destinatario y que no serán destinadas a actividades lucrativas.

- **Envíos urgentes**

Aquí se encuentran los envíos de socorro, los cuales se utilizarán para el ingreso de mercancías de primera necesidad enviadas como ayuda para las personas afectadas por desastres; los envíos que por naturaleza requieren despacho urgente como vacunas, medicamentos, prótesis, órganos, sangre, plasmas humanos, aparatos médicos-clínicos, material radioactivo y materias perecederas de uso inmediato para una persona o centro hospitalario; por último las mercancías ingresadas bajo entrega rápida o Courier de documentos con cualquier mensaje, información o datos enviados a través de papeles, cartas, fotografías o medios magnéticos, entre otros, así como mercancías que requieran de un despacho expreso.

- **Equipaje**

Constituyen equipaje, los efectos personales nuevos o usados que el viajero pueda necesitar razonablemente, para su uso personal o ejercicio de su profesión u oficio en el transcurso de su viaje.

- **Menaje de casa**

Se refieren a los enseres y artículos del hogar nuevos o usados, en cantidades y características que permitan determinar que serán destinados para uso doméstico.

- **Pequeños envíos sin carácter comercial**

Son las mercancías remitidas del exterior para uso o consumo del destinatario o su familia, cuya importación está exenta del pago de derechos e impuestos y demás cargos, siempre que su valor total en aduanas no exceda de quinientos pesos centroamericanos.

✓ **Exportación definitiva**

“Es la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. Para la aplicación de este régimen existen varios mecanismos facilitadores, tales como requisitos mínimos a la exportación para los exportadores legalmente registrados, la no exigencia de presentación de declaración de mercancías cuando se considere necesario y declaración acumulada para los exportadores habituales.” (3:7)

Para este régimen se deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece el Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, mediante transmisión electrónica y la declaración deberá sustentarse con los documentos que se establecen en dicho reglamento

Dentro de las modalidades de exportación definitiva se encuentran: (las cuales ya fueron explicadas anteriormente)

- Envíos postales
- Envíos urgentes (Envíos de socorro, mercancía ingresada bajo entrega rápida o Courier)
- Menaje de casa

2.3.2 Regímenes temporales o suspensivos

Entre los regímenes temporales o suspensivos se encuentran:

✓ **Tránsito aduanero**

Dentro de las modalidades de tránsito aduanero están las siguientes:

- **Tránsito aduanero interno**

Este régimen se refiere al traslado de mercancías de una aduana a otra por cualquier vía, bajo custodia y responsabilidad del transportista, quien tiene que estar debidamente registrado ante la Intendencia de Aduanas.

- **Tránsito aduanero internacional**

En este régimen las mercancías transportadas serán admitidas en el territorio aduanero de los países signatarios y no estarán sujetas al pago de derechos e impuestos exigibles, siempre que se cumplan con todos los requisitos y formalidades legales.

- ✓ **Importación temporal con reexportación en el mismo estado**

Es el régimen que permite ingresar al territorio aduanero por un plazo determinado, con suspensión de derechos e impuestos a la importación, mercancías con un fin específico, las que serán reexportadas dentro de ese plazo, sin haber sufrido otra modificación que la normal depreciación como consecuencia de su uso.

- ✓ **Admisión temporal para perfeccionamiento activo**

La admisión temporal para perfeccionamiento activo es el ingreso al territorio aduanero con suspensión de derechos e impuestos a la importación de mercancías procedentes del exterior, destinadas a ser reexportadas, después de someterse a un proceso de transformación, elaboración o reparación u otro legalmente autorizado.

Previo cumplimiento de los requisitos, formalidades y condiciones establecidas en el Reglamento, podrá importarse definitivamente un porcentaje de las mercancías sometidas al proceso de transformación, elaboración o reparación u

otro autorizado bajo este régimen, de acuerdo a lo que establezca la autoridad competente.

✓ **Depósitos de aduanas o depósito aduanero**

Es el régimen mediante el cual las mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de derechos e impuestos que corresponden.

✓ **Exportación temporal con reimportación en el mismo estado**

Con la suspensión del pago de derechos e impuestos a la exportación en su caso, se permite la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas, con un fin específico y por un tiempo determinado, con la condición que sean reimportadas sin que hayan sufrido en el exterior ninguna transformación, elaboración o reparación, en cuyo caso a su retorno serán admitidas con liberación total de derechos e impuestos a la importación.

✓ **Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo**

Es el régimen que permite la salida del territorio aduanero por un plazo determinado de mercancías nacionales o nacionalizadas para ser sometidas en el exterior a las operaciones de transformación, elaboración, reparación u otras permitidas, con suspensión en su caso, de los tributos a la exportación para ser reimportadas bajo el tratamiento tributario y dentro del plazo establecido en el Reglamento.

2.3.3 Regímenes liberatorios

Entre los regímenes liberatorios se pueden mencionar:

✓ **Reimportación**

Reimportación es el régimen que permite el ingreso al territorio aduanero, de mercancías nacionales o nacionalizadas, que se exportaron definitivamente y que regresan en el mismo estado, con liberación de derechos de impuestos.

✓ **Reexportación**

Es el régimen que permite la salida del territorio aduanero, de mercancías extranjeras llegadas al país y no importadas definitivamente.

No se permitirá la reexportación de mercancías caídas en abandono o que se haya configurado con respecto de ellas, presunción fundada de falta o infracción aduanera penal.

✓ **Zonas Francas**

“Es el régimen que permite ingresar a una parte delimitada del territorio de un Estado signatario, mercancías que se consideran generalmente como si no estuviesen en el territorio aduanero con respecto a los derechos e impuestos de importación, para ser destinadas según su naturaleza, a las operaciones o procesos que establezca la legislación nacional.” (6:2)

✓ **La Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” (ZOLIC) y sus agencias.**

“La Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” (ZOLIC) es un institución que tendrá duración limitada y se regirá por la presente ley, su reglamento y acuerdos. El medio de comunicación de la Zona Libre con el Organismo Ejecutivo será el Ministerio de Finanzas Públicas, quien velará por el mejor desarrollo y desenvolvimiento de sus actividades.” (11:2)

2.4 Principales documentos aduanales para importar y exportar

Dentro de los principales documentos aduanales que deben presentarse para importar y/o exportar se encuentran los siguientes:

2.4.1 Declaración Única Aduanera (DUA-GT)

El 29 de junio del 2005, por medio del Acuerdo de Superintendente No. 934-2005 se le da vida a una nueva Declaración de Mercancías, denominada "Declaración Única Aduanera DUA-GT".

El 22 de julio de 2005, por medio del Acuerdo de Superintendente No. 1018-2005 se formaliza la utilización de la DUA-GT.

“La Declaración Única Aduanera DUA-GT tiene como objeto uniformar la presentación de la declaración de mercancías, ser un instrumento para la aplicación armonizada de los procedimientos aduaneros, estandarizar el uso del sistema de codificación y racionalizar la exigencia de información a los operadores de comercio exterior.

Entre sus principales características se encuentra la de sustituir múltiples formularios físicos que se utilizan en diversos regímenes aduaneros, por un solo formulario, así mismo integra todos los datos de la Declaración del Valor (DVA), identifica distintas clases de declaraciones (anticipada, provisional, acumulada y otras), preferencias, formas de pago, mercancías específicas, restricciones, permisos y prohibiciones y estandariza elementos de información que se exigen al declarante, con estándares internacionales fijados por Naciones Unidas, las Organizaciones Mundiales de Comercio y Aduanas, y tablas nacionales.” (7:3)

2.4.2 Manifiesto de carga

Es el documento por el cual los auxiliares de la función pública aduanera obligados en la legislación, declaran ante la autoridad aduanera, con anticipación al arribo o salida del medio de transporte, la información referente a la carga que transportan.

En este documento se indican entre otra información, los datos que identifican al medio de transporte, la procedencia y destino del medio de transporte y de las mercancías, descripción de la carga, cantidad y peso de la carga y los consignatarios o embarcadores de la misma.

2.4.3 Declaración de aduanas:

Este documento forma parte de los trámites aduaneros, debe ser realizado y presentado por personal especializado, en este caso un agente de aduanas debidamente inscrito ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). Las mercancías a ser exportadas deberán ser declaradas ante la aduana dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de ingreso a las zonas de almacenamiento habilitadas, tal como lo establece la Ley Orgánica de Aduanas.

2.4.4 Documento de transporte:

Constituye el documento de contrato entre el exportador y el transportista para el traslado de determinadas mercancías de un lugar a otro. Es decir, es el contrato de fletamento entre el transportista y el exportador, el cual tiene carácter de título de propiedad sobre la mercancía.

2.4.5 Documentos aduanales de acuerdo a la modalidad de transporte acordada con el comprador

Dentro de los documentos aduanales que deben presentar de acuerdo a la vía de transporte acordada, están los siguientes:

✓ **Conocimiento de embarque:**

Cuando se trate de transporte marítimo, contendrá datos como: nombre y dirección del embarcador y del consignatario; lugares de embarque y de destino; marcas y numeración; clase; cantidad; peso; volumen; contenido de los bultos; tipo de fletes; valor de la mercancía; otros gastos; condición de entrega. etc.

✓ **Guía aérea:**

Cuando se trate de transporte aéreo contendrá datos como: nombre y dirección del embarcador y del consignatario; lugares de embarque y de destino; marcas y numeración; clase; cantidad; peso; volumen; contenido de los bultos; tipo de fletes; valor de la mercancía; otros gastos; condición de entrega; etc.

✓ **Carta de porte o guía de encomienda:**

Cuando se trate de transporte terrestre, contendrá datos como: nombre y dirección del remitente; lugar y fecha de embarque de la carga; lugar previsto para la entrega; nombre y dirección del destinatario; cantidad; clase de bultos; marcas y números; denominación corriente de la denominación de la carga; flete; gastos suplementarios y valor de la Mercancía; etc.

✓ **Factura comercial definitiva:**

Este documento es preparado por el exportador para amparar la mercancía. Debe ser detallada como sea posible y estar claramente redactada, a fin de que la información que contenga sea comprensible hasta con un conocimiento limitado del idioma utilizado.

Este documento que describe las mercancías por lo tanto, debe contener información referente a la aduana de salida del país de origen y puerto de entrada del país de destino, nombre y dirección del vendedor , nombre y dirección del consignatario, descripción detallada del mercancía, cantidades peso y modalidades del embarque, precio de la mercancía, especificando el tipo de moneda y señalando su equivalente en moneda nacional (sin incluir IVA), tipo de divisas, condiciones de venta, lugar y fecha de expedición.

2.4.6 Documentos exigidos según el lugar de destino:

Aquí encontramos el certificado de origen, explicado a continuación:

✓ **Certificado de origen:**

Este es un documento que acredita el origen y procedencia de las mercancías, basado en las normas de origen establecidas en los diferentes esquemas.

2.4.7 Documentos exigidos según el tipo de producto:

Los documentos exigidos según el tipo de producto que se importa o exporta son los siguientes:

✓ **Registro sanitario:**

Documento obligatorio para los productos objeto de algún grado de elaboración que están destinados al consumo humano, como alimentos procesados, bebidas, medicamentos y cosméticos.

✓ **Certificado fitosanitario:**

Documento requerido para las exportaciones de productos de origen vegetal, el cual es exigido tanto en las aduanas del país exportador como en las aduanas del país importador

✓ **Certificado Zoo-Sanitario:**

Documento necesario para la exportación de animales vivos y de productos y subproductos de origen animal

2.4.8 Póliza de importación

En el caso de las importaciones, es la póliza de importación es el documento que legaliza el ingreso de las mercaderías al país, la cual debe ser extendida y firmada por el tramitador de aduanas.

El importador debe habilitar un archivo donde lleve el control de todas sus pólizas de importación en caso necesite enviar mercadería a su proveedor (por reparación o cambio) o bien si los representantes de la SAT visitan la empresa para realizar una auditoría.

En la actualidad se utiliza únicamente la Declaración Única Aduanera (DUA-GT) para realizar importaciones, la cual se explicará más adelante.

2.4.9 Documentación y asistencia aduanera

Entre la documentación y asistencia aduanera se encuentran varias herramientas de utilidad como las que se mencionan a continuación.

✓ Guías de usuario

Estos son los formatos que existen para que el contribuyente conozca los procedimientos a seguir en los diferentes casos que se puedan presentar, para que todo esté en orden ante la SAT y la Aduana al momento de entregar los documentos correspondientes.

Las guías que brinda la SAT con los siguientes:

- Egreso de mercancía con declaración simplificada provisional y complementaria.
- Consulta de actividades y operaciones permitidas.
- Registro de Admisión Temporal de Equipos de Carga ATC.
- Registro de arribo o salida del medio de transporte.
- Consulta del registro de arribo o salida del medio de transporte.
- Transmisión de la solicitud del manifiesto generado en aduanas y su consulta.
- Transmisión y Consulta de Carta de Corrección Electrónica.
- Retención, liberación y consulta de carga.
- Envío del formulario 0901 a la SAT.
- Obtención de acceso a BANCASAT.

- Transmisión de solicitudes de ampliación de plazo de operaciones permitidas.
- Codificación de Documentos Digitalizados, Electrónicos y de Validación.
- Transmisión de Manifiesto de Desconsolidador con Datos Master.
- Registro y Consulta de Documentos Digitalizados (Aduana sin papeles).
- Instructivo para despacho de mercancías con Docs. Digitalizados (Aduana sin Papeles).

✓ **Manuales**

Al igual que las guías de usuario, los manuales contienen procedimientos a seguir para las diferentes actividades que tanto el importador como el exportador necesiten realizar. La SAT presenta los siguientes manuales a seguir:

- Asignación de usuario colaborador.
- Consulta de Asistentes.
- Consulta de los Asistentes o Empleados de Agentes Aduaneros.
- Registro de Conductores de Transportistas.
- Solicitud y Consulta de Asistentes de los Auxiliares de la Función Pública.
- Aplicación de Gestor de Salidas.
- Corrección a Resolución.
- Registro direcciones adicionales padrón de importadores.

- Justificación de Faltantes y Sobrantes.
- Transmisión de rectificación de manifiesto de carga CI/CS.
- Solicitud Franquicia SAQB'E.
- Tránsito Aduanero.
- Flujo de solicitud de justificación de faltantes y sobrantes de mercancías.
- Reporte Externo y su Consulta.
- Transmisión e-DTI. (Declaración de Tránsito Terrestre Internacional)
- Registrar respuesta electrónica.

2.4.10 Derechos aduaneros e impuestos arancelarios

El derecho aduanero es una rama del Derecho Fiscal, que se encarga de regular el tráfico de mercancías, ya sea de importación y exportación, además de imponer sanciones a los particulares que incurran en infracciones hacia estas regulaciones.

Los impuestos arancelarios son los tributos que se aplican a todos los bienes que son objeto de importación y de exportación. El más frecuente es el impuesto de que cobra sobre las importaciones, mientras los aranceles sobre las exportaciones son menos comunes.

Los derechos arancelarios de importación (DAI) se calculan de la siguiente manera:

FÓRMULA:

$$\text{Monto DAI} = (\text{VA} \times \text{TC}) \times \% \text{DAI}$$

En donde VA es el valor en aduana y TC es el tipo de cambio.

2.5 Medios de transporte para importar y exportar

A continuación, se detallan las distintas vías por las que puede darse una importación y/o exportación:

2.5.1 Vía aérea

Este medio de transporte es el más rápido y su costo puede ser bastante razonable cuando se trata de paquetes pequeños de peso liviano. Este medio se recomienda cuando se trata de productos perecederos cuyos volúmenes son relativamente pequeños y no amerita su manejo en un contenedor completo. Toda carga que viene al país vía aérea ingresa por medio de Combex (Entidad de servicio, manejo y custodio de la mercadería que se importa y exporta a nivel mundial). Esta es la aduana de ingreso donde se deberá realizar los trámites correspondientes al pago de los impuestos.

Las líneas aéreas poseen una serie de restricciones para manejar cierto tipo de productos, por ejemplo, productos inflamables, medicamentos, explosivos, etc. Cuando se está planificando la logística para la importación de determinados productos es importante contactarse con varias líneas aéreas y conocer sus requerimientos y limitaciones.

2.5.2 Vía marítima

Este tipo de transporte se utiliza normalmente cuando se manejan productos no perecederos, que no sean urgentes o bien que sean demasiados pesados o muy voluminosos. Los contenedores completos se manejan por esta vía.

Cuando se trata de embarques que no ameritan un contenedor completo la carga se puede consolidar; es decir, se contratan los servicios de una empresa consolidadora de carga, ellos a su vez llenan los contenedores manejando carga de varias empresas, a esto se le llama consolidar.

En cuanto el contenedor haya sido trasladado a la aduana deberá iniciarse los trámites para el clareo de la mercadería (retirar la mercadería de la aduana) ya que de lo contrario ésta será trasladada a una Almacenadora donde se incurrirán en gastos de almacenaje los cuales son acumulados diariamente.

2.5.3 Vía terrestre

Es muy usual utilizar esta vía cuando se trata de mercadería importada de México o un país centroamericano. Su costo es relativamente bajo y el tiempo de tránsito puede tomar de 1 semana a 15 días dependiendo del país que se trate. También se puede manejar carga consolidada como en el transporte por vía marítima o bien si el volumen es mayor se maneja contenedor completo.

Actualmente se tiene la ventaja que existe transporte refrigerado para mover carga vía terrestre lo cual puede bajar los costos cuando vamos a importar productos perecederos.

Es importante proporcionar toda la documentación que solicita la empresa de transporte y de ser posible tener contacto con un agente de aduana en las diferentes fronteras por donde la mercadería tendrá que atravesar debido a que

pueden surgir algunos inconvenientes, por ello es necesario que un representante pueda velar por los intereses de la empresa.

2.6 Clasificación arancelaria

Esta expresión tiene fundamentalmente dos significados, primero, como denominación de un sistema de clasificación de mercancías objeto de comercio internacional y el segundo, para designar al código utilizado en una operación de importación o de exportación mediante el que las autoridades asignan y los usuarios conocen los impuestos, derechos, regulaciones no arancelarias, etc.

2.7 Sistema arancelario centroamericano

“El Arancel Centroamericano de Importación, que figura como Anexo "A" del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, es el instrumento que contiene la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías que sean susceptibles de ser importadas al territorio de los Estados Contratantes, así como los derechos arancelarios a la importación y las normas que regulan la ejecución de sus disposiciones.” (1:17)

2.7.1 Valoración, clasificación y origen de la mercancía

A continuación se detalla cómo se establece la valoración, clasificación y origen de la mercancía.

✓ Valoración de la mercancía

Para la determinación del valor de las mercancías en aduana, se aceptaran los descuentos o rebajas de precios que otorga el vendedor al comprador, siempre que los mismos sean comprobables, cuantificables, no correspondan a transacciones anteriores.

La Declaración del Valor será firmada bajo Fe de juramento únicamente por el importador cuando se trate de personas naturales, o por quien ostente la representación legal cuando se trate de personas jurídicas. Quién la firme será responsable de la exactitud de los datos que se consignan en la misma, de la autenticidad de los documentos que la respaldan, de suministrar cualquier información y documentación necesaria para verificar la correcta declaración y determinación del valor en aduana.

La presentación y la validación de la Declaración del Valor, podrá efectuarse por medios electrónicos, magnéticos, magnéticos-ópticos, ópticos o por cualquier otro que el Servicio Aduanero establezca.

No será obligatoria la presentación de la Declaración del Valor, cuando se trate de importaciones realizadas por el Estado, las municipalidades, las importaciones realizadas por organismos o entidades internacionales que están exentos del pago de derechos e impuestos importaciones con fines no comerciales, importaciones comerciales cuyo valor de transacción no exceda de un mil pesos centroamericanos, siempre que no se trate de importaciones e envíos fraccionados y otros que determine el Servicio Aduanero.

Los servicios aduaneros, deberán constituir una base de datos de valor, que contenga información de precios actualizados, a efecto de llevar a cabo investigaciones sobre los valores declarados por las mercancías, para lo cual, podrán solicitar a los importadores, auxiliares de la función pública y demás operadores del comercio exterior, información relativa al valor de las mercancías importadas.

Cuando la autoridad aduanera tenga motivos para dudar de la veracidad o exactitud de los datos o documentos presentados, podrá pedir la importadora que proporcione una explicación complementaria, así como documentos u otras

pruebas que demuestren que el valor declarado representa la cantidad total efectivamente pagada o por pagar por las mercancías importadas.

✓ **Clasificación y origen de la mercancía**

Existe una amplia clasificación de mercancías para ser importadas, la misma se encuentra especificada de manera científica dentro del Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) a través de cada una de las secciones por la que está compuesta.

El Sistema Arancelario Centroamericano maneja una nomenclatura basada en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, que vino a conciliar las necesidades que debe satisfacer en cuestiones de comercio una nomenclatura.

Se puede mencionar por ejemplo con los animales vivos, que están en los capítulos 1 ó 2 respectivamente en el Sistema Arancelario Centroamericano, ahora bien, al mismo tiempo, estos productos con preparación diferente, estarían en el capítulo 16, como preparación de carne.

CAPÍTULO III

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Contador Público y Auditor tiene una importante participación en la elaboración de un manual de procedimientos, ya que su profesión exige ser metódico y organizado en las labores que realiza y evalúa; en este capítulo se desarrollará este tema a detalle seguido de un caso práctico.

3.1 Definición del contador público y auditor

La importancia del Contador Público y Auditor radica en su función asesora que bien aprovechada es una herramienta indispensable en la organización y en la administración moderna.

“En Guatemala, la profesión de contador público y auditor nació con la creación de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según el Decreto número 19-72 emitido durante la administración del General Jorge Ubico, el 25 de mayo de 1937 y aprobado por el Decreto número 22-70 de la Asamblea Legislativa.

Retrocediendo a la época colonial, se establece que la Contaduría Pública ya era ejercida por el reino español, para fiscalizar a los administradores de sus colonias. Se sabe que estos fiscalizadores auditaban el manejo de fondos por parte de don Pedro de Alvarado y le instruyeron un proceso de cuentas que se ventiló en España, ya que se le acusaba de no haber remitido el quinto de oro que obtuvo de los indios, el cual correspondía a la corona.” (9:37)

Actualmente el Contador Público y Auditor debe comportarse con responsabilidad moral, buen tino, rectitud y discreción para que todas las personas que utilicen sus servicios o estén vinculadas a él, tengan la seguridad

de la seriedad que revisten sus dictámenes e informes. El Contador Público y Auditor es un profesional que cuenta con una alta responsabilidad moral e intelectual y capacidad investigadora, analítica e interpretativa.

3.1.1 Cualidades personales del Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor debe poseer cualidades y preparación personal diferente a otras profesiones universitarias, tales como idealismo, cultura, capacidad dirigente, personalidad, carácter, capacidad y agilidad mental, experiencia y estudios, capacidad constructiva, dominio de los procedimientos y prácticas modernas de auditoría, conocimiento completo de las operaciones prácticas de la contabilidad, estudio de los procedimientos contables gubernamentales, capacidad para instalar sistemas contables y sistemas de trabajo en la oficina, estudio de la legislación mercantil, conocimiento sólido de organización y operaciones comerciales, amplios conocimientos financieros y conocimiento satisfactorio de los principios de economía.

Una de las cualidades más importantes del Contador Público y Auditor es la independencia mental, ya que las decisiones que generalmente asume son determinantes y dan origen a varias situaciones. Los juicios del auditor deben estar fundamentados en pruebas documentales y registros de contabilidad, pues de lo contrario incurre en quebrantamiento a las normas de ética y su integridad profesional.

3.1.2 Formación técnica del Contador Público y Auditor

La formación surge de acuerdo a las necesidades de cada individuo que trata de obtener un título universitario. El Contador Público y Auditor es la secuencia de los conocimientos que se van adquiriendo escalonadamente; existen múltiples

factores que contribuyen a su formación como, por ejemplo: vocación y orientación.

El Contador Público y Auditor basa su personalidad intelectual en relación al elemento del trabajo, esto implica una preparación académica que comprende conocimientos de contabilidad, matemática, economía y ciencias afines.

La preparación del Contador Público y Auditor lo obtiene de instituciones de estudios superiores, donde recibe una instrucción sistemática sobre principios y prácticas de contabilidad, legislación mercantil y tributaria, elaboración de presupuestos, métodos de análisis de estados financieros, estadística, sistemas de costos y valuación de inventarios, resolución de problemas financieros y todo lo relacionado con la práctica de auditoría. La preparación del Contador Público y Auditor no se limita solamente a lo anterior, también deberá estar actualizado de los cambios y avances de la profesión y de los acontecimientos económicos.

3.2 Definición de manual de procedimientos

“Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas; ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.” (12:7)

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En este documento se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

3.2.1 Funcionalidad de un manual de procedimientos

Contar con un manual de procedimientos dentro de cualquier empresa permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada uno, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema e interviene en la consulta de todo el personal.

“Contribuye a emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otras funciones para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente y así uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo” (10:48)

De la misma manera ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades construyendo una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.3 Fases de elaboración de un manual de procedimientos

Las fases en las que se divide la elaboración de un manual de procedimientos son las siguientes:

3.3.1 Planificación

En esta etapa se determinan los pasos a seguir que se llevarán a cabo en la realización del manual de procedimientos, esto se logra a través de realizar entrevistas, cuestionarios y recopilar información ya archivada por los encargados de la empresa.

Todo esto con el objetivo de obtener toda la información posible, tanto de fuentes internas como externas, para tener el material suficiente que respalde el manual.

3.3.2 Análisis

En esta etapa se procede a estudiar y evaluar la información recopilada para prepararse a la redacción adecuada del manual tomando en cuenta las necesidades de la empresa.

3.3.3 Elaboración

En esta fase se procede a elaborar propiamente el manual de procedimientos, estableciendo los componentes que tendrá de acuerdo a las necesidades y características de la empresa.

4.1.1 ORGANIGRAMA DE LA AGENCIA DE ADUANA M&R IMPORT

Debido a que este manual está dirigido al Área de Importaciones y Exportaciones el enfoque va dirigido a las funciones de los involucrados que laboran dentro de esta unidad.

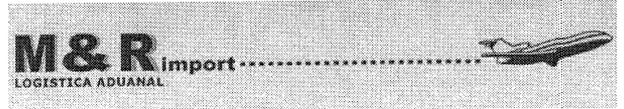
La organización de la agencia de aduana se encuentra de la siguiente manera, tomando en cuenta que el propietario pertenece al más alto rango y el resto de la misma depende de él.

FIGURA NO. 1



Fuente: con base en la información brindada por el Gerente General.

4.2 Carta de solicitud de los servicios profesionales



9 de enero de 2017

Licenciada

María Estela Miranda

Miranda & Asociados

Ciudad de Guatemala

Estimado Licda. Miranda

Hemos obtenido información sobre la excelente reputación profesional de su firma, por lo que nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar sus servicios profesionales en la realización de un manual de procedimientos para la agencia aduanal M&R IMPORT, específicamente en el área de importaciones y exportaciones.

Por tal motivo agradeceríamos nos puedan enviar su propuesta de servicios profesionales, para determinar las condiciones de trabajo y los honorarios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border. The signature appears to be 'MM' or similar initials.

Sr. Marvin Miranda

Gerente General (Propietario)

M&R Import

4.3 Carta de propuesta de servicios profesionales



12 de enero de 2017

Señor Marvin Miranda
Gerente General
M&R Import
Ciudad de Guatemala

Estimado Señor Miranda

En atención a su amable solicitud, a continuación, tenemos el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, que consiste en la elaboración de un manual de procedimientos que contenga las instrucciones pertinentes que debe utilizar la agencia aduanal M&R Import, para la correcta gestión de sus operaciones diarias relacionadas con la importación y exportación.

Para una mejor comprensión de esta propuesta, se han dividido los diferentes aspectos e información que consideramos de interés para usted.

I. El enfoque de nuestro trabajo

El enfoque que utilizaremos en nuestro trabajo parte de la premisa que, para evaluar los procedimientos, es fundamental conocer las operaciones de la

entidad, los objetivos y su entorno, ya que de lo contrario no tendríamos elementos de juicio necesarios para estar en posición de recomendar procesos necesarios para la correcta gestión de sus actividades tanto de importación como exportación.

II. Alcance del trabajo

Nuestros servicios profesionales incluyen el diseño de un manual de procedimientos que tenga como principal objetivo el servir de instrumento a los empleados para realizar su trabajo de una manera adecuada a fin de lograr un ambiente de control adecuado que le permita el logro de sus objetivos.

III. Visitas a realizar

Nuestro trabajo lo llevaremos a cabo en visitas semanales que serán coordinadas con ustedes para cada una de las fases.

IV. Resultado del trabajo

Al concluir nuestro trabajo estaremos entregando lo siguiente:

- Manual de procedimientos para importaciones y exportaciones en una agencia aduanal.

V. Honorarios

Nuestros honorarios son determinados con base al tiempo necesario para desarrollar el trabajo y la categoría del personal asignado al mismo, por lo que hemos estimado los honorarios profesionales por un monto de treinta y dos mil quetzales (Q32,000.00) incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuya forma de pago será un anticipo de 60% al iniciar el trabajo y 40% restante al entregar el manual correspondiente.

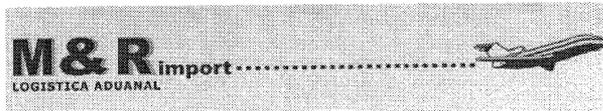
Al agradecer la oportunidad de presentar nuestra propuesta de servicios, nos permitimos manifestarle que ha sido preparada exclusivamente para la agencia aduanal M&R Import, por lo que la misma es de carácter confidencial.

Atentamente,



Licda. María Estela Miranda
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 201005

4.4 Carta de aceptación del cliente



23 de enero de 2017

Licenciada

María Estela Miranda

Miranda & Asociados

Ciudad de Guatemala

Estimada Licda. Miranda

De acuerdo a la reunión de Junta Directiva celebrada el 20 de enero de 2017, se consignó en punto de acta la propuesta presentada por su firma, dando como resultado por unanimidad, la propuesta presentada con fecha 12 de enero de 2017, para que en los próximos días usted se ponga en contacto con nuestro personal para proceder con el trabajo solicitado.

De igual manera le agradezco desde ya mantenerme informado sobre los avances en la elaboración del mismo, así como el apoyo que puedan necesitar.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to be 'M. Miranda'.

Sr. Marvin Miranda

Gerente General (Propietario)

M&R Import

4.5 Fase de elaboración y/o planificación

En esta fase se establecen las acciones que se llevarán a cabo durante el trabajo y su calendarización, así como los objetivos que se pretenden alcanzar y los recursos que se utilizarán, tanto humanos como materiales.

4.5.1 Planificación del trabajo

El objetivo primordial de realizar una planificación de trabajo es conocer las funciones que realiza la agencia para obtener conocimiento y comprensión general de la entidad y planificar el trabajo, así como el detalle de los honorarios a cobrar para lograr la eficiencia de las operaciones en los procesos.

Propuesta Económica

Descripción	Auditor Junior	Auditor Senior	Socio Director
Sueldo mensual	Q 5,500.00	Q 9,000.00	Q 31,200.00
Horas al mes	Q 175.00	Q 175.00	Q 175.00
Costo por hora	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
Gastos administrativos	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
Utilidad	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
Precio por hora	Q 90.00	Q 186.00	Q 5,250.00

Honorarios a cobrar

Descripción	Auditor Junior	Auditor Senior	Socio Director	Total
Total de horas	33	15	5	53
Costo por hora	Q 90.00	Q 186.00	Q 5,250.00	
Total en Quetzales (Q)	Q 2,970.00	Q 2,780.00	Q 26,250.00	Q32,000.00

A continuación, se establecen las actividades a realizar durante el trabajo previo a elaborar el manual de procedimientos acordado.



Elaboró:	JJVM	Fecha:	05/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	05/02/2017

**M&R IMPORT, S.A.
Índice papeles de trabajo**

Nombre de cédula	Papel de trabajo	No. de página
Programa General	A 1/3 - A 3/3	60-62
Cuestionario Área de importaciones y exportaciones	A1 1/3 - A1 3/3	64-66
Entrevistas al área de importaciones y exportaciones	A2 1/4 - A2 4/4	67-70
Evaluación marco legislativo	A3	71
Saldos pendientes de cobro	A4	72

3.4 Componentes principales del manual de procedimientos

El contenido de los manuales de procedimientos es diferente en cada organización, varía según su ámbito de aplicación y su alcance, no obstante, se recomienda adoptar, en su caso, el modelo siguiente:

- Presentación.
- Objetivo general.
- Identificación e integración de procesos.
- Relación de procesos y procedimientos.
- Descripción de los procedimientos.
- Registro de ediciones.
- Distribución.
- Validación.
- Simbología.

3.4.1 Presentación

Deberá contener una explicación del documento, cuáles son sus propósitos y a quienes se dirigen, así como su ámbito de aplicación. Es conveniente que se resalte la importancia del manual, a través de un mensaje de la autoridad de mayor rango de la institución, así como hacer notar el papel que debe desempeñar los servidores públicos en la aplicación del mismo.

3.4.2 Objetivo general

Se recomienda iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo que implique inherentemente alguna medición, por ejemplo:

incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, abatir, etc. y especificar con claridad qué se pretende con la integración del manual de procedimientos, así como las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado.

3.4.3 Identificación e integración de procesos

En este apartado se representarán de manera gráfica y en forma general, los procesos clave identificados que formarán parte del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada uno de ellos.

3.4.4 Relación de procesos y procedimientos

“Un proceso es un conjunto de actividades o eventos, coordinados u organizados, que se realizan o suceden alternativa o simultáneamente bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.” (10:34)

Una vez identificados los procesos, se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos, los cuales deberán ser documentados como último paso en el manual de procedimientos.

3.4.5 Descripción de los procedimientos

Los procedimientos constituyen la parte medular del manual y debe contener los siguientes aspectos: nombre del procedimiento, objetivos, alcance, referencias, responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, interacción con otros procedimientos, políticas, desarrollo, diagramación, formatos e instructivos.

3.4.6 Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

3.4.7 Distribución

En este apartado se deberán enlistar las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas.

Es recomendable que el servidor público que coordina los trabajos de integración del manual, sea el poseedor del documento original en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión) y que el número de copias controladas y unidades administrativas destinatarias sean definidas atendiendo a su participación en los procedimientos documentados.

Esta acción permite evitar que el manual de procedimientos sea alterado o modificado por alguna instancia no autorizada para tal efecto o bien que circulen diversas versiones del manual que provoquen confusión.

3.4.8 Validación

Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades del área que corresponda, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos.

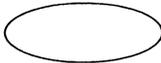
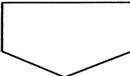
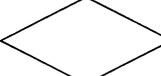
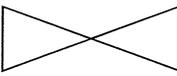
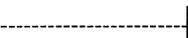
Cabe señalar que los manuales de procedimientos de las dependencias deberán ser validados por los titulares de las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y por los jefes inmediatos superiores.

3.4.9 Simbología del flujograma

“La simbología se entiende como la representación gráfica de los procedimientos establecidos; para ello, se elaborará un diagrama que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento. Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.” (10:67)

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos ANSI (American National Standard Institute), los cuales tienen la representación siguiente:

A continuación, la simbología utilizada en los flujogramas:

	<p>Inicio/Final de un procedimiento: Cuando se empieza un procedimiento se coloca INICIO y cuando se concluye se coloca FIN.</p>
	<p>Conector de página: Se utiliza para señalar que una página proviene de la página anterior.</p>
	<p>Archivo temporal: Se emplea cuando un documento se utilizará por tiempo indefinido para después utilizarlo en otra actividad.</p>
	<p>Conector de procedimientos: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros.</p>
	<p>Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución.</p>
	<p>Destrucción de documentos: Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.</p>
	<p>Formato impreso: Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc., y se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato.</p>
	<p>Formato no impreso: Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son iguales.</p>
	<p>Inspección: El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad.</p>
	<p>Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área.</p>
	<p>Línea de guiones: Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada.</p>

3.5 Fuentes de información

Entre las fuentes de información más comunes para conformar un manual de procedimientos están:

- Referencia de las instituciones.
- Áreas de trabajo.
- Documentos.
- Personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación.

Se estudian en general las cartas de organización y organigramas del área, se hace el estudio y localización de los objetivos, el estudio de los trabajos de organización efectuados con anterioridad (en su caso), el estudio de los sistemas y procedimientos, y las ventajas y desventajas en el método que se deberá utilizar.

Recaudar la información para la creación de un manual de procedimientos consiste en recabar documentos y datos en general, los que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan diseñar los procedimientos tal y como operan en el momento, para que después se propongan los ajustes que se consideren convenientes.

Se recomienda que antes de la recopilación de información, se realice un análisis que consiste en:

- Estudio preliminar de las unidades administrativas para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área.

- Formulación del inventario de procedimientos, (integración de un listado que contenga nombre, objetivo de los procedimientos y la unidad o unidades responsables de su ejecución y control).

3.5.1 Métodos para el levantamiento de la información

Dentro de los métodos para el levantamiento de la información están las siguientes:

- Investigación documental.
- Encuesta.
- Observación directa.

En el ámbito institucional se localizan tres fuentes principales sobre procedimientos ya establecidos o por implantarse:

- Los archivos de la institución
- Los funcionarios o empleados
- Las áreas de trabajo

3.6 Ventajas de contar con procedimientos establecidos en un manual

Los procedimientos documentados y agrupados en el manual permiten tener ciertas ventajas, dentro de las cuales podemos mencionar:

- Disminuir la improvisación y los errores.
- Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización.
- Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de los servicios públicos.

- Ser documentos de consulta.
- Vincular la realidad con los procesos documentos.
- Empezar acciones de mejora.

3.7 La participación del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos

El Contador Público y Auditor, es un profesional altamente capacitado gracias a los estudios y experiencia que ha adquirido debido a los múltiples aspectos en los cuales se ha especializado, tales como brindar asesoría, evaluaciones varias, consultoría entre otras; así mismo es especialista en revisar y analizar los controles internos en las empresas, por lo que cuenta con un alto compromiso y responsabilidad para cumplir con su trabajo de una manera eficiente y confiable.

Los auditores realizan importantes aportaciones y conclusiones a través de su trabajo y sobre lo que revisan, por lo cual sería de gran ayuda su colaboración en la elaboración de un manual de procedimientos, en este caso para una agencia aduanal, ya que en los últimos años las normas y procedimientos para realizar actividades de importación y exportación se han modificado de manera significativa y es necesario la realización de un manual que ayude tanto a los propietarios de las agencias aduanales así como a las personas que laboran día a día en este tipo de operaciones para llevar a cabo un trabajo con excelencia, evitando también incurrir en infracciones legales y/o tributarias que puedan afectar el curso normal de la empresa.

CAPÍTULO IV

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN
UNA AGENCIA ADUANAL**

(CASO PRÁCTICO)

El presente capítulo presenta el caso práctico de la investigación, el cual consiste en realizar una evaluación de los procesos actuales de importación y exportación de una agencia aduanal, con el objetivo de presentar el diseño de un manual de procedimientos que incluya los lineamientos adecuados para realizar dichas actividades dentro de la agencia.

4.1 Antecedentes de la agencia aduanal

La agencia aduanal M&R Import nació en el año 1,998 con el fin de crear soluciones a diversos tipos de mercados comprendidos por diversas empresas que se ven en la necesidad de ingresar mercadería al país o bien, sacarla del mismo.

Los servicios de la empresa están orientados a todas las áreas de comercio exterior, compras internacionales, departamentos de exportación e importación, en alianza con empresas 100% confiables y con un estándar de calidad comprobado.

En la actualidad cuenta con servicio de logística en las distintas aduanas del país, tales como marítimas en el Pacífico: Puerto Quetzal, y Atlántico: Santo Tomás de Castilla, fronteras para carga terrestre de México, El Salvador, Honduras y Nicaragua, así como el manejo de carga ingresada vía aérea confiscada al COMBEX Express Aéreo, Guatemala.

M&R Import afronta los desafíos para mejorar su oferta de servicios y responder así a la confianza depositada en la organización por sus múltiples clientes. Paralelo a esto, impulsa de modo muy significativo su papel de consultor para apoyar a los clientes en todos sus procesos de negocio.

Las soluciones integrales implementadas en M&R Import para los clientes, consolidan una nueva fuerza en la estrategia de las empresas ante la nueva economía, ayudándolas a optimizar la relación con sus clientes, preparándose para responder a todas las necesidades que puedan surgir en la mente de sus clientes.

Las oficinas centrales de la empresa se encuentran ubicadas en 7ma. Avenida 8-56 Zona 1, Edificio El Centro 11-03. A su vez cuenta con dependencias propias localizadas en las distintas aduanas donde se presta el servicio de acompañamiento y finalización del proceso de logística, tales aduanas son: Express Aéreo, Puerto Quetzal, Puerto Santo Tomás de Castilla, Aduana Central Guatemala, Aduana Tecún Umán, Aduana Pedro de Alvarado, Aduana Valle Nuevo, Aduana San Cristóbal, Aduana Agua Caliente, Aduana Melchor de Mencos.

Así mismo, debido a que la empresa ha crecido en los últimos años, el propietario de la agencia considera que es conveniente que sus empleados cuenten con un documento formal que contenga todas las instrucciones pertinentes para poder realizar su trabajo de manera eficaz y que puedan mantenerse siempre a la vanguardia apegándose a las actualizaciones que van surgiendo dentro del país, así como fuera de éste.



P.T.		A 1/3	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	26/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	27/01/2017

Programa general del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos para una agencia de aduana

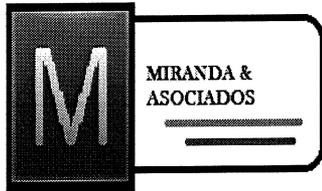
Responsable: José Julián Vásquez Morales (JJVM)

Aprobó: María Estela Miranda Fuentes (MEMF)

Tiempo total a ocupar: 53 horas

Fecha de inicio: 26/01/2017

DESCRIPCIÓN	Tiempo empleado	Realizado por
OBJETIVO:		
<p>Existencia física: que los documentos que amparan las importaciones y exportaciones de dicho período estén debidamente archivados.</p> <p>Autenticidad de los documentos: verificar que todos los formularios y permisos que conlleve cada importación y exportación hayan sido aprobados por la autoridad competente (SAT, MAGA, Ministerio De Ambientes, Ministerio de Salud según corresponda).</p> <p>Autenticidad de los programas digitales: Comprobar que el Departamento de Informática se encargue de que los operadores siempre tengan accesibilidad a los programas necesarios para la emisión de formularios y otros archivos que deban ser realizados en línea.</p> <p>Efectividad de cobro: en el caso de que existan clientes que tengan alguna deuda con la empresa, verificar la manera en la que están procediendo actualmente para hacer efectivo el pago.</p>		
PROCEDIMIENTO:		
1. Conocer el proceso que actualmente cada agente aduanero lleva a cabo en las operaciones relacionadas con la importación y exportación y verificar lo siguiente:		
1.1 Comprobar que cada caso ya sea de importación o exportación, cuente con la documentación completa según sea el caso.	10 HORAS	JJVM
1.2 Verificar que cada documentación cuente con una copia de la factura que en su momento se emitió para cobrar dicho servicio	4 HORAS	JJVM
1.3 Comprobar que cada caso cuente con la carta o documento en donde se plasme el acuerdo mutuo del cliente y el agente aduanero en la prestación de los servicios.	4 HORAS	JJVM
1.4 Verificar si existe algún caso el cual no haya sido cancelado en su totalidad por parte del cliente y el seguimiento que éste tenga actualmente por parte de la agencia aduanal.	4 HORAS	JJVM



P.T.		A 2/3	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	26/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	27/01/2017

Programa general del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos para una agencia de aduana

Responsable: José Julián Vásquez Morales (JJVM)

Aprobó: María Estela Miranda Fuentes (MEMF)

Tiempo total a ocupar: 53 horas

Fecha de inicio: 26/01/2017

DESCRIPCIÓN	Tiempo empleado	Realizado por
2. Verificar los programas digitales que manejan y comprobar lo siguiente:		
2.1 Comprobar cuáles son los programas digitales que actualmente utilizan para elaborar sus documentos tales como los formularios entre otros.	3 HORAS	JJVM
2.2 Verificar que los programas estén debidamente autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y/o la autoridad pertinente.	3 HORAS	JJVM
2.3 Solicitar al Departamento de Informática el listado de las personas que tienen acceso a los distintos programas que puedan manejar así como las restricciones.	3 HORAS	JJVM
3. Pedir una muestra de los formularios que actualmente utilizan para realizar los trámites aduanales tanto de importación como de exportación verificando lo siguiente:		
3.1 Verificar que cada caso revisado en los expedientes de importaciones y exportaciones cuenten con la documentación completa.	10 HORAS	JJVM
4. Solicitar el listado de las leyes que actualmente toman como base para laborar y verificar las actualizaciones que han sufrido a lo largo del tiempo.		
4.1 Verificar con el Gerente de Operaciones si cuenta con un listado de las leyes y reglamentos a los cuales deben apegarse al momento de realizar los trámites para importaciones y exportaciones.	4 HORAS	JJVM



P.T.		A 3/3	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	26/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	27/01/2017

Programa general del Contador Público y Auditor en la elaboración de un manual de procedimientos para una agencia de aduana

Responsable: José Julián Vásquez Morales (JJVM)

Aprobó: María Estela Miranda Fuentes (MEMF)

Tiempo total a ocupar: 53 horas

Fecha de inicio: 26/01/2017

DESCRIPCIÓN	Tiempo empleado	Realizado por
5. Verificar si existe un listado de clientes morosos y evaluar lo siguiente:		
5.1 Consultar con el Gerente de Contabilidad si cuenta con algún contro o listado de los clientes que aún no hayan cancelado en su totalidad lo que se les cobró por el servicio brindado.	4 HORAS	JJVM
5.2 Existe algún reporte que lleven para verificar cuáles son los montos que ingresan y egresan por algún periodo determinado y así poder conocer la situación financiera de la agencia aduanal.	4 HORAS	JJVM

ELABORÓ: José Julián Vásquez Morales

FECHA: 26/01/2017

APROBÓ: Licda. María Estela Miranda Fuentes

FECHA: 27/01/2017

4.6 Recolección de información

La actividad a la que se dedica esta agencia de aduana es encargarse de realizar los trámites necesarios para exportar e importar mercadería diversa, beneficiando la movilización y comercialización de los productos de las diferentes industrias existentes. La agencia de aduana cuenta ya con varios años de experiencia en el mercado, lo que la hace automáticamente una empresa confiable y sólida capaz de establecerse al lado de la competencia en Guatemala.

La organización de la agencia de aduana se encuentra de la siguiente manera, tomando en cuenta que el propietario pertenece al más alto rango y el resto de la misma depende de él.

4.7 Fase de revisión

Acá se determinará la situación real de la agencia de aduana a través del análisis de la información obtenida a través de la recopilación de los datos proporcionados por los empleados de la agencia por medio de encuestas y de observación directa en el área de trabajo.



P.T.		A1 1/3	
Elaboró	JJVM	Fecha:	28/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	30/01/2017

Cuestionario a personal del área de importaciones y exportaciones

Nombre del entrevistado: Marvin Miranda Soto

Puesto: Gerente General

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA DEL AUDITADO		
		SÍ	NO	COMENTARIO
1	¿Actualmente cuenta con un manual de procedimientos para realizar las actividades de importación y exportación dentro de la agencia?		X	No existe tal documento, hasta el momento se basan en la experiencia anterior para operar.
2	Cuando hay un empleado nuevo, ¿cómo le enseñan los procesos que actualmente llevan a cabo en sus operaciones?		X	Siempre se le capacita de manera oral, debido a que no hay instrucciones por escrito.
3	¿Asisten a capacitaciones impartidas por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) acerca de temas que están relacionados con la importación y exportación?	X		
4	¿Cuentan con los permisos necesarios para poder laborar como agentes aduanales?	X		
5	¿El Gerente es la única persona con autoridad para tomar decisiones en situaciones que así lo requieran o hay más personas dentro de la agencia que también cuentan con dicha potestad en el área de operaciones (importación/exportación)?	X		
6	¿Cuentan con políticas de crédito al momento de trabajar con sus clientes?		X	No hay políticas, trabajamos con pagos a plazo contra trabajo realizado.
7	¿Tienen un sistema que lleve el registro del pago de todos los clientes, para que en el caso de que alguno deje de cancelar, se pueda tener el control de los saldos para evitar saldos morosos?	X		Este control lo lleva el departamento de Contabilidad.
8	¿Realizan su trabajo en base a legislación guatemalteca relacionada con el tema aduanal?	X		



P.T.		A1 2/3	
Elaboró	JJVM	Fecha:	28/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	30/01/2017

Cuestionario a personal del área de importaciones y exportaciones

Nombre del entrevistado: Marvin Miranda Soto

Puesto: Gerente General

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA DEL AUDITADO		
		SÍ	NO	COMENTARIO
9	¿Conocen todos los formularios que la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) emite para realizar todo tipo de gestión aduanera?	X		
10	¿Mantienen una comunicación adecuada e inmediata con los operarios que laboran en las diferentes aduanas dentro del país en el caso de que surja algún cambio indicado por el Sistema Aduanero?		X	Sí mantenemos comunicación, pero no siempre es inmediata debido a la distancia y tiempo.
11	¿Se elabora algún reporte sobre las importaciones y exportaciones realizadas en determinado lapso de tiempo y de ser así, con qué periodicidad los elaboran?		X	
12	¿Todos los empleados involucrados en las operaciones de importación y exportación tienen acceso a los programas establecidos por la SAT para generar formularios, DUA y pólizas diversas?		X	Los únicos que cuentan con estos accesos son los que se encuentran dentro de la oficina en la ciudad capital.
13	¿Tienen algún registro en donde lleven el control de los gastos que vayan surgiendo adicionales a los trámites de importación y exportación, tales como parqueo, marchamos, demoras entre otros?		X	
14	¿Manejan alguna política para cobranza en el caso de que algún cliente tarde en cancelarles el servicio prestado?		X	Por el momento no se cuenta con alguna política más que recordatorios vía telefónica.



P.T.		A1 3/3	
Elaboró	JJVM	Fecha:	28/01/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	30/01/2017

Cuestionario a personal del área de importaciones y exportaciones

Nombre del entrevistado: Marvin Miranda Soto

Puesto: Gerente General

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA DEL AUDITADO		
		SÍ	NO	COMENTARIO
15	¿También brindan servicios de asesoría adicional a los servicios de trámites aduanales?	X		
16	¿Conocen las infracciones o multas en las que pueden incurrir por incumplimiento de algún mandato según ley vigente y actualizado?	X		
17	En el caso de incurrir en multas, ustedes como agencia tienen la capacidad financiera de cubrir dichos gastos hasta que el cliente se haga responsable?	X		Sí, aunque en algunos casos nos hemos quedado con ese gasto ya que el cliente no lo reembolsa.

OBSERVACIONES: este cuestionario fue realizado en su totalidad por el auditor a cargo y todas las respuestas fueron verificadas por él.

Nombre y apellidos del auditado: Marvin René Miranda Soto

Puesto: Gerente General

Firma:



P.T.		A2 1/4	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	02/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	03/02/2017

Área de importaciones y exportaciones Entrevistas

Entrevista realizada a: Marvin René Miranda Soto

Puesto: Gerente General

Propósito del puesto: es el responsable de la administración general de la empresa sobre la base de los reglamentos internos de la misma.

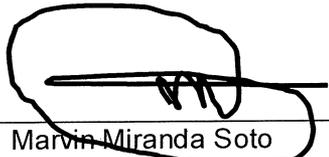
Objetivos del puesto:

- * Lograr el cumplimiento de la misión empresarial con exactitud y eficiencia.
- * Concretar las metas establecidas en los planes y programas de la empresa.
- * Crear y mantener un medio ambiente interno propicio para el trabajo en equipo y logro de los objetivos.
- * Maximizar las utilidades de la empresa, velando para que se mantengan dentro de los límites proyectados.

Principales funciones:

- * Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades generales de la empresa.
- * Coordinar con los jefes de Departamentos las actividades a desarrollar.
- * Diseñar, desarrollar y supervisar el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.
- * Mantener una adecuada relación con el personal sub-alterno y fomentar que dicha relación sea de beneficio para la empresa.
- * Vigilar los resultados financieros de la empresa , dictando las normas para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Firma del entrevistado:



Marvin Miranda Soto

OBSERVACIONES:

EL Gerente General es el propietario de la agencia aduanal M&R Import y también el Gerente de Operaciones de la misma.



P.T.		A2 2/4	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	02/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	03/02/2017

Área de importaciones y exportaciones Entrevistas

Entrevista realizada a: Marvin René Miranda Soto

Puesto: Gerente de Operaciones.

Propósito del puesto: es el responsable de asegurarse de que todas las importaciones y exportaciones se realicen de acuerdo a las leyes y reglamentos involucrados para no incurrir en multas y/o infracciones.

Respuestas del entrevistado:

La Agencia aduanal se dedica a la importación y exportación de mercadería en general, de productos fito-sanitarios (permisos para semillas de hortalizas , pastos), productos zoonosanitarios (animales y agroquímicos) y alimenticios.

Cualquiera de los dos procesos, importación o exportación, inician concertando una cita con el cliente para establecer los términos de la relación laboral, tales como honorarios, tiempos, establecer el tipo de documentos necesarios según sea el producto que deseen importar o exportar y el medio por el que lo harán (aéreo, terrestre o marítimo).

Cuando se realiza un trato con el cliente a veces se deja plasmado por correo o bien por una carta, pero la mayoría de veces sólo se hace el acuerdo de modo verbal ya sea en persona o bien por vía telefónica.

Las importaciones y exportaciones pueden ser llevadas a cabo mediante 3 medios de transporte, ya sea terrestre, marítimo o aéreo. Cada uno de estos medios cuenta con documentación diferente según sea el caso.

Firma del entrevistado:

Marvin Miranda Soto



P.T.		A2 3/4	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	04/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	05/02/2017

Área de importaciones y exportaciones Entrevistas

Entrevista realizada a: William Navarro Solís

Puesto: Auxiliar de operaciones

Propósito del puesto: es el responsable de asegurarse de que todas las importaciones se realicen de manera correcta, incluyendo documentación y tiempos, de acuerdo a las leyes y reglamentos involucrados para no incurrir en multas y/o infracciones.

Respuestas del entrevistado:

Para toda importación en general se requieren documentos de embarque, cuando es vía marítima es el "BL o Bill of Lading", cuando es vía terrestre es "Manifiesto de Carga", y cuando es vía aérea es el "Air Waybill"; la factura comercial emitida por el proveedor de la mercadería importada y el packing list en donde viene indicado el detalle de los bultos y peso por producto.

Depende si la importación se de por vía marítima, aérea o terrestre siempre nos basamos en la experiencia y no en algún manual que nos indique cuáles son los pasos a seguir en cada caso.

En el caso de la mercadería que viene por vía aérea, para obtener los documentos antes mencionados se tiene que cancelar cierto monto establecido por cada compañía aérea, previa notificación de arribo de la mercadería.

Cuando la mercadería viene por vía marítima los documentos originales normalmente el proveedor los envía al cliente por medio de los courier, los cuales son recolectados por algún operador de la agencia. En este caso la Naviera notifica al cliente sobre la fecha de arribo de la mercadería y para liberarla, el agente aduanero efectúa los pagos requeridos y se presenta el BL original y una carta de liberación.

En el caso de la mercadería que se importa vía terrestre, el proveedor envía los documentos originales junto al producto, los cuales se adjuntan a la Declaración Única Aduanera (DUA), la carta porte, el manifiesto de carga la factura comercial y el packing list; cabe mencionar de que toda esta documentación la debe enviar el proveedor de afuera, NO la agencia aduanal.



P.T.		A2 4/4	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	04/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	05/02/2017

**Área de importaciones y exportaciones
Entrevistas**

Entrevista realizada a: William Navarro Solís

Puesto: Auxiliar de operaciones

Propósito del puesto: es el responsable de asegurarse de que todas las importaciones se realicen de manera correcta, incluyendo documentación y tiempos, de acuerdo a las leyes y reglamentos involucrados para no incurrir en multas y/o

Respuestas del entrevistado:

En cualquiera de las 3 vías, ya sea marítimo, terrestre o aéreo, siempre tendrán que relacionarse con la Aduana y con la Declaración Unica Aduanera (DUA).

Al tener los documentos originales la agencia procede a la elaboración de la DUA, y se utiliza el programa llamado "Sistema ASPRADCO", se le envía al cliente para que por vía BANCASAT efectúe el pago respectivo de los impuestos, estos impuestos dependerán del monto de la factura y del AFORO, es decir el % de impuestos, el cual dependerá de la clasificación arancelaria, ésta última clasificación es establecida por el Sistema de Integración de Estados Centroamericanos).

Luego de pagar los impuestos, la agencia aduanal recupera el pago del cliente para que aparezca en la DUA y luego se saca "selectivo", el cual puede ser VERDE o ROJO, cuando el mismo sale VERDE significa que la mercadería se puede retirar

En el caso de que el selectivo salga ROJO, significa que la mercadería queda sujeta a revisión por parte del personal de Aduana y procede ir a entregar los documentos para que la Aduana revise la mercadería. En el caso de una importación vía terrestre, envían al piloto a una almacenadora para revisión, las cuales se encuentran solamente en la Ciudad Capital. Cuando es por vía aérea, el agente debe esperar más o menos 8 horas para su revisión y por vía marítima es cuestión de una hora para revisión y en 3 ó 4 horas

William Navarro Solís



P.T.		A3	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	07/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	07/02/2017

**Área de importaciones y exportaciones
Evaluación marco legislativo**

Entrevistado: Marvin Miranda Soto

Puesto: Gerente General

Se entrevistó al Gerente General para consultar sobre las leyes a las que están sujetas y nos comentó que no cuentan con un listado predeterminado de dichas leyes, que ellos van trabajando conforme vayan surgiendo actualizaciones y cambios en las mismas.

También nos comentó que no hay una persona designada de llevar el listado de leyes y reglamentos a los cuales la agencia aduanal debe apegarse para realizar sus actividades diarias; los empleados de la agencia se van actualizando mediante notificaciones que reciben por medio de correos por parte de una suscripción que tienen con AGEXPORT, así como las noticias que se publican en el diario de mayor circulación en Guatemala.

El listado que nos proporcionaron de las leyes a las cuales según ellos todas sus actividades de importación y exportación están sujetas son las siguientes:

1. Decreto número 29-89 Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila
2. Ley de Zonas Francas
3. Decreto número 19-2016 Ley Emergente para la Conservación del Empleo
4. Resolución 223-2008 (actualización)
5. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)
6. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)

Este listado fue proporcionado en una hoja realizada en Microsoft Word por el Gerente General, quedando demostrado que efectivamente no cuentan con un archivo que posea esta información y a la cual puedan acudir los empleados en cualquier momento que sea necesario.

Marvin Miranda Soto



P.T.		A4	
Elaboró:	JJVM	Fecha:	04/02/2017
Revisó	MEMF	Fecha:	05/02/2017

M&R IMPORT, S.A.
Área de importaciones y exportaciones
Cédula evaluación saldos pendientes de cobro
Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016

Entrevistado: Ronny Miranda

Puesto: Gerente Financiero

Nos comenta que a la fecha cuentan con un número pequeño de facturas pendientes de cobro por parte de diversos clientes y que todas pertenecen al último semestre del 2016, las cuales no están siendo controladas a detalle.

El Gerente Financiero nos indica que cada importación y exportación cuenta con su propio archivo en donde se colocan todos los documentos implicados para su control adecuado. Ahora bien, respecto a las facturas que se van quedando pendientes de cobro no hay un control establecido, ya que a cada fin de mes se revisan dichos expedientes para verificar si existe alguna factura que no haya sido cobrada.

El listado de las facturas y los clientes que tienen saldos pendientes de cancelar a la agencia son los siguientes:

No.	Cliente	Fecha	Factura	Monto	Días transcurridos al 31/12/16
1	Jindo Textil, S.A.	28/09/2016	A 4211	Q750.00	92 días
2	Bejo, S.A.	02/10/2016	A 4218	Q375.00	88 días
3	Maderas de Calidad, S	16/10/2016	A 4239	Q520.00	74 días
4	Fashion Yohan, S.A.	10/10/2016	A 4230	Q325.00	80 días
5	Victoria Garment, S.A.	15/11/2016	A 4250	Q280.00	45 días
6	Textiles Youm Kwang	20/11/2016	A 4272	Q445.00	40 días

Este listado fue proporcionado en una hoja realizada en Microsoft Word por el Gerente General, quedando demostrado que efectivamente no cuentan con un archivo que posea esta información y a la cual pueda acudir el Gerente General en cualquier momento que sea necesario.

Ronny Miranda

4.8 Diagnóstico



MEMORANDO AUDITORÍA EXTERNA

ASUNTO: Auditoría al área de importación y exportación.

FECHA: 10 de febrero de 2017.

Distinguido Lic. Marvin Miranda:

Nuestro compromiso básico con la empresa que usted digna y acertadamente preside consiste en realizar un examen objetivo de las actividades de importación y exportación que su agencia lleva a cabo, detallando los errores y malos procedimientos que han debilitado el control interno, por la falta de políticas y procedimientos específicos, proponiendo a la vez, cambios en una mejora continua para dicha área.

Los problemas básicos se analizaron en aspectos importantes detallados a continuación:

- 1. Falta de procedimientos en los procesos de importación y exportación dentro de la agencia aduanal.**
- 2. Administración incorrecta del manejo de las leyes a las cuales están sujetos en dichos procesos.**
- 3. Falta de procedimientos al momento de recuperar los cobros dentro de plazos mínimos no establecidos.**

En la evaluación que se realizó en las operaciones para importar y exportar existe la probabilidad de errores provenientes de instrucciones mal

interpretadas, errores de juicio y otros factores personales que haya dado origen a las deficiencias y errores en dichas actividades.

Nuestra revisión se ha llevado a cabo con el propósito de dar a conocer a los interesados la situación actual de las operaciones de importación y exportación, por lo tanto, no necesariamente revela todas las deficiencias suscitadas en la auditoría. Sin embargo, tal evaluación reveló las condiciones que consideramos necesarias hacerlas del conocimiento de la Gerencia General.

Aspectos a mejorar

- **No existe un proceso establecido por escrito para llevar a cabo las importaciones y exportaciones.**
- **Errores al momento de acordar los términos del trabajo ya que en la mayoría de veces no se cuenta con dejar por escrito dicho acuerdo.**
- **Problemas de cobro después de concluir el trabajo.**

CONDICIÓN 1:

En los hallazgos según los PT A2 2/4, A2 3/4 y A2 4/4 se detectó en base a la entrevista realizada al Licenciado Marvin Miranda y otros colaboradores, que al momento de que un cliente acuda a la agencia aduanal para solicitar sus servicios no se lleve a cabo de una manera formal, es decir, los términos del trabajo no se quedan establecidos por medio (digital o escrito). Así mismo, no cuentan con un proceso establecido por escrito de lo que deben realizar tanto en los casos de importación y exportación, todo lo realizan de manera empírica.

Según comentarios del personal nos indican que la mayor parte de trabajos los confirman vía telefónica y en su minoría por medio de correo electrónico, esto provoca que no exista una evidencia real del compromiso que el cliente está

adquiriendo con la agencia y más adelante esto puede causar conflictos o malos entendidos ya sea con los términos del trabajo o con el cobro posterior por esos servicios.

CRITERIO:

En el manual que se adjunta como propuesta al presente trabajo, están contenidos los lineamientos para establecer los términos tanto de los servicios que se brindarán como la cantidad que se estará cobrando al concluir el trabajo realizado por la agencia de aduana M&R Import. También se colocaron los pasos a seguir cuando el servicio se trate de una importación y/o exportación.

Dicho manual constituye un instrumento idóneo para suministrar información a todos los empleados de las especificaciones de cada trabajo que la agencia acepte realizar para no incurrir en equivocaciones.

CAUSA:

La falta de procedimientos para establecer la relación laboral con los clientes debilita la formalidad y exactitud en la gestión del trabajo solicitado a la agencia aduanal, así como la falta de procesos que la agencia debe realizar en su día a día.

EFEECTO:

Falta de credibilidad en las futuras relaciones laborales con clientes nuevos por la ausencia de procedimientos establecidos.

CONDICIÓN 2:

Basándonos en el PT A4 la agencia de aduana carece de un control de los clientes que tienen saldos pendientes de cancelar, por lo tanto, pueden incurrir

en un incremento de cuentas incobrables a largo plazo y sin contar con algún procedimiento para controlarlo.

CRITERIO:

Dentro del manual propuesto a la gerencia se hace mención a la política de registro de los clientes que tengan saldos pendientes de pagar a la empresa, con el fin de implementar procedimientos para no permitir que esos saldos se vuelvan incobrables, sino al contrario, se cuente con una instrucción para hacer efectivo lo antes posibles dichos saldos.

CAUSA:

Sin tener un reporte de antigüedad de saldos no existe una gestión de cobro eficaz de parte de los responsables del área financiera.

EFFECTO:

Falta de liquidez en la agencia de aduana ya que el efectivo se encuentra en manos de nuestros clientes, esto a consecuencia del incumplimiento de pago de los clientes en las fechas pactadas.

ACCIONES A TOMAR:

Tomando en cuenta la importancia vital que tiene el conocimiento puntual para llevar a cabo las actividades de importación como exportación dentro de la agencia, se deberá considerar la conveniencia de:

1. Establecer procedimientos específicos escritos previos a realizar una importación o exportación que garanticen y aseguren un servicio efectivo y eficaz a todos los clientes.

2. Definir a un encargado de la agencia para que esté bajo constante actualización y capacitación sobre las posibles nuevas leyes o bien modificaciones que las mismas sufran para evitar incurrir en equivocaciones que sean la causa de sanciones o infracciones.
3. Todas las importaciones y exportaciones deben ser finalmente supervisadas por algún encargado que brinde el visto bueno para buscar ser efectivos con el trabajo cada vez más.
4. Definir a un encargado para asegurarse de que todo servicio que sea prestado quede archivado correctamente y que cumpla con todos los formularios y documentos requeridos.
5. Que se haga un análisis de forma mensual identificando a aquellos clientes con cuentas vencidas y proceder a la gestión de cobro de manera inmediata, ya que esto ayudará a la reducción de las cuentas morosas.

Queremos agradecer la colaboración y cortesía mostradas por los funcionarios y empleados, lo cual fue de singular importancia durante el desarrollo de nuestro trabajo.

Dadas las deficiencias y errores suscitados en la auditoría, proponemos un Manual de Procedimientos para Importaciones y Exportaciones, que deberá implementarse según autorización de la Gerencia General.

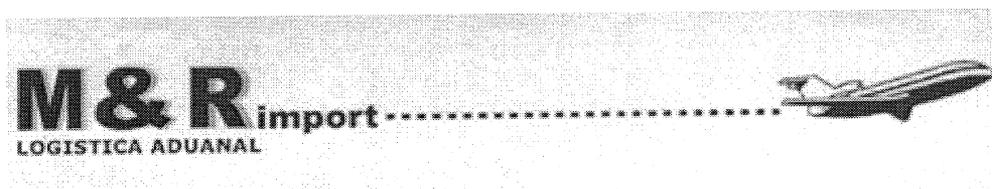
Atentamente,



Licda. María Estela Miranda Fuentes
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 201005

**4.9 ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN UNA AGENCIA
ADUANAL**

M&R IMPORT



CONTENIDO:

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	80
ANTECEDENTES	81
OBJETIVO, ALCANCE Y USO DEL MANUAL	82
RESPONSABILIDADES	83
POLÍTICAS GENERALES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	85
GLOSARIO	86
FASE NÚMERO 1 (IMPORTACIÓN)	88
FASE NÚMERO 2 (EXPORTACIÓN)	94
FASE NÚMERO 3 (COBRANZA)	100
FASE NÚMERO 4 (CLIENTES MOROSOS)	102
FLUJOGRAMAS	103
ACTUALIZACIÓN	127
DIFUSIÓN	127

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo principal, servir como fuente de consulta y orientación para los responsables del área de importaciones y exportaciones describiendo de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que deberá realizar el personal designado.

Para una mejor comprensión de contenido del manual, se estructuró de una manera lógica y sencilla, buscando alcanzar el objetivo para el cual fue elaborado sin dejar de ser una herramienta de conocimientos técnicos y administrativos.

Contiene los procedimientos generales que deberán ser aplicados por los responsables, además, contiene los procedimientos tanto para las actividades de importación y exportación, desde el momento en el que el cliente acepta las condiciones para trabajar con la agencia hasta dar por finalizado el servicio. Así mismo las actividades se muestran de forma esquemática y secuencial.

Es importante señalar que el presente manual está sujeto a modificaciones basándose siempre en los cambios que puedan surgir indicados por las autoridades pertinentes del país y por lo tanto se pueden modificar las actividades a seguir.

ANTECEDENTES

M&R Import nació con el fin de crear soluciones a diversos tipos de mercados comprendidos por diversas empresas que se ven en la necesidad de ingresar mercadería al país o bien sacarla del mismo. Los servicios de la empresa están orientados a todas las áreas de comercio exterior, compras internacionales, departamentos de exportación e importación, en alianza con empresas 100% confiables y con un estándar de calidad comprobado.

En la actualidad cuenta con servicio de logística en las distintas aduanas del país, tales como marítimas en el Pacífico: Puerto Quetzal, y Atlántico: Santo Tomás de Castilla, fronteras para carga terrestre de México, El Salvador, Honduras y Nicaragua así como el manejo de carga ingresada vía aérea confiscada al COMBEX Express Aéreo, Guatemala. Las soluciones integrales implementadas en M&R Import para los clientes, consolidan una nueva fuerza en la estrategia de las empresas ante la nueva economía, ayudándolas a optimizar la relación con sus clientes, preparándose para responder a todas las necesidades que puedan surgir en la mente de sus clientes.

Las oficinas centrales de la empresa se encuentran ubicadas en 7ma. Avenida 8-56 Zona 1, Edificio El Centro 11-03. A su vez cuenta con dependencias propias localizadas en las distintas aduanas donde se presta el servicio de acompañamiento y finalización del proceso de logística, tales aduanas son: Express Aéreo, Puerto Quetzal, Puerto Santo Tomás de Castilla, Aduana Central Guatemala, Aduana Tecún Umán, Aduana Pedro de Alvarado, Aduana Valle Nuevo, Aduana San Cristóbal, Aduana Agua Caliente, Aduana Melchor de Mencos.

OBJETIVO

Servir como instrumento de consulta y apoyo en la realización de las actividades de importación y exportación dentro de la agencia aduanal M&R Import.

ALCANCE

El presente manual está dirigido a todo el personal involucrado en las áreas encargadas de las importaciones y exportaciones y demás interesados de la administración.

USO DEL MANUAL

El manual es un documento que proporciona los lineamientos prácticos en las gestiones diarias de las importaciones y exportaciones para que quienes tengan acceso al mismo, estén familiarizados con dichas operaciones.

Este material resultará útil para aquellos usuarios que pretenden mejorar sus operaciones para importar y exportar y también para aquellos usuarios nuevos en este ámbito ya que los procedimientos están claramente definidos.

ÁREA DE OPERACIONES (IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN)

El área de operaciones está integrada de la siguiente manera:

- Gerente de operaciones
- Encargado de operaciones
- Operador 1
- Operador 2

RESPONSABILIDADES

- **Gerente de operaciones**

Es el responsable de asegurar el buen funcionamiento en general del área de importaciones y exportaciones supervisando las operaciones realizadas por el resto del departamento.

- **Encargado de operaciones**

Responsable de mantener de la forma más sana posible las operaciones de importación y exportación establecidas, dentro de sus funciones principales se mencionan las siguientes:

- a. Estar presente desde el momento en el que un cliente se pone en contacto con la agencia aduanal para establecer una relación laboral.
- b. Analizar al cliente con el que se entablará una posible relación laboral obteniendo información de su empresa para conocer mejor sobre el servicio que nos soliciten.
- c. Realizar un cronograma del servicio que se prestará de acuerdo a las fechas establecidas ya sea de la importación y/o exportación que se realice, así como la cancelación completa por dicho trabajo.

- d. Será responsable de la creación y custodia de los expedientes de clientes y mantendrá actualizada el movimiento de cartera. Deberá existir un lugar seguro y adecuado para la salvaguarda de dichos expedientes.
- e. Deberá indicar a los clientes que los pagos los deben realizar con cheque a nombre de M&R Import del Banco Agromercantil número 1293-53628-001.
- f. Supervisar la gestión de los operadores de esta área tanto en los casos de importación como de exportación.
- g. Asesorar en el ámbito legal sobre las modificaciones y/o actualizaciones que se puedan dar en materia de importaciones y exportaciones.
- h. Gestionará el cobro a los clientes con cuentas vencidas a más de 2 meses hasta lograr acuerdo de pago.
- i. Supervisar diariamente los cobros realizados para que estos sean efectivamente depositados y que los encargados del área contable hayan realizado correctamente el acreditamiento de los abonos a las cuentas de los clientes.

- **Operadores**

- a. Ayudarán al encargado a involucrarse por completo en los clientes de los casos que les sean asignados.
- b. Recopilarán información del cliente para verificar si tienen características específicas que deban ser atendidas dependiendo de la naturaleza de la empresa al momento de llevar a cabo nuestros servicios.
- c. Recordar a los clientes que el pago lo deben realizar a través de un cheque a nombre de M&R Import del Banco Agromercantil número 1293-53628-001.

- d. Deberá encargarse de cada caso que le sea asignado por el encargado de operaciones hasta su finalización sin excepción alguna.
- e. Cada caso realizado debe ser archivado adecuadamente en el lugar designado por el encargado de operaciones, desde el acuerdo por escrito de la aceptación del trabajo hasta la factura por la cancelación del mismo (voucher de depósito por el pago total).
- f. Acudir al encargado antes de realizar una gestión de la cual no se está seguro, ya sea por falta de experiencia o falta de información legal al respecto.
- g. Comunicar al encargado del área contable si hay algún cliente que no tenga cuentas pendientes de pago para que puedan realizar los registros contables pertinentes.

POLÍTICAS GENERALES DE LAS IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Las directrices generales que deben regir las operaciones para llevar a cabo las importaciones y exportaciones, son las siguientes:

- Los agentes aduaneros reciben la visita del cliente solicitando servicios ya sea de importación o exportación según sea el caso.
- Así mismo se establecen los términos laborales, tales como el detalle del producto que se importará/exportará, documentos que el cliente debe proporcionarle al agente aduanero, honorarios y el tiempo de realización.
- Cuando ambas partes estén de acuerdo, la oferta y aceptación se queda plasmado mediante un medio escrito (por lo general debe ser un correo) en donde se refleje la aceptación del trabajo tanto del cliente como del Agente

GENERALIDADES DE LA MERCADERÍA A IMPORTAR/EXPORTAR

Existen dos clasificaciones de mercadería, tanto para importar como para exportar, las cuales son:

- La sujeta al Decreto 29-89, lo cual significa que están exoneradas de impuestos (Impuesto al Valor Agregado y otros impuestos arancelarios) mediante una resolución emitida por el Ministerio de Economía.
- Las mercaderías que sí están afectas a impuestos, es decir las empresas definitivas.

VÍAS DE IMPORTACIÓN/EXPORTACIÓN

Los documentos de embarque para importar dependen del medio de transporte que la mercadería utilice y se dividen de la siguiente manera:

- Para la vía marítima está el Bill of Lading (BL).
- Para la vía terrestre está la Carta de Porte y el Manifiesto de Cargo.
- Para la vía aérea está el Air Waybill.

GLOSARIO

- **Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, procedimientos, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.
- **Procedimientos:** Descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

- **Manual de políticas y procedimientos:** Documento que incluye las intenciones o acciones de la administración. Establecen guías, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la alta administración.

- **Importación:** Es el acto de transportar a una nación productos elaborados en otro país y filtrados en otra nación, en el que es distribuido para ser consumidos o terminar su producción.

- **Exportar:** Es el acto de enviar un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales.

FASE NÚMERO 1:

PROCEDIMIENTO: IMPORTACIÓN

RESPONSABLE



ACCIÓN



<p>ENCARGADO DE OPERACIONES</p>	<p>1. Cuando el cliente se presente en las oficinas a solicitar servicios para ingresar mercadería que esté en el exterior al país (por país se debe entender a todo aquel que no sea Guatemala), el Encargado debe ser quien acepte la relación laboral indicando las condiciones correspondientes dejando todo por escrito a través de un correo.</p> <p>2. Habiendo realizado el acuerdo con el cliente, el Encargado procede a asignar el caso a uno de los operadores para su debida gestión.</p>
--	--

RESPONSABLE**ACCIÓN**

RESPONSABLE	ACCIÓN
OPERADOR 1	3. Al tener el caso asignado por el Encargado debe asegurarse si la empresa está sujeta al pago de impuestos o bien si está exonerada para verificar cómo debe proceder.
GERENTE DE INFORMÁTICA	4. El Gerente de Informática siempre debe asegurarse de que los sistemas a utilizar estén actualizados y que se encuentren funcionando correctamente para disponer de ellos en cualquier momento.
OPERADOR 1	5. Independientemente del medio de transporte que se utilice, el operador debe recopilar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">➤ La factura comercial, la cual es proporcionada por el proveedor al cliente para luego entregarla al operador.➤ El “packing list”, en donde se expone a detalle el listado de la mercadería indicada en la factura.➤ La Declaración Única Aduanera (DUA), la cual debe ser elaborada por el operador y la debe presentar ante la Aduana.

RESPONSABLE

ACCIÓN

OPERADOR 1

6. Cuando la importación es por vía terrestre adicional a los documentos antes mencionados, también debe venir adjunto: la carta porte y el manifiesto de carga; cuando es por vía aérea debe venir adjunto "air waybill" y cuando es por vía marítima debe venir el "Bill of Lading".
7. Al tener los documentos originales según sea el medio de transporte que traiga la mercadería, el operador debe proceder a la elaboración de la Declaración Aduanera (DUA), ésta es generada por una empresa llamada ASPRADCO a través del programa llamado "Sistema Aspradco" en donde el operador debe utilizar el apartado AS-DUA.
8. En el caso de las Empresas Definitivas, después de tramitar la DUA, se le envía al cliente para que por vía BANCASAT efectúe el respectivo pago de los impuestos, estos impuestos dependen del monto de la factura y del AFORO (el porcentaje de impuestos) el cual dependerá de la clasificación arancelaria, la cual es establecida por el Sistema de Integración de Estados Centroamericanos (SIECA).

RESPONSABLE

ACCIÓN

OPERADOR 1	
	<p>9. El cliente debe notificar al operador cuando haya realizado el pago de los impuestos para que éste lo descargue y ya aparezca en la DUA y proceder a “sacar selectivo”, el cual puede ser de 2 maneras:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Selectivo verde: esto significa que el operador a través de su representante en aduana, puede retirar la mercadería inmediatamente de la Aduana.➤ Selectivo rojo: esto significa que la mercadería queda sujeta a revisión por parte del personal de Aduana, en este caso se debe acudir a la Aduana a entregar los documentos originales. El operador debe esperar un aproximado de 8 horas en el caso de que sea por vía aérea; si es por vía marítima, será cuestión de una hora para que el personal de Aduana revise la mercadería y en 3 ó 4 horas liberan la mercadería; y si por vía terrestre, envían al piloto a una Almacenadora.

RESPONSABLE

ACCIÓN

OPERADOR 1

10. En el caso de que resulte ser selectivo rojo se debe esperar a la resolución de los representantes de la Aduana para la liberación de la mercadería y finalmente poder entregarla en el lugar designado, dando así por finalizado el servicio.

11. En el caso de las empresas que se encuentren bajo el Decreto número 29-89 se aplican los mismos procedimientos descritos anteriormente, el operador efectúa la DUA, envía los documentos de soporte a "Aduana sin papeles" el cual es un apartado indicado por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) escaneados, para luego sacar selectivo.

12. El operador debe archivar adecuadamente en carpetas toda la documentación que se utilizó en la importación, todo esto debe ser resguardado en un archivo al cual tenga acceso el Encargado de Operaciones y el Gerente Financiero.

RESPONSABLE

ACCIÓN

<p>ENCARGADO DE OPERACIONES</p> <p>GERENTE FINANCIERO</p>	<p>13. Revisará mensualmente los expedientes de los clientes y exigirá que se cumplan con todos los procedimientos establecidos. Cualquier anomalía detectada será motivo de revisión para solicitar al operador asignado el cumplimiento de lo establecido.</p> <p>14. También tendrá acceso al archivo de expedientes para revisar periódicamente los saldos rojos y poder darle seguimiento en conjunto con el operador para recuperar cualquier monto pendiente de cobro.</p>
--	---

FASE NÚMERO 2:

PROCEDIMIENTO: EXPORTACIÓN

RESPONSABLE

ACCIÓN

<p>ENCARGADO DE OPERACIONES</p>	<p>1. Cuando un cliente solicite servicios para sacar mercadería a cualquier otro país (que no sea Guatemala), el Encargado de Operaciones es quien debe aceptar la relación laboral indicando las condiciones correspondientes dejando esto plasmado por escrito a través de un correo.</p>
<p>OPERADOR 2</p>	<p>2. Habiendo realizado el acuerdo con el cliente, el Encargado procede a asignar el caso a uno de los operadores para su debida gestión.</p>
<p>GERENTE DE INFORMÁTICA</p>	<p>3. Al tener el caso asignado por el Encargado debe asegurarse si la empresa está sujeta al pago de impuestos o bien si está exonerada para verificar cómo debe proceder.</p> <p>4. El Gerente de Informática siempre debe asegurarse de que los sistemas a utilizar estén actualizados y que se encuentren funcionando correctamente para disponer de ellos en cualquier momento.</p>

RESPONSABLE

ACCIÓN

OPERADOR 2

5. Independientemente del medio de transporte que se utilice, el operador debe recopilar los siguientes documentos:

- La Declaración de Aduana, este documento forma parte de los trámites aduaneros, debe ser realizado y presentado por el operador (agente de aduana) debidamente inscrito ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). Las mercancías a ser exportadas deberán ser declaradas ante la Aduana dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de ingreso a las zonas de almacenamiento habilitadas, tal como lo establece la Ley Orgánica de Aduanas.
- La factura comercial, la cual es proporcionada por el proveedor al cliente para luego entregarla al operador.
- El "packing list", en éste último se expone a detalle el listado de la

RESPONSABLE

ACCIÓN

	<p>mercadería indicada en la factura comercial.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ La Declaración Unica Aduanera (DUA), la cual debe ser elaborada por el operador y la debe presentar ante la Aduana según el medio de transporte utilizado. <p>6. El documento exigido en el lugar de destino y que debe tramitar el operador, es el "Certificado de Origen", el cual acredita el origen y procedencia de las mercancías.</p> <p>7. Ahora bien, los documentos exigidos según el tipo de producto y que debe tramitar el operador según sea solicitado son:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El Registro Sanitario, el cual es solicitado con las mercancías que tengan algún grado de elaboración que están destinadas al consumo humano, como alimentos procesados, bebidas, medicamentos y cosméticos.➤ Certificado Fitosanitario, el cual es requerido para las exportaciones de
--	---

RESPONSABLE

ACCIÓN

	<p>origen vegetal, el cual es exigido tanto en las aduanas del país exportador como en las aduanas del país importador.</p> <p>➤ Certificado Zoo- Sanitario, el cual es necesario para la exportación de animales vivos y de productos y sub-productos de origen animal.</p> <p>8. La exportación así como la importación, depende la vía por donde se realice, los documentos son los mismos, lo único que se agrega es la "Licencia de Exportación" la cual se realiza por medio de la Ventanilla Única para las Exportaciones (VUPE) y a través de ella deben pasar todas las licencias que se tramiten para exportar sin excepción alguna.</p> <p>9. Hay 3 clases de regímenes para exportar que el operador debe tomar en cuenta:</p> <table border="1" data-bbox="765 1518 1329 1801"><thead><tr><th colspan="2">Claves de Regímenes</th></tr></thead><tbody><tr><td>ED</td><td>Exportación Definitiva</td></tr><tr><td>ZN</td><td>Exportación de mercancías nacionales a una zona franca</td></tr><tr><td>FE</td><td>Exportación definitiva con formulario aduanero único centroamericano</td></tr></tbody></table>	Claves de Regímenes		ED	Exportación Definitiva	ZN	Exportación de mercancías nacionales a una zona franca	FE	Exportación definitiva con formulario aduanero único centroamericano
Claves de Regímenes									
ED	Exportación Definitiva								
ZN	Exportación de mercancías nacionales a una zona franca								
FE	Exportación definitiva con formulario aduanero único centroamericano								

RESPONSABLE

ACCIÓN

10. El exportador siempre será de Guatemala y en este caso éste se será el proveedor y el cliente. Es el exportador quien envía la factura comercial al operador para generar la "Licencia de Exportación".
11. El operador debe generar dicha licencia del software llamado "SEADDEX WEB" otorgado por la VUPE, y se ingresa con la clave que cada cliente proporciona al operador.
12. Para las exportaciones amparadas bajo el decreto 29-89 siempre debe haber una importación para poder exportar y el operador debe elaborar un documento extra llamado Vestuario Textil (VESTEX), la cual es una sucursal de la VUPE a través de la Autorización de Exportación Textil (EXTEX).
13. El operador debe archivar adecuadamente en carpetas toda la documentación que se utilizó en la importación incluyendo la copia de la factura que la Agencia emita para el cobro de sus servicios, todo esto debe ser

RESPONSABLE

ACCIÓN

<p>ENCARGADO DE OPERACIONES</p> <p>GERENTE FINANCIERO</p>	<p>resguardado en un archivo al cual tenga acceso el Encargado de Operaciones y el Gerente Financiero.</p> <p>14. Revisará mensualmente los expedientes de los clientes y exigirá que se cumplan con todos los procedimientos establecidos. Cualquier anomalía detectada será motivo de revisión para solicitar al operador asignado el cumplimiento de lo establecido.</p> <p>15. También tendrá acceso al archivo de expedientes para revisar periódicamente los saldos rojos y poder darle seguimiento en conjunto con el operador para recuperar cualquier monto pendiente de cobro.</p>
---	--

FASE NÚMERO 3:

PROCEDIMIENTO: COBRANZA

Las facturas son elaboradas en el área financiera, luego son entregadas a los clientes por medio de los operadores; si hay necesidad de anular alguna factura dentro del mismo mes en que fueron emitidas, se hará de forma directa y el original de las mismas se archivará juntamente con sus copias.

Si existe anulación de facturas de meses anteriores, el auxiliar del área financiera deberá emitir una nota de crédito. Toda factura anulada deberá contar con la autorización del Gerente Financiero.

Depósitos bancarios:

Se realizan por todos los cobros efectuados en el mismo día. A los depósitos se les adjunta el siguiente detalle:

- Nombre del cliente y su código.
- Fecha y número del cheque, así como el nombre del Banco.
- Número de factura que se está pagando y su valor.

Formas de pago por parte del cliente:

- **Efectivo:**

Se reciben por concepto de pago de facturas y cheques rechazados.

- **Cheques:**

Se reciben por pagos de facturas y cheques rechazados. Cuando se recibe un pago por este medio, se deberá observar lo siguiente:

- No se aceptarán cheques de terceras personas.
- Debe ser girado a nombre de M&R Import.
- La fecha debe ser del día de pago.
- No debe tener tachones, borrones o corrector.
- La cantidad en números debe coincidir con la cantidad en letras.
- Si el cheque no lo indica, debe colocarse la frase “NO NEGOCIABLE”.

Procedimiento con los cheques rechazados:

Es responsabilidad del operador asignado recuperar el valor de los cheques rechazados siguiendo estos pasos, manteniendo siempre una comunicación constante con el Gerente Financiero:

- Se procede a darle seguimiento al cobro por vía telefónica, correo electrónico o por correspondencia de la empresa.
- No puede exceder un plazo de 30 días para hacer efectivo el cobro del cheque rechazado.

FASE NÚMERO 4:

PROCEDIMIENTO: CLIENTES MOROSOS

El Gerente Financiero debe detectar en las revisiones periódicas que realice a los archivos de los clientes con pagos pendientes para que en conjunto con el operador asignado en cada caso, puedan darle seguimiento comunicándose vía telefónica, por correo electrónico o si es necesario convocar a una reunión con el cliente con el fin de conseguir la cancelación completa por el servicio prestado en su momento.

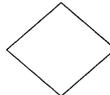
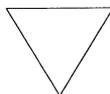
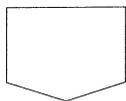
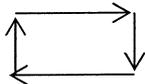
El operador tiene la responsabilidad de elaborar un listado con los clientes que tienen saldos pendientes de cancelar, que incluya el monto pendiente, el número de factura y la fecha de cobro. Este listado debe ser actualizado mes a mes y el área financiera debe tener total acceso a dicha información para estar realizando los registros contables respectivos.

El Gerente Financiero y el operador deben comunicar al Encargado de Operaciones, cualquier avance o bien cualquier resistencia manifestada por el cliente a los procesos de cobro realizados, ya que es él quien inicialmente se convirtió en el primer contacto y eso lo convierte en el principal apoyo para recuperar el monto pendiente de cobro al buscar la comunicación directa con los clientes.

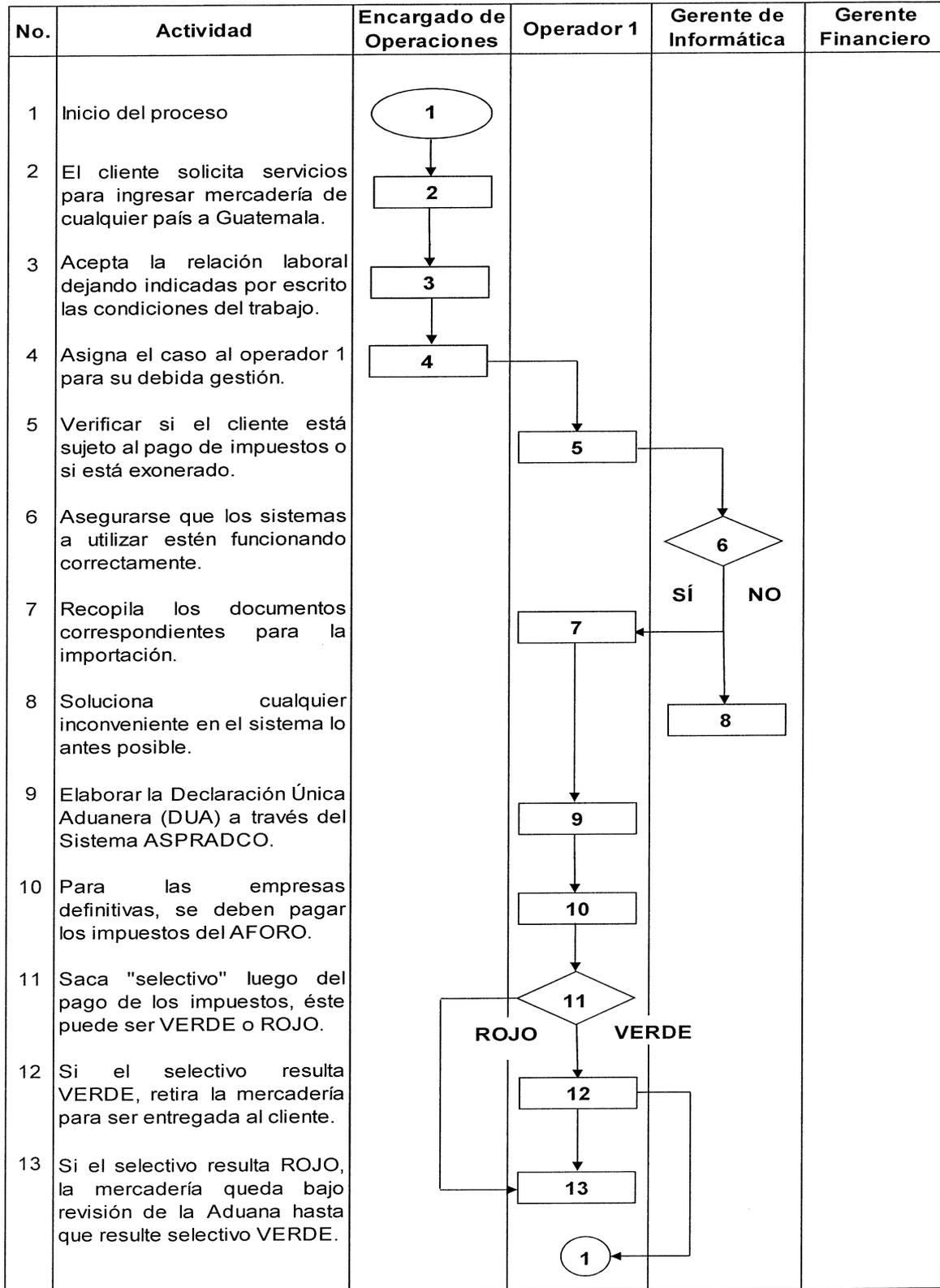
Caso contrario y habiendo agotado el procedimiento de cobro, lo normal es solicitar una asesoría jurídica para llevar a cabo el proceso de cobro vía judicial.

FLUJOGRAMAS

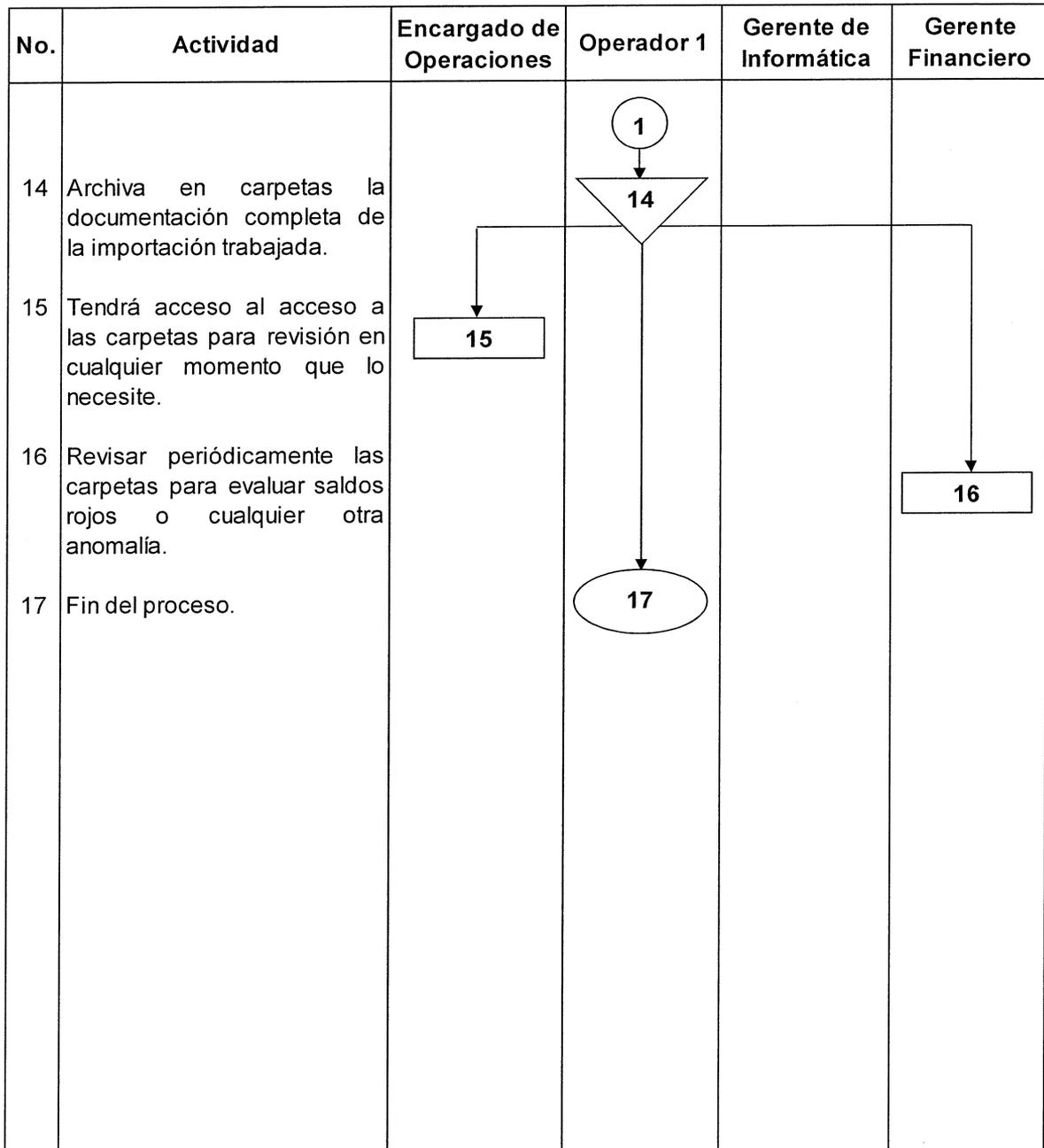
La simbología a utilizar en este manual es el siguiente:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento.
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto en donde se toma una decisión entre 2 opciones (sí o no).
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector interpágina	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa un enlace o conexión de una página a otra.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

FLUJOGRAMA: IMPORTACIONES



FLUJOGRAMA: IMPORTACIONES



ANEXO 3

Formato en donde se coloca la información de la carta porte.

CARTA DE PORTE No. FMTY129469

REMITENTE:

DIRECCIÓN DE EMBARQUE:

CONSIGNADO A:

AL ARRIBO NOTIFICAR A:

MEDIO DE TRANSPORTE:

DATOS DEL VEHÍCULO:

NOMBRE DEL PILOTO:

LICENCIA

PAIS DE ORIGEN:

ADUANA DE SALIDA: *CIUDAD HIDALGO* ADUANA DE LLEGADA: *TECUN UMAN*

Marcas y Nos.	Nos. Bultos	Descripción del producto	Peso/Kgs./Bruto
			KGS
TOTALES:			KGS

Valor flete:

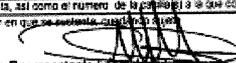
US\$.

LUGAR Y FECHA: Guatemala, de de 2017

Porteador: 

ANEXO 4

Formato de la Declaración del Valor en Aduana.

REPUBLICA DE GUATEMALA		DECLARACION DEL VALOR EN ADUANA													
INFORMACION GENERAL															
ADUANA															
DECLARACION DE MERCADERIAS															
A. DE LA ADUANA		1	De Ingreso: GTSTCST		2	De Despacho: GTSTCST		3	Numero		4	Fecha de Asignación			
B. DEL IMPORTADOR		5	Nombre o Razón Social:			6	Identificación Tributaria No:			7	Registro de Importador No				
		8	Dirección:		9	Ciudad: GUATEMALA		10	País:		11	Teléfono:			
		12	Nivel Comercial:		Otro (Especificar):										
C. DEL PROVEEDOR		13	Nombre o Razón Social:			14	Dirección:			15	Ciudad:		16	País:	
		17	Condición Comercial: Fabricante o productor		Otro (Especificar):										
D. DEL O LOS INTERMEDIARIOS		18	Nombre o Razón Social:			19	Dirección:			20	Ciudad:		21	País:	
		22	Tipo:		Otro (Especificar):										
E. CARACTERISTICAS DE LA TRANSACCION		23	Lugar de embarque: San Toriburo, Guatemala		24	País: GT		25	Incoterms:		26	Fecha:			
		27	Factura(s) No:		28	Fecha:		29	Control No:		30	Fecha:			
		31	Forma de envío: Total		Otro (Especificar):										
		32	Forma de pago: Carta de crédito		Otro (Especificar):										
		33	Lugar de embarque:		34	País de embarque: CR		35	País de exportación:		36	Fecha de Exportación:			
		37	Moneda en que se realizó la transacción: USD		38	Tipo de Cambio de moneda extranjera a dólares USD: 1.0000									
I. CONEXIONES DE LA TRANSACCION															
39	Existen restricciones a la cesión o utilización de las mercancías por el comprador, de las excepciones previstas en el artículo 1.1.a) del Acuerdo										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
40	En caso de existir, indicar en qué consisten la o las restricciones:														
41	Depende la venta o el precio de alguna condición o contraprestación, con relación a las mercancías a valorar										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
42	En caso afirmativo indicar en qué consiste la condición o contraprestación, y si es cuantificable consignar el monto en la casilla No. 42.1														
43	Esta la venta condicionada a reventa directa o indirectamente al vendedor parte alguna del producto de la reventa o de cualquier cesión a utilización posterior de las mercancías, por el comprador. En caso afirmativo, declarar el monto de la reversión en la casilla No. 42.2										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
44	Existen vinculación entre el vendedor y el comprador:										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
45	En caso afirmativo, indicar qué tipo de vinculación:														
46	Indicar si la vinculación ha influido en el precio										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
47	Existen pagos indirectos y/o descuentos retroactivos										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
48	En caso afirmativo, indicar en qué concepto y el monto declarado en la casilla No. 40														
49	Existen cánones y derechos de licencia que el comprador tenga que pagar directa o indirectamente:										SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
50	En caso afirmativo, indicar su naturaleza y el monto declarado en la casilla No. 42.9														
II. DESCRIPCION DE LAS MERCANCIAS (completar en caso)															
III. DETERMINACION DEL VALOR EN ADUANA, EN PESOS CENTROAMERICANOS															
BASE DE CALCULO											VALOR PSE/C.A. (USD \$)				
51	Precio según factura														
52	Pagos indirectos y/o descuentos retroactivos										0.00				
53	Precio realmente pagado o por pagar por las mercancías importadas (51 + 52)														
ADICIONALES AL PRECIO REALMENTE PAGADO O POR PAGAR POR LAS MERCANCIAS IMPORTADAS															
54.1	Monto de la condición o contraprestación a que se refiere la casilla 25.1										0.00				
54.2	Monto de la reversión a que se refiere la casilla 26										0.00				
54.3	Gastos por comisiones y corretajes, salvo los de comisiones de compra										0.00				
54.4	Gastos y costas de envases y embalajes										0.00				
54.5	Valor de los materiales, piezas y elementos, partes y artículos análogos incorporados a las mercancías importadas										0.00				
54.6	Valor de las herramientas, matrices, moldes y elementos análogos utilizados para la producción de las mercancías importadas										0.00				
54.7	Valor de los materiales consumidos en la producción de las mercancías importadas										0.00				
54.8	Valor de ingeniería, creación y perfeccionamiento, trabajos artísticos, diseños y planos y croquis realizados fuera del país de importación y necesarios para la producción de las mercancías importadas										0.00				
54.9	Valor de los cánones y derechos de licencia, a que se refiere la casilla 29.1										0.00				
54.10	Gasto de transporte de las mercancías importadas hasta el puerto o lugar de importación														
54.11	Gasto de carga, descarga y manipulación ocasionadas por el transporte de las mercancías importadas hasta el puerto o lugar de importación										0.00				
54.12	Costo del seguro														
55	Total de ajustes al precio realmente pagado o por pagar (sumatoria de 54.1 a 54.12)														
DEDUCCIONES AL PRECIO REALMENTE PAGADO O POR PAGAR POR LAS MERCANCIAS IMPORTADAS															
56.1	Gastos de construcción, armado, montaje, mantenimiento o asistencia técnica realizados después de la importación, en relación con las mercancías importadas										0.00				
56.2	Costo de transporte posterior al puerto o lugar de importación										0.00				
56.3	Derechos e impuestos aplicables en el país de importación										0.00				
56.4	Monto de los intereses										0.00				
56.5	Otras deducciones legalmente aplicables										0.00				
57	Total deducciones al precio realmente pagado o por pagar por las mercancías importadas										0.00				
58	VALOR EN ADUANA (41+43-45)														
<p>Cuando alguna(s) de los ajustes de las casillas 42.1 a 42.12 se declaran con base en Resolución o disposición administrativa, indicar el número y fecha de esta, así como el número de la casilla a la que correspondan.</p> <p>Declaramos bajo Fe de Juramento que los datos consignados en la presente Declaración, son verdaderos y exactos, así como la autenticidad de la documentación en que se sustentan, suscritos de acuerdo a las sanciones establecidas en la Normativa correspondiente.</p>															
Ciudad de Guatemala, Lugar y Fecha					Nombre y Firma del Importador o Representante Legal de la Empresa 										

Reverso de la Declaración del Valor en Aduana.

REPUBLICA DE GUATEMALA
DECLARACION DEL VALOR EN ADUANA

HOJA No. 1 DE

II. DESCRIPCION DE LAS MERCANCIAS IMPORTADAS

30	31	32	33	34	35	36	37	38	
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESIGNACION O IDENTIFICACION COMERCIAL DE LAS MERCANCIAS	CARACTERISTICAS DE LAS MERCANCIAS	MARCA	MODELO O ESTILO	ESTADO DE LAS MERCANCIAS	ORIGEN DE LAS MERCANCIAS	CLASIFICACION ARANCELARIA	VALOR UNITARIO USD
	KGS					1			
	KGS					1			
	KGS					1			
	KGS					1			
	KGS					1			
	KGS					1			
	KGS					1			

ANEXO 5

Formato Constancia de Autorización del Levante de las Mercancías.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DEL LEVANTE DE LAS MERCANCIAS										
A. IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN					B. IDENTIFICACIÓN IMPORTADOR/EXPORTADOR, DECLARANTE/REPRESENTANTE					
1. No de Círculo		2. Aduana de Entrada/Validez Partida			3. Número de DUV		6. Importador / Exportador	6.1 Tipo Id.	6.2 No. identificación	6.3 País
4. Fecha Aceptación		5. Aduana de Despacho/Destino			8.4 Nombre y apellido, con apodo o razón o denominación social					
C. IDENTIFICACIÓN DEL REGIMEN		8.1 Régimen	8.2 Clase	10	D. LUGARES	9. País de procedencia y destino				
10. Depósito temporal	11. Depósito Fiscal / 2 Franca	E. TRANSPORTE	12. Modo	13. Fecha Llegada / salida						
F. TRANSAC.		14. Naturaleza Transacción	15. Tipo de cambio	16. Total de Valor en Aduana MP (2)						
G. TOTAL	17. No. Form. A.B.C.	18. Total No. Líneas /Items	19. Total Dólares	20. Total Peso Bruto /Kilos						
H. VALOR TOTAL EN USD	21. Total FOB USD	22. Total Flete USD	23. Total Seguro USD	24. Total Otros gastos USD						
	9,878.66	2,525.00		0.00						
I. PRODUCTOS Y FORMA DE PAGO	25.1 Tipo de Bienes	25.2 Nombre (G)	25.3 Forma de Pago	J. CONTINENTE DE ORIGEN	26.1 Tipo Cont.	26.2 Número Cont.	26.3 Entidad	26.4 No. Miembro	27. Muecos y Mros.	
	25.4 Naturación Total				26. Total mercancías (G)	40GP	SUDUS180841	CA	+5112850	ROTULADO
K. OBSERVACIONES	28.4 Total a Liquidar (2)	28.5 Otros (2)	28.6 Total general (G)	L. COD. BARRAS Y FIRMA	29. Código de barras y firma electrónica	M. Códigos QR	30. Código QR			
	28. Observaciones Operativas Selección Automática	No. de Operación:			 C5R49EIRE					

ANEXO 6

Formato del Permiso Fitosanitario de Importación.

No. 798464

GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y ALIMENTACION
VICEMINISTERIO DE SANIDAD AGROPECUARIA Y REGULACIONES
DIRECCION DE SANIDAD VEGETAL
SECCION DE PROTECCION Y SANIDAD VEGETAL

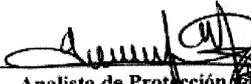
PERMISO FITOSANITARIO DE IMPORTACION No. 187577

La dirección de Sanidad Vegetal del Viceministerio de Sanidad Agropecuaria y Regulaciones del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación; a través de la Sección de Protección y Sanidad Vegetal, extiende el presente Permiso Fitosanitario a:

Nombre Comercial:			
Dirección:			
Teléfono:		Fax:	
Representante legal /Propietario:			
Producto:			
Peso Neto Kg.:		Valor CIF US\$:	
No. Factura:			
Exportador:			
Pais de Origen:		Pais Procedencia:	
Medio Transporte:		Aduana:	
Fecha de Arribo:			
Otros Paises Origen:			
Observaciones:			

Extendida en la ciudad de Guatemala el día _____ de _____ del 2017

Válida para un solo embarque, por el término de 30 días a partir de la fecha de su emisión y debiendo ser entregada al Inspector SEPA en la aduana de entrada.

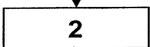
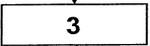
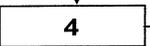
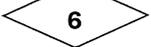
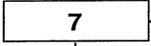
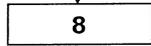
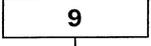
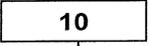
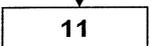
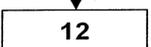


Analista de Protección Sanidad Vegetal
Agr. Gerson E. Coy Chel
COLEGIADO N.º. 5,197
SECCION DE PROTECCION Y SANIDAD VEGETAL

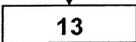
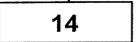
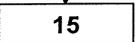
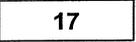
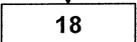


108553

FLUJOGRAMA: EXPORTACIONES

No.	Actividad	Encargado de Operaciones	Operador 2	Gerente de Informática	Gerente Financiero
1	Inicio del proceso				
2	El cliente solicita servicios para sacar mercadería a cualquier otro país que no sea Guatemala.				
3	Acepta la relación laboral dejando indicadas por escrito las condiciones del trabajo.				
4	Asigna el caso al operador 2 para su debida gestión.				
5	Verificar si el cliente está sujeto al pago de impuestos o si está exonerado.				
6	Asegurarse que los sistemas a utilizar estén funcionando correctamente.				
7	Recopila los documentos correspondientes para la exportación.			<p>SÍ</p>	
8	Soluciona cualquier inconveniente en el sistema lo antes posible.			<p>NO</p>	
9	Elaborar la Declaración Única Aduanera (DUA).				
10	Declara ante la Aduana la mercancía que será exportada.				
11	Tramita el Certificado de Origen, el cual acredita la procedencia de la mercancía.				
12	Tramita el Registro Sanitario cuando sea solicitado según el tipo de producto a exportar.				
					

FLUJOGRAMA: EXPORTACIONES

No.	Actividad	Encargado de Operaciones	Operador 2	Gerente de Informática	Gerente Financiero
13	Tramita el Certificado Fitosanitario si se exporta mercancía de tipo vegetal.				
14	Tramita el Certificado Zoo-Sanitaria si se exportan animales vivos o productos de origen animal.				
15	Tramita la Licencia de Exportación por medio de la VUPE.				
16	Archiva en carpetas la documentación completa de la importación trabajada.				
17	Tendrá acceso a las carpetas para revisión en cualquier momento que lo necesite.				
18	Revisar periódicamente las carpetas para evaluar saldos rojos o cualquier otra anomalía.				
19	Fin del proceso.				

ANEXO 7

Formato Declaración para Registro y Control de Exportaciones.

SEADEx <small>Sistema Único Para las Exportaciones, Guatemala, S.A.</small>		DECLARACIONES PARA REGISTRO Y CONTROL DE EXPORTACIONES			95-411745-2017	
1. REGISTRO EN: 4. CLAVE EXOMEN 6. FECHA EMISIÓN 8. TIPO DE CAMBIO 9. TIPO DE DIVISIÓN	2. AGENCIA DE ORIGEN 3. PAIS DESTINO 7. MEDIO DE TRANSPORTE		5. IMPRESIÓN SISTEMA SELECTIVO 4527090			
10. EXPORTADOR NOMBRE: DIRECCIÓN: TELÉFONO: 11. NIT: 12. CODIGO POSTAL PAIS:	11. DATOS COMERCIALES - IMPORTADOR NOMBRE: TELÉFONO: PAIS: DIRECCIÓN:					
14. FACTURAS: 15. DOCUMENTO DE EMBARQUE: 16. NÚM. CONFERENCIA / TURISMO: 17. PÉD. TOTAL VAL. PESO BRUTO: 18. NÚMERO DE SELLOS: 19. MONTO DOLARS: 20. VALOR DOLARS: 21. LOCALIDAD / MONTO PAGO: 22. VALOR ADECUACIÓN POR EXPORTADOR BRUTO: 23. VALOR ADECUACIÓN EXPORTADOR BRUTO:						
24. CATEGORÍA Y UNIDAD DE MEDIDA	25. PAIS ORIGIN	26. DESCRIPCIÓN DE LAS MERCANTIAS -----ULTIMA LINEA-----		27. MONTO ADECUACIÓN	28. PÉD. MONTO PAGO	29. VALOR POR USOS PN:
30. DOCUMENTOS NO TRIBUTARIOS MONTO DOLARS: EXTEX: 9430934117452017 VALOR DOLARS: 528-074-174517						
32. FECHAS Y HORAS EMISIÓN FORMA ELECTRÓNICA 98411745RI411745172017				32. MONTO POR TOTAL USOS 33. FLETE USOS 0.00 34. SEGUROS USOS 0.00 35. OTROS USOS 0.00 36. MONTO TOTAL USOS		
37. OBSERVACIONES		38. FECHA Y LUGAR GUATEMALA 05-10-2017 <div style="text-align: right; font-size: small;"> Form y Tab. 98 Creaciones </div>				

ANEXO 8

Formato del Formulario Aduanero Único Centroamericana (FAUCA).



FECHA

Dia mes

F-01-009

SOLICITUD DE EXPORTACION (FAUCA)

CODIGO DE EXPORTADOR

1. DATOS DEL EXPORTADOR Nombre: _____ Dirección: _____ NIT: _____ Teléfono: _____		¿DESEA HACER UNA RECTIFICACIÓN? SI* NO		FAUCA a rectificar Ventanilla-Correlativo-Año			
		*Complete únicamente la casilla # 1 (Datos del exportador) y el campo que desea rectificar					
2. DATOS DEL CONSIGNATARIO / IMPORTADOR Nombre: _____ Dirección: _____ NIT: _____ Teléfono: _____							
3. TIPOS DE EXPORTACION DEFINITIVA <input type="checkbox"/> BAJO DECRETO 29-89 <input type="checkbox"/> DEVOLUCION <input type="checkbox"/> SIN VALOR COMERCIAL <input type="checkbox"/> REEXPORTACION <input type="checkbox"/>		4. MODALIDAD / MODO DE PAGO 1. Giro <input type="checkbox"/> 2. Carta de Credito <input type="checkbox"/> 3. Efectivo <input type="checkbox"/> 4. Efectivo <input type="checkbox"/> 5. Otros <input type="checkbox"/> 6. Sin Valor Comercial <input type="checkbox"/> 7. Cobranza Bancaria <input type="checkbox"/> 8. Cobranza Directa <input type="checkbox"/> 9. Convenio de Pago <input type="checkbox"/> 10. Transferencia <input type="checkbox"/>		5. MEDIO TRANSPORTE TERRESTRE <input type="checkbox"/> MARITIMO <input type="checkbox"/> AEREO <input type="checkbox"/>		6. COEXPORTADORES (29-89) NIT: _____ NIT: _____ NIT: _____ 6.1 PAIS DE ORIGEN MERCADERIA	
7. ADUANA DE SALIDA		8. PAIS DE DESTINO		9. ADUANA DE DESTINO			

10. MODO PARA DETERMINAR ORIGEN				11. DATOS DE FACTURA		
10.1. #ITEM	10.2. CRITERIO ORIGEN	10.3. METODO	10.4. OTRAS INSTANCIA	11.1. SERIE Y NUMERO	11.2. FECHA DE FACTURA	11.3. TOTAL US \$ (Valor total de Factura)

12. INCISO ARANCELARIO	13. DESCRIPCION DE LAS MERCADERIAS	14. NO. DE BULTOS	15. CANTIDAD	16. UNIDAD DE MEDIDA	17. PESO EN KILOS		18. VALORES FOB US \$
					17.1. BRUTO	17.2. NETO	

26. NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL/ SELLO DE EMPRESA	19. VALOR FOB TOTAL	25. OBSERVACIONES
	20. FLETE US\$	
	21. SEGUROS US\$	
	22. OTROS US\$	
	23. VALOR TOTAL US\$	

27. PARA USO EXCLUSIVO DE OFICINA			
No. DE CORRELATIVO	FIRMA DE OPERADO	REVISADO	RECIBIDO CONFORME Nombre y firma

Observación: Adjuntar copia LEGIBLE de la factura.
OBTENGA SUS DOCUMENTOS DE EXPORTACION VIA ELECTRONICA A TRAVES DEL SISTEMA SEADEx
 Mas información: teléfonos 24223535, 24223537-8 email: seadex@agexport.org.gt www.export.com.gt

ANEXO 9

Formato Autorización para exportar en la Ventanilla Única para las Exportaciones (VUPE).

VENTANILLA UNICA PARA LAS EXPORTACIONES
MINISTERIO DE ECONOMIA
AUTORIZACION DE EXPORTACION TEXTIL Y PRENDAS DE VESTIR DE GUATEMALA

1. ACCESO 14. SI: SIN PREFERENCIA	2. FECHA	3. CODIGO EXPORTADOR	No. :
4. NOMBRE DEL EXPORTADOR Y DIRECCION			NIT: TEL:
5. NOMBRE DEL CONSIGNATARIO Y DIRECCION			
6. PAIS DESTINO		7. ADUANA DE SALIDA	

PRODUCTO Y DESGLOSE DE LA FACTURA DE EXPORTACION

No. Línea	8. Factura	9. Código SAC	10. Categoría	11. Descripción del Producto	12. Peso en Kilos	13. UNIDAD DE MEDIDA			14. Materia prima Importada de USA US\$	15. Materia Prima Importada de Otros Países US\$	16. Materia Prima Nacional US\$	17. Valor Agregado US\$	18. TOTAL US\$
						Unidades	Docenas	Yardas					
							0.00	0.00	\$0.00		\$0.00		
				TOTALES			0.00	0.00	\$0.00		\$0.00		

LISTADO DE DECLARACIONES DE IMPORTACION (DAI, Valor Descargar US\$)

CERTIFICADOS DE PRENDA

PARA EL USO DEL SERVICIO DE INSPECCION DE LA DIRECCION GENERAL DE ADUANAS EN EL PUERTO DE SALIDA Y/O ADUANA DE SALIDA, EL INFRASCRITO VISTA AUTORIZADO CERTIFICA QUE LOS PRODUCTOS TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR ARRIBA DESCRITOS SALIERON DEL PAIS AMPARADOS POR EL PRESENTE PERMISO.

Fecha y Hora de Impresión

 NOMBRE FIRMA Y SELLO

 FIRMA Y SELLO DEL EXPORTADOR O SU REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO 10

Formato del Registro Sanitario.



DIRECCION GENERAL DE REGULACION, VIGILANCIA
Y CONTROL DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE REGULACION Y CONTROL DE ALIMENTOS
UNIDAD DE AUTORIZACIONES SANITARIAS
CIUDAD DE GUATEMALA

REGISTRO POR CINCO AÑOS _____

NOMBRE DEL PRODUCTO

DESCRIPCION DEL PRODUCTO

MARCA

_____ ULTIMA LINEA _____

ELABORADO POR

DISTRIBUIDO POR:

TITULAR DEL REGISTRO:

FIRMA

JEFE
DEL DEPARTAMENTO DE REGULACION Y
CONTROL DE ALIMENTOS

ANEXO 11

Formato del Certificado Fitosanitario de Exportación.

 <p style="text-align: center;">GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA Government of the Republic of Guatemala MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN -MAGA- Ministry of Agriculture, Food and Livestock VICEMINISTERIO DE SANIDAD AGROPECUARIA Y REGULACIONES -VISAR- Vice Ministry of Agropecuarian Health and Regulations DIRECCIÓN DE SANIDAD VEGETAL -DSV- Plant Health Director</p> 		<p>No. DSV 608438</p> <p style="font-size: small;">608438</p>	
<p>CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN PHYTOSANITARY CERTIFICATE FOR EXPORT</p>			
<p>1) ORGANIZACIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN FITOSANITARIA DE TO: NATIONAL PLANT PROTECTION ORGANIZATION</p>		<p>2) LUGAR DE EMISIÓN PLACE OF ISSUE</p> <p>3) FECHA DE INSPECCIÓN INSPECTION DATE</p>	
<p>CERTIFICACIÓN CERTIFICATION</p>			
<p>4) Por la presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí, se han inspeccionado y/o sometido a ensayo de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de las plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumple los requisitos fitosanitarios vigentes de la parte contratante importadora.</p>		<p>This is to certify that the plants, plant products and any other articles subject to regulations described herein, have been inspected and/or sampled for analysis according to official procedures and the products are considered to be free of quarantine pests specified by the importing country. They also comply with the current phytosanitary requirements of the importing country, including those regarding non-quarantine pests.</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DEL ENVÍO DESCRIPTION OF THE CONSIGNMENT</p>			
<p>5) NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL EXPORTADOR NAME AND ADDRESS OF THE EXPORTER</p>		<p>6) NOMBRE Y DIRECCIÓN DECLARADOS DEL DESTINATARIO DECLARED NAME AND ADDRESS OF THE CONSIGNEE</p>	
<p>7) MARCAS DISTINTIVAS DISTINGUISHING MARKS</p>	<p>8) NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE LOS BULTOS NUMBER AND DESCRIPTION OF PACKAGES</p>	<p>9) CANTIDAD DECLARADA Y NOMBRE DEL PRODUCTO DECLARED QUANTITY AND NAME OF PRODUCT</p>	<p>10) NOMBRE BOTÁNICO DE LAS PLANTAS BOTANICAL NAME OF PLANTS</p>
<p>11) PAIS DE ORIGEN PLACE OF ORIGIN</p>	<p>12) MEDIO DE TRANSPORTE DECLARADO DECLARED MEANS OF CONVEYANCE</p>	<p>13) PUNTO DE ENTRADA DECLARADO DECLARED POINT OF ENTRY</p>	
<p>TRATAMIENTO DE DESINFESTACIÓN Y/O DESINFECCIÓN DESINFESTATION AND/OR DESINFECTION TREATEMENT</p>			
<p>14) FECHA DATE</p>		<p>15) TRATAMIENTO TREATMENT</p>	
<p>16) PRODUCTOS QUÍMICOS (INGREDIENTE ACTIVO) CHEMICAL PRODUCT (ACTIVE INGREDIENT)</p>		<p>17) CONCENTRACION CONCENTRATION</p>	
<p>18) DURACIÓN Y TEMPERATURA DURATION AND TEMPERATURE</p>		<p>19) INFORMACIÓN ADICIONAL ADDITIONAL INFORMATION</p>	
<p>DECLARACIÓN ADICIONAL ADDITIONAL DECLARATION</p>			
<p>20)</p>			
<p>21) NOMBRE DEL FUNCIONARIO AUTORIZADO NAME OF AUTHORIZED OFFICER</p>		<p>24) SELLO DE LA ORGANIZACIÓN STAMP OF ORGANIZATION</p>	
<p>22) FIRMA DEL OFICIAL AUTORIZADO SIGNATURE OF AUTHORIZED OFFICER</p>			
<p>23) FECHA DE EMISIÓN DATE ISSUED</p>			

El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, la Dirección de Sanidad Vegetal y su personal, así como sus representantes, declinan toda responsabilidad económica derivada de la emisión de este Certificado Fitosanitario de Exportación.
 The Ministry of Agriculture, Livestock and Food, the Direction Of Plant Health, its officials and representatives decline all economical liabilities resulting from the issuance of this Phytosanitary Certificate for Export.

ORIGINAL - USUARIO (BLANCO) DUPLICADO - PUESTO SEPA (VERDE) TRIPPLICADO CONTABILIDAD (AZUL)

ANEXO 12

Formato del Certificado Zoo-sanitario.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
 Government of the Republic of Guatemala
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN
 Ministry of Agriculture, Food and Livestock
VICE-MINISTERIO DE SANIDAD AGROPECUARIA Y REGULACIONES
 Vice-ministry of Animal Health and Regulations



CERTIFICADO SANITARIO OFICIAL DE ANIMALES, PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS
Y ALIMENTOS CONCENTRADOS PARA ANIMALES
 OFFICIAL ANIMAL HEALTH CERTIFICATE, PRODUCTS AND SUB-PRODUCTS AND
 FOOD CONCENTRATES FOR ANIMALS.

1- CERTIFICADO No. **23574** 23574
 CERTIFICATE

El Vice-ministerio de Sanidad Agropecuaria y Regulaciones del Ministerio de Agricultura, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN, con las facultades que le confiere la ley (Decreto 36-98) concede el Certificado Zoonosanitario Internacional de Exportación y RESOLUCIÓN No. 138-2014 (COMIBCO-EX) (Decreto 36-98) issues a Zoonosanitary International Export Certificate and RESOLUTION number 138-2014 (COMIBCO-EX)

2. NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO DEL EXPORTADOR: NAME, ADDRESS AND PHONE OF EXPORTER.		3. FECHA Y HORA DE SALIDA: DATE AND TIME OF DEPARTURE.
4. NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO DEL IMPORTADOR: NAME AND ADDRESS OF CONSIGNEE.		5. FECHA DE VENCIMIENTO: EXPIRY DATE.
6. PAÍS DE ORIGEN: COUNTRY OF ORIGIN.	7. PUNTO DE SALIDA: PORT OF STARTING.	
8. ESTABLECIMIENTO PRODUCTOR: ESTABLISHMENT PRODUCER.	9. ESTABLECIMIENTO DE PROCESO: ESTABLISHMENT PROCESS.	
10. NATURALEZA E IDENTIFICACIÓN DEL MEDIO DE TRANSPORTE: MEANS OF TRANSPORTATION.		11. CATEGORÍA TIAC: CATEGORY.
12. PAÍS DE DESTINO: DESTINATION COUNTRY.	13. PUNTO DE INGRESO: PORT OF ENTRY.	
14. CANTIDAD: QUANTITY.	15. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: DESCRIPTION OF PRODUCT.	16. PESO O VOLUMEN: WEIGHT OR VOLUME.
17. OBSERVACIONES: OBSERVATIONS.		20. FIRMA DEL FUNCIONARIO OFICIAL RESPONSABLE: SIGNATURE OF RESPONSIBLE OFFICER. 
18. FECHA DE EXPEDICIÓN: EXPIRATION DATE.	19. NOMBRE DEL FUNCIONARIO OFICIAL RESPONSABLE: NAME OF RESPONSIBLE OFFICER.	

121

ANEXO 13

Formato de constancia de recepción de documentos en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).



CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Número de gestión:

Fecha de recepción:

	Agente aduanero	Colaborador
Número de identificación tributaria (NIT):		
Nombre o razón social:		
Última fecha de modificación:		

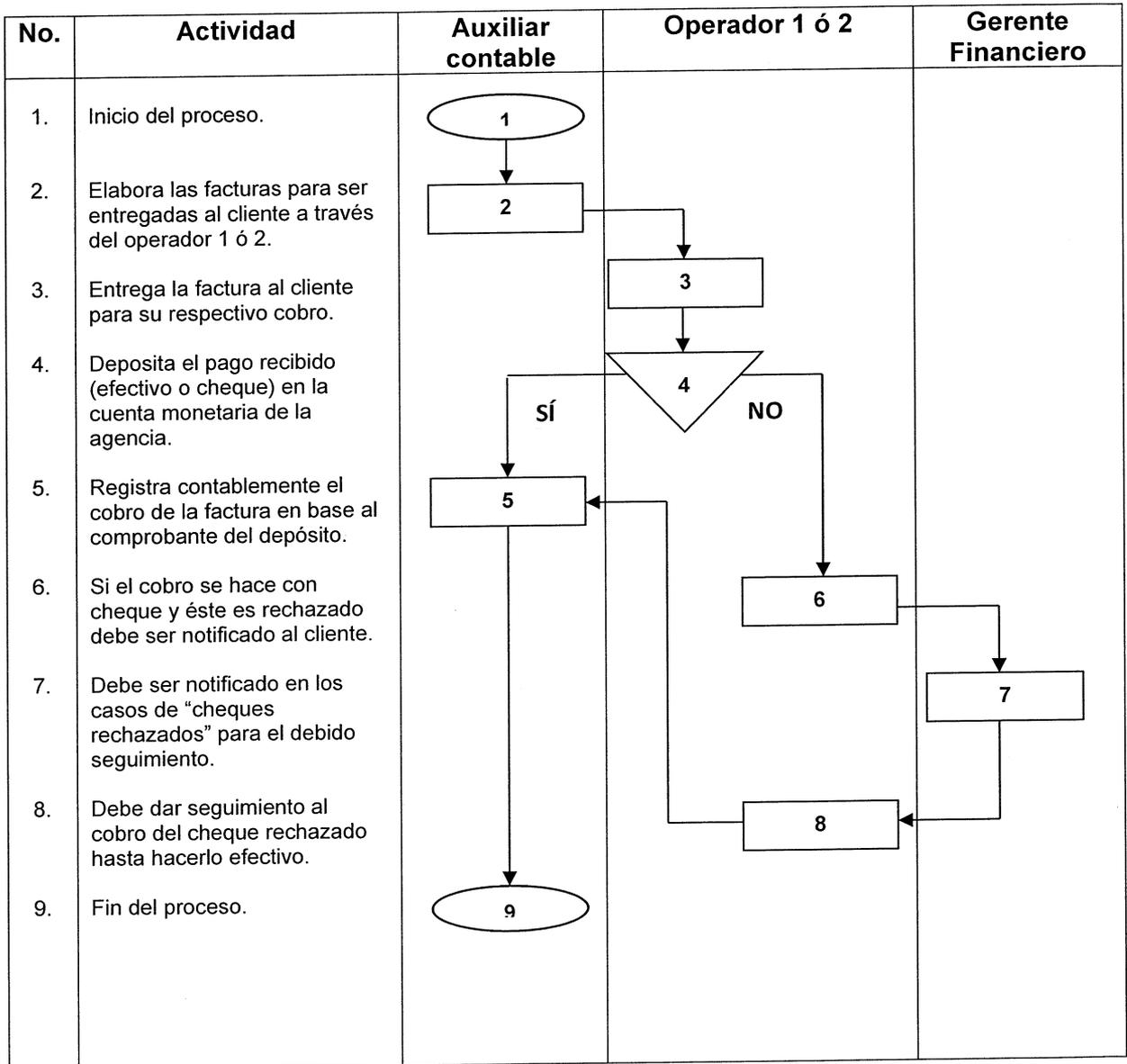
LISTADO DE DOCUMENTOS DIGITALIZADOS

Número de documento	Tipo de documento

Tiene 8 días calendario a partir del día siguiente de creación de la gestión, para consignar el número de registro en una declaración de mercancías, si transcurrido dicho periodo no se utiliza el registro, la información registrada se borrará. (Las adiciones o modificaciones de documentos digitalizados, dentro de este periodo de tiempo, no implican que el mismo se extienda)

Firma electrónica:

FLUJOGRAMA: COBRANZA



ANEXO 14

Formato de la factura comercial a través de la cual se realiza el cobro por los servicios.

M & R import

INSCRIPCIÓN No. 1
 PASADIZO 8888 GUATEMALA 5010
 P.O. AVENIDA 8-56, ZONA 1, Edificio El Centro, Oficina 11-03
 Teléfono: (502) 2251-8513 • 4472-8065 NIT: 724600-5
 E-mail: myrimport@gmail.com
 Guatemala, Guatemala, C. A.



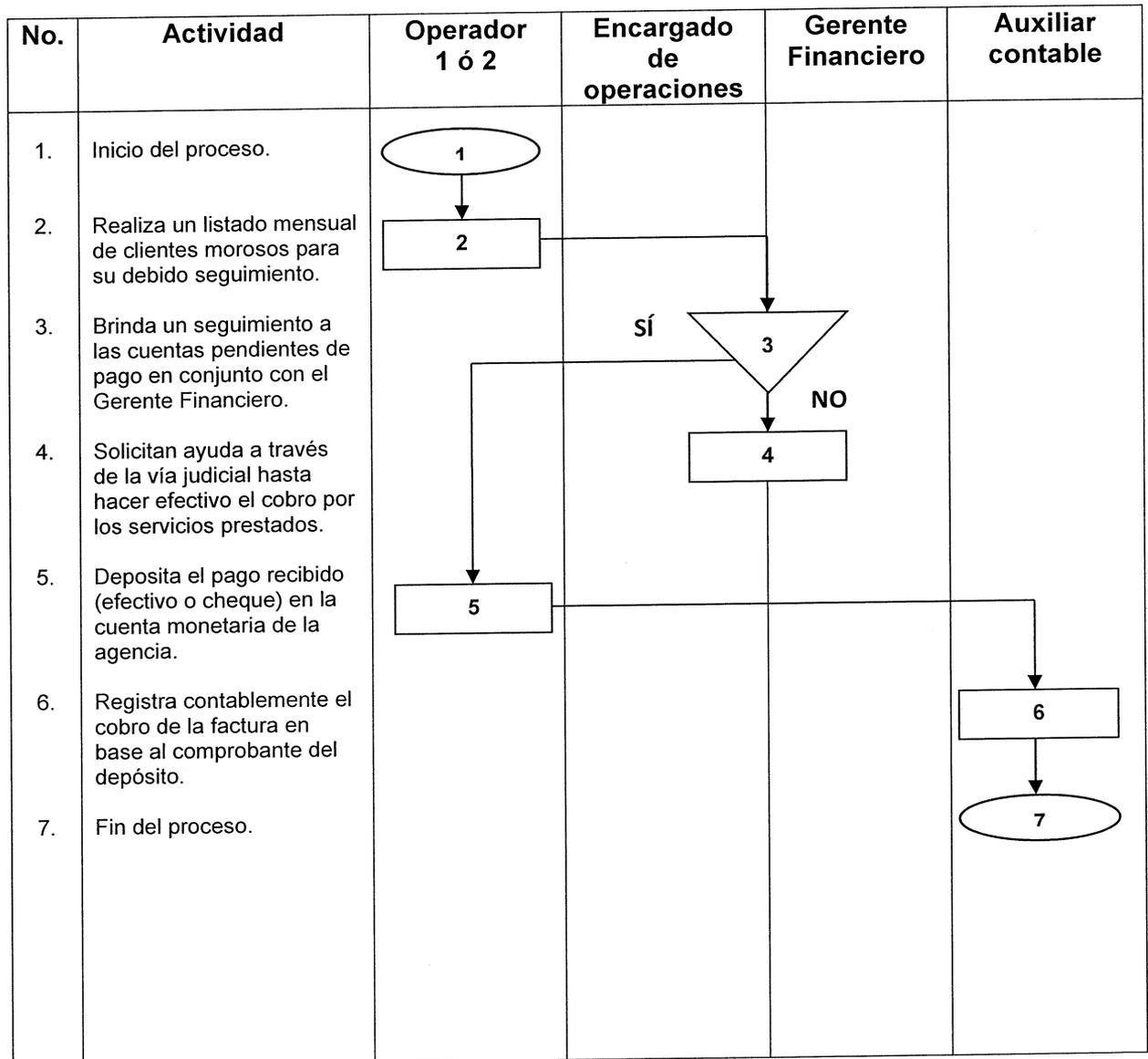
FACTURA Serie "A"

Nº 4765

DIAS	MES	AÑO
Guatemala		

NOMBRE:	
DIRECCIÓN:	
NIT:	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
TOTAL EN LETRAS:	TOTAL Q.

FLUJOGRAMA: CLIENTES MOROSOS



ACTUALIZACIÓN

La normatividad aplicable a las operaciones de importación y exportación, se podrá actualizar, modificar, ajustar o precisar a través de dos tipos de circulares:

- a) **Normativa:** es la que da a conocer las disposiciones, interpretaciones, criterios y políticas en materia de crédito, emitidas por la Gerencia General.

- b) **Informativa:** es aquella que tiene como propósito aclarar o precisar la interpretación a una disposición o dar a conocer algún procedimiento cuyos alcances involucren al sistema aduanero.

El área de operaciones, por instrucciones de la Gerencia General, es la responsable de coordinar las actividades de emisión y difusión de las circulares normativas e informativas y asignará un número consecutivo a las mismas, a efecto de llevar el control correspondiente, indicando la fecha de entrada en vigor.

La actualización de este manual de procedimientos, se hará cada vez que sea necesario y por mandato de la Gerencia General, en materia de las importaciones y exportaciones y cuando sean aplicables a la naturaleza de las operaciones realizadas por la agencia aduanal M&R Import.

DIFUSIÓN

Este manual de procedimientos se difundirá por medios impresos y electrónicos.

CONCLUSIONES

1. En Guatemala existen diversas agencias aduanales que se dedican a las actividades de gestión aduanera propiamente, cuya actividad principal consiste en importar y exportar mercancía de todo tipo; los servicios de las agencias pueden ir desde una asesoría hasta el servicio mismo de ingresar mercadería al país o bien de exportarla.
2. La legislación en Guatemala se encuentra en constante actualización y como tal, las agencias aduanales deben mantenerse en permanente aprendizaje y capacitación, ya que estos cambios o disposiciones nuevas traen consigo obligaciones y derechos que afectan tanto a los importadores y exportadores así como a los agentes de aduana.
3. Debido a las imposiciones nuevas por parte de las autoridades aduaneras, es importante que todas las personas involucradas dentro de la agencia aduanal tengan los conocimientos suficientes relacionados con las actividades de importación y exportación, esto, con el fin de llevar siempre a cabo una gestión efectiva y confiable.
4. La falta de información suficiente y oportuna por parte de las autoridades aduaneras y la falta de capacitación constante impartida a los agentes aduaneros, da como resultado un desempeño poco confiable lo cual pone en riesgo la buena reputación de la agencia de aduana construida al día de hoy.

RECOMENDACIONES

1. Asegurar que la agencia de aduana lleve a cabo todas sus funciones y actividades de importación y exportación siguiendo los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria, así también, debe asegurar que cada agente aduanero cumpla con los requisitos exigidos para poder laborar como tal dentro de la agencia.
2. Mantenerse actualizado con las leyes y nuevas disposiciones que emitan las autoridades pertinentes en temas de importaciones y exportaciones, ya que de eso depende el buen funcionamiento de la agencia de aduana, esto con el objetivo de realizar un trabajo de calidad y así mismo, para evitar incurrir en multas, infracciones y/o sanciones.
3. Capacitar de forma constante a todas las personas que laboran dentro de la agencia de aduana, estas capacitaciones deben ser organizadas por el Gerente General para ser impartidas internamente, así como buscar capacitaciones que sean otorgadas por empresas externas que buscan actualizar los conocimientos de las personas involucradas en el tema de importaciones y exportaciones.
4. Mantenerse actualizados respecto a las disposiciones nuevas que emitan las autoridades aduaneras, así como de solicitar asesoría en el caso de ser necesaria, para tener la correcta interpretación de dichas disposiciones mediante capacitaciones oportunas a los agentes aduaneros involucrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barahona Juan Carlos y García Ronald, (noviembre 2011). Aduanas, Competitividad y Normativa Centroamericana - Un análisis del proyecto de Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento. Ciudad de Guatemala.
2. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 6-91, Código Tributario y sus reformas, Ciudad de Guatemala.
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria, Libro III, Ley Aduanera Nacional, Ciudad de Guatemala.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Ciudad de Guatemala.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 14-2013. Ley Nacional de Aduanas, Ciudad de Guatemala.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 65-89. Ley de Zonas Francas, Ciudad de Guatemala.

7. Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO). Resolución número 223-2008. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), Ciudad de Guatemala.
8. Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO). Resolución número 223-2008. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Guatemalteco (RECAUCA), Ciudad de Guatemala.
9. Contreras R. Daniel, (enero 2011). El Comercio y Los Impuestos, Breve Historia de Guatemala. Ciudad de Guatemala.
10. Crosby Philip B. (marzo 2012). Hablemos De Calidad. Ciudad de Guatemala: Ed. Mc Graw Hill.
11. Decreto número 22-73. Ley Orgánica De La "Zona Libre De Industria Y Comercio Santo Tomas De Castilla", Ciudad de Guatemala, mayo de 2012.
12. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación – MAGA- Dirección de Planeamiento, (septiembre 2011) - Guía Para La Elaboración De Manuales De Normas Y Procedimientos. Ciudad de Guatemala.
13. Zea Ruano, Rafael, (enero 2011). Lecciones de Derecho Mercantil. Ciudad de Guatemala: Tipografía Nacional.

WEBGRAFÍA

14. Luna, Mario (agosto 2014). Fuentes del Derecho, Operaciones Aduaneras. Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.slideshare.net/audisg/presentacion/aduanas2>.
15. Morales García, Alfredo (octubre 2014). Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Ciudad de Guatemala. Recuperado de http://www.degerencia.com/tema/comercio_exterior.
16. Rodríguez, Paolo (octubre 2014). Importaciones y actividades relacionadas. Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.efxto.com/diccionario/i/3841-importaciones>.
17. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), (enero 2017). Documentación Aduanera. Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.portalsat.gob.gt/aduanas/documentacionaduanera>.
18. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), (enero 2017). Proceso de Despacho Aduanero. Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.portalsat.gob.gt/aduanas/procesodespachoaduanero>.
19. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), (enero 2017). Sistema Aduanero. Ciudad de Guatemala. Recuperado de <http://www.portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/aduanas/sistema-aduanero>.