



Customs - Business Partnership
Parteneriat Douane - Entreprize



Communication

Consulation

Engagement

Partnership

Customs-Business Partnership Guidance

Share Objective

Mutual Trust

Transparency

Collaboration

Continous Improvement



WORLD CUSTOMS ORGANIZATION

Orientaciones relativas a las Asociaciones Aduana - Empresas



Organización Mundial de Aduanas
Junio 2015



Derechos reservados © 2015 Organización Mundial de Aduanas. Todos los derechos reservados. Las solicitudes y consultas acerca de los derechos de traducción, reproducción y adaptación deben dirigirse a copyright@wcoomd.org

Contenido

Tema	Página	
A. Resumen ejecutivo	4	
B. PARTE I – Principios rectores	5	
1. Introducción	5	
2. Beneficios	6	
3. Factores clave susceptibles de garantizar el éxito de la participación/ Asociación Aduana – Empresas	8	
4. Desafíos	9	
5. Asociaciones regionales	9	
6. Rol de las organizaciones comerciales/empresariales en la Asociación Aduana – Empresas	9	
7. Referencias, herramientas e instrumentos internacionales	10	
C. PARTE II – Enfoque progresivo relativo a la manera de desarrollar un mecanismo de Asociación Aduana – Empresas	11	
• Fase 1 – Visión estratégica y planificación	12	
• Fase 2 - Desarrollo de estrategias de diálogo	15	
• Fase 3 - Aplicación	17	
• Fase 4 - Seguimiento e institucionalización	21	
D. PARTE III - Iniciativas/mejores prácticas de los Miembros en materia de consulta/participación/Asociación Aduana - Empresas	23	
E. PARTE IV - Pilar avanzado	24	
Anexos		
Anexo I	Referencias, herramientas e instrumentos internacionales	37
Anexo II	Iniciativas/mejores prácticas de los Miembros en materia de consulta/participación/Asociación Aduana - Empresas	42

A. Resumen ejecutivo

Consiente de la necesidad y de la importancia de una asociación sostenible Aduana – Empresas, la OMA ha elaborado Orientaciones sobre la Asociación Aduana – Empresas para ayudar a los Miembros a desarrollar un mecanismo de consulta periódica y una asociación sólida con el sector privado. El presente documento busca entregar directrices a las Aduanas sobre cómo implementar su modelo de asociación Aduana – Empresas y cómo podrían iniciar el proceso y sacarlo adelante. Se trata de un documento abierto, que entrega modelos simples, adaptables y variados aplicables en los distintos escenarios y las diversas circunstancias en que se encuentran las Aduanas y las empresas.

Por lo tanto, las Orientaciones deben ser lo suficientemente generales para apoyar a todas las Aduanas, sin discriminación alguna- dado que algunas ya disponen de un enfoque de colaboración bien desarrollado con el sector privado; otras son agnósticas y/o indiferentes en cuando a su relación con el sector privado y, otras, tienen una relación difícil, incluso conflictiva con dicho sector.

Las Orientaciones se dividen en cuatro partes:

- **Parte I** describe la filosofía global de la Asociación Aduana – Empresas, incluyendo los principios rectores, los diferentes conceptos de asociación/colaboración y las ventajas potenciales. También presenta los desafíos que plantea el establecimiento de una asociación Aduana – Empresas, durable y productiva, así como los elementos esenciales que permitan hacer frente a estos desafíos. Además, contiene las referencias, instrumentos y herramientas internacionales que ayudan a establecer esta relación de beneficio mutuo entre la Aduana y el sector privado.

- . **Parte II** contiene una guía práctica detallada con un enfoque gradual que ayuda a los Miembros a comenzar y desarrollar una Asociación Aduana – Empresas sólida, reconociendo que, en este caso concreto, no existe una “solución milagrosa”. Comprende una serie de principios rectores sobre la manera de crear un mecanismo de consulta que permita liderar con éxito el desarrollo de una asociación.

- **Parte III** reúne distintas mejores prácticas, estudios de caso y ejemplos prácticos aplicados y proporcionados por algunos Miembros, los cuales podrían constituir un buen punto de partida para otros.

- **Parte IV** proporciona algunos conceptos avanzados a los Miembros que disponen ya de acuerdos de asociación bien establecidos con las empresas, pero que desean impulsar aún más esta cooperación.

“Complacer a todo el mundo” no es fácil, pero se espera que estas Orientaciones puedan ser, de alguna manera, útiles para todas las Administraciones Miembros y entidades del sector privado, y ayuden a la Aduana a desarrollar una mejor relación con las empresas. Estas Orientaciones, tienen por objeto, desde su creación hasta su publicación, ayudar a las Aduanas a desarrollar su propio programa, adaptado a su situación.

*

* *

B. PARTE I – Principios rectores

1. Introducción

El crecimiento exponencial del comercio mundial y los cambios en la dinámica de la cadena logística internacional han creado nuevas demandas y perspectivas sobre el rol de la Aduana. Si bien las empresas buscan acelerar el movimiento de sus mercancías a lo largo de la cadena logística a un menor costo, las Aduanas están obligadas a procesar mayores volúmenes de carga basándose menos en los controles físicos y más en la eficacia y celeridad, sin ser flexible en cuestiones vinculadas a la seguridad, la recaudación de ingresos y la lucha contra el fraude. Para lograr este objetivo, es cada vez más necesario que las Aduanas y las empresas colaboren mutuamente y con las demás partes interesadas a fin de verificar que los reglamentos, las políticas y los programas respondan eficazmente a un entorno en constante evolución. Una asociación dinámica es esencial para favorecer las oportunidades de innovación y de crecimiento económico y, al mismo tiempo, crear una Aduana más rentable, eficiente y receptiva.

Las Aduanas toman una serie de medidas para modernizar y simplificar sus procedimientos comerciales y ejercer sus mandatos de manera eficiente. Al mismo tiempo, la Aduana debe conocer lo mejor posible las necesidades y expectativas de las empresas para responder a ellas con eficacia. Se trata de un proceso continuo que exige un envío de información permanente sobre la identificación de los cambios y reformas requeridos en las legislaciones, procedimientos y sistemas de implementación. El éxito de los programas de reforma pasa por una comunicación e interacción recíprocas, constructivas y sostenibles entre la Aduana y las empresas.

El diálogo entre la Aduana y las empresas es un elemento clave de la buena gobernabilidad que contribuye a garantizar que la legislación, los reglamentos y las políticas sean informados por las opiniones variadas y respondan, lo mejor posible, a las necesidades identificadas. Las consultas y los debates frecuentes contribuirán a reducir los temores y aprehensiones de ambas partes, y ofrecerán a los operadores y a los funcionarios en la frontera la oportunidad de debatir acerca de los enfoques más eficaces para alcanzar los objetivos reglamentarios. Por lo general, el establecimiento de un proceso de cooperación y consulta periódica constituye el primer paso y un requisito previo para crear una asociación real entre las Aduanas y el sector privado.

Existe una correlación entre el nivel de compromiso de las partes interesadas en la elaboración/desarrollo de una política y el nivel de efectividad de esta última. La implementación de una nueva política/legislación aduanera puede tropezar con obstáculos o verse seriamente afectada, sin el apoyo de la comunidad empresarial concerniente. Si las Aduanas y el sector privado colaboran en el desarrollo de políticas y procedimientos para enfrentar conjuntamente los desafíos, la implementación será más fácil lo que lleva a un mayor cumplimiento voluntario. Así, una mejor comprensión y aceptación de los puntos de vista de cada una de las partes conducirá a un mayor nivel de confianza y garantizará que ambas partes lleguen a ser socios proactivos en el largo plazo.

El desarrollo de las asociaciones Aduana – Empresas a través de un mecanismo formal de consulta y de cooperación periódica será garantía de coherencia, armonización, transparencia, previsibilidad, equidad, automatización y eficiencia en los procesos de las Aduanas y de las empresas. Además, genera responsabilidad para ambas partes y les ofrece la oportunidad de realizar un intercambio abierto, un debate de ideas en un espíritu de cooperación, retroalimentación, permitiendo disponer de una mayor capacidad

para enfrentar los desafíos e identificar las posibles carencias. Un mecanismo formal de colaboración conducirá a una facilitación activa y a controles fronterizos apropiados, al tiempo que ayudará a alcanzar los objetivos compartidos en materia de envíos conformes, seguros y tratados de manera coherente, previsible, rápida, eficaz y rentable. Tales resultados no dejarán de tener un impacto positivo en la prosperidad económica internacional.

La filosofía general sobre la cual se basa la implementación y el mantenimiento de una cooperación/asociación Aduana – Empresas a efectos de una cooperación mutua depende de un cambio perceptible de la cultura empresarial y de la mentalidad de las Aduanas y del sector privado. Una relación Aduana – Empresas exitosa debe contemplar los siguientes elementos: confianza, respeto, apertura de mente, comprensión mutua, reconocimiento de las necesidades del otro, comunicación recíproca, cooperación, intercambio de información, transparencia, coherencia y, más importante aún, un compromiso de ambas partes en todos los niveles – desde el nivel gerencial al nivel operativo. El objetivo es pasar desde un eventual elemento de desconfianza y de incompreensión a una relación de confianza y de respeto mutuo basadas en un mecanismo constructivo, duradero y de beneficio mutuo. La relación podrá comenzar con un acuerdo informal, seguido por un despliegue progresivo hacia una real cooperación. La naturaleza exacta de esta relación debe tener en cuenta las necesidades y circunstancias propias de cada país para adaptarse a ellas.

La naturaleza transversal de la facilitación del comercio exige una estrecha coordinación entre las partes interesadas del sector privado, las Aduanas y los distintos organismos públicos reguladores. Por lo tanto, la cooperación y la relación deben desarrollarse con protagonistas provenientes de toda la cadena logística – “fabricantes, transportistas, intermediarios y organismos reguladores”. La participación activa de otros organismos públicos es absolutamente fundamental para lograr un entorno de Ventanilla Única y una Gestión Coordinada de Fronteras. Asimismo, se recomienda la participación de asociaciones profesionales ampliamente representativas (por ejemplo, Cámaras de comercio y Asociaciones comerciales), pequeñas y medianas empresas (Pymes), academias universitarias y organizaciones no gubernamentales (ONGs) a los efectos de contar con una amplia gama de opiniones.

2. Beneficios

Las consultas y asociaciones periódicas Aduana –Empresas darán lugar a una situación de beneficio mutuo. Se genera un clima de responsabilidad compartida y de pertenencia que permite desarrollar objetivos, políticas y programas sostenibles. Contribuye a crear un consenso sobre las prioridades de la reforma, anticipar y manejar las cuestiones emergentes, y mejorar la toma de decisiones y el desempeño operativo, permitiendo a la Aduana alinear su plan y sus medidas de gestión según las expectativas, necesidades y exigencias de las empresas. A medida que la relación se profundice, surgirán nuevas posibilidades de cooperación, lo cual redundará en mayores beneficios para todos. Esto, en definitiva, ayudará al crecimiento del comercio internacional y a la aceleración del comercio lícito y respetuoso de la normativa, en la escena mundial. Los esfuerzos desplegados para establecer asociaciones sólidas pueden conducir a un aprendizaje, innovación y mejores desempeños que beneficiarán no sólo a la Aduana y al sector privado, sino que también a la sociedad y la economía en su totalidad, en términos de bienestar económico y competitividad.

Algunos de los principales beneficios son los siguientes:

Beneficios para la Aduana	Beneficios para las empresas
<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración y prueba piloto de nuevas políticas y reglamentos – facilita la implementación y ejecución de estas políticas y reglamentos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor transparencia, previsibilidad e integridad en la Aduana;
<ul style="list-style-type: none"> • Formulación proactiva de políticas informadas, lo que hace que los reglamentos sean más efectivos y aceptables; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor facilitación y despachos más rápidos;
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cumplimiento voluntario por parte de las empresas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor y mayor acceso a la información;
<ul style="list-style-type: none"> • Menos controversias y resolución eficaz de las mismas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos controversias y resolución eficiente de las mismas;
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor seguridad de la cadena logística; 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los costos de transacción;
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor comprensión fundamental de las operaciones y exigencias de la Aduana y empresas, lo que conduce al desarrollo de una política centrada en las empresas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor rol en el proceso de consultas y de formulación de políticas y, en los programas de modernización y de reforma aduaneras;
<ul style="list-style-type: none"> • Feedback periódico de parte de las empresas acerca de los cambios producidos en la cadena logística, las prácticas y tendencias de la industria. etc., a efectos de la simplificación, armonización y modernización de los métodos y procesos operativos de la Aduana; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor comprensión y apreciación de las exigencias, leyes y procedimientos aduaneros;
<ul style="list-style-type: none"> • Uso óptimo de los recursos limitados; 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación abiertos con la Aduana;
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los costos de transacción; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor reputación y visibilidad del Gobierno y del cliente como un comerciante fiable;
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor calidad y eficiencia; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor entorno para el comercio legítimo;
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor recaudación de ingresos para el Estado; 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un entorno positivo para la inversión;

<ul style="list-style-type: none"> • Mejor competitividad de la economía; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor competitividad;
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de reacciones negativas respecto a futuros incidentes y/o impactos imprevistos gracias a una mayor comprensión y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para identificar las áreas de impacto que preocupan a las empresas.

3. Factores clave susceptibles de garantizar el éxito de la participación/ Asociación Aduana – Empresas

- La voluntad y el compromiso políticos son indispensables y pueden expresarse haciendo de la consulta con las empresas un elemento habitual de la política aplicada;
- Participación de la dirección superior de las Aduanas y de las empresas;
- Diálogo voluntario basado en intereses y objetivos comunes, así como en la confianza y el respeto mutuo;
- Comunicación transparente, abierta y receptiva;
- Claridad del rol y de las expectativas de cada parte;
- Ambas partes deben trabajar con miras a desarrollar una visión compartida y un programa común;
- Los participantes deben tener un conocimiento práctico de los procesos aduaneros y ser capaces de influir en otros para apoyar el proceso de diálogo / consulta / asociación. Es necesario implementar mecanismos de consulta en diferentes niveles para abordar cuestiones tanto de orden político como operacional, (nivel central y sobre el terreno) según la situación; el diálogo inicial con el sector privado puede comenzar a nivel central; sin embargo, no sería sensato crear un organismo único para la facilitación del comercio, sobre todo en el caso de países dotados de un vasto espacio geográfico y de economías vastas y variadas;
- Enfoque de múltiples niveles basado en diversas contribuciones de las empresas de todos los sectores y dimensiones – un organismo general único puede carecer de representatividad o de competencias necesarias para dar cuenta de las necesidades y preocupaciones de todos los sectores. Se puede crear un mecanismo de consulta / asociación por sector específico, como por ejemplo Aduana-Agentes de Aduana, Aduana – Pyme, etc.;
- Metas y objetivos claramente definidos, apoyados por un compromiso de dedicar tiempo y recursos;
- Mayor uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) para reforzar la colaboración con el sector privado;
- La participación del sector privado desde las primeras etapas de la adopción de las políticas favorecerá la naturaleza realista de las políticas cuya aplicación será más fácil;
- Actividades de capacitación, de sensibilización y de toma de conciencia;
- Intercambio de información, incluyendo acciones de seguimiento sobre las cuestiones planteadas en las reuniones de consulta; y
- Estructura institucionalizada, dotada de un plan estratégico y de un equipo de profesionales (recursos humanos) – objetivo a largo plazo.

4. Desafíos

- Generar un clima de cooperación constructiva;
- Cambiar la percepción que tiene la Aduana frente al sector privado y vice versa;
- Fomentar el sentido de propiedad y creer en las ventajas que se pueden obtener teniendo una actitud proactiva; el mecanismo de diálogo no sólo se puede limitar a las reuniones.
- Demostrar constantemente el efecto positivo de los resultados de las consultas;
- Asegurar una respuesta positiva sostenible. La falta de diálogo significativo por una de las partes podría conducir, después de un cierto tiempo, a la apatía, cinismo y a una menor participación;
- Desarrollar un enfoque de resolución de problemas a través de una retroalimentación dinámica de las partes. La retroalimentación debe ser continua y ofrecer posibles soluciones;
- Asegurar una representación diversa y eficaz, principalmente de las Pymes;
- Asegurar la presencia suficiente de estructuras representativas en el sector privado, para evitar cualquier representación tergiversada;
- Apoyar la asociación Aduana – Empresas con las capacidades, competencias y recursos adecuados;
- Desarrollar parámetros de cómo medir el progreso alcanzado y asegurar mejoras continuas;

5. Asociaciones regionales

Una relación sólida entre las Aduanas y las empresas puede constituir una excelente base para trabajar con sus homólogos de la región con miras a enfrentar los desafíos regionales, fijar objetivos regionales, promover asociaciones y facilitar el comercio regional, combinando esfuerzos y recursos. Incluso, si la relación evoluciona, pueden ser ventajoso desarrollar un mecanismo regional de asociación Aduana – Empresas en el cual todas las partes se comprometen a consultarse más en un contexto de objetivos regionales compartidos.

6. Rol de las organizaciones comerciales/empresariales en la Asociación Aduana – Empresas

Las asociaciones forman la piedra angular de numerosos procesos de consulta exitosos. Pueden jugar un rol clave en el desarrollo e implementación de políticas y procesos aduaneros, tanto en países en desarrollo como desarrollados.

Las asociaciones pueden aportar las siguientes ventajas al proceso de consulta:

- Pueden minimizar la apariencia o la realidad de una influencia excesiva de parte de un interés económico único. Si bien las asociaciones pueden representar una industria, una actividad o un sector económico único, sus miembros son, con frecuencia, diversos. La mayor parte de las asociaciones reciben numerosas contribuciones de sus miembros y debe rendir cuentas ante todos ellos, no sólo ante alguno pocos.
- Pueden mejorar la transparencia del proceso de consulta. Las asociaciones tienen por misión difundir ampliamente la información, a menos que exista algún acuerdo de confidencialidad.

- Son la voz de aquellos que no pueden interactuar directamente con sus Aduanas, en particular las Pymes.
- Permiten la contribución de aquellos que no tienen un interés financiero directo en los resultados /decisiones. Serían menos los casos en que la consulta fuese únicamente para las empresas.
- Pueden aprovechar sus mecanismos eficaces de comunicación desarrollados junto con los sectores industriales, a fin de sensibilizar y apoyar constructivamente el proceso de consulta.
- Pueden tener vínculos valiosos con asociaciones internacionales (de las cuales pueden a veces ser miembros), lo que puede ser útil durante los debates sobre temas de política mundial, competitividad económica o movimiento internacional de mercancías.
- Tienen la posibilidad de obtener el apoyo del sector privado y la voluntad política requerida por las Aduanas.

Al desarrollar una estrategia de asociación Aduana – Empresas, los Miembros de la OMA deberán considerar cómo alcanzar sus objetivos de la forma más efectiva, dialogando y colaborando con las empresas y asociaciones de sus países.

7. Referencias, herramientas e instrumentos internacionales

En el Anexo se encuentran diversas referencias, instrumentos y herramientas internacionales relativos a las consultas y asociación / cooperación Aduana -l sector privado.

*
* *
*

C. PARTE II – Enfoque progresivo relativo a la manera de desarrollar un mecanismo de Asociación Aduana – Empresas

Esta parte presenta un marco detallado para ayudar a las Aduanas a desarrollar, intensificar y reforzar una asociación Aduana – Empresas sólida.

Estas Orientaciones no pretenden presentar un modelo único. El objetivo consiste simplemente en entregar una referencia o directriz a las Aduanas sobre la manera de proceder para crear su propio modelo de asociación Aduana –Empresas, iniciar el proceso y desarrollar su plan de implementación, teniendo en cuenta sus condiciones y sus propias especificidades. Asimismo, estas Orientaciones están destinadas a entregar una guía práctica a las Aduanas sobre la manera de continuar mejorando sus programas de asociación.

El modelo de consulta/diálogo/asociación consta de cuatro fases:

1. Visión estratégica y planificación
2. Desarrollo de estrategias de diálogo
3. Implementación, y
4. Seguimiento e institucionalización

La Fase 1 implica en gran parte a la Aduana. Si bien el compromiso de los Directores Generales es fundamental para el éxito de un mecanismo de asociación Aduana – Empresas, no es el único elemento requerido. También, se requiere un amplio apoyo en toda la organización. El desarrollo y la presentación de un argumento que identifique a los socios comerciales, los temas clave y los resultados esperados contribuirán a generar este apoyo interno.

La Fase 2 consiste en desarrollar un plan de acción y una estrategia de diálogo. Los elementos de esta fase determinan la naturaleza de la asociación, establecen las bases estructurales y marcan la pauta para el proceso de consulta en curso. Es el inicio del verdadero diálogo y de la implicación con las empresas. Esta fase aborda la manera en que se debe desarrollar el proceso de consulta, el marco global y las reglas del diálogo.

La Fase 3 reagrupa las etapas de diálogo y consulta reales con miras a evolucionar la relación en asociación. Es aquí donde las ideas y las medidas concretas se ponen en práctica en términos de implementación, impulsando el proceso para el desarrollo de un mecanismo de participación, estructurado y sostenible.

La Fase 4 ofrece la posibilidad de formular ideas que garantizan que la asociación Aduana-Empresas debe ser eficaz, no caer en el inmovilismo y no tener efectos contrarios a los deseados, pero continúa siendo prioritaria para la Aduana y las empresas y ofrece beneficios mutuos, incorporando un mecanismo de mejora permanente.

El siguiente modelo de diálogo está destinado a los Miembros que aún no han comenzado a desarrollar un mecanismo estructurado y regular de consulta con las empresas, o que se encuentran en etapas diferentes de desarrollo de dicho mecanismo.

Modelo de consulta/diálogo/asociación

Fase 1 – Visión estratégica y planificación:

Decisión del Director General de desarrollar una relación con el sector privado

- Constituir un grupo de trabajo interno que entregue al DG una visión estratégica, apoyando las prioridades de la Administración en materia de facilitación del comercio y conforme al diálogo con el sector privado.
- Presentar un argumento relativo a la instauración de un diálogo y de una asociación con las empresas, que identifique los motivos del diálogo con las empresas, los objetivos contemplados para este diálogo y la manera en que éstos están vinculados a los objetivos operativos estratégicos de la organización. Para ser eficaces, el diálogo y la asociación con las empresas deben ser pertinentes y estar alineados sobre la propia estrategia operativa de la Aduana.
- Los argumentos deben ofrecer una visión de alto nivel de la manera en que la Aduana considera su diálogo con las empresas, los principales interesados, un plan de acción resultante de los plazos para alcanzar los objetivos, y los recursos necesarios para un proceso de diálogo/consulta/asociación de varios niveles.
- Designar a un coordinador destacado que sea proactivo e informe directamente al DG. Además de las competencias en materia de organización, el coordinador deberá ser cortés, sensible y poseer buenas capacidades de comunicación, negociación y colaboración.
- Gracias al hecho de disponer de un recurso especialmente encargado de gestionar las relaciones con los interesados, será más fácil brindar una introducción y orientaciones funcionales a las demás áreas de la organización y garantizar la coherencia.

Elaboración del argumento:

- Examinar las necesidades para determinar los motivos del diálogo y de la asociación con las empresas, por ejemplo:
 - trabajar juntos para alcanzar objetivos compartidos.
 - comprender su rol y responsabilidades mutuas y aprender unos de otros.
 - fortalecer y mejorar las relaciones existentes, dado el caso.
 - optimizar los beneficios mutuos, trabajando conjuntamente
- Efectuar un estudio del entorno:
 - ¿Cuál es la naturaleza de la actual relación con las empresas, si la hay (por ejemplo, conflictiva/hostil; sin interés; relación de trabajo; formal/informal)?
 - ¿Existen instancias, mecanismos para la cooperación Aduana-empresas? ¿Cómo funcionan? ¿Han sido eficaces o no y por qué razones? ¿Cómo apoyan las metas y objetivos de la Aduana?
 - Si se instauró un diálogo con las empresas, ¿cuáles son los

resultados, las conclusiones y las medidas? ¿Garantiza la Aduanas el control que le compete? ¿Garantiza el sector privado el seguimiento de las medidas que le competen?

- ¿Existe un mecanismo de seguimiento?
- ¿Cuál es el nivel actual de participación de las empresas en los programas de empresas fiables/Operadores Económicos Autorizados (OEAs)?
- ¿Se utilizan parámetros y herramientas para medir los progresos alcanzados e identificar los puntos débiles para mejorar?
- ¿Cómo la ausencia de relación entre el sector privado y la Aduana tiene un impacto sobre los ingresos nacionales, el cumplimiento de la ley y la facilitación?
- Identificar los principales interesados con los cuales las Aduanas consideran el diálogo y la asociación a fin de comprender los puntos comunes y las diferencias entre ellas y de evitar cualquier conflicto potencial.
 - La Aduana (a través de asociaciones) puede, en un primer momento, identificar a las otras entidades comerciales con las cuales mantiene contactos positivos.
 - Identificar a los líderes empresariales, respetables e influyentes, que podrían encabezar el proceso de diálogo.
 - Garantizar una representación adecuada de las pequeñas y medianas empresas (Pymes).
 - Teniendo en cuenta el rol esencial de las Pymes en la economía y su posición relativamente difícil en términos de tiempo, contacto y recursos financieros, se puede acordar una importancia particular al hecho de oficializar la participación adecuada de la Pymes en el proceso regular de consulta.
 - Se debe procurar promover mecanismos de consulta claros y fácilmente accesibles a fin de facilitar la participación de las Pymes en el proceso de desarrollo e implementación de la política aduanera.
 - Las Pymes buscarán las ventajas/beneficios concretos inmediatos de este diálogo, proporcionalmente al tiempo y a los recursos que le dedicarán.
 - Dado que las Pymes no podrán dialogar directamente o no considerarán el diálogo un mecanismo útil para su actividad principal, será necesario identificar las asociaciones y sectores que comprendan y puedan enunciar las necesidades de las Pymes.
- Determinar los principales problemas de las empresas, lo que más suelen expresarse, su importancia y las iniciativas y las cuestiones

importantes para la Aduana, que se beneficiará de la contribución de las empresas; por ejemplo, el desarrollo de nuevas políticas, programas de cumplimiento de la ley o programa de OEA.

- Evaluar las lecciones resultantes de los programas en vigor en los países que se encontraban recientemente en situaciones similares:
 - Ver Parte III para información detallada
 - Establecer una comparación con su situación actual
- Determinar los beneficios del diálogo.
 - Enumerar los beneficios de un diálogo que consiste en debatir de manera positiva, buscando soluciones.
- Determinar los riesgos en caso de no implementar un diálogo/no desarrollar asociaciones, ¿cuál es el impacto de la ausencia de relación entre el sector privado y la Aduana sobre los ingresos nacionales, el cumplimiento de la ley y la facilitación?
- Evaluación del funcionamiento del sector privado del país:
 - Desarrollar una comprensión de la diversidad o complejidad de los intercambios comerciales en el país y a escala internacional.
 - Realizar viajes de estudio relativos a las operaciones comerciales de distintos sectores, con el fin de adquirir una mejor comprensión y un mayor conocimiento.
 - Identificar las asociaciones industriales.
- Evaluación del programa actual de ética/probidad:
 - Efectuar una evaluación para determinar su eficacia.
 - Analizar las quejas más frecuentes y la mejor forma de enfrentarlas.
- Nota: durante la planificación, las Aduanas deben estar abiertas a las ideas o sugerencias constructivas formuladas por el sector privado para el programa de diálogo (con excepción de aquellas que son contrarias a su legislación o reglamentación).

Construir un apoyo interno para la visión de futuro:

- Una vez aprobado el argumento por parte del DG, la decisión de darle avance debe ser comunicada a toda la Administración.
- Los funcionarios de aduana deben comprender plenamente la importancia de las actividades del diálogo e incorporarlas en su trabajo habitual para generar la adhesión y alimentar la buena voluntad por parte de las empresas.

Fase 2 – Desarrollo de estrategias de diálogo:

Determinar el mejor medio de dialogar con las partes interesadas:

- Elaborar un proyecto de mandato para definir los objetivos, roles y responsabilidades, los procesos del diálogo y las actividades claves a realizar.
 - Es importante indicar claramente a las empresas qué es negociable y qué no lo es. La gestión de las expectativas es fundamental para el correcto funcionamiento de la relación.
 - Identificar lo que la Aduana espera de las empresas, de manera positiva. Por ejemplo, enunciar que cada parte será responsable del seguimiento de sus respectivos puntos de acción resultantes de actividades de diálogo.
- El jefe de la Aduana debe llevar a cabo el primer contacto con las asociaciones y líderes empresariales identificados. Se debe asegurar que este contacto sea en un tono positivo, ya que si bien se trata de un contacto oficial es, a la vez, una invitación a abrir un debate sobre propuestas de colaboración.
 - Definir el alcance de la reunión
 - Dar un tono positivo a la carta que, si bien es oficial, se trata de una invitación y no de una orden.
- Organizar una reunión con las asociaciones identificadas y los líderes empresariales, y exponer el deseo de trabajar conjuntamente con el sector privado:
 - La participación del DG es indispensable y, si es posible, el Ministro deberá estar presente.
 - El DG debe presentar al coordinador como su representante y la persona que mantendrá a la Administración informada de los avances alcanzados.
 - Los representantes aduaneros deben evitar toda actitud o trato paternalista.
 - Confirmar a todos los participantes que tienen la oportunidad de expresar libremente sus inquietudes.
 - La primera etapa requiere una escucha activa, no sentirse ofendido y no estar a la defensiva.
- Antes de presentar el proyecto de mandato, participar en un ejercicio conjunto destinado a determinar el interés de la propuesta de diálogo para ambas partes:
 - Enumerar las ventajas de este compromiso de sentarse y

hablar de manera positiva y orientada a la búsqueda de soluciones.

- Definir los inconvenientes inherentes a la ausencia de tal “asociación”.
 - Determinar algunas sesiones conjuntas con el fin de mejorar las competencias de ambas partes (por ej., resolución de conflictos, comunicación efectiva, etc.).
 - Si ambas partes coinciden en que requieren “ayuda” o la presencia de un interlocutor neutral para facilitar la organización de las primeras reuniones, ellas pueden solicitar tal asistencia.
- Proceder a una evaluación conjunta del proyecto de mandato, de manera que el sector privado comprenda los puntos de vista de la Aduana y vice versa. Otorgar a todas las partes implicadas un plazo para formular sus comentarios o propuestas acerca de cómo mejorar.
 - Modificar el mandato, teniendo en cuenta las sugerencias formuladas (no olvidar las limitaciones del entorno del sector privado- la comunicación de las observaciones e ideas puede tomar tiempo).
 - La Aduana y el sector privado deben acordar y adoptar las herramientas/medios didácticos más adecuados para apoyar el entendimiento mutuo y el desarrollo de los términos de Referencia relativos a la relación Aduana-Empresas y ofrecer información sobre la implementación y expectativas mutuas.
 - Una vez aprobado el mandato por parte de la Aduana y el sector privado, se debe desarrollar un plan de acción con plazos determinados para cumplir los objetivos definidos y las actividades claves.

Nota: es posible dar inicio al proceso de diálogo y consulta incluso sin mandato oficial.

- El plan de acción puede incluir una hoja de ruta para los próximos años, a corto plazo (por ej., instancia comercial), a mediano plazo (por ej., consulta en materia de política general y programa de cumplimiento de la ley) y a largo plazo (por ej., OEA).
- Identificar y definir la estrategia de diálogo. Considerar las siguientes preguntas:
 - ¿A quiénes nos dirigimos?
 - ¿Cuál es el nivel de diálogo que queremos establecer?
 - ¿Qué información debemos comunicar?
 - ¿Cómo debemos dialogar con las empresas sobre este tema?
 - ¿Cómo podemos vincular las partes interesadas y construir redes y asociaciones?
 - ¿Qué temas debemos abordar?
- Más que disponer de un organismo único para el diálogo y la consulta, es importante contar con una amplia gama de organismos que traten sectores/temas específicos. Un organismo único podría, por ejemplo, reunirse cada tres o seis meses para supervisar la participación del sector privado y de grupos/subgrupos, cuya finalidad, miembros, frecuencia de las reuniones serán determinados

en función de áreas de interés específicas.

- Pueden existir diferentes modelos de mecanismos de consulta /asociación, informales o más formales (comenzando por una simple comunicación que conduce a una colaboración exhaustiva), en función de la etapa y el nivel de diálogo.
- Definir los principales enfoques para cada actividad de diálogo, teniendo en cuenta el nivel de diálogo esperado, esto es, informar, consultar, hacer participar o colaborar con las empresas, pues ello influirá en el método de diálogo.
- Algunos de los métodos más frecuentes son los siguientes:
 - Boletines o cartas – para informar o formar y establecer relaciones a corto o largo plazo.
 - Encuestas, grupos de estudio, reuniones personales, talleres, foros consultivos – para consultar y desarrollar relaciones a corto o largo plazo.
 - Grupos consultivos, foros entre diversas partes interesadas – para implicar y trabajar directamente con las empresas, y desarrollar relaciones a largo plazo.
 - Órganos consultivos mixtos, iniciativas voluntarias entre ambas partes o diversas partes interesadas – para colaborar y desarrollar soluciones mutuamente convenidas, planes de acción conjuntos y asociaciones a largo plazo.
- Los métodos deben apuntar a promover canales de comunicación abiertos, generar la voluntad de colaborar y construir la confianza.
- Durante la selección de un método, contemplar los recursos que serán necesarios para apoyarlo y determinar si las personas adecuadas están disponibles, principalmente en la Aduana.
- Incluir fechas límites e indicadores de desempeño.

Fase 3 – Implementación

- Nota: antes de implementar la estrategia de diálogo, la Aduana debe organizar seminarios de colaboración con las empresas, si fuese posible, para informar a su personal implicado, o asociado, en la actividad de diálogo. Finalmente, todo el personal deberá estar capacitado en el proceso de diálogo.
- El DG también debe promover simultáneamente el inicio de consultas informales e indirectas.
- Recordatorio: los recursos humanos y presupuestarios determinarán lo que puede realizarse en cada etapa del proceso.

Iniciar consultas informales con el sector privado, incluidas las pymes:

- Estas consultas informales pueden realizarse durante reuniones informales, encuentros sociales, visitas a ferias comerciales o durante

un estudio de las empresas en general.

- Los contactos pueden realizarse a través de herramientas web, servicios de asistencia, centros de consulta, correos electrónicos, redes sociales, puntos de contacto/funcionarios de enlace.

Comenzar la actividad de diálogo formal con los socios comerciales seleccionados:

- Seleccionar una iniciativa o tema sobre el cual crea que un diálogo o colaboración aportarán soluciones concretas. A modo de ejemplo, usted puede elegir implementar un programa específico con una parte interesada identificada o un sector específico.
- Reunirse con los participantes de la actividad de diálogo, darles la oportunidad para determinar si han surgido problemas, darles la oportunidad de formular ideas, sugerencias o soluciones y resolver problemas eventuales.
- Las ideas o soluciones que mejoran el programa deben considerarse seriamente e incorporarse toda vez que esto sea posible.
- A medida que la cooperación/asociación gana impulso, se puede ampliar para incluir otras entidades.
- El hecho de trabajar con un número restringido de participantes provenientes de empresas puede, al comienzo, crear aprehensiones por parte de otras empresas. Sin embargo, en el marco del proceso de diálogo, es importante asegurar un equilibrio entre todos los sectores comerciales, reconociendo, al mismo tiempo, que no todos los socios tienen los mismos recursos, intereses o conocimientos sobre cada tema.
- A medida que la Aduana adquiere mayor confianza en sus actividades de diálogo con las partes interesadas, asegurar que el diálogo sea abierto a todos los sectores de la comunidad empresarial, incluidas las Pymes, y que se desarrolle en todos los niveles a fin de cubrir las funciones estratégicas, tácticas y operativas.
 - Nivel estratégico – Nivel político/Directivos y Jefes de empresas que debaten sobre temas políticos amplios y desarrollan orientaciones y planes estratégicos.
 - Nivel táctico – Nivel de mandos intermedios destinados a trabajar en objetivos específicos en el contexto de un plan general.
 - Nivel operativo – Permite debatir temas operativos específicos y brindar soluciones de colaboración.
- Para asegurar la eficacia del diálogo/consulta/asociación a nivel operativo, la Aduana puede designar responsables clientes (o coordinadores clientes). Estas personas deben conocer las actividades habituales de la empresa implicada y actuar como puntos de contacto de primera línea para la empresa en cuestiones prácticas o para cualquier problema de naturaleza aduanera que tenga la empresa. El responsable cliente puede, conjuntamente con la empresa, buscar los medios para resolver esos problemas.

Nota especial sobre la pequeña y mediana empresa (Pyme):

- Crear confianza entre los sectores empresariales en sentido

amplio y, en particular, entre las Pymes, de manera de obtener su acuerdo de participación regular en las reuniones por rotación (una vez a nivel de sector privado, y una vez a nivel de sector público). Esto desarrollará la confianza mutua y lo que también será rentable.

- Desarrollar un programa de divulgación para las Pymes. No olvidar que ellas están más implicadas en el funcionamiento de sus actividades cotidianas y tienen menos tiempo o flexibilidad para asistir a este tipo de reuniones.
 - También, es posible alentar virtualmente a las Pymes a participar en caso que no estén en condiciones de participar físicamente debido a diversas restricciones (costo, tiempo).
 - Alentar a las organizaciones/asociaciones comerciales que representan los intereses de las Pymes a unirse al programa, incluso si no están en condiciones de hacerlo debido a distintos factores, entre los cuales se encuentran los recursos insuficientes, falta de confianza, de interés y de iniciativa.
 - Desarrollar un sentido de propiedad y responsabilidad colectivas entre las Pymes al momento de iniciar el proceso de diálogo.
 - Se trata de priorizar objetivos fáciles de alcanzar y de responder a las dificultades más inmediatas de las Pymes, a fin de hacer el proceso lo suficientemente atractivo y gratificante para que las Pymes participen de manera sostenida.
- Volver el proceso sea transparente, inclusivo, interactivo, de cooperación, flexible, responsable, participativo y mutuamente ventajoso (ventajas identificadas). Se puede utilizar la experiencia profesional y las mejores prácticas de la Parte.
 - La Aduana y el sector privado deben tomar conocimiento de sus respectivos roles, responsabilidades, perspectivas de futuro y expectativas mutuas.
 - La Aduana puede organizar seminarios para dar a conocer sus expectativas.
 - El sector privado puede proporcionar información sobre sus métodos de trabajo, expectativas, y formular sugerencias y críticas constructivas.
 - El sector privado puede tener la posibilidad de participar, de manera estructurada y formal, en la capacitación de los funcionarios aduaneros, y esto, en cooperación con la Aduana. De este modo, el sector privado comprenderá mejor las consideraciones y el entorno de trabajo de los funcionarios aduaneros.
 - Considerar la posibilidad de realizar conjuntamente una distribución de los procesos y un análisis sectorial, en caso de ser necesario, incluido del sector Pyme, para comprender cuáles son sus preocupaciones, prioridades y expectativas de parte de la Aduana.

Consideraciones durante el diálogo con las empresas:

- Permitir la evolución y/o mejoramiento del proceso.
- Adoptar y definir requerimientos (si fuese necesario) para el sector privado.
- La posibilidad de establecer una copresidencia de la aduana y las empresas para las reuniones formales puede ser estudiada y desarrollada a medida que las relaciones progresan. Es fundamental elegir buenos líderes para una cooperación eficaz
- El diálogo y las reuniones no deben utilizarse para debatir quejas específicas de las empresas o permitir a la Aduana imponer decisiones/conclusiones antes de la reunión o incluso para transmitir instrucciones. Esto podría perjudicar el clima y sería contraproducente.
- Los temas abordados inicialmente deben ser ambiciosos y permitir un debate eficaz que pueda conducir a una decisión de consenso, y no ser litigiosos para evitar cualquier conflicto potencial durante las etapas preliminares del establecimiento de la confianza.
- Las órdenes del día de las reuniones deben elaborarse conjuntamente, con la participación de los coordinadores de todas las entidades comerciales participantes.
- Los debates deben ser interactivos y orientados hacia resultados concretos, con un espíritu verdaderamente constructivo y colaborativo, así como respetuoso de distintos puntos de vista, si los hubiere.
- Ambas partes deben tener una participación activa y aportar soluciones creativas a los temas en discusión.
- Es importante que los participantes no formulen juicios apresurados o actúen sin comprender la posición de otros participantes y el contexto en el cual se enmarcan sus puntos de vista. Deberán ser abiertos y receptivos sobre otras opiniones.
- Es conveniente evitar todo tipo de crítica o juicio de valor durante los debates. Siempre hay tiempo para reflexionar y brindar soluciones positivas.
- También, puede haber posiciones y prioridades contradictorias entre los representantes del sector privado. La Aduana debe ser sensible a esta posibilidad y no favorecer a un representante por sobre otro.
- En la medida de lo posible, las decisiones deben tomarse por consenso más que por mayoría.
- Los temas pendientes que requieren mayor reflexión pueden dejarse temporalmente de lado.
- Las decisiones tomadas o las orientaciones brindadas deben explicarse claramente a todos los participantes para evitar cualquier posible confusión posterior.
- Los informes de estas reuniones deben elaborarse en consulta con los participantes/coordinadores, y compartirse lo antes posible, indicando claramente los puntos que requieren medidas y las partes que son responsables.

- Se debe fijar un calendario claro para las medidas de seguimiento relativas a los puntos resultantes de las reuniones.
- Alentar a los participantes de las empresas a intercambiar información sobre las actividades del grupo en su respectiva Aduana y con todos los miembros; en particular, difundiendo las decisiones implementadas.
- Los resultados positivos deben publicarse y difundirse ampliamente a través de todas las instancias. Así, no sólo se fortalecerá el interés de los participantes, sino que también se despertará el interés de otros, que serán alentados a participar.
- Suscitar críticas constructivas de parte de todos los participantes.

Fase 4 – Seguimiento e institucionalización

Realizar una evaluación crítica detallada de la actividad de diálogo

- Enumerar, de manera periódica, las lecciones extraídas y los aspectos críticos, como así también los beneficios mutuos.
- Identificar las lagunas, los problemas y desafíos que exigen atención, e identificar los medios posibles para enfrentarlos.
- Evaluar la percepción de los participantes y buscar soluciones para mantener su interés.
- ¿Ha sido la continuidad suficiente entre los miembros de la Aduana y las empresas para establecer la confianza y obtener resultados, dejando la puerta abierta a nuevos participantes?
- El estudio por un tercero sobre la eficacia y el valor propuesto del proceso de asociación/ diálogo puede brindar una valiosa contribución para futuras mejoras.
- Si fuese posible, crear una mini secretaría para apoyar y garantizar la continuidad de la asociación. Si esto no fuese posible, identificar claramente las principales personas de contacto en la Aduana y las empresas a los fines de una coordinación eficaz.
- Publicar información relativa al proceso de diálogo Aduana-Empresas, incluyendo ejemplos en los cuales el aporte realizado por las empresas es positivo.

Establecer un mecanismo para un seguimiento continuo

- Garantizar una evaluación periódica y una mejora continua del mecanismo de asociación.
- Desarrollar, si es posible, un marco de evaluación con indicadores de desempeño, criterios específicos y objetivos a cumplir con plazos determinados.
- Para evaluar regularmente la incidencia y la eficacia de la asociación, la Aduana debe analizar y tener en cuenta medidas de desempeño tales como los estudios de satisfacción de los clientes y el Estudio sobre el Tiempo de Levante (TRS, por sus siglas en inglés).

- Los mecanismos basados en pruebas y orientados hacia resultados concretos tendrán un efecto demostrativo sobre una mayor participación, lo que concluirá en una asociación más sólida.
- El DG deberá seguir periódicamente los avances realizados a fin de asegurar la ausencia de toda complacencia.
- Se puede realizar una evaluación continua y ajustes estratégicos junto con el proceso de asociación/diálogo con el fin de hacerlo sostenible.

Institucionalizar el mecanismo de diálogo/consulta/asociación:

- Mientras se institucionaliza y actualiza el proceso de diálogo/asociación puesto a prueba, se debe adoptar constantemente nuevas ideas y soluciones para que el mecanismo se renueve y continúe siendo pertinente, considerando al mismo tiempo las perspectivas a largo plazo y esforzándose por alcanzar el nivel siguiente de asociación.

D. PARTE III – Iniciativas/mejores prácticas de los Miembros en materia de consulta/participación/asociación Aduana - Empresas

Esta parte contiene estudios de casos y ejemplos concretos que muestran cómo los principios y procedimientos han sido aplicados con éxito por los Miembros. Incluye también mejores prácticas, experiencias de trabajos conjuntos y diversos niveles de participación de las Aduanas y empresas, desde el nivel informal al nivel institucional; por ejemplo, llamadas telefónicas, encuentros de carácter social, reuniones periódicas, talleres, seminarios, conferencias para grupos de trabajo, grupos consultivos, comités consultivos conjuntos, comité encargado de la solución de controversias, consejos asesores, etc.

En el Anexo II figura una lista de las 31 mejores prácticas/experiencias profesionales proporcionadas por los Miembros.

E. PARTE IV – Pilar avanzado

Modelo destinado a los Miembros que ya tienen relaciones bien establecidas con las empresas

Para que la Aduana y las empresas establezcan una relación sólida, deben dialogar constantemente a fin de que las vías de comunicación sean claras y dicha relación evolucione en forma continua a través de un entendimiento mutuo. Una asociación no puede, en ningún caso, ser estática, si no que por el contrario, debe renovarse y vigorizarse, e incluso evolucionar, para adaptarse a las nuevas oportunidades y enfrentar los desafíos emergentes.

Para intensificar e impulsar la relación Aduana – Empresas, y favorecer una adhesión continua por parte de las empresas, se deben respetar ciertos principios rectores claves:

- Comunicación: abierta y mutua
- Transparencia: Procesos de información y retroalimentación, claros y mutuamente aceptados.
- Colaboración: los resultados deben beneficiar, en la medida de lo posible, a ambas partes.
- Inclusión: identificar, comprender e incluir a todas las partes interesadas en el proceso.
- Innovación: anticipar los cambios y los desafíos en una cadena logística cambiante y desarrollar soluciones potenciales.
- Integridad: dar a conocer el comportamiento que fomenta la comprensión y la confianza recíprocas.
- Responsabilidad: ser consciente de que ambas partes tienen responsabilidades conjuntas.

Una asociación basada en la apertura de mente, la transparencia, el diálogo y la confianza es más sólida, duradera y da mejores resultados. Existe claramente la necesidad de asegurar la continuidad y desarrollo de la cooperación/asociación. Incluso, las asociaciones bien establecidas deben ser reforzadas y los compromisos renovados periódicamente. Al trabajar conjuntamente para identificar, coordinar e implementar prioridades conjuntas a través del establecimiento de un programa de cooperación compartido, los representantes de la Aduana y del sector privado podrán implementar eficaz y efectivamente un cambio que beneficie, por igual, tanto a la Aduana como a las empresas. La comunicación a lo largo de la relación es un factor clave. Es necesario desarrollar, implementar y supervisar protocolos que describan las modalidades de la gestión de la comunicación. Tales protocolos pueden cubrir el inicio de la relación, la realización de la consulta y la comunicación de los resultados de dicha consulta.

En los países que cuentan con un mecanismo consultivo Aduana – Empresas, los representantes del sector privado tienen, con frecuencia, diferentes expectativas respecto de los resultados de su participación. Algunos desean que la información les sea transmitida por conducto de los comités consultivos; otros, buscan una instancia donde se puedan resolver los problemas no resueltos por otras vías; y otros, buscan un foro consultivo multilateral totalmente transparente. A ello hay que añadir que, con frecuencia, las partes interesadas no esperan, o no requieren, los mismos resultados de su relación con las autoridades aduaneras y, por lo tanto, no pueden contribuir en las mismas condiciones al proceso de consulta. Se debe tomar en cuenta estas divergencias y, es conveniente tomar en consideración las respuestas más adecuadas a las diferentes necesidades.

Para profundizar en las asociaciones existentes entre la Aduana y las Empresas, es conveniente estudiar un conjunto de nuevas oportunidades. Para ello, a continuación se entregan algunas sugerencias de métodos/modelos/principios que se pueden utilizar individualmente, o en combinación con otros, para desarrollar aún más las relaciones existentes:

1.- Co-creación de políticas y programas

En el marco de un proceso de consulta, la Aduana comienza generalmente con el desarrollo de ciertas propuestas/iniciativas en materia de política y luego, busca obtener las opiniones de las empresas y de otras partes interesadas durante un período de consulta. En una relación que se encuentra en un nivel más avanzado, la Aduana, con la colaboración del sector privado, lanzará y “co-creará” políticas y programas. La Aduana y el sector privado podrán identificar conjuntamente, a través de esta colaboración reforzada, los problemas relacionados con el cumplimiento y la facilitación del comercio, para luego proponer medidas de política. La co-creación aporta una plataforma de convergencia para las diferentes perspectivas en el marco del desarrollo de políticas y herramientas legislativas que responden a los objetivos de la autoridad pública, tomando en cuenta la realidad del sector privado.

En las fases iniciales de la implementación de políticas y propuestas, las perspectivas del sector privado ayudarán a describir las razones comerciales subyacentes de ciertas medidas o cambios, así como las eventuales repercusiones financieras, técnicas, logísticas, políticas e informáticas (TI), o incluso la manera más apropiada de aplicarlas. El proceso de co-creación culminará en una propiedad conjunta y, por lo tanto, al compromiso de ambas partes y a una sostenibilidad a largo plazo. Se trata de un enfoque inherentemente inclusivo para llegar a un entendimiento común de cómo asegurar la implementación de manera realista, lo que conduce a mejores resultados para todas las partes.

La “co-creación” de programas exige un mayor nivel de confianza entre las partes que sólo una asociación “madura” puede garantizar. Esto podrá, en ciertas jurisdicciones, requerir algunos ajustes de procedimientos y legislativos para permitir la realización de la co-creación, resultando incluso necesario la determinación del rol real del sector privado en el proceso de co-creación.

Teniendo en cuenta las preocupaciones nacionales, una cooperación avanzada con el sector privado podrá excluir las políticas sobre algunos temas sensibles tales como aquellos relacionados con el presupuesto y la lucha contra el fraude.

Caso 1 - Comité consultivo aduanero conjunto del Reino Unido

- i. La finalidad del Comité consultivo aduanero conjunto (CCAC) del Reino Unido es:
 - debatir y asesorar sobre las propuestas de cambios estratégicos a las políticas, procedimientos y modelos operacionales de la Aduana.
 - compartir información y actuar como grupo consultivo para los proyectos aduaneros internacionales, nacionales y de la UE, y obtener la opinión del sector privado a fin de asegurar la coherencia y un entendimiento común para influir en las negociaciones.
 - comprender las repercusiones regulatorias y para el sector privado.

- Realizar un análisis prospectivo.
 - examinar el avance alcanzado frente a las metas y objetivos fijados y, sugerir medidas correctivas para los objetivos no logrados.
- ii. El CCAC se reúne tres veces al año, y las funciones de secretaría, los gastos de alojamiento e instalaciones son asumidos por la Aduana del Reino Unido. Otras autoridades públicas claves implicadas en el movimiento de mercancías son miembros del CCAC.
 - iii. Los miembros del CCAC que pertenecen al sector privado deben contar con un proceso que permita difundir la información, y obtener la información del sector que representan para alimentar el proceso de consulta.
 - iv. El CCAC tiene un presidente proveniente de la Aduana y un presidente proveniente del sector privado, quienes aprueban los objetivos estratégicos del grupo y la orden del día de las reuniones.
 - v. El CCAC es apoyado por cuatro subgrupos que se encargan de los temas operacionales y del desarrollo de proyectos de cambio estratégico. Estos grupos presentan informes al CCAC para asegurar la supervisión estratégica y la armonización de los proyectos.
 - vi. Como resultado de esta relación estratégica Aduana – Empresas, la Aduana del RU puede garantizar que las operaciones cotidianas y los proyectos de cambio facilitan el comercio lícito, protegiendo al mismo tiempo las fronteras y apoyando el crecimiento económico.

Caso 2 - Interacción operativa estratégica y técnica de la Aduana de Sudáfrica con las partes interesadas

- i. La sinergia entre la Administración de Ingresos Fiscales de África del Sur (SARS, por su sigla en inglés) y las empresas es el fruto de un esfuerzo de colaboración entre las principales partes interesadas y sus proveedores de servicio de software, acerca de temas relacionados con los cambios de política aduanera y el mejoramiento técnico de sistemas. Se realiza una reunión mensual sobre la estrategia operativa, apoyada por sesiones técnicas dos veces al mes, según las necesidades.
- ii. El concepto “co-creación” se basa en un principio que sugiere que la participación de las partes interesadas puede mejorar su nivel de satisfacción. En el núcleo de esta colaboración, las partes interesadas pueden no sólo crear una sinergia y normalizar las actividades, sino que también trabajar activamente para obtener resultados mutuamente valiosos.
- iii. La SARS también publica en su sitio Web todos los cambios legislativos, textos promulgados, aranceles aduaneros, políticas y procedimientos.
- iv. Lo anterior es apoyado por una comunicación regular y, si es necesario, por la publicación de “guías de bolsillo” y afiches que prestan apoyo al proceso del cambio. Cuando la naturaleza de un cambio de política tiene repercusiones importantes para las empresas, la SARS trabaja con sus socios externos en el desarrollo de material de capacitación, incluido el material de capacitación a distancia.

2.- Centros de excelencia y especializados

Con el fin de promover la consistencia, la uniformidad, la previsibilidad y la armonización entre los diversos puntos de entrada/salida y otras autoridades públicas, un método podría consistir en centralizar ciertas competencias esenciales sobre sectores y mercancías específicos, creando un grupo de expertos aduaneros centrado en el sector privado y que podría trabajar por vía electrónica. Estos centros podrían ofrecer una “tramitación centralizada” virtual para las mercancías específicas de ciertos sectores al ingresar por un puerto, permitiendo así a las empresas reducir sus costos. También podrían entregar a estas últimas, apoyo técnico, mejorando al mismo tiempo la coherencia de la gestión del cumplimiento.

De esta manera, la Aduana podría evaluar más eficazmente a las empresas fiables y proporcionar beneficios más concretos. El desarrollo de estos centros de excelencia requiere un sistema informático bien desarrollado para llevar a cabo la tramitación en forma virtual, el cual también ofrecería una visión en 360° de todas las actividades de un importador/exportador a través del sistema.

Dichos centros de excelencia y especializados podrían, a través de expertos aduaneros designados/asignados/gerentes de relaciones, ayudar a las diferentes categorías de empresas, tales como grandes empresas (a nivel nacional) o pequeñas y medianas empresas (a nivel regional).

3.- Memorando de entendimiento con sectores comerciales específicos

La Aduana y las empresas podrían celebrar Acuerdos de cooperación/Memorandos de Entendimiento (MDE) sobre determinadas áreas de cooperación en determinados sectores, estableciendo así un marco bien definido de los derechos, obligaciones y de evaluación del desempeño de cada una de las partes. Esto crearía una plataforma para la cooperación cuyo objetivo sería agilizar y simplificar el comercio, reforzando la seguridad y la protección. Los Miembros han celebrado MDEs en áreas como la integridad, observancia de los DPIs y calidad de datos.

La OMA ha firmado numerosos MDEs con socios como la Cámara de Comercio Internacional (CCI), la Federación de Asociaciones Nacionales de Corredores y Agentes Marítimos (FONASBA, por su sigla en inglés), la Federación Internacional de Asociaciones de Agentes de Aduana (IFCBA, por su sigla en inglés), la Asociación de Agentes Profesionales de Aduanas (ASAPRA) y la Business Software Alliance (BSA, por su sigla en inglés). Estos tipos de acuerdos podrían realizarse a nivel nacional con entidades representativas similares.

Caso 3 – Alianza para la protección de los derechos de propiedad intelectual (IPRPA, por su sigla en inglés) de Hong Kong, China

- i. Con el fin de continuar promoviendo las asociaciones para una mayor protección de los DPsi, la Aduana e Impuestos Especiales (C&ED) de Hong Kong, con la colaboración de la industria de DPI, ha iniciado el proceso de establecimiento de la Alianza para la Protección de los Derechos de Propiedad Intelectual (IPRPA).
- ii. El objetivo es entregar a las Partes del sector de DPI y de la Aduana de Hong Kong, China, una plataforma que les permita reforzar las asociaciones estratégicas y el intercambio de información.

- iii. La IPRPA organiza una reunión anual para informar acerca de las actividades de lucha contra el fraude aduanero y recapitular las actividades destinadas a proteger los DPIs. Asimismo, se ha creado un comité de trabajo para manejar las actividades en curso de la IPRPA, el cual se esforzará por mantener el dinamismo de la IPRPA y por proponer nuevas iniciativas para proteger aún más la propiedad intelectual en Hong Kong, incluyendo campañas publicitarias y educativas destinadas a aumentar la conciencia social con respecto a la protección de los DPIs.

4.- Utilizar las asociaciones para fines de inteligencia comercial

Las empresas son actores claves en la cadena de valor mundial y tienen conocimientos especializados de su sector, incluso mucho más amplios que el que tienen la autoridad pública. Los socios empresariales fiables, del sector privado, podrían ser contactados, de forma voluntaria, para entregar información sobre las últimas tendencias del sector y los nuevos avances en áreas como derechos de propiedad intelectual, contrabando, movimiento ilícito de desechos peligrosos y de sustancias que agotan la capa de ozono, fraude comercial, derechos anti – dumping, etc. (incluyendo información útil específica) para la elaboración y selección de perfiles de riesgos y el cumplimiento de la observancia.

Este modelo se apoya en los conocimientos y la experiencia del sector para reforzar las medidas de control y de lucha contra el fraude tomadas por la Aduana. Las asociaciones avanzadas entre la Aduana y las empresas permiten aprovechar la experiencia y los conocimientos de las empresas lo cual puede contribuir a hacer más eficaz el trabajo de la Aduana. Por su parte, las empresas fiables y responsables se darán cuenta de que su colaboración y esfuerzos constituyen no sólo una valiosa ayuda para la Aduana, sino que también atenúan las incidencias negativas sobre la tramitación de sus envíos, protegiendo, al mismo tiempo, su negocio de la competencia desleal derivada de actividades ilícitas.

La Aduana también puede considerar el intercambio de información, cada vez que sea posible, con empresas fiables para ayudarlas a ejercer controles que, en definitiva, la ayudará a desarrollar sus actividades de fiscalización y de observancia.

5.- Extender la Asociación, integrando otros organismos estatales

La Asociación Aduana – Empresas deberá ampliarse continuamente para incluir otros organismos estatales y partes interesadas. Una asociación ampliada y una mayor colaboración entre la Aduana, el sector privado y otros organismos estatales pueden potencialmente permitir prever el reconocimiento mutuo de programas para las empresas fiables (por ejemplo, Operador Económico Autorizado, Agente acreditado/Expedidor reconocido). Además, podrá ser posible considerar la integración de diversos programas para empresas fiables, o el desarrollo conjunto de un programa general integrado para abordar las inquietudes en materia de seguridad de la cadena logística, seguridad, facilitación y cumplimiento, con mayor eficacia, uso óptimo de los recursos y mejor intercambio de información entre todas las partes interesadas. Esto también será útil en iniciativas relacionadas con la Ventanilla Única y Gestión Coordinada de Fronteras.

La negociación de acuerdos comerciales preferenciales (multilaterales y bilaterales) por el gobierno también debe ser apoyada por una Asociación Aduana

– Empresas reforzada. La Aduana, junto con el sector privado, puede aportar una valiosa contribución a los negociadores con respecto a las incidencias “prácticas” sobre las operaciones y el sector privado, en el marco de la cadena logística.

Con el fin de aumentar las oportunidades en materia de integración de otros organismos estatales, la Aduana puede organizar simposios comerciales generales, así como mesas redonda periódicas con los demás organismos estatales pertinentes y el sector privado para cuestiones de interés mutuo.

Caso 4 – Cooperación de la Aduana neerlandesa con otros organismos estatales

- i. La Aduana neerlandesa expande la asociación, trabajando con otros organismos en diferentes niveles.
- ii. Desde el punto de vista jurídico y político, la Aduana trabaja con otros departamentos responsables de temas relacionados con la legislación. También coordina las actividades con la Unión europea sobre diversos temas legislativos y de política general conforme a las competencias exclusivas de la UE. La Aduana neerlandesa posee además una estructura legislativa en materia de cooperación nacional transfronteriza con otros organismos que ejercen funciones de inspección ligadas al tráfico de mercancías. La legislación aduanera general confiere a la Aduana neerlandesa facultades de supervisión sobre toda la legislación aplicable a las mercancías que cruzan las fronteras exteriores de la UE vía los Países Bajos. Dicha legislación prevé las bases jurídicas en materia de cooperación puesto que cualquier otro Ministerio, departamento de política general encargado de la inspección de mercancías debe concluir con la Aduana una forma de acuerdo sobre qué mercancías quieren seleccionar e inspeccionar, así como de qué manera se va a llevar a cabo el intercambio de información entre los organismos. Este procedimiento jurídico constituye la base de las inspecciones de ventanilla única.
- iii. Desde el punto de vista operacional, los Países Bajos han creado diversos proyectos conjuntos en los cuales la Aduana y otros organismos públicos, por ejemplo, el Servicio de Inspección Sanitaria, trabajan estrechamente. Asimismo, en el entorno de la TI, se introduce el intercambio de datos, los sistemas de gestión de la aduana se conectan a los sistemas de procesamiento de otros servicios e incluso, se han formado algunos equipos de inspección conjunta en los grandes aeropuertos y puertos marítimos. Estas formas de cooperación pueden concentrarse en el análisis de riesgos, la realización simultánea de controles, reuniones de naturaleza estructural para intercambiar experiencias adquiridas e incluso, en la armonización de formalidades y procedimientos para las empresas. Las reuniones periódicas, una comunicación intensiva y la confianza son indispensables para intercambiar ideas, instaurar el respeto mutuo para el trabajo de la otra parte y estudiar las formas de mejorar las asociaciones.

6.- Desarrollo conjunto de sistemas informáticos

Las empresas podrán colaborar en el desarrollo e implementación de sistemas informáticos destinados a dirigir más eficazmente las operaciones en las fronteras. Para que la Aduana y el sector privado obtengan los beneficios derivados de los sistemas informáticos de la Aduana, el sector privado podría participar en el desarrollo de los sistemas desde una etapa temprana. Por ejemplo,

éste deberá, desde el comienzo, estar estrechamente implicado en la implementación de proyectos de Ventanilla Única.

Asimismo, se puede prever el desarrollo y la aplicación de soluciones basadas en la tecnología de la información y de la comunicación (TIC), incluyendo el desarrollo de software en el marco de modelos de asociaciones público – privada (APP) donde la Aduana y las partes interesadas de la comunidad empresarial financian y operan conjuntamente el sistema. Tales partes interesadas no sólo comparten recursos financieros, conocimientos técnicos, competencias en gestión de proyectos y otras fortalezas, sino que también pueden llegar a ser la fuerza motriz del proceso, los “impulsores de los proyectos”. No se trata evidentemente, en este caso, de externalizar cualquiera de las funciones esenciales de la Aduana.

A tal efecto y desde 2002, la OMA realiza cada año, con la colaboración del sector privado, una Conferencia y Exposición sobre la TI.

Caso 5 – Japón - Sistema Consolidado de Carga y Puertos Automatizados Japonés (- NACCS, por su sigla en inglés)

- i. Desde su lanzamiento en 1978, el NACCS ha constituido el sistema esencial en el funcionamiento de las operaciones de importación/exportación y en los procedimientos portuarios y aeroportuarios en Japón. El NACCS también ha sido el sistema central del sistema de Ventanilla Única en Japón desde 2003 y, en 20013, se integraron en el NACCS todos los sistemas de los organismos fronterizos.
- ii. El NACCS fue diseñado para abordar las transacciones entre las empresas privadas, así como los procedimientos aduaneros; por lo tanto, ha funcionado como un sistema conjunto de los sectores público y privado. El Centro NACCS, que es responsable de la gestión del sistema, se privatizó en 2008. Los principales objetivos de esta privatización fueron contribuir al mejoramiento de la gestión corporativa y a la entrega de un mejor servicio al sector privado, en amplias esferas, lo que aumentaría la eficacia de la logística internacional y conduciría al fortalecimiento de la competitividad de los puertos marítimos y aeropuertos japoneses.
- iii. La Aduana japonesa y el Centro NACCS, junto con otros organismos públicos pertinentes, empresas privadas y el mundo académico, han organizado una serie de reuniones de consulta para mejorar el sistema de Ventanilla Única y avanzar en los procedimientos aduaneros electrónicos. Se estima que la privatización del Centro ha facilitado estas consultas de manera efectiva y eficiente.

Caso 6 – El proyecto de teleservicio informático “Delta X Export” que acerca a los operadores de mensajería y a la Aduana francesa

- i. Con un volumen potencial de carga expresa y postal que se eleva a 9 millones de envíos por año, para Francia, es esencial, hoy en día, que los sistemas de despacho aduanero se adapten al fuerte crecimiento de este tipo de carga. Tal evolución es tanto más necesaria cuanto que permite reforzar no sólo la competitividad de los propios interesados del comercio electrónico, sino que también de los exportadores, contribuyendo a

estimular la economía francesa en su totalidad.

- ii. El proyecto "Delta X Export" procura entregar a los exportadores un teleservicio informático que complementa el mecanismo utilizado hoy en día en Francia para las importaciones por transporte expreso. Responde también al objetivo fijado por las autoridades públicas de lograr que el 100% de las declaraciones aduaneras sean sin soporte papel.
- iii. El planteamiento adoptado por la Aduana ha sido hacer participar, en cada etapa de las deliberaciones, a los operadores de servicios expresos y postales, las principales partes afectadas por dicha evolución informática. Es en este espíritu de desarrollo continuo que la Aduana de Francia presentó su proyecto a la *Union Française des Expressistes* (UFEX) y a *La Poste* [servicio postal de Francia] a comienzos de abril de 2015. La reunión tuvo por objetivo permitir a los operadores revisar las formalidades informativas y de despacho aduanero, los conjuntos de datos necesarios y el cronograma para la implementación de la herramienta informática.
- iv. Dado los desafíos a nivel de facilitación y seguridad del comercio, este enfoque basado en la colaboración y seguridad, parecía ser esencial para responder a las necesidades tanto de los operadores como de la Aduana.
- v. Así, el futuro teleservicio Delta X Export debe, por una parte, contribuir a racionalizar los intercambios de datos durante el despacho aduanero, asegurando, por otra parte, la trazabilidad óptima de las mercancías. El hecho de que el despacho aduanero de carga común y urgente para la exportación se realice sin soporte papel deberá mejorar las capacidades de control de la Aduana, teniendo en cuenta, al mismo tiempo, las limitaciones técnicas de las cadenas logísticas a las cuales se ven expuestos los servicios de mensajería urgente y el servicio postal de Francia.
- vi. Oída la opinión de los operadores pertinentes, el Servicio de Aduanas de Francia publicará próximamente un contrato de interfaz, el cual enuncia las especificaciones funcionales y técnicas del futuro sistema de despacho aduanero informatizado, para que los operadores puedan actualizar sus propios sistemas informáticos. La construcción del proyecto Delta X Export se basará, en la medida de lo posible, en la incorporación de las características establecidas del teleservicio de importación ya utilizado por esos operadores, con el fin de facilitar su comprensión y control del sistema.
- vii. La implementación de *Delta X Export* está programada para mediados de 2016.

7.- Observatorio conjunto de los procedimientos aplicados en las fronteras

La Aduana, en colaboración con otros organismos de control en frontera (en particular, las autoridades de transporte) y las empresas, podrá establecer un enfoque fronterizo conjunto para identificar las oportunidades de mejoramiento de los procedimientos fronterizos. En este enfoque abarcará las partes que realizan ejercicios de cartografía y análisis conjuntos para identificar las lagunas y los obstáculos existentes en los corredores comerciales y en los procesos de despacho en frontera, así como recomiendan posibles soluciones.

Este enfoque podrá, en forma continua, complementar el control y la evaluación de las medidas de facilitación del comercio en un corredor

comercial/punto de control fronterizo a fin de mejorarlas. Identificará conjuntamente los cuellos de botella y demás obstáculos al movimiento fluido de las mercancías, lo que será útil al llevar a cabo reformas de naturaleza política, y al ampliar la infraestructura y los recursos cada vez que sea necesario.

El Estudio de la OMA sobre el Tiempo de Levante es un ejemplo de este enfoque, en el cual la Aduana, junto con otras autoridades públicas y partes interesadas del sector privado, busca medir y, por consiguiente, mejorar el tiempo de despacho.

8. - Expertos del sector privado ante la Aduana

La Aduana podría recurrir a expertos y profesionales del sector privado, especialistas en asuntos jurídicos, financieros y en tecnología de la información, pero también se podría pensar que la Aduana, en su política de gestión de recursos humanos, podría ofrecer al sector privado la posibilidad de realizar pasantías/comisiones de servicio. Esto permitirá a la Aduana y al sector privado unir sus conocimientos y experiencias para desarrollar programas y políticas en los servicios públicos. Las Aduanas podrán beneficiarse de la experiencia profesional y de los conocimientos técnicos del sector privado, así como de su visión comercial para:

- i. comprender mejor el punto de vista de las empresas en la fase de concepción de las políticas;
- ii. mejorar sus servicios;
- iii. hacer que los mecanismos de solución de diferencias sean más eficaces;
- iv. ser más capaces de luchar contra la pérdida de ingresos;
- v. conducir su paso a la tecnología digital.

Además, la Aduana podrá así dotarse de las competencias necesarias para el mejoramiento continuo de sus relaciones con el sector privado.

Sin embargo, las Aduanas deben evitar cualquier posible conflicto de interés y apariencia de favoritismo. Todo proceso de contratación del sector privado deberá ser abierto a todos y ser ampliamente publicitado. Deberán existir directrices muy transparentes y estrictas, acompañadas de garantías apropiadas y de un modelo de gobernabilidad sólido.

9.- Envío de funcionarios de Aduana en comisión de servicio al sector privado

A través de una política de gestión de recursos humanos aduaneros que permita el envío de funcionarios de Aduanas en comisión de servicio al sector privado (incluyendo el préstamo, la misión), las Aduanas podrán reforzar sus competencias claves en la gestión comercial y digital, así como su capacidad en la gestión de proyectos. Dichos funcionarios podrán también aprender cómo se desarrollan y utilizan estas competencias en los respectivos sectores y beneficiar así a los servicios públicos. Además, esta experiencia les permitirá comprender y apreciar de mejor manera los procesos empresariales, así como las exigencias y expectativas del gobierno/Aduana.

Un programa de “comisión de servicio” de este tipo, enriquecerá la experiencia de los funcionarios de aduana y mejorará la comprensión entre la Aduana y el sector privado. A su regreso de la comisión de servicio, los funcionarios deberán participar en una reunión informativa para compartir los

conocimientos adquiridos y la enseñanza extraída de su experiencia. Asimismo, deberán reunirse con los directivos y/o colegas para analizar cómo poder integrar las nuevas competencias y la experiencia en el trabajo cotidiano.

El traslado temporal (comisión de servicio) de funcionarios de aduana al sector privado deberá considerarse sólo con las garantías adecuadas (lo que se debe y no se debe hacer) y términos claros para evitar todo posible conflicto de interés e influencia.

Caso 7 – Programa de comisión de Servicio de los Países Bajos

- i. La Aduana neerlandesa ha realizado un programa piloto de intercambio para el traslado temporal de sus funcionarios a empresas del sector privado y de expertos del sector privado a la Aduanas.
- ii. El objetivo del programa es obtener respeto, conocimientos y entendimiento mutuos. La evaluación del programa piloto ha demostrado que se ha logrado un mayor entendimiento mutuo.
- iii. Tras el éxito del programa piloto, la Aduana neerlandesa ha lanzado un programa permanente que estará abierto, tanto a las empresas como a la Aduana.
- iv. Otra forma de mejorar la asociación entre la Aduana y el sector privado es mediante la formación conjunta desde las primeras fuentes de conocimientos aduaneros. Por ejemplo, en los Países Bajos, los funcionarios de aduana y los empleados de diversas empresas (internacionales) participan en los mismos cursos de máster universitario. Actualmente, se está elaborando un proceso similar a nivel de Licenciatura.

10.- Desarrollo de recursos humanos, capacitaciones conjuntas y aprendizaje mutuo

Durante los últimos años, e incluso décadas, las políticas de recursos humanos han promovido las oportunidades de formación continua que son pertinentes tanto para la Aduana como para el sector privado. En el contexto de las medidas de fortalecimiento de capacidades de la OMA, se ha desarrollado, con la contribución de algunos Miembros, el Marco de Principios y Prácticas relacionado con el desarrollo y mantención de competencias de los profesionales de aduana que trabajan para las Aduanas y para el sector privado. Uno de los conocimientos adquiridos durante este trabajo, especialmente sobre la base de las contribuciones de la UE, fue que no existe una diferencia muy significativa entre las competencias necesarias de la Aduana y del sector privado.

En base a las experiencias, se hace cada vez más evidente que las capacitaciones conjuntas y el aprendizaje mutuo no son sólo indispensables en el establecimiento de un clima de confianza mutua y la comprensión mutua de los roles de y responsabilidades de cada uno, sino que también en el desarrollo de las competencias necesarias de ambos socios.

A través del aprendizaje mutuo, la Aduana podrá aprender de los expertos del sector privado, tomar conocimiento de las nuevas y crecientes tendencias comerciales, así como adquirir mayor conocimiento del funcionamiento de los

modelos comerciales para poder facilitar el comercio. El modelo de aprendizaje mutuo se podría desarrollar en estrecha colaboración y comunicación constante con las partes interesadas del sector concerniente, de manera que se adapte mejor a la evolución constante del entorno comercial y económico internacional.

La Aduana podrá utilizar este modelo para explicar y precisar sus reglas y procedimientos, y ayudar al sector privado a comprender y apreciar mejor cómo la Aduana garantiza la seguridad, la protección, la competitividad económica, proporcionando, al mismo tiempo, mayores beneficios a la sociedad y, así como para determinar cómo el sector privado podría ayudar en esta área.

Por ejemplo, el Marco Normativo SAFE 2015 (anexo IV) estipula que la Aduana puede ayudar a los OEAs a tomar conciencia de los riesgos presentes en las cadenas logísticas y a identificar, desde una perspectiva aduanera, las amenazas potenciales para la seguridad.

Caso 8 – Sesiones de sensibilización Aduana – Empresas de Canadá

- i. La Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá (CBSA, por su sigla en inglés) ha organizado una sesión piloto de sensibilización conjunta con una agencia de aduana del sector privado.
- ii. El objetivo de la sesión fue lograr que los participantes adquirieran mayor comprensión acerca de sus respectivos roles y del impacto de sus decisiones, exponiéndolos a la realidad de la otra parte vía *job shadowing* (aprendizaje por observación).
- iii. La CBSA y la agencia de aduana designaron, cada una, la misma cantidad de participantes para una sesión de un día de duración. Durante la mañana, los agentes de aduana recibieron información general sobre los roles, las responsabilidades y el proceso comercial de la CBSA. Asimismo, realizaron una visita a ciertas instalaciones regionales de la Aduana. Durante la tarde, los funcionarios de aduana recibieron información de las actividades y procesos de la agencia de aduana, y luego participaron de una sesión de *job shadowing* con agentes de aduana experimentados.
- iv. En general, los participantes quedaron realmente satisfechos con la actividad y señalaron que ésta les permitió conocer mejor la situación.
- v. Tras el éxito de la sesión piloto, la CBSA se encuentra desarrollando buenas prácticas y principios rectores que se compartirán a nivel nacional, con el fin de alentar a las oficinas regionales a organizar sesiones de este tipo con las partes interesadas locales, y de contribuir a garantizar un enfoque coherente en la materia.
- vi. Las próximas medidas comprenderán principalmente la posibilidad de organizar variaciones de este piloto con el sector privado para impulsar las partes del programa de capacitación comercial de la CBSA.

11. - Observatorio conjunto de ética

Para preservar la ética y luchar contra la corrupción, la Aduana y el sector privado podrán crear una estructura común, en la que intervengan representantes fiables del sector privado. Esta estructura podrá centralizar las quejas, tanto del sector privado como de funcionarios de aduana que se hayan enfrentado a prácticas de corrupción al interior de la Aduana o en el sector privado. El

observatorio, en modo alguno, significa tratar posibles quejas, sino más bien analizar los problemas para identificar las áreas de preocupación y proporcionar soluciones sistemáticas potenciales. El mandato de dicha estructura podría también consistir en evaluar el impacto de las medidas de lucha contra la corrupción.

Asimismo, esta estructura podía analizar las relaciones Aduana – Empresas desde la perspectiva de la integridad. Podrá organizar talleres/seminarios conjuntos para crear conciencia respecto de la integridad y promover una cultura de integridad en la Aduana y en las empresas. Finalmente, ella podrá estudiar las tendencias en la corrupción y los modus operandi, y proponer medidas para enfrentarla.

La Declaración de Arusha de la OMA confiere al sector privado un rol en la buena gobernabilidad y en la gestión de la integridad. Estipula lo siguiente:

“...Las Aduanas deben promover una relación abierta, transparente y productiva con el sector privado. Los grupos de usuarios deben ser alentados a aceptar un nivel adecuado de responsabilidad con relación al problema y para la identificación e implementación de soluciones prácticas. El establecimiento de Memorandos de Entendimientos entre las instituciones de Aduanas y el sector privado puede ser útil en este aspecto. Del mismo modo, el desarrollo de códigos de conducta para el sector privado, que claramente establezca normas de comportamiento profesional, puede ser útil. Las penalizaciones asociadas con comprometerse en comportamiento corrupto deben ser suficientes para disuadir a los grupos de usuarios a pagar propinas o cuotas de facilitación para obtener tratamiento preferencial...” .

12.- Cooperación con el sector privado a nivel internacional

La cooperación internacional entre la Aduana y el sector privado, incluso en el marco de foros bilaterales/multilaterales, ha ganado terreno y está directamente ligada a los intereses, derechos y deberes de las autoridades públicas y del sector privado.

Ello puede observarse en los avances y discusiones, incluyendo en la OMA, en el área de clasificación de mercancías de importación/exportación, valoración aduanera, establecimiento del origen o de la aplicación de derechos anti-dumping, derecho de salvaguardia y subsidios a nivel internacional. Un cierto número de propuestas relacionadas con la revisión del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías provienen, por lo general, del sector privado.

Un enfoque relativo a tal colaboración estrecha consiste en la creación de un grupo de trabajo o un grupo de acción conjunto para realizar investigaciones y estudios detallados sobre estos asuntos técnicos y adoptar un enfoque coordinado para abordar los respectivos intereses en los foros internacionales.

13.- Cooperación regional

La asociación con el sector privado no deberá limitarse sólo a las partes interesadas nacionales. Podrá incluso traspasar las fronteras e incluir a las partes interesadas internacionales para incentivarlos a asegurar una mayor transparencia y previsibilidad, indispensables en la facilitación del comercio internacional.

Las Aduanas podrán trabajar con sus homólogos regionales e instar a las empresas, incluyendo las Pymes, a enfrentar los desafíos regionales, fijar objetivos regionales, promover las asociaciones y facilitar el comercio, a través de la combinación de actividades y recursos. Este tipo de cooperación puede

utilizarse para crear un pool regional de operadores económicos fiables a través de programas regionales de OEA/socios de confianza y de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARMs). Los ARMs podrán ayudar a desarrollar una relación de confianza con las empresas a través de las fronteras y, ofrecer beneficios complementarios a los OEAs, mejorando simultáneamente el cumplimiento general.

Los Vicepresidentes regionales de la OMA podrán cumplir un rol más activo en el desarrollo de políticas regionales de cooperación con el sector privado. Podrán también considerar la posibilidad de organizar reuniones conjuntas con representantes de empresas de la región durante sus reuniones anuales y desarrollar un plan de acción anual conjunto para dicha cooperación.

*

* *

Referencias, instrumentos y herramientas internacionales

1. Organización Mundial de Aduanas (OMA)

1.1 La Aduana en el siglo 21

La política estratégica de la OMA “La Aduana en el siglo 21” (A21) identificó la asociación Aduana – Empresas como uno de los diez elementos constitutivos para definir una nueva orientación estratégica para la Aduana y la OMA. En particular, el documento precisa que:

“Las Aduanas del siglo 21 deberían concertar acuerdos estratégicos con operadores económicos fiables. Es preciso que las Aduanas entiendan las inquietudes de las empresas, al igual que estas últimas necesitan conocer las exigencias de las aduanas. Lo que es más importante, es preciso que esta relación se transforme en una colaboración cuyos resultados sean mutuamente beneficiosos.”

Al implementar los demás elementos constitutivos de la A21, principalmente la Gestión Coordinada de Fronteras y Gestión de Riesgos, es indispensable cooperar con los socios del sector privado para lograr una relación más fructífera. Al reconocer la importancia y el espíritu de esa asociación, la OMA decidió hacer del año 2010 el año de la “Asociación Aduana – Empresas.”

1.2 El convenio de Kioto revisado (CKR) de la OMA

El Anexo General del CKR (Norma 1.3) estipula que - “La Aduana instituirá y mantendrá relaciones formales de consulta con las empresas a fin de incrementar la cooperación y de facilitar la participación en el establecimiento de los métodos de trabajo más efectivos y coherentes con las disposiciones nacionales y con los acuerdos internacionales.”

El CKR, en su Anexo General – Norma transitoria 3.32 (Regímenes especiales para personas autorizadas) establece que una “persona autorizada” es una persona (física o jurídica) que cumple con ciertos criterios establecidos por la Aduana, incluso quien tenga antecedentes satisfactorios en materia aduanera y que utilice un sistema eficaz para el manejo de los registros comerciales. La “persona autorizada” goza de algunas ventajas como los procedimientos simplificados para el levante de las mercancías, de esta forma, la Aduana reduce el nivel de control y se basa principalmente en los controles internos aplicados por el operador para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos pertinentes, así como el despacho de las mercancías en las instalaciones del declarante u otro lugar autorizado por la Aduana.

Además, el CKR contiene las siguientes disposiciones relativas a las consultas de las empresas y a la cooperación con ellas:

- Norma 6.8 (AG) – “La Aduana buscará la cooperación con el sector empresarial, así como la celebración de Memorandos de Entendimiento a fin de reforzar el control aduanero.”
- Norma 7.3 (AG) – “La adopción de la tecnología de la información se realizará luego de concertar, en la medida de lo posible, con todas las partes directamente afectadas.”

- Norma 8.5 (AG) – “la Aduana preverá la participación de terceros en las consultas oficiales que realice con el sector comercial.”
- Norma 9.1 (AG) – “La Aduana tomará todas las medidas pertinentes para que toda la información importante de alcance general relativa a la legislación aduanera se encuentre fácilmente disponible para toda persona interesada.”
- Norma 9.2 (AG) – “Cuando la información facilitada deba ser enmendada debido a modificaciones introducidas en la legislación aduanera, o en las disposiciones o requisitos administrativos, la Aduana pondrá a disposición de las personas interesadas la información revisada, antes de que las modificaciones entren en vigencia para que se tengan en cuenta, excepto que sea imposible publicarlas por adelantado.”

1.3 El Marco Normativo SAFE de la OMA

El Marco Normativo SAFE de la OMA (párrafo 1.2) enuncia uno de los objetivos y principios fundamentales – fortalecer la cooperación Aduana/Empresas. El Pilar 2 del Marco Normativo SAFE trata específicamente sobre la asociación Aduana – Empresas. Establece que *“cada Administración aduanera creará una asociación con el sector privado, a fin de hacerlo participar en las medidas destinadas a proteger y asegurar la cadena logística internacional. El objetivo principal de este pilar es la creación de un sistema internacional que permita identificar a las empresas privadas que ofrecen un alto grado de garantías de seguridad para su desempeño en la cadena logística. Esto socios pueden recibir beneficios concretos dentro de dichas asociaciones en forma de tramitación acelerada y otras medidas.”*

El Pilar II del Marco Normativo SAFE contiene normas internacionales para el lanzamiento de un programa de Operador Económico Autorizado (OEA). La Norma 5 (Comunicación) establece que la Aduanas actualizará periódicamente los programas de asociación Aduana – Empresas para promover normas mínimas de seguridad y mejores prácticas en materia de seguridad de la cadena logística. Las especificaciones técnicas de la Norma 5 determinan que las Aduanas deberán comunicarse con todas las partes implicadas en la cadena logística internacional para tratar asuntos de interés mutuo, incluyendo la normativa aduanera, así como los procedimientos y exigencias relativos a la seguridad de las instalaciones y envíos. Las especificaciones técnicas de la Norma 6 (Facilitación) mencionan además que las Aduanas deberán crear mecanismos que permitan a los socios comerciales formular observaciones sobre las modificaciones y enmiendas propuestas que afecten significativamente su desempeño al momento de asegurar la cadena logística.

Los criterios de selección para un OEA incluyen tener un historial adecuado de cumplimiento en materia aduanera, un sistema eficaz de gestión de registros aduaneros, solvencia financiera y cumplimiento de los criterios relativos a la seguridad (seguridad de la carga, del medio de transporte, de las instalaciones, del personal y del socio comercial). El programa de OEA ofrece a los operadores beneficios relacionados con la facilitación, principalmente un paso más rápido por la Aduana de las mercancías de bajo riesgo, niveles de seguridad mejorados, optimización de los costos de la cadena logística gracias a una mayor eficiencia en seguridad, mayor reputación para la organización, mayores oportunidades comerciales, mayor comprensión de las exigencias aduaneras y mayor comunicación entre el OEA y las Aduanas. El Marco SAFE se complementa con el Paquete SAFE que contiene, entre otros elementos, directrices detalladas para el desarrollo de un programa de OEA, así como

una lista detallada (y no exhaustiva) de los beneficios que se brindan a los éstos.

1.4 Otros convenios:

Los Convenios relativos a la admisión temporal de mercancías (Convenios ATA y Estambul) contienen disposiciones sobre el funcionamiento de los sistemas del Carné ATA. Mientras que la Aduana ratifica los Convenios, los organismos del sector privado administran las cadenas de garantías internacionales para el funcionamiento del Carné a nivel mundial. A nivel nacional, la Aduana y los organismos comerciales cooperan para asegurar el buen funcionamiento del sistema de Carné ATA.

1.5 La Declaración de Arusha de la OMA

La Declaración de Arusha del Consejo de Cooperación Aduanera concerniente al buen gobierno y a la ética en las Aduanas establece que – *“Las Aduanas deben promover una relación abierta, transparente y productiva con el sector privado. Los grupos de usuarios deben ser alentados a aceptar un nivel adecuado de responsabilidad con relación al problema y para la identificación e implementación de soluciones prácticas. El establecimiento de Memorandos de Entendimientos entre la Aduana y el sector privado puede ser útil en este aspecto, al igual que el desarrollo de códigos de conducta para el sector privado, que establezcan claramente normas de comportamiento profesional. Las penalizaciones asociadas con comprometerse en comportamiento corrupto deben ser suficientes para disuadir a los grupos de usuarios a pagar propinas o cuotas de facilitación para obtener tratamiento preferencial.”*

1.6 El Modelo de datos de la OMA

El Modelo de datos de la OMA contiene un conjunto de elementos de información cuidadosamente seleccionados, denominados elementos de datos, que están estandarizados sobre la base de normas mundialmente aceptadas y organizados para minimizar los esfuerzos y los costos para el comercio. Facilita el intercambio de información entre las empresas y la Aduana y constituye, además, un apoyo a las “iniciativas de Ventanilla Única”. El Modelo de datos de la OMA fue desarrollado en consulta con la comunidad comercial y del transporte, así como con otros organismos públicos.

La calidad de los datos es un elemento fundamental desde el punto de vista tanto de la facilitación como de la lucha contra el fraude. El uso de datos codificados frente a los datos no codificados representa un enorme avance hacia el mejoramiento de la calidad de los datos. El Modelo de datos de la OMA proporciona información sobre el posible uso de códigos para cada elemento de datos que pueda ser codificado. Una cooperación constructiva con el sector privado, combinada con una mayor adopción de normas de datos internacionales, redundará, sin duda, en datos de mejor calidad.

Los datos comerciales de alta calidad pueden, a su vez, beneficiar a la sociedad en general, dado que las estadísticas comerciales son necesarias para distintos usuarios y distintos fines, tales como el desarrollo de una política comercial internacional, el establecimiento de una política económica general, el análisis de los mercados para encontrar fuentes de abastecimiento o mercados extranjeros, la creación de planes de abastecimiento para garantizar el seguimiento del mercado de materias primas, la planificación de infraestructuras, los ingresos en los sistemas de cuentas nacionales y las estadísticas de la balanza de pagos, etc.

1.7 El Grupo consultivo del sector privado (GCSP)

El GCSP fue creado en 2006 para asesorar, si correspondiese, a la Comisión de política, al Secretario general, al Grupo de trabajo SAFE y, a cualquier otro organismo permanente al interior de la OMA, en relación a los avances y cuestiones ligadas a la implementación del Marco Normativo SAFE para Asegurar y Facilitar el Comercio Global. Además, puede abordar otros temas relacionados con el comercio global y aconsejar sobre otras problemáticas según lo sugerido por el Secretario general.

El GCSP constituye un ejemplo de colaboración y asociación valiosa y fructífera a nivel mundial entre las Aduanas miembros (por ejemplo, a través de la OMA) y el sector privado.

Conforme al mandato revisado del GCSP, adoptado en junio de 2015, sus funciones se ampliaron de manera que informe y asesore al Secretario general, a la Comisión de política y a los Miembros de la OMA sobre materias aduaneras y de comercio internacional desde la perspectiva del sector privado, complementando así las contribuciones fundamentales que aportan los observadores del sector privado durante las reuniones de los comités de la OMA. Este Grupo se compone de empresas/fabricantes y de asociaciones que representan diferentes regiones y a empresas de diversos tamaños, incluyendo las pequeñas y medianas empresas.

2.- El Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (AFC)

2.1 El artículo 2 de AFC prevé que cada Miembro ofrecerá, en la medida que sea factible y de manera compatible con su derecho interno y su sistema jurídico, oportunidades y un plazo adecuado para que los comerciantes y otras partes interesadas formulen observaciones sobre las propuestas de introducción o modificación de leyes y reglamentos de aplicación general relativos al movimiento, el levante y el despacho de las mercancías, incluidas las mercancías en tránsito. También prevé que las partes interesadas serán informadas antes de que dichas modificaciones entren en vigencia. Establece además, que cada Miembro deberá realizar consultas regulares entre sus organismos que intervienen en la frontera y los comerciantes u otras partes involucradas ubicados dentro de su territorio.

2.2 El artículo 7.7 (Medidas de facilitación del comercio para los operadores autorizados) prevé que se deberá establecer medidas de facilitación del comercio destinadas a los “operadores autorizados” que satisfagan los criterios especificados, los que podrán incluir: un historial adecuado de cumplimiento de las leyes y reglamentos de aduana y otras leyes y reglamentos conexos; un sistema de gestión de los registros que permita los controles internos necesarios; solvencia financiera y la seguridad de la cadena de suministro. Se brindará a estos “Operadores Autorizados” por lo menos tres de las siguientes medidas de facilitación: número reducido de requisitos de documentación y datos, según proceda; número reducido de inspecciones físicas y exámenes, según proceda; levante rápido, según proceda; pago diferido de los derechos, impuestos, tasas y cargas; utilización de garantías generales o reducción de las garantías; una sola declaración de aduana para todas las importaciones o exportaciones realizadas en un período dado; y despacho de las mercancías en los locales del operador autorizado o en otro lugar autorizado por la aduana.

2.3 El artículo 23.2 (Comité nacional de facilitación del comercio) prevé el establecimiento y/o mantención de un Comité nacional de facilitación del comercio o la designación de un mecanismo existente para facilitar la coordinación interna y la aplicación de las disposiciones del AFC. Este Comité constituirá una instancia de gran utilidad para que las empresas

puedan dedicarse a impulsar el programa general de facilitación del comercio.

3.- Centro de Naciones Unidas para la facilitación del comercio y el comercio electrónico (CEFACT/ONU)

Durante su 5° sesión, celebrada en marzo de 1999, el CEFACT/ONU adoptó la siguiente Recomendación revisada a objeto alentar la creación de organizaciones nacionales, u otro medio adecuado, para aplicar las recomendaciones sobre facilitación de los procedimientos comerciales internacionales:

"El Centro de las NU para la facilitación de procedimiento y prácticas ligadas a la administración, al comercio y al transporte (CEFACT/ONU) recomienda a los gobiernos crear organismos nacionales de facilitación del comercio, y apoyarlos, con la participación equilibrada de los sectores público y privado para:

- identificar los problemas que afecten los costos y la eficiencia del comercio internacional de su país;
- desarrollar medidas para reducir los costos y mejorar la eficiencia del comercio internacional;
- participar en la implementación de esas medidas;
- proporcionar un mecanismo nacional de coordinación para reunir y difundir información sobre las mejores prácticas en el área de la facilitación del comercio internacional;
- colaborar con las iniciativas internacionales para mejorar la facilitación y la eficiencia del comercio."

Anexo II

Iniciativas en materia de consulta/compromiso/asociación y mejores prácticas aduana-empresas

País	Nombre(s) de la(s) iniciativa(s)	Objetivo(s) de la(s) iniciativa(s)	Participantes (Entidades públicas, asociaciones comerciales y/o sectores de la industria implicados)	Formato(s) de la Consulta/cooperación por ej. Eventos conjuntos (seminarios, talleres), reuniones periódicas, documento(s) de consulta formal(es) (sobre la reglamentación aduanera), otros (cartas, cuestionarios sobre proyectos específicos)	Breve descripción del proceso de consulta/cooperación
Argentina	Programa de responsabilidad social empresaria (RSE)	Esta iniciativa promueve la auto-regulación de las empresas integrada en un modelo operativo. La política de RSE funciona como mecanismo integrado y auto-regulado en el que una empresa controla y garantiza el cumplimiento de la ley, especialmente en materia presupuestaria y aduanera, y en relación a las normas éticas y normas	Importadores/exportadores <i>Para participar de esta iniciativa las empresas deben contar con un proceso a través del cual se integren las preocupaciones sociales y presupuestarias dentro de los procedimientos operativos y con una estrategia central en</i>	- Reuniones	

		internacionales	<i>estrecha colaboración con sus socios.</i>		
Australia	Cumbre anual de la industria	Participación de directores y altos directivos de partes interesadas del sector empresarial para analizar la futura colaboración estratégica	Directores y altos directivos de la Aduana, así como directores y altos directivos del sector empresarial/comercio.	Foros anuales y sesiones de discusión/reflexión sobre la facilitación.	Se trata de un evento de un día de duración en el cual participan oradores principales y se realizan numerosas sesiones de discusión sobre temas pertinentes.
	Boletín de información trimestral de la industria (Quarterly Industry Newsletter)	Informar al sector empresarial acerca de las nuevas iniciativas/proyectos/revisiones y acciones estratégicas en materia aduanera	Partes interesadas del sector empresarial.	Boletín informativo electrónico, trimestral	Los boletines informativos electrónicos se envían trimestralmente a los interesados del sector empresarial.
	Estrategia de compromiso de la industria (Industry Engagement Strategy)	Establecer una base estructurada y constituir una fuente de iniciativa para el actual proceso de consulta del sector empresarial. Ella define un marco general y reglas de participación y de compromiso.	Altos directivos de la Aduana	La estrategia debe estar en consonancia con las prioridades estratégicas y operacionales de la organización que se definen anualmente.	
	Grupos consultivos del sector empresarial (Industry Advisory Groups)	Facilitar las discusiones temáticas con las empresas conforme a un mandato específico.	Sector empresarial específico	Debates con el sector empresarial sobre temas específicos durante período definido.	Se forman grupos consultivos del sector empresarial y se organizan reuniones

Brasil	PROCOMEX	<p>-Aceleración de la competitividad de Brasil y su participación en el comercio internacional.</p> <p>- Promueve la creación de un sistema aduanero moderno para mejorar la eficiencia de la cadena logística de las empresas que participan en el comercio internacional</p>	Hoy trabajan 72 representantes de entidades públicas y privadas para modernizar el comercio exterior brasilero.	<p>-Creación de procesos de modelización, por ejemplo para resolver problemas relacionados con la exportación o admisión temporal.</p> <p>-Creación de grupos de trabajo a nivel local como el grupo de análisis de la eficiencia aduanera (GAP Aduaneira) para mejorar los procesos aduaneros</p>	para analizar y desarrollar nuevas políticas e iniciativas en materia de reforma.
Canadá	Programa de movilización de los interesados	<p>-Mayor sensibilización de las partes interesadas con la función y prioridades de la CBSA y explicación de cómo la CBSA brinda servicios fronterizos integrados.</p> <p>-Que las partes interesadas mejoren el cumplimiento de los programas y políticas que aplica la ASFC.</p> <p>-Que la ASFC mejore la</p>	-Asociaciones nacionales que representan los intereses de Canadá que participan en el comercio transfronterizo (importadores, exportadores, despachantes, fabricantes, minoristas, transportistas agentes de transporte, empresas ferroviarias, viales y marítimas,	<p>-Comités, subcomités y grupos de trabajo formales.</p> <p>-Conferencias, talleres, presentación de ponencias.</p> <p>-Soluciones tecnológicas como seminarios por internet, teleconferencias y videoconferencias.</p> <p>-Proyectos pilotos.</p>	La CBSA tanto en su sede como en las agencias regionales colabora con sus socios externos de distintas maneras, a través de foros y en distintos niveles de gestión. Se utilizan estructuras de comité oficiales para intercambiar información, plantear algunos problemas y

		<p>comprensión de las prácticas comerciales y realidades de las partes interesadas externas para optimizar la toma de decisiones en materia de programas y políticas.</p> <p>-Alentar los debates sobre la visión de la Agencia en lo que respecta a la facilitación de intercambios y el movimiento de pasajeros e identificar los intereses comunes entre los socios externos y los responsables de la CBSA</p>	<p>cámaras de comercio, industria automotriz, productores, juristas especializados en el transporte, operadores portuarios, depósitos de espera, empresas de puentes y túneles internacionales, agencias en las fronteras y empresas del sector privado).</p>		<p>debatir temas estratégicos y políticos de alto nivel. Por ejemplo: el Comité consultivo sobre las actividades comerciales en la frontera (CCACF) de la CBSA que se reúne tres veces al año, fue creado en el 2005, para ofrecer a los responsables de la CBSA y a sus socios comerciales un foro de diálogo sobre las operaciones fronterizas de Canadá y sobre proyectos como el Manifiesto electrónico (eManifest), iniciativa "transformacional" que obligará a las partes interesadas (transportistas, importadores) a enviar anticipadamente por vía electrónica a la ASFC los datos comerciales de los envíos para todos los medios de transporte y dentro de los plazos establecidos.</p> <p>-Los funcionarios de la ASFC mantendrán conversaciones informales con las</p>
--	--	---	---	--	--

					partes interesadas que participen en los eventos que organiza, como conferencias, talleres u otro tipo de actividades
China	Sistema de coordinación de clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Conocer la opinión y los pedidos de las empresas; -promover el cumplimiento de la ley por parte de las empresas; -Disminuir los costos operativos del comercio -mejorar la calidad de servicio de la aduana 	OEA y posibles candidatos al estatuto de OEA	<ul style="list-style-type: none"> -Seminarios y reuniones -Visitas al lugar -Plataforma de comunicación en línea -Servicio de asistencia aduanera "12360" 	<p>-La aduana nombra a los coordinadores encargados de coordinar con los OEA y los posibles candidatos al estatuto de OEA. Los coordinadores de los cliente de la aduana se encargan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de brindar un servicio personalizado a los OEA; 2. supervisar a los OEA para garantizar que cumplen con los criterios establecidos; 3. brindar orientación y asistencia a las empresas que quieran obtener el estatuto de OEA.
Camerún	<p>Foro aduana-empresas</p> <p>Comité de facilitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Lograr que la aduana responda mejor a las necesidades y dificultades de las empresas -Crear un clima de confianza 	Representantes de importadores/exportadores y de la aduana (Responsables de las unidades operativas).	<ul style="list-style-type: none"> -Reuniones (grupos de trabajo y sesiones plenarias) y eventos especiales (noche de socios) <p>Reuniones y creación de</p>	<p>Los resultados de las reuniones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)serán publicados en la página web 2) los indicadores de

	<p>del transporte marítimo internacional (Comité FAL)</p> <p>Ventanilla única</p> <p>Comité de apelación</p>	<p>con la aduana</p> <p>-Identificar los medios de optimizar las relaciones y procedimientos aduaneros</p> <p>Preparar la implementación del programa de OEA. Fortalecer el estado de derecho.</p>		<p>un número telefónico gratuito de asistencia.</p> <p>-Derecho de apelar las decisiones de la aduana que se remitirán al Comité de ética (antes de interponer un recurso de apelación)</p>	<p>seguimiento, evaluación y supervisión se incorporarán en los sistemas informativos automatizados de la aduana.</p> <p>Procesos contenciosos.</p>
Dubái EAU	Embajador cliente	<p>-Conservar los clientes actuales y superar sus expectativas</p> <p>-Recuperar los clientes Perdidos</p> <p>-Sumar nuevos clientes</p> <p>-Aumentar el volumen de negocio</p>		<p>-Análisis y seguimiento de datos</p> <p>-Proponer nuevos servicios en función de los requisitos y necesidades de los clientes</p> <p>-Ofrecer servicios a medida y personalizados según las necesidades de los mejores clientes</p> <p>-Realizar informes mensuales específicos MIS</p> <p>-Análisis de las mejores prácticas para gestionar las relaciones con los clientes</p>	<p>-Se designará un único punto de contacto para atender a los clientes teniendo en cuenta sus pedidos y exigencias, y organizando visitas en las instalaciones de los clientes.</p> <p>-Identificación proactiva de las necesidades de los clientes.</p> <p>-Conocer las expectativas de los clientes y las tendencias comerciales</p> <p>-Análisis de la competencia</p> <p>-Comportamiento operativo de los clientes con DC.</p>

					<p>-Identificar los posibles nuevos clientes y los clientes que se perdieron.</p> <p>-Aprender a conocer al cliente</p> <p>-Identificar y lanzar servicios de venta cruzada en función de las necesidades de los clientes.</p>
Unión europea	Trade Contact Group de la UE	<p>Las consultas regulares con los representantes de la industria son muy importantes durante la elaboración de textos aduaneros que tengan un impacto directo sobre los procesos logísticos internacionales. Las consultas con el sector privado son parte integrante y creciente de la determinación de la política aduanera de la UE. El Trade Contact Group de la UE proporciona una plataforma para realizar tales consultas regulares a nivel comunitario, sobre el desarrollo de la política aduanera c y la implementación de</p>	<p>Son miembros del Trade Contact Group de la UE las principales asociaciones internacionales (europeas y mundiales) implicadas en actividades aduaneras a nivel europeo.</p>	<p>Las reuniones del Trade Contact Group de la UE son organizadas por la Dirección General de Fiscalidad y Unión Aduanera de la Comisión Europea y presididas por el Director de política aduanera. Se realizan regularmente, en Bruselas. También se pueden organizar reuniones ad-hoc adicionales, en caso necesario. Además de las reuniones del Trade Contact Group de la UE, se pueden celebrar reuniones temáticas.</p>	<p>-El Trade Contact Group de la UE constituye el primer foro de discusión con los servicios de la Comisión sobre todos los temas aduaneros, particularmente relacionados con el desarrollo de la política aduanera, el Código de Aduanas de la Unión y la Aduana electrónica.</p>

		<p>disposiciones aduaneras. Las ventajas de esta forma de asociación Aduana – Empresas son particularmente significativas en términos de mejoramiento de la seguridad de la cadena logística, de la competitividad y de la facilitación del comercio lo que hace que se respete la reglamentación y que los controles sean más fáciles, rápidos y económicos. Una buena asociación con el sector empresarial es esencial para ayudar a los operadores comerciales a respetar la legislación aduanera. La Aduana necesita comprender las inquietudes de la empresa y, la empresa necesita comprender las exigencias de la Aduana. Es fundamental plasmar la relación en una relación genuina, produciendo beneficios recíprocos.</p>			
Francia	<p>Foro aduana – empresas Reuniones Aduana-empresas</p>	<p>Alentar el diálogo entre las aduanas y el sector privado. Mejorar la asociación, la comunicación y el intercambio de información. Mejorar la facilitación y la seguridad del comercio.</p>	<p>32 miembros permanentes: Federación del comercio y de la industria (de carácter general y/o sectorial, representantes/agentes</p>	<p>Una sesión plenaria se reúne al menos una vez por año, bajo la presidencia del Director general de aduanas francesas.</p>	<p>Este foro permanente constituye un recinto dedicado al análisis, la reflexión y la información de todos los temas relativos a los aspectos aduaneros del</p>

	“Gane a nivel internacional”	Responder mejor a las expectativas y dificultades de las empresas. Comunicar para mejorar la competitividad de las empresas	de aduana, juristas especializados en derecho aduanero, principales importadores y exportadores). Empresas, federaciones comerciales, Administraciones aduaneras	Reuniones nacionales y regionales	comercio internacional. La administración puede en este marco, informar al sector privado sobre temas relacionados con los trabajos legislativos en curso, con las selecciones tecnológicas para el despacho. Un agente se dedica parcialmente a la organización de los trabajos del foro. Su función es garantizar el contacto permanente con las federaciones comerciales, identificar los temas y propuestas del sector privado y organizar talleres y reuniones oficiales. Habitualmente, el foro se organiza en torno a una sesión plenaria sobre un determinado tema, que continúa a la tarde con entrevistas personalizadas entre la aduana y las PYMES. Esta entrevista permite personalizar la información brindada al operador.
Georgia	Reuniones con el	Entregar información sobre	Sector empresarial	Reuniones	Se realizan diversas

	sector privado	los nuevos reglamentos; recibir las iniciativas e ideas del sector privado que permitan el mejoramiento de los textos adoptados.	georgiano (operadores económicos)		reuniones durante el año (en diferentes ciudades de Georgia). El sector empresarial recibe información acerca de las novedades en materia de procedimientos y legislación; al mismo tiempo, se le invita a compartir sus ideas sobre simplificación y mejoramiento de procedimientos existentes.
	Reuniones inversores extranjeros con	Proporcionar a los inversores extranjeros información sobre las reglas y procedimientos aplicables.	Inversores extranjeros	Reuniones/visitas	Con el fin de entregar información precisa y concisa sobre los procedimientos de despacho aduanero, los inversionistas tienen la posibilidad de visitar las Zonas de Despacho Aduanero. Durante estas visitas, los inversionistas también tienen la posibilidad de familiarizarse con los procedimientos de despacho, obtener información sobre los derechos aduaneros y servicios, desde el punto de vista teórico y práctico.

	<p>Cooperación con la Asociación internacional de transportistas por carretera de Georgia (GIRCA)</p> <p>Proyecto de difusión</p>	<p>Asegurar la implementación del Convenio TIR en Georgia. Actividades de sensibilización sobre nuevos proyectos relacionados con el Convenio TIR.</p> <p>Favorecer la participación de los operadores en las actividades del Servicio de Aduanas e Impuestos de Georgia (GRS); crear un grupo de periodistas que tengan conocimientos básicos en materia de aduanas, tributación y de medidas sanitarias y fitosanitarias; Mejorar la confianza de la sociedad y de los contribuyentes en el GRS; Mostrar una imagen y reputación positivas del GRS.</p>	<p>GIRCA, IRU, transportistas nacionales o internacionales que utilizan el carné TIR.</p> <p>Periodistas, directivos del GRS</p>	<p>Reuniones regulares con la GIRCA</p> <p>Ca Capacitación para funcionarios del GRS en relación a los medios de comunicación y capacidades de comunicación efectiva; Capacitación conjunta periodistas y funcionarios del GRS; Capacitación para periodistas sobre el rol, misión e importancia del GRS; Capacitación para periodistas a fin de entregar información pertinente sobre los impuestos y la legislación relativa a los controles aduaneros, sanitarios y fitosanitarios; Capacitación para periodistas con el objeto de proporcionar información sobre los servicios del Estado, servicio de comunicación, reformas</p>	
--	---	---	--	---	--

	Comunicación directa	Entregar información precisa y concisa sobre materias aduaneras nuevos procedimientos y legislación.	Empresas georgianas (tanto como extranjeras) y personas que tengan interés en materias aduaneras.	recientes, etc.; Organización de visitas periodísticas. Call Centers: • del GRS • las Zonas de Despacho Aduanero • de la División de Gestión de Operaciones e-mails; sitio Web oficial del GRS – www.rs.ge	Cualquier persona puede obtener información sobre los impuestos aplicables y la reglamentación aduanera a través de los Call Centers del GRS; los Call Centers de las Zonas de Despacho Aduanero y de la División de Gestión de Operaciones, trabajan las 24 horas del día. El sector empresarial o cualquier persona que tenga una consulta sobre algún tema aduanero pueden contactarse con representantes del Departamento, principalmente de gestión, vía correo electrónico y así obtener una respuesta inmediata. Además, las consultas se pueden formular a través de un correo electrónico oficial del GRS, que figura en
--	----------------------	--	---	--	---

	Resolución anticipada	Entregar información precisa sobre temas aduaneros, así como la posición del Servicio de	Sector empresarial	<p>su página Web. Paralelamente, los operadores económicos pueden contactarse diariamente con los responsables del Servicio durante reuniones personales o a través de llamadas telefónicas. En caso de cambios importantes en la legislación, toda la información pertinente se publica en www.rs.ge, pero también se puede enviar a todos los contribuyentes que disponen de una cuenta y de una dirección electrónica. Paralelamente, se publica en la cuenta oficial del GRS en Facebook.</p> <p>El sector empresarial tiene la posibilidad de solicitar al Servicio de Aduanas que emita una resolución anticipada en materia de clasificación arancelaria (códigos del SA) o de origen de las</p>
--	-----------------------	--	--------------------	--

	<p>Consejo de solución de controversias</p>	<p>Aduanas.</p> <p>Tomar en consideración los intereses de los contribuyentes, liberalización.</p>	<p>Sector empresarial</p>	<p>Reuniones del Consejo</p>	<p>mercancías. Ello significa que las empresas pueden conocer previamente la posición oficial del Servicio de Aduanas y planificar sus operaciones futuras.</p> <p>Si un contribuyente no está de acuerdo con la resolución del Servicio de Aduanas, tiene la posibilidad de presentar un reclamo. Su caso será examinado por el Servicio y luego enviado al Departamento de Resolución de Controversias. Finalmente, el Consejo se reúne con todas las partes interesadas (incluyendo los departamentos del GRS). Previa solicitud, el contribuyente puede ser autorizado a asistir a la reunión del Consejo y participar en los debates.</p>
--	---	--	---------------------------	------------------------------	--

Haití	<p>Grupo consultivo del sector privado (sector formal)</p> <p>Proceso de consulta de sector informal (Asociación de comerciantes informales)</p>	<p>Esta iniciativa apunta a combatir el fraude con la participación del comercio. Adquiere la forma de un protocolo de acuerdo con las principales asociaciones profesionales.</p> <p>La iniciativa apunta a asistir a los operadores del sector informal para transformarlos en empresas debidamente registradas</p>	<p>Importadores/exportadores debidamente registrados en Haití (asociaciones profesionales):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ADIH (Asociación de industrias de Haití) 2. CCIH (Cámara de comercio y de la industria de Haití) 3. FESP (Foro económico del sector privado) 4. AAMAR (Asociación de Agencias Marítimas) 5. ACDA (Asociación de agentes de Aduanas autorizados) <p>Importadores/exportadores (sector informal)</p>	<p>Reuniones periódicas (cada 90 días) sobre temas que interesan al comercio exterior, incluyendo la consulta para la elaboración de reglamentación o legislación aduanera</p> <p>Programas de asistencia, funcionarios de aduanas especialmente asignados a funciones de asistencia, sesiones de capacitación.</p>	

<p>Hong Kong, China</p>	<p>Grupo de enlace con los clientes</p> <p>Sistema de transporte de carga por vía terrestre (ROCARS) Grupo de enlace de los usuarios</p> <p>Alianza para la protección de los derechos de propiedad intelectual (IPRPA)</p>	<p>-mejorar el servicio al cliente -estimular la comunicación y el intercambio de información -reforzar la cooperación y la asociación entre la aduana de Hong Kong (KKC) y el sector privado.</p> <p>-proporcionar un sistema continuo para el movimiento y despacho de aduana de mercancías transportadas por vía terrestre, con un perfilamiento de riesgos previo. -facilitar el comercio</p> <p>-proporcionar una plataforma a las partes provenientes del sector de los DPIs y de la aduana de HK para reforzar la asociación estratégica y estimular el intercambio de información.</p>	<p>-actores claves y principales asociaciones profesionales de carga aérea, carga marítima, transporte transfronterizo y comercio de mercancías sujetas al pago de derechos.</p> <p>-representantes de agentes/expedidores, asociaciones comerciales, asociaciones de empresas de logística y empresas de servicios de transporte urgentes.</p>	<p>- Reuniones, distribución de documentos de consulta, cuestionarios y motas</p> <p>Reuniones</p> <p>- Seminarios - Reuniones - Publicidad y campañas informativas y de sensibilización sobre la protección de los DPIs.</p>	<p>-a través de reuniones periódicas, la HKC obtendrá la opinión de las industrias sobre las áreas siguientes: (i) servicios aduaneros existentes (por ej. control de carga y pasajeros) y medidas aduaneras (por ej., control de impuestos indirectos); (ii) nuevas iniciativas aduaneras; y (iii) sus expectativas e ideas que pueden conducir al mejoramiento empresarial y a la facilitación del comercio.</p> <p>- Mantener un nexo efectivo y estrecho con las partes interesadas para el desarrollo actual del sistema, un foro de consulta, a saber ROCARS.RULG, destinado a ofrecer una plataforma de comunicación eficaz para los usuarios de ROCARS y de la aduana para el intercambio de puntos de vista y mejoramiento</p>
--------------------------------	---	--	---	---	---

					<p>del sistema. El miembro del RULG es designado por el Director general de aduana e impuestos indirectos por un mandato de 2 años. Se organizará una reunión de consulta semestral.</p> <p>- La IPRPA organizó reuniones anuales para informar sobre las actividades de la aduana en materia de lucha contra el fraude y hacer un balance de las actividades realizadas sobre la protección de los DPI. Se formó además, un comité Se formó además, un comité de trabajo para tratar las actividades en curso de la IPRPA y reflexionar sobre nuevas iniciativas que garanticen una mejor protección de la propiedad intelectual en Hong Kong</p>
Irlanda	Comité consultivo aduanero	-Ofrecer un foro a la administración fiscal y a las organizaciones representativas para	- El comité estará integrado por miembros de la administración fiscal que son partes	- La administración fiscal (división aduanera) se hará cargo de la secretaría del comité.	- Métodos de comunicación comúnmente utilizados por la aduana irlandesa:

		<p>intercambiar opiniones sobre cuestiones relativas al procesamiento aduanero de las importaciones y exportaciones</p> <p>--Analizar los avances y propuestas propias al ámbito aduanero, sobre todo a nivel de la UE.</p> <p>- Apoyar la competitividad de Irlanda, formulando consejos sobre la concepción de regímenes aduaneros</p>	<p>interesadas en las actividades aduaneras y de organización cuyos miembros tienen contacto directo y regular con la aduana.</p>	<p>- Reuniones (en general, cuatro veces por año)</p> <p>- Posible armado de grupos de trabajo sobre problemáticas específicas (por ej.: temas técnicos ligados al desarrollo de software)</p>	<p>1)Comité consultivo aduanero 2)Reuniones bilaterales o sectoriales 3) Programas de comunicación sobre proyectos específicos</p> <p>- La participación en los trabajos del Comité se hará únicamente en calidad de representante, los miembros del comité desempeñarán la función de mediadores entre la administración fiscal y los miembros de las organizaciones representativas involucradas en la importación y exportación.</p>
Israel	<p>Proceso de consulta a través de la implementación del programa de OEA</p>	<p>- estrechar vínculos entre la aduana israelita y el sector privado para cumplir los objetivos del programa de OEA</p>	<p>- En el proyecto piloto participaron las 8 principales empresas israelitas. Hasta hoy, otras 10 empresas obtuvieron el certificado de OEA y hay 40 solicitudes pendientes de aprobación</p>	<p>Seminario OEA profesional una vez por año (conferencias dictadas por expertos sobre temas relacionados con los OEA)</p>	<p>- La empresa candidata al estatuto de OEA mantiene una estrecha relación con los representantes de la aduana encargados de las solicitudes a través de las reuniones de trabajo, conversaciones telefónicas y el envío de e-mails. El objetivo es mejorar en la empresa los procesos y lograr</p>

					<p>que cumplan con los criterios para el otorgamiento del estatuto de OEA. Se ha invitado a algunas empresas a mejorar ciertos aspectos de los procedimientos antes de otorgarle la certificación.</p> <p>Luego de cierto tiempo se volvió a analizar ese elemento y la empresa obtuvo la acreditación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de los procedimientos de la empresa + fortalecimiento de la cadena logística de la empresa. - Se organizan visitas profesionales de distintas unidades aduaneras a las instalaciones de la empresa certificada OEA para que esas unidades puedan familiarizarse con los procedimientos y modus operandi de las empresas y tomen conciencia de las problemáticas específicas ligadas a la aduana.
--	--	--	--	--	--

<p>Japón</p>	<p>Proceso de consulta</p>	<p>Fortalecer la asociación entre la aduana y las empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas dedicadas a la exportación, en especial las PYMES - OEA y demás empresas Privadas - demás servicios gubernamentales pertinentes. - Sector universitario 	<p>Seminarios, talleres, grupos de estudio, etc.</p>	<p>Ejemplos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seminario destinado a promover los acuerdos de asociación económica (APE) con la participación de empresas dedicadas a la exportación, en particular pero no exclusivamente, las PYMES con el fin de brindar información sobre los procedimientos aduaneros relativos a los APE. -Seminario para promover un mejor conocimiento de los programas de OEA y para intercambiar experiencias y los beneficios de contar con una certificación OEA, con la participación de los OEA y el resto de las empresas interesadas - Consulta destinada a promover la ventanilla única y facilitar el procesamiento electrónico de procedimientos comerciales con la
---------------------	----------------------------	--	---	--	---

					participación de otros servicios gubernamentales pertinentes, empresas privadas y representantes del sector universitario.
Jordania	<p>Consejo de asociación Aduanero</p> <p>Programa "Golden list"</p> <p>Derechos de propiedad Intelectual</p> <p>Conectividad electrónica con el sector público y privado</p>	<p>Fortalecer la relación aduana –empresas</p> <p>-Facilitar y asegurar el comercio internacional</p> <p>-Estimular el crecimiento económico nacional</p> <p>-Crear un ambiente que atraiga a los inversores</p> <p>-Asociación conjunta aduana-empresas</p> <p>-Seguridad de la cadena Logística</p> <p>-Luchar contra la falsificación y la piratería para proteger la economía y la sociedad</p> <p>-Aumentar la conectividad electrónica con distintas instituciones, facilitar el intercambio de datos y el procesamiento de las</p>	<p>-45 empresas ya se inscribieron en el programa</p> <p>-participación de instancias regionales e internacionales</p> <p>-Se informaron varios acuerdos, por ej.: con la federación árabe, Beiersdorf AG</p>	<p>-Reuniones periódicas del consejo con el sector privado para lograr que el sector privado participe en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>-Reuniones periódicas de la aduana de Jordania con los representantes del sector privado.</p> <p>-Capacitaciones y talleres para los agentes aduaneros y los representantes del sector privado.</p> <p>-Elaboración de políticas y mecanismos de implementación</p>	<p>Se alienta a todas las empresas de la cadena logística a implementar voluntariamente los conocimientos técnicos en materia de procedimientos aduaneros y normas ligadas a la cadena logística. Hecho esto, pueden obtener el estatuto expedido por el programa "Golden list" y obtener las facilidades ofrecidas por la aduana de Jordania.</p>

		transacciones conectadas con distintas entidades			
Malawi	Foro nacional aduana empresas (NCBF)	<p>-Garantizar una asociación y un marco de intercambio entre los principales actores de la cadena comercial que puedan contribuir a facilitar el comercio.</p> <p>-Mejora de las operaciones aduaneras</p> <p>-Mayor cumplimiento con la comunidad comercial</p>		<p>-Reunión preliminar con los responsables de varias entidades (aranceles, origen, etc.) de la aduana y en cuanto al sector privado, representantes de distintas asociaciones y principales importadores, de la industria y el comercio y representantes del Banco de reserva de Malawi y del Ministerio de finanzas.</p> <p>- Formación de un equipo encargado de establecer el NCBF.</p> <p>- Se redactará un proyecto de plan de acción que indicará la implementación de ámbitos prioritarios aprobados, en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un mandato y/o protocolo de acuerdo. Un mandato que defina con claridad, las expectativas de 	

				<p>la aduana, los ámbitos de intervención de otros ministerios, frente a los cuales los participantes son responsables y cómo está garantizada la cadena de responsabilidad es que beneficiará a todas las partes interesadas. Esta transparencia permitirá conocer las expectativas de la aduana y del sector privado y ayudará a los participantes del sector privado a decidir si les interesa o no participar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un marco estratégico que incluya una misión, una visión y 	
--	--	--	--	--	--

				objetivos.	
Moldavia	Consejo consultivo aduanero	-Mejorar la transparencia de los procesos de toma de decisiones de los servicios aduaneros -Promover una mejor comunicación entre los servicios aduaneros y el sector privado (simplificación de los procedimientos de despacho, facilitación del comercio y desarrollo de soluciones TI)	Asociaciones profesionales (cámaras de comercio, operadores de transporte, despachantes aduaneros, importadores y exportadores Representantes de programas de asistencia técnica en las áreas de comercio exterior y de servicios aduaneros.	-Organización de reuniones trimestrales. - Grupos de trabajo o reuniones dedicadas a un tema específico (entre las reuniones del Consejo)	- Esta iniciativa permite a los miembros del sector privado apropiarse del proceso y plantear al director los temas que les preocupan y que repercuten en la comunidad de operadores. - La secretaría ayuda a los representantes del consejo a formular propuestas específicas y para lograr resultados, asiste a los servicios aduaneros y a los miembros del Consejo que representan al sector privado en la preparación de la agenda, la elaboración de notas informativas y la redacción y difusión de actas de las reuniones y garantiza el seguimiento de la implementación de decisiones.
Marruecos	Institucionalización de las relaciones con las Asociaciones	-Creación de una plataforma permanente para el diálogo sobre cuestiones concernientes al	Esta asociación adquiere la forma de un acuerdo marco suscrito con las siguientes asociaciones	El acuerdo marco establece organismos de gobernabilidad (Comité rector y Comité de	-Las reuniones habituales con las asociaciones profesionales permiten

	<p>profesionales</p> <p>Programa de OEA</p>	<p>sector privado.</p> <p>- Desarrollo de una dinámica que permite encontrar una solución global y coherente a las inquietudes estructurales o coyunturales del mundo empresarial en un marco de responsabilidades compartidas.</p> <p>El objetivo, a través del desarrollo de este programa de acreditación de operadores económicos, es conciliar las exigencias en materia de facilitación aduanera y de seguridad previstas en el Marco Normativo SAFE de la OMA.</p> <p>Este programa permite a las</p>	<p>profesionales que representen diferentes sectores empresariales.</p> <p>Hoy en día, seis (6) acuerdos marco han sido suscritos con las siguientes asociaciones profesionales:</p> <p>AMITH (Asociación de la industria textil) - ATADM (Asociación de agentes de aduana), - ASMEX (Asociación de exportadores), - GIMAS (Asociación de la industria aeronáutica),- -APRAM (Asociación de armadores) -FENELEC (Asociación de las industrias eléctrica y electrónica).</p> <p>Cualquier empresa establecida en el territorio nacional cualquiera sea su tamaño y status, y que ejerce una actividad industrial, comercial o de servicio, ligada al comercio internacional, ya sea en la importación o exportación, cumple los requisitos para este programa.</p>	<p>supervisión) que fijan un calendario para las reuniones en los diferentes niveles, así como los ejes de cooperación.</p> <p>.. Una hoja de ruta, permanentemente actualizada, traza las decisiones y las acciones a tomar por cada una de las partes.</p> <p>. Contactos regulares, en forma de reuniones y mesas redondas, con las asociaciones profesionales para informarles sobre el programa de acreditación y sobre los beneficios aduaneros concedidos a los operadores autorizados.</p>	<p>tomar conocimiento de sus inquietudes e identificar las dificultades encontradas a fin de realizar los ajustes necesarios.</p> <p>- Mesas redondas son organizadas en apoyo de los miembros de asociaciones profesionales para comunicar las mejoras realizadas por la aduana en materia reglamentaria, legislativa y de procedimiento.</p> <p>- Asimismo, la aduana, con ayuda de organizaciones profesionales, organiza actividades de capacitación para el beneficio de los funcionarios aduaneros y de las empresas, en base a las necesidades y expectativas de cada parte.</p> <p>- Entrega de apoyo a las empresas autorizadas según un procedimiento estandarizado.</p>
--	---	--	--	--	--

		<p>empresas elegibles, confiables y que responden a los criterios exigidos, beneficiarse de los sistemas de facilitación de la aduanera con el fin de ayudarlas a fomentar su competitividad.</p> <p>Este programa prevé dos tipos de condición:</p> <ul style="list-style-type: none"> -OEA simplificaciones aduaneras que puede ser de clase A o B. - AEO Seguridad y protección abiertas a las empresas que se benefician del OEA simplificaciones aduaneras de Clase A. 	<p>Hasta ahora, 342 empresas han sido autorizadas, de las cuales 180 en clase A y 162 en clase B.</p> <p>Alrededor de 800 empresas han manifestado su interés de este programa de acreditación.</p>	<p>Se ha creado en el sitio internet de la aduana u título dedicado al programa de acreditación. Describe el procedimiento a seguir, los términos de referencia de la auditoría diagnóstica, así como los beneficios acordados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El operador es informado, en tiempo real, a través del sistema de información de la aduana, de la regularización de su situación aduanera, principalmente en material de regímenes suspensivos- - La oficina de aduana responsable del procedimiento de despacho local del operador es designada para concretar los beneficios acordados y para ayudar a la empresa acreditadas con respecto a cualquier cuestión relacionada con la legislación aduanera.
Países Bajos	<p>ASOCIACIÓN ADUANA-EMPRESAS Nivel operacional</p> <p>Foro de consulta Aduana-Empresas</p>	<p>Mantener una plataforma consultiva dinámica para la ejecución e implementación de la legislación aduanera, en un marco de reciprocidad.</p>	<p>Asociaciones profesionales que representan a la mayoría de los operadores económicos relacionados con la aduana como la industria, los importadores, los exportadores, los agentes de aduana, los transportistas, los agentes y transitarios.</p>	<p>La CBC se basa en tres pilares: asuntos jurídicos, tecnología de la información y aplicación de la ley & supervisión. Se organizan reuniones periódicas basadas en los tres pilares cuyos órdenes del día se determinan en forma conjunta. En caso necesario, se podrán</p>	<p>La cooperación se efectúa gracias a un proceso de consulta y de colaboración en los distintos niveles, entre las empresas y la aduana sobre temas operativos ligados a la legislación, la TI, la aplicación de la ley y su supervisión.</p> <p>http://www.wcoomd.org/</p>

	<p>ASOCIACIÓN ADUANA-EMPRESAS Nivel político-legislativo</p> <p>Comité de legislación aduanera</p>	<p>Compartir la posición del comercio y Aduanas sobre las nuevas iniciativas de la legislación aduanera elaborada a nivel nacional y a nivel de la Comisión europea (DG TAXUD).</p>	<p>Confederación de la Industria y Empleadores de los Países Bajos (conocida como VNO-NCW)</p>	<p>organizar todo tipo de actividades, como por ejemplo seminarios, talleres, campañas de promoción conjuntas.</p> <p>Reuniones periódicas (al menos 4 veces al año) para analizar nuevas proposiciones legislativas.</p>	<p>en/topics/facilitation/instrument-and-tools CBC-protocol 12-2012 NL.pdf</p> <p>Analizar, en una primera etapa, las proposiciones concernientes a las legislaciones nacional y europea sobre aduana y materias conexas. Por lo general, los debates se realizan en las reuniones periódicas y, si es necesario, en los seminarios o talleres.</p>
Perú	<p>Consejo de supervisores del sector privado y del gobierno</p>	<p>- Definir las directrices en materia de registro y participación de prestadores del sector privado y representantes del gobierno durante la inspección física de las mercancías para el régimen de importación para consumo.</p>	<p>Se aplica a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a la Administración que se encarga de las inspecciones y la gestión de los ingresos aduaneros (IFGRA) • a los municipios de la república aduanera. • Depósitos 		<p>- El proveedor puede, bajo solicitud, ser registrado como observador en la SUNAT</p> <p>-Condiciones: conocimiento y experiencia en el comercio y la producción, sin antecedentes judiciales</p> <p>- Las observaciones realizadas por el proveedor se considerarán en los</p>

			<p>aduaneros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestadores del sector privado • agencias gubernamentales registradas ante la aduana • la Administración fiscal (SUNAT) 		<p>controles aduaneros, pero no serán vinculantes para las evaluaciones que lleven a cabo los responsables de la SUNAT.</p>
Polonia	Consejo consultivo de la aduana polaca	<p>-Facilitación de las actividades comerciales legítimas</p> <p>-Eliminación de las barreras burocráticas, y</p> <p>-mejoramiento de la cooperación con los operadores económicos</p>	<p>Ministerio de finanzas, Administración aduanera polonesa</p> <p>-Consejo consultivo de la Administración aduanera polaca-</p>	-Conferencias	<p>-Las cámaras de comercio y la comunidad de empresas, los institutos de enseñanza y los expertos aduaneros proponen a los miembros del consejo consultivo.</p> <p>-Las funciones del consejo comprenden principalmente el análisis de la legislación aduanera, la preparación de resoluciones y propuestas de soluciones.</p>
Portugal	Consulta periódica con el sector privado			Las consultas se realizan en base a necesidades específicas, por ej., los acuerdos firmados en	

	Protocolos con operadores específicos			2009 entre la aduana portuguesa y las empresas de correo exprés que describen los procedimientos de despacho utilizados por este tipo de operadores económicos dado la especificidad de sus actividades.	
Senegal	Comité de asociación Aduana-empresas Comité mixto Aduana-sector privado	<p>-Velar por la aplicación de las recomendaciones provenientes de los dos foros Aduana-Empresas y del Día de la empresa;</p> <p>-Definir las atribuciones de las comisiones especializadas y velar por el buen funcionamiento.</p> <p>-Analizar cualquier tema relativo a la asociación que no haya sido solucionado por los servicios competentes de la administración aduanera.</p> <p>-Adoptar un proceso participativo y consensuado en el marco de la reforma del Código aduanero (enfoque participativo)</p>	<p>-Aduanas -Cámaras de comercio -Sector privado -Otras administraciones públicas pertinentes -Puerto autónomo de Dakar -Consejo senegalés de embarcadores</p> <p>-Aduanas -Organizaciones patronales y sindicales -Agentes de aduana autorizados</p>	<p>-Crear un Foro Aduana-empresas</p> <p>- Establecer un Día de la Empresa (anual)</p> <p>-Elaboración de un Programa de asociación privilegiado (PPP)</p> <p>-Procedimientos personalizados</p> <p>Organización de seminarios durante la elaboración del código aduanero de Senegal</p>	<p>-Desde hace una década, se han creado marcos oficiales para el diálogo con el sector privado (despachantes de aduana autorizados, industriales, etc.),</p> <p>-En 2007, la organización de un Foro Aduana-Empresas;</p> <p>-Luego, un enfoque institucional con la creación en 2009 de una Dirección de Facilitación y de la Asociación con la Empresa y de una Oficina de asesoramiento empresarial dentro del organigrama de la DGA;</p> <p>-4, 5 y 6 de junio de</p>

					<p>2013, seminario nacional sobre la reforma del código aduanero;</p> <p>-5 y 6 de septiembre de 2013, celebración del Comité mixto</p>
España	Gran Foro comercial	<p>El Gran Foro comercial tuvo lugar por primera vez en 2008 y su objetivo era establecer una relación de cooperación con un pequeño número de grandes empresas, y hacerlo en dos etapas:</p> <p>1. Crear un foro de discusión para debatir, en reuniones organizadas por sector económico, o reuniones conjuntas, los principales problemas de relación entre las grandes empresas y la administración fiscal.</p> <p>2. En una segunda etapa, estudiar la viabilidad de un marco especial para que la administración fiscal defina un criterio sobre las posibles consecuencias fiscales de las operaciones</p>	<p>Un grupo de empresas perteneciente a la delegación central de Grandes contribuyentes que cuentan con un cierto volumen de negocio, de impuestos pagados y de información brindada a la administración fiscal, una cierta cantidad de empleados dentro de un sector de actividad y un sector geográfico determinado, considerados como representativos para todo el grupo.</p> <p>La participación de un número reducido de empresas en un comienzo, no debe considerarse como un privilegio para esas empresas ya que los acuerdos concluidos durante el Foro se aplican</p>	<p>El reglamento del Foro es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es informal, flexible y cooperativo y sin burocracia -El foro funciona a través de sesiones plenarias y grupos de trabajo. En las sesiones plenarias se plantean los problemas y se firman acuerdos, mientras que los grupos de trabajo analizan los problemas y proponen soluciones. -Participación de alto nivel en sesión plenaria: la Secretaría de estado de hacienda y del Presupuesto y el Consejo de directores de la administración fiscal y miembros del consejo de administración de las empresas. 	<p>Uno de los resultados del Foro es el Código de mejores prácticas fiscales. Hasta hoy 75 empresas adoptaron el Código. 15 de ellas son operadores económicos autorizados. A título informativo, se adjunta una nota sobre el código.</p> <p>Código de mejores prácticas fiscales.pdf</p> <p>http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools</p> <p>Encontrará mayor información en nuestra página Web:</p> <p>www.agenciatributaria.es (empresas y profesionales).</p>

		para las empresas, lo que exige una transparencia total de dichas operaciones.	a todos los contribuyentes involucrados.	<p>- Participación de nivel técnico en los grupos de trabajo.</p> <p>Grupos de trabajo:</p> <p>Se crearon cuatro grupos de trabajo en los que participan varias empresas y servicios de la administración fiscal, según los temas que se debaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo de trabajo sobre las relaciones de cooperación. - Grupo de trabajo sobre el análisis y racionalización de los impuestos indirectos. - Grupo de trabajo sobre los precios de transferencia. - Grupo de trabajo sobre impuestos especiales <p>La Administración de aduanas e impuestos especiales participó en los 4 grupos de trabajo.</p>	

Sri Lanka	Proceso de consulta a través del CTFP	<p>-Velar por la aplicación del componente de Fortalecimiento de capacidades.</p> <p>-Crear programas de capacitación para los agentes de aduana que actúan como declarantes a fin de brindarles conocimientos sobre clasificación en el SA, normas de valoración, normas de origen, etc., así como para preparar las declaraciones de mercancías.</p>	Los primeros 100 importadores de Sri Lanka fueron seleccionados luego de una auditoría realizada por la Cámara Nacional de Comercio.	-Reuniones y seminarios periódicos.	- Las reuniones y seminarios fueron útiles para la implementación de este programa gracias a la información proporcionada por los socios del sector privado y permitieron que el CTFP realice una revisión y ajustes en función de las necesidades.
Tailandia	Proceso de consulta a través de la implementación de un programa de OEA Comité conjunto aduana-sector privado	<p>-Fortalecer la capacidad comercial internacional</p> <p>-Facilitar el proceso de despacho para el sector privado, aplicando la norma del Operador económico Autorizado (OEA)</p> <p>- Para evitar conflictos entre la aduana tailandesa y el sector privado, la aduana tailandesa mantiene un mecanismo formal de consulta con los socios</p>	74 empresarios (importadores, exportadores y agentes de aduana) cumplen con la norma de OEA en Tailandia		-Discusión y aprobación de cambios a interior de la administración aduanera, seguimiento y evaluación del rendimiento dentro de la administración aduanera, y asesoramiento sobre la racionalización de servicios aduaneros.
Turquía	Proceso de	-Actividades comerciales	-Operadores	Luego del lanzamiento	-El personal del

	<p>consulta antes y durante la implementación del programa de OEA.</p> <p>Comisión aduanera de liquidación de la deuda (27 de agosto de 2011)</p> <p>Consejo Aduana-Empresas (22 de junio de 2012)</p> <p>Unidad de asesoramiento empresarial</p>	<p>más fáciles y seguras</p> <p>-Apunta a resolver los conflictos que surjan entre los operadores del comercio y la aduana relativos a los derechos de aduana y sanciones relacionadas sin llevar los casos a la justicia.</p> <p>-Asesorar sobre la elaboración de políticas y prácticas aduaneras y comerciales</p> <p>-Resolver los problemas entre los operadores comerciales y el resto de las partes interesadas a través de un mecanismo de consulta institucionalizado</p>	<p>comerciales</p> <p>-Organizaciones no gubernamentales, miembros del sector público y privado.</p> <p>-Grandes empresas, OEA y principales organizaciones no gubernamentales</p>	<p>del concepto de OEA, el exportador autorizado y los procedimientos de despacho para la exportación, la Administración de aduanas turca publicó un folleto con las 111 preguntas y respuestas, un folleto sobre el procedimiento de postulación a la certificación de OEA, un folleto sobre la etapa de pre-evaluación realizada por las Direcciones regionales sobre el concepto de "Operadores Económicos Autorizados". Estos folletos se encuentran disponibles en la página Web del Ministerio de la Aduana y el Comercio (que se actualiza periódicamente)</p> <p>-El Ministerio de la Aduana y el Comercio debería organizar un programa de capacitación para todo el país como ya se hizo anteriormente.</p> <p>-Un órgano consultivo.</p>	<p>departamento encargado de la facilitación del comercio está siempre dispuesto a responder consultas sobre la facilitación del comercio/seguridad de la cadena logística por teléfono, e-mail o cita previa.</p> <p>- El órgano consultivo se reúne con el objeto de colaborar y fortalecer el diálogo entre las partes interesadas.</p> <p>-Recibe solicitudes y quejas de los operadores comerciales y demás partes interesadas sobre la legislación aduanera y comercial y toma iniciativas para resolver problemas, brinda información sobre todos los regímenes aduaneros y los derechos de las empresas de conformidad con el código aduanero.</p>
--	---	--	--	---	--

				Consultas realizadas a través de referentes tanto en la administración central como en las aduanas regionales	
Uruguay	Proceso de consulta antes y durante la implementación del programa de OEA.	-Proceso de modernización -Aumentar el nivel de ética	Acuerdos firmados (9): -La Asociación de agentes de aduana del Uruguay (ADAU), la Asociación de agentes de carga (AUDACA). -La Asociación uruguaya de empresas de servicios exprés (AUDESE) -La Cámara Uruguaya de logística (CALOG) -La Cámara de autotransporte terrestre internacional del Uruguay (CATIDU) -La Cámara de zonas francas del Uruguay (CZFU).		Una vez firmados, esos acuerdos se traducen en la creación de un Comité conjunto integrado por dos representantes de la Administración aduanera, siempre los mismos, y dos representantes de la asociación interesada. Se elabora un plan de acción de seis meses o un año, según el caso, y se programan reuniones para realizar el seguimiento e intercambiar opiniones sobre el avance del proceso de aplicación. Cada plan de acción establece compromisos a corto, mediano y largo plazo. - A fines de 2012, los resultados de cada acuerdo serán evaluados. - La Administración de

					Aduanas prepara además, una nueva encuesta para evaluar el efecto de esta política y las repercusiones de otras políticas llevadas a cabo hasta hoy.
Estados Unidos	Comité consultivo sobre operaciones comerciales de la Oficina de Aduana y Protección de Fronteras de Estados Unidos (COAC)	Establecido conforme a la ley, el COAC funciona sobre la base de un acuerdo y es competente para tratar temas, tales como seguridad y facilitación de la cadena logística internacional; modernización y automatización de la Aduana de Estados Unidos (CBP); exportación; programa de empresas fiables; modernización de la gestión fiscal; seguridad de la carga aérea; reglamento de agentes de aduana; lucha contra el fraude; enfoque del gobierno estadounidense concerniente al comercio y a la seguridad de las importaciones; control, de productos agrícolas, y la protección de los derechos de propiedad intelectual. -Informar mejor a los	El Comité cuenta con 20 miembros representantes de la industria, designados por el Secretario del Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security) y el Secretario del Departamento del Tesoro (Department of Treasury). La membresía es representativa de individuos y empresas afectados por las operaciones comerciales cubiertas de la CBP. Los candidatos son seleccionados a partir de la totalidad del proceso de la cadena logística internacional, que comprende importadores y exportadores, y aquellos asociados con el	Las reuniones formales y públicas del Comité se realizan trimestralmente (8 reuniones por mandato de dos años). El objetivo es formular recomendaciones formales a la Aduana, al Departamento de Seguridad Nacional y al Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Compuesto de seis subcomités (un promedio de 12 reuniones mensuales al año). Los subcomités existen mientras dure su mandato, pero, sin embargo, pueden continuar su actividad en el marco de periodos complementarios. La membresía está compuesta únicamente por miembros del COAC	La CBP identifica las prioridades clave para el período de funcionamiento del COAC, y colabora con el liderazgo del comité para confirmar que los temas principales son relevantes para la cadena logística. Hay un entendimiento de confidencialidad y confianza para discutir artículos y presentar la información. Antes de que el comité formule recomendaciones, la agencia ofrece reuniones informativas y aborda las inquietudes presentadas por el sector empresarial. Invitamos también a los expertos en la materia de la industria u otras

		<p>interesados acerca del rol y las prioridades de la CBP</p> <p>Asegurar un mayor cumplimiento, de las partes interesadas, respecto de programas, reglamentación y políticas que la CBP debe aplicar.</p> <p>Apoyar la competitividad de los Estados Unidos en material de desarrollo de la reglamentación aduanera, política, tecnología de la información y de la comunicación.</p> <p>El dispositivo favorece el diálogo entre la CBP y el sector privado.</p> <p>Mejorar la comprensión de la CPB acerca de la actividad práctica y real de los interesados externos a fin de reforzar la eficacia del proceso de decisión e implementación del programa.</p>	<p>transporte de carga internacional.</p>	<p>y representantes del gobierno. El objetivo es proporcionar recomendaciones al Comité principal.</p> <p>Los Subcomités del COAC establecen grupos de trabajo para abordar temas específicos. Por lo general, estos grupos de trabajo tienen un mandato limitado y no todos sus miembros provienen del COAC a menos que sean expertos en la materia. El objetivo de los grupos de trabajo es proporcionar conclusiones y recomendaciones a los subcomités del COAC.</p> <p>Consulta para la promoción de la Ventanilla Única y la agilización del proceso de importación/exportación en beneficio de las empresas americanas con la participación de otros organismos competentes del gobierno de los Estados Unidos y del sector privado.</p>	<p>agencias gubernamentales para que entreguen información.</p> <p>La 13° sesión del COAC (2013- 2015) ha formulado, a la fecha, 54 recomendaciones formales en áreas relacionadas con la exportación, eficiencia y modernización del comercio, enfoque púnico del gobierno de los Estados Unidos, la lucha contra el fraude, la recaudación de ingresos, la iniciativa concerniente a las "empresas fiables", la seguridad de la carga aérea y la cadena logística internacional.</p>
	Decreto de	El Decreto presidencial de	Creación del Consejo		

	<p>ejecución que racionaliza los procedimientos de exportación e importación para las empresas americanas (February 19, 2014 / E.O. 13659)</p>	<p>Estados Unidos (U.S. Presidential Executive Order #13659) exige que, al 31 de diciembre de 2016, los organismos federales participantes, tienen que haber desarrollado capacidades, firmado acuerdos e implementado otros dispositivos para poder utilizar el Sistema de datos de comercio internacional (ITDS/U.S. Ventanilla Única) y sistemas de apoyo, como el Entorno Comercial Automatizado (ACE), como medio principal de recepción, de los usuarios, de un conjunto de datos estandarizados y otra documentación pertinente (exclusión de solicitudes de permisos, licencias o certificados), necesarios para el levante de mercancías importadas y despacho de mercancías para la exportación.</p>	<p>Ejecutivo Interinstitucional Fronterizo (BIEC), un grupo de trabajo interinstitucional que tendrá por misión desarrollar políticas y procesos para mejorar la coordinación entre las aduanas, la seguridad del transporte, las agencias de salud, sanitarias, de conservación, del comercio y los organismos fitosanitarios con las autoridades de gestión en las fronteras a fin de mejorar, en gran medida, los procesos de la cadena logística y la identificación de envío ilícitos.</p>	<p>El BIEC está compuesto de 47 Agencia y Departamentos Federales estadounidenses que juegan un rol en el comercio internacional. El BIEC se reúne cada tres meses y está formado, por tres subcomités que se concentran en la gestión de riesgos, la coordinación del proceso y el compromiso externo.</p>	
Vietnam	MOUs firmados con	A través de los MOUs, los	Empresas nacionales	-MOU	MOU figura en:

	<p>la Cámara de Comercio y de la Industria de Vietnam (VCCI) y el Foro de las empresas de Vietnam (VBF)</p>	<p>socios tienen como objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear y promover condiciones favorables para las empresas, así como asegurar un entorno justo y transparente para las importaciones y exportaciones. - Ayudar y apoyar a las empresas a entender y luego aplicar la legislación aduanera para prevenir el fraude comercial y la violación a la legislación aduanera. - Fortalecer la eficiencia y la eficacia de las actividades aduaneras. - Promover la transparencia y mejorar la calidad de las nuevas políticas aduaneras. 	<p>y extranjeras representadas por la VCCI y el VBF, respectivamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas - Seminarios 	<p>http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools</p>
--	---	--	--	--	--