



Directrices sobre transparencia y previsibilidad

Marzo 2017

Organización Mundial de Aduanas



ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS

Directrices sobre transparencia y previsibilidad

Índice

I. Introducción.....	2
II. Objetivo principal y ámbito de aplicación	4
III. Directrices	5
1. Exhaustividad.....	5
2. Gestión coordinada de fronteras.....	6
3. Prontitud	8
4. Accesibilidad	8
5. Puntos de información	11
6. Protección de datos y confidencialidad, libertad de información.....	14
7. Información sobre apelaciones	14
8. Gestión de publicaciones.....	15
9. Gastos	16
10. Integridad.....	16

I. Introducción

La transparencia y previsibilidad de las normativas y de los procedimientos en las fronteras son ampliamente reconocidas como elemento esencial para facilitar el comercio¹. La transparencia y la previsibilidad son un buen punto de partida para garantizar la eficiencia y, en última instancia, la estabilidad del entorno normativo aplicable a las mercancías que atraviesan las fronteras.

La existencia de procedimientos transparentes permite a los comerciantes comprender plenamente las condiciones y restricciones a las operaciones de importación, exportación y tránsito, lo que les permite sopesar con precisión los posibles costos. La previsibilidad en la aplicación de reglamentos y procedimientos también es importante, ya que la incertidumbre ante posibles retrasos en los procedimientos se interpreta por las empresas como un costo oculto y puede ser un obstáculo importante en la fluidez de las transacciones. La previsibilidad -tanto en términos de interpretación y aplicación de reglamentos y procedimientos como respecto al tiempo de levante de las mercancías- es un elemento fundamental para las empresas. Saber cómo se aplica la reglamentación facilita el cumplimiento por las empresas y disminuye el riesgo de imposición de multas, o de tener la carga retenida por razones dudosas para las empresas antes del transporte. Las empresas quieren saber a qué atenerse al realizar transacciones transfronterizas. La duración del despacho de Aduana, junto con la coherencia de las acciones y los pasos a tomar, son vitales para las empresas para poder ajustar sus modelos de negocio. La existencia de variaciones importantes conduce al aumento de las existencias de inventario, lo que eleva los costos y puede conducir a la pérdida de compromisos con los clientes.

El compromiso con la transparencia y la previsibilidad puede incitar a las empresas, incluidas las pequeñas y medianas empresas (PYME), a incorporarse a los mercados internacionales y contribuir significativamente a la facilitación del comercio y al crecimiento económico. Esto implica velar por que la información sobre los requisitos y procedimientos fronterizos sea clara y fácilmente accesible a todas las partes interesadas. Existen diversos medios que pueden fortalecer la transparencia y la previsibilidad en las fronteras.

A este respecto, la OMA ha elaborado normas y orientaciones en materia de transparencia y previsibilidad. El Capítulo 9 del Anexo General del Convenio de Kyoto revisado (CKR) (Información, resoluciones y reglamentos proporcionados por la Aduana)² contiene numerosas normas relativas a la transparencia y la previsibilidad. Además, hay varias Recomendaciones de la OMA relacionadas con la mejora de la transparencia y la previsibilidad, como la Recomendación sobre la utilización de sitios web por las administraciones de Aduanas³. La Guía revisada de desarrollo de la integridad⁴, elaborada por la OMA, también destaca la importancia de la transparencia e incluye una lista de verificación al respecto.

¹ El glosario de la OMC define la transparencia como "el grado de apertura y previsibilidad de las políticas y prácticas comerciales y del proceso por el cual se establecen". Los conceptos de transparencia y previsibilidad están siempre asociados mutuamente.

² <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20Ch%209.ashx>

³ http://www.wcoomd.org/~media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Recommendations/IT/RecommendationsIT_26_June_1999_eng.ashx?db=web

⁴ http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_EN.ashx

Desde hace tiempo varias organizaciones internacionales y regionales han destacado la importancia de la transparencia y la previsibilidad. El artículo 1 del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (AFC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC) se refiere a la publicación y disponibilidad de información, mientras que el artículo 2 se refiere a la oportunidad de formular observaciones, recibir información antes de la entrada en vigor y realizar consultas con comerciantes u otras partes interesadas, y el artículo 3 se refiere a las resoluciones anticipadas. Estas disposiciones pretenden reforzar los principios establecidos en el artículo X (Publicación y aplicación de los reglamentos comerciales) del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).

Un estudio de la OCDE basado en indicadores de facilitación del comercio señala que la plena aplicación de los artículos 1 y 2 del AFC "generaría ahorros de costes del 1,7% en los países de bajos ingresos" y que la plena aplicación de las resoluciones anticipadas sobre asuntos aduaneros "reduciría asimismo el 1,3% de los costes en los países con ingresos medios altos"⁵. Además, la transparencia y la previsibilidad han sido identificadas como importantes indicadores de desempeño para las empresas. Tanto el Índice de Rendimiento Logístico creado por el Banco Mundial como el Índice Facilitador del Comercio (IFC) desarrollado por el Foro Económico Mundial incluyen entre sus indicadores la transparencia de los procedimientos aduaneros. A nivel regional, en 2010 la Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) adoptó el denominado Marco de conectividad de la cadena de suministro⁶ que identifica la falta de transparencia como el primer "estrangulamiento" en la cadena de suministro.

La existencia de procedimientos aduaneros transparentes y predecibles es también esencial para mantener e incrementar la integridad, elemento clave de todas las naciones y todas las administraciones de Aduanas para eliminar la corrupción. La transparencia genera responsabilidad y pone coto a la alegación de ignorancia de las normas. Además, el hecho de que un usuario conozca las normas aplicables dificultaría la tentativa de un agente aduanero de pedir un soborno. La transparencia también genera un ambiente de confianza que fomenta la integridad entre las Aduanas y los usuarios. La Declaración de Arusha revisada de la OMA, aprobada en junio de 2003, afirma que una prioridad de todos los gobiernos debería consistir en garantizar unas Aduanas libres de corrupción, además de hacer hincapié en la transparencia como uno de los factores clave que deben contemplar los programas nacionales de integridad de las Aduanas.

Declaración revisada de Arusha

3. Transparencia

Los clientes de las Aduanas tienen derecho a esperar un alto grado de certidumbre y previsibilidad en su relación con estas. Las leyes, reglamentos, procedimientos y directrices administrativas aduaneras deben hacerse públicos, ser fácilmente accesibles y aplicarse de manera uniforme y coherente. Debe estar claramente definida la base en virtud de la cual se pueden ejercer medidas discrecionales. Deberían establecerse fórmulas de apelación y revisión administrativa para proporcionar un mecanismo que sirva a los clientes para cuestionar o instar la revisión de decisiones aduaneras. Se deben establecer compromisos de servicio al cliente o normas de actuación que establezcan el nivel de servicio que los clientes pueden esperar de la Aduana.

⁵ Se puede acceder al estudio de la OCDE en http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated-flyer_October_2014.pdf

⁶ El Marco de conectividad de la cadena de suministro es accesible en http://www.apec.org/Groups/~/_media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx

II. Objetivo principal y ámbito de aplicación

Las Directrices tienen por objeto proporcionar pautas amplias y prácticas a las administraciones de Aduanas sobre cómo mejorar y comprometerse con la transparencia y previsibilidad, con el fin de facilitar el comercio y la integridad. Las Directrices se basan en las normas internacionales existentes introducidas en el AFC de la OMC, el CKR de la OMA y otros acuerdos internacionales, así como en las prácticas y experiencias operativas de los Miembros de la OMA.

Habida cuenta de que los Comités pertinentes de la OMA han elaborado o están elaborando nuevos instrumentos o herramientas en relación con el artículo 2 (oportunidad de presentar observaciones, información antes de la entrada en vigor y consultas) y con el artículo 3 (resoluciones anticipadas), no aparecen contemplados en las Directrices.

Conviene mencionar que las Directrices sobre transparencia y previsibilidad carecen de efecto legalmente vinculante. No obstante, se insta a los Miembros de la OMA a establecer sus propias prácticas a partir de las Directrices.

III. Directrices

1. Exhaustividad

Un elemento clave para facilitar el comercio es la disponibilidad de información sobre los procedimientos aduaneros u otras cuestiones relacionadas con el comercio. En este contexto, las administraciones de Aduanas modernas deberían publicar toda la información pertinente aplicable a los procedimientos aduaneros de la manera más exhaustiva posible. A este respecto, la norma 9.1 del CKR exige la publicación de toda la información pertinente de aplicación general relativa a la legislación aduanera. El AFC de la OMC y el CKR han establecido principios relevantes para garantizar la disponibilidad de información. Los artículos 1.1, 6.1, 11.14 y 11.15 del mismo contienen una lista completa de elementos informativos y exigen a los Miembros su rápida publicación.

Las administraciones aduaneras deberían:

1. Asegurar que cualquier persona interesada pueda acceder fácilmente a toda la información pertinente de aplicación general relacionada con la legislación aduanera.
2. Poner a disposición del público la siguiente información:
 - procedimientos relacionados con las operaciones de importación, exportación y tránsito (incluyendo puertos, aeropuertos y otros procedimientos en puntos de entrada), así como los formularios y documentos requeridos;
 - tipos aplicados a los derechos de Aduana y los impuestos aplicados o relacionados con la importación o la exportación;
 - cánones y cargas impuestas por organismos públicos o en beneficio de estos, o relacionados con la importación, exportación o tránsito;
 - punto(s) de información para realizar consultas en la materia;
 - normas para la clasificación y valoración de los productos a efectos aduaneros;
 - leyes, reglamentos y resoluciones administrativas de carácter general relativos a las normas de origen, clasificación y valoración;
 - restricciones o prohibiciones a la importación, exportación o tránsito;
 - disposiciones sancionadoras por incumplimiento de las formalidades de importación, exportación o tránsito;
 - procedimientos de apelación o revisión;
 - acuerdos o partes de acuerdos con cualquier país o países relacionados con la importación, exportación o tránsito;
 - procedimientos relativos a la gestión de contingentes arancelarios;
 - información sobre cánones y cargas, incluyendo los cánones y cargas aplicables, el motivo de su aplicación, la autoridad responsable y los plazos y formas de pago;
 - normas generales aplicables a los convoyes de Aduanas o a las escoltas aduaneras;
 - información sobre la garantía, incluida la transacción única y, cuando proceda, la garantía de transacción múltiple.
3. Proporcionar no sólo la información específicamente solicitada, sino también cualquier otra información pertinente que consideren relevante para el interesado.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

4. Publicar la siguiente información:
 - Información general sobre las oficinas de Aduanas (horario de apertura, ubicación y números de teléfono/fax).
 - Estadísticas comerciales.
 - Glosario de términos técnicos.
 - Breve información sobre las regulaciones de otros organismos públicos.
 - Tipos de cambio de divisas.
 - Resultados de las mediciones del rendimiento o de los estudios de tiempo de levante.
 - Preguntas Frecuentes (PF).
 - Tiempo estimado de espera.
 - Legislación pertinente relacionada con el comercio aplicada por otros organismos reguladores fronterizos.
 - Instrucciones internas.
 - Acuerdos internacionales y convenios adoptados con otras administraciones aduaneras.

Prácticas de los Miembros: Tiempo estimado de espera – CBP de EE.UU.

Las páginas web de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP) de Estados Unidos proporcionan asesoramiento y aviso de tiempos de espera tanto en los aeropuertos como en las fronteras. Indican los tiempos de espera estimados en los puntos de paso fronterizos del norte y del sur, así como para los viajeros que acceden a los principales aeropuertos de Estados Unidos. Los tiempos de espera en los puntos de paso relativos a peatones, pasajeros y vehículos comerciales se desglosan por tipo de carril de acceso (estándar, SENTRI, NEXUS, FAST, Ready Lane, etc.).

U.S. Customs and Border Protection
Sustaining America's Borders

CBP BORDER WAIT TIMES

Processing goals at the Primary Inspection Booth (infrastructure permitting), the processing goal CBP has set for travelers are: NEXUS Lanes: 15 minutes Ready Lanes: 50% of general traffic lane wait times.

Please choose crossing type(s) to filter your results. Must select at least one crossing type.

commercial vehicles
 passenger vehicles
 pedestrians

Bank Selection: Click arrow to expand State of Entry for Canadian or Mexican to show selections

Canadian Border Ports of Entry

<input type="checkbox"/> Select All	<input type="checkbox"/> Denver	<input type="checkbox"/> Milwaukee	<input type="checkbox"/> Salt Lake City
<input checked="" type="checkbox"/> Alameda Bay	<input type="checkbox"/> Highgate Springs	<input type="checkbox"/> Massena	<input type="checkbox"/> Sumas
<input type="checkbox"/> Boise	<input type="checkbox"/> Houston	<input type="checkbox"/> Nelson	<input type="checkbox"/> Sunnyside
<input type="checkbox"/> Buffalo/Watkins Falls	<input type="checkbox"/> International Falls	<input type="checkbox"/> Ogdenburg	<input type="checkbox"/> Sverdrup
<input type="checkbox"/> Casper	<input type="checkbox"/> Jackson	<input type="checkbox"/> Portland	
<input type="checkbox"/> Champaign	<input type="checkbox"/> Lynden	<input type="checkbox"/> Rockport	
<input type="checkbox"/> Derby Line			

Mexican Border Ports of Entry

Proceed

Results for Selected Border Ports of Entry

■ 0 - 30 minutes |
 ■ 31 - 60 minutes |
 ■ over 60 minutes

Canadian Border Ports of Entry

Port Name Crossing Name	HOURS	Max Lanes	Commercial Vehicles		Passenger Vehicles			Pedestrians			
			STANDARD	FAST	Max Lane	STANDARD	READYLANE	NEXUS	Max Lane	STANDARD	READYLANE
Alexandria Bay	24 hrs/24yrs	3	42:00 am EDT all delays	N/A	0	42:00 am EDT all delays	N/A	42:00 am EDT all delays	N/A	N/A	N/A
Thousand Islands Bridge	7:00/23:15	3	42:00 am EDT 2 lanes open	N/A	0	42:00 am EDT 2 lanes open	N/A	42:00 am EDT 2 lanes open	N/A	N/A	N/A

2. Gestión coordinada de fronteras

El AFC no limita el requisito de publicación de información a las administraciones aduaneras. En efecto, la Guía de autoevaluación del AFC de la OMC se refiere a la "autoridad ejecutiva", "todos los organismos fronterizos", la "autoridad de comercio" y la "agencia responsable de la gestión de la información, incluidos los sitios web de las autoridades públicas" como autoridades directamente interesadas en la aplicación del artículo 1.2. Algunos visitantes de las páginas web de las Aduanas, incluidas las pequeñas y medianas empresas (PYME), podrían tener dificultades para diferenciar las competencias de las administraciones de Aduanas de las competencias de otros organismos fronterizos.

En este sentido, las páginas web aduaneras deben contener una función para guiar a los navegadores a encontrar información relacionada con el comercio gestionada por otros organismos públicos. El desarrollo de portales podría ayudar a las iniciativas de Ventanilla Única. De hecho, tales portales han actuado como plataformas de lanzamiento para las soluciones de Ventanilla Única recientemente desarrolladas en las economías emergentes.

Las administraciones aduaneras deberían:

5. Tener enlaces con las páginas web de otros organismos reguladores fronterizos y organizaciones internacionales o regionales pertinentes.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

6. Desarrollar una página web a modo de portal/concentrador para abarcar toda la información relevante sobre los procedimientos comerciales en coordinación con todos los organismos fronterizos pertinentes.

Prácticas de los Miembros: Plataforma de Comercio de Nigeria

(<http://www.nigeriatraderhub.gov.ng/>)

- La Plataforma para el Comercio de Nigeria (NTH) proporciona una introducción completa al comercio internacional en Nigeria. Se trata principalmente de un portal para que los comerciantes puedan obtener información correcta con objeto de adoptar decisiones sobre iniciativas de negocios en Nigeria.
- NTH proporciona información sobre todos los organismos reguladores de Nigeria - incluyendo sus datos de contacto, procedimientos, documentos, cánones y tiempos de procesamiento - que un importador o exportador deberá conocer para obtener los permisos y certificados de importación necesarios para garantizar el cumplimiento. Asimismo, NTH proporciona detalles de contacto de organizaciones vinculadas con el comercio en Nigeria.
- NTH dispone también de una biblioteca de documentos con un índice, que proporciona todos los documentos descargables necesarios para el comercio en Nigeria, desde publicaciones oficiales hasta información legal, documentos regulatorios y procedimientos aduaneros.
- Las herramientas de NTH incluyen una herramienta de clasificación de códigos del SA -una herramienta intuitiva que ayuda al Importador a clasificar correctamente sus productos tanto para la importación como para la exportación-. Una vez que se obtiene el código del SA correcto de un producto para la importación, la herramienta proporciona la información reglamentaria necesaria sobre el producto, como la relativa a organismos reguladores, medidas de control, régimen de prohibición, situación en el programa de liberalización comercial ECOWAS según el país de origen, requisitos relativos a

documentos y plazos de procesamiento. Respecto a los productos para la exportación, al seleccionar el país de exportación, se presenta al exportador información de acceso al mercado del país de exportación, incluyendo el Código SA pertinente y los tipos de los derechos arancelarios aplicables a la entrada.

3. **Prontitud**

Un cambio normativo repentino sobre el despacho de mercancías u otras medidas relacionadas con el comercio puede menoscabar seriamente la previsibilidad y afectar negativamente a las transacciones de los comerciantes. A este respecto, las administraciones aduaneras deben garantizar plazos de tiempo suficientes antes de aplicar nuevas normas. En este contexto, el artículo 1 del AFC establece que la información debe publicarse con prontitud para que las partes interesadas puedan conocerlas.

Además, el artículo 2 del AFC establece que, en la medida de lo posible, los Estados miembros ofrecerán oportunidades y un plazo adecuado a los comerciantes y a otras partes interesadas para formular observaciones sobre la propuesta de introducción o modificación de leyes y reglamentos relacionados con el movimiento, levante y despacho de mercancías. Las partes interesadas también serán informadas con antelación a la entrada en vigor de tales cambios. También prevé consultas periódicas entre los organismos fronterizos, los comerciantes y otras partes interesadas en el interior del territorio de cada Miembro.

La norma 9.2 del CKR establece que la información sobre las modificaciones normativas debe estar disponible con suficiente antelación a su entrada en vigor.

Las administraciones aduaneras deberían:

7. Publicar información sobre las leyes y reglamentos nuevos o modificados tan pronto como sea posible antes de su entrada en vigor.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

8. Cuando proceda, publicar información sobre leyes o reglamentos nuevos o enmendados antes de lo habitual, cuando dichas leyes o reglamentos nuevos o enmendados requieran cambios en los sistemas informáticos o en la gestión logística de los comerciantes.

4. **Accesibilidad**

Todas las partes interesadas deben poder acceder fácilmente a la información publicada. El artículo 1 del AFC exige que los Miembros publiquen información "de manera no discriminatoria y fácilmente accesible". Hay varias maneras posibles de aumentar la accesibilidad a la información. Generalmente, la publicación a través de Internet se considera como una de las mejores maneras de asegurar una alta accesibilidad. El AFC tiene disposiciones específicas sobre la información disponible a través de Internet y la OMA adoptó una Recomendación sobre el uso de sitios web en junio de 1999.

Por otra parte, un elemento esencial para mantener o aumentar la accesibilidad a la información es asegurar la claridad de la misma. La información debe presentarse de manera sencilla y clara y no debe estar planteada de modo que discrimine o dificulte su comprensión por las partes interesadas. Se recomienda presentar la información en varios idiomas para garantizar la alta accesibilidad de todos los interesados. La transparencia y la

previsibilidad son esenciales no sólo para las partes interesadas nacionales, sino también internacionales. A este respecto, el AFC exige que los Miembros incluyan cierta información en alguno de los idiomas oficiales de la OMC.

Las administraciones aduaneras deberían:

9. Publicar información de manera no discriminatoria y de fácil acceso para todas las partes interesadas.
10. Poner a disposición la información a través de Internet.
11. Presentar la información de manera simple y clara, que no genere discriminación o sea difícil de entender para las partes interesadas.
12. Incluir cierta información en uno de los idiomas oficiales de la OMC (inglés, francés y español).

Se insta a las administraciones aduaneras a:

13. Adoptar y aplicar la Recomendación de la OMA sobre el uso de sitios web para facilitar el acceso y la difusión de la información reguladora aduanera.
14. Utilizar las redes sociales como forma adicional de proporcionar información.
15. Introducir versiones de sus sitios web oficiales para teléfonos móviles.
16. Difundir la información de otras formas, además de Internet. Entre las posibles vías destinadas a una mayor difusión se incluyen:
 - publicaciones como la nomenclatura aduanera, boletines oficiales, folletos y avisos públicos;
 - difusión en lugares estratégicos donde pueda necesitarse. Por ejemplo, puede proporcionarse información sobre las formalidades aduaneras y las exoneraciones de pago de derechos e impuestos a los viajeros en los buques, aeronaves, trenes internacionales o en los puntos de llegada y salida internacionales;
 - difusión en embajadas y misiones comerciales en el extranjero, con inclusión de avisos a los exportadores y visitantes interesados, de preferencia en diversos idiomas;
 - presentación en locales públicos como oficinas de correos, centros turísticos, etc.;
 - publicación en periódicos o revistas relevantes o mediante la emisión de comunicados de prensa;
 - publicaciones periódicas de revistas o boletines de noticias redactados por las administraciones del sector comercial para proporcionar noticias, así como artículos sobre progresos y cambios importantes.
17. Traducir las leyes y reglamentos pertinentes en uno de los idiomas oficiales de la Organización Mundial de Aduanas (inglés y francés) y en todos los idiomas que se consideren pertinentes en el respectivo contexto nacional/regional.
18. Asistir a muestras y otros eventos públicos, o pedir tal asistencia si consideran que su presencia puede ser particularmente útil:
 - proporcionar información general, asesoramiento o servicios de asistencia a las partes interesadas, distribuir impresos, anuncios o folletos;

- promover políticas específicas relativas a temas importantes como drogas, especies amenazadas u otros artículos de comercio prohibidos o restringidos;
- anunciar y promover información, procedimientos o iniciativas novedosos;
- analizar puntos de vista sobre cuestiones particulares.

Prácticas de los Miembros: Facebook y Twitter – Aduana de Japón

La Aduana de Japón utiliza para comunicarse los canales de Facebook, YouTube y Twitter, además de una simpática mascota en la web (Customs-Kun) para involucrar al público.

Las ventajas de usar las redes sociales incluyen:

- ✓ Muchos usuarios y alta visibilidad.
- ✓ Acceso a personas menos interesadas en las Aduanas.
- ✓ Invitar a los usuarios al sitio web de las Aduanas.
- ✓ Sin cargo por servicio ni cuota de mantenimiento.
- ✓ Ausencia de carga en el sitio web de la Aduana.

Cerca de 100 programas de vídeo disponibles en YouTube (canales de Aduanas).





5. Puntos de información

El establecimiento de puntos de información contribuirá a mejorar la transparencia y la previsibilidad en el contexto de facilitar al sector privado la accesibilidad a la información relacionada con el comercio. El apartado 1 del artículo 3 del AFC exige que los Miembros establezcan y/o mantengan uno o varios puntos de información de acuerdo con los recursos disponibles. Los puntos de información deberán responder a las preguntas y facilitar los formularios y documentos relativos a las actividades de importación, exportación y tránsito, en un plazo razonable. El capítulo 9 del anexo general del Convenio de Kyoto Revisado también contiene normas que exigen a las Aduanas la transmisión de información o decisiones específicas con celeridad y de forma suficientemente pormenorizada.

Las administraciones aduaneras deberían:

19. Establecer o mantener uno o varios puntos de información para responder a las consultas razonables de las autoridades públicas, comerciantes y otras partes interesadas.
20. Responder a consultas y proporcionar formularios y documentos en un plazo razonable establecido por cada Miembro, que puede variar dependiendo de la naturaleza o complejidad de la solicitud.
21. Proporcionar, con la mayor rapidez y exactitud posible, información relativa a las cuestiones específicas planteadas por el interesado relacionadas con la legislación aduanera.
22. Proporcionar no sólo la información solicitada específicamente, sino también cualquier otra información pertinente que consideren adecuada para la persona interesada.

23. Asegurar la coherencia de las respuestas a las mismas preguntas planteadas en diferentes oficinas locales.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

24. Definir procedimientos formales y procedimientos de trabajo para el funcionamiento de los puntos de información. Pueden incluir normas para el procesamiento de consultas, plazos de respuesta, plantillas y formularios normalizados, así como métodos de comunicación.
25. Desarrollar pautas de servicio que representen un compromiso central para el despliegue de políticas y programas a los clientes de manera consecuente con los valores de integridad, respeto y profesionalidad de la administración aduanera.

Prácticas de los Miembros: Sistema de asesoría aduanera - Aduana de Japón

Japón ha establecido un sistema de asesores aduaneros con objeto de facilitar la administración conveniente y fluida de la Aduana, que transmiten información precisa sobre los procedimientos de importación y exportación a las partes interesadas, aclarando malentendidos y, cuando proceda, pueden revisar o mejorar los procedimientos de importación y exportación mediante consultas o como consecuencia de las quejas formuladas.

Los asesores aduaneros se asignan a las oficinas regionales de Aduana y a las filiales en todo el país. Estos consejeros se ocupan de una serie de solicitudes y a veces tramitan ciertas quejas; en 2014 se trataron más de 170.000 casos. La información proporcionada al importador o exportador también se incorpora en nuestro sitio web si tal información se considera de utilidad para el público.

Número de casos tramitados por los asesores aduaneros (2008-2014)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total	189.467	190.115	182.231	180.035	174.395	167.103	174.195

Prácticas de los Miembros: CallCustoms – Aduanas de Suecia

CallCustoms es un centro de información de las Aduanas suecas. Proporciona a los comerciantes y a otras partes interesadas información sobre los procedimientos aduaneros y otra información pertinente.

Una de las ventajas de CallCustoms es la acumulación y difusión de los conocimientos y experiencias adquiridos a través de consultas. Se ha desarrollado un "banco del conocimientos" para el acopio de consultas comunes o complicadas, incluyendo orientación sobre cómo y dónde encontrar la respuesta adecuada.

CallCustoms permite que los agentes de los servicios de información aborden complicadas consultas que exigen conocimientos técnicos. Se anima a las oficinas de atención al público y a las oficinas para servicio interno a prestar ayuda a CallCustoms de manera oportuna. Para casos complicados, tres agentes experimentados asumen las siguientes funciones:

- hacerse cargo de la pregunta;
- mantener al cliente informado sobre el tratamiento de su consulta;
- responder a la pregunta si pueden (a menudo es posible);
- identificar a expertos capaces de responder y asegurar su asistencia si CallCustoms no puede responder directamente a la pregunta;
- acordar con el (los) experto(s) el contenido y el idioma de respuesta;
- actuar como canal de respuesta y servir de enlace con el cliente si no estuviese contento con la respuesta o tuviera más dudas al respecto;
- asegurarse de que los especialistas involucrados en el asunto reciban la respuesta final de CallCustoms y en caso de cualquier asunto de seguimiento, queja, etc.

Hay una mutua interdependencia entre el sitio web de las Aduanas y los servicios de información de CallCustoms. Para aumentar su funcionalidad se desarrollaron los siguientes principios:

- El sitio web de las Aduanas (www.tullverket.se) sirve para dar respuesta a preguntas de carácter general;
- CallCustoms sirve para responder a preguntas de carácter específico, pero NO a solicitudes relacionadas con casos o expedientes en curso;
- CallCustoms, con su amplio conocimiento sobre nuestros clientes, a menudo es consultado cuando se desea publicar nueva información en el sitio web, para asegurarse de que sea correcta y no genere controversia.

Con ánimo de proporcionar mejores servicios, los agentes recibieron formación interna sobre atención al cliente y actitud profesional para proporcionar información de forma adecuada. Los administradores realizan controles de calidad periódicos previa escucha de conversaciones telefónicas y verificación regular de correos electrónicos, seleccionados al azar. Las Aduanas suecas también han comprobado que tiene efectos positivos en el servicio la contratación en el sector privado de una parte del personal asignado a los servicios de información, con experiencia laboral en cadenas de suministro internacionales.

Las Aduanas suecas realizan regularmente encuestas de satisfacción del cliente. Mientras que las encuestas anteriores relativas a CallCustoms mostraron un grado relativamente bajo de satisfacción por parte de los comerciantes y los agentes de Aduanas, las encuestas más recientes ofrecen resultados mucho mejores en la percepción respecto a competencia, actitud y utilidad de las CallCustoms.

6. Protección de datos y confidencialidad, libertad de información

Al proporcionar información específica, las administraciones de Aduanas deben garantizar la no divulgación de información confidencial o comercialmente delicada. Además, la adecuada libertad de información mejorará la transparencia y la previsibilidad entre los comerciantes. La mayoría de las administraciones modernas han establecido leyes para promover lo que generalmente se denomina libertad de información. En términos generales, esta legislación tiene como objetivo dar a las personas el derecho legal de acceder a la información que poseen las administraciones públicas a nivel nacional, regional y local, haciendo así que estas sean más responsables ante el público.

Las administraciones aduaneras deberían:

26. Asegurarse de no divulgar detalles de carácter privado o confidencial que afecten a las Aduanas o a terceros, a menos que dicha divulgación sea requerida o autorizada por la legislación nacional.
27. Permitir a los comerciantes o a cualquier otra parte interesada que acceda a los datos e informaciones de las administraciones de Aduanas.
28. Publicar criterios claros sobre documentos exceptuados o datos a los que no se pueda acceder de acuerdo con el principio de libertad de información.

7. Información sobre apelaciones

La legislación nacional debe incluir plazos para que las Aduanas tomen decisiones en circunstancias normales. Cuando se solicita una decisión, la norma 9.8 del CKR requiere que las Aduanas proporcionen la decisión por escrito y en el plazo especificado. En caso de decisión adversa, deben incluirse los motivos de la decisión y, en su caso, la base jurídica. Las Aduanas también deben notificar a las partes interesadas su derecho de apelación.

Las administraciones aduaneras deberían:

29. Fundamentar las decisiones e informar sobre el derecho de apelación, cuando tales decisiones sean adversas para el interesado.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

30. Ofrecer a la persona interesada suficientes oportunidades para expresar su parecer, antes de tomar una decisión adversa.

Prácticas de los Miembros - Recurso aduanero electrónico en materia tributaria - Aduana italiana

En Italia, el Decreto nº 163, de 23 de diciembre de 2013, introdujo el recurso aduanero electrónico en materia tributaria, que permite a los contribuyentes apelar por vía electrónica contra actos en materia tributaria de las autoridades aduaneras, acceder a toda la información relativa al proceso tributario y enviar sugerencias para la mejora de los servicios ofrecidos. El servicio lo proporciona una plataforma especial diseñada por SIGIT, el sistema de información de los tribunales encargados de cuestiones tributarias.

Después del registro requerido en la plataforma, que proporciona las credenciales necesarias de inicio de sesión, puede iniciar, por correo certificado, un procedimiento de apelación totalmente informatizado que le permite su presencia ante el tribunal y acceder a los registros judiciales en línea.

El proceso electrónico tendrá consecuencias directas para los jueces y secretarios judiciales que, mediante el uso de SIGIT y la firma digital, pueden compartir y aprobar los documentos procesales (expedientes, sentencias, órdenes, decretos, mandamientos ejecutorios) según lo previsto en el Decreto nº 163/2013.

El nuevo procedimiento ya está en funcionamiento en algunas de las regiones italianas más importantes para cumplir la tarea de facilitar la interacción mutua entre las partes en el procedimiento y su relación con las secretarías de los órganos resolutorios de tributos aduaneros.

8. Gestión de publicaciones

Con objeto de administrar la política de publicación de manera coherente, imparcial y razonable, las administraciones aduaneras deben establecer y mantener procedimientos administrativos eficaces.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

31. Establecer o mantener una gestión eficaz de publicaciones, que puede incluir las siguientes medidas:
 - medidas para recoger, compilar y preparar documentos para su publicación;
 - medidas para asegurar que la información publicada sea precisa, pertinente y clara;
 - medidas para examinar si un medio de publicación es apropiado con el fin de asegurar la accesibilidad a la información;
 - revisión periódica y actualización de la información publicada.
32. Establecimiento de oficinas o unidades de relaciones públicas para el tratamiento de la publicación.

9. Gastos

Las administraciones de Aduanas normalmente publican o suministran información gratuita. Si los comerciantes u otras partes interesadas están obligados a pagar gastos elevados para obtener alguna información, esto puede reducir la accesibilidad a la información y, como consecuencia, se reducirán la transparencia y la previsibilidad. A este respecto, el CKR ha introducido la norma 9.7, que exige a las administraciones de Aduanas limitar los gastos a aquellos ocasionados por el suministro de la información.

Las administraciones aduaneras deberían:

33. Ofrecer información gratuita, excepto en los casos en que la recopilación o el suministro de la información en cuestión conlleve un coste.
34. Limitar el cargo al coste aproximado de los servicios prestados, cuando la Aduana no pueda facilitar la información de forma gratuita.

10. Integridad

La OMA ha participado en la promoción de la integridad en las Aduanas desde 1993 con la publicación de la Declaración de Arusha. Desde entonces, la OMA ha elaborado una serie de instrumentos para ayudar a sus Miembros a mejorar la integridad y combatir la corrupción. La Declaración de Arusha revisada contiene 10 elementos clave que deben formar parte de cualquier Estrategia de Integridad Aduanera. Como Anexo a las Directrices sobre transparencia y previsibilidad se adjunta una lista completa de las herramientas y actividades de integridad de la OMA.

Las administraciones aduaneras deberían:

35. Evaluar el nivel de aplicación de la Declaración de Arusha revisada y abordar las cuestiones prioritarias en el contexto de una estrategia firme de integridad.
36. Procurar reducir la corrupción de conformidad con las herramientas y actividades de integridad de la OMA.

Se insta a las administraciones aduaneras a:

37. Medir el desempeño del personal y de las partes interesadas mediante el análisis periódico de los datos extraídos de los sistemas automatizados de despacho de Aduanas para identificar actividades corruptas e incrementar la transparencia, de acuerdo con el documento de la OMA sobre Medición del desempeño y contratación.

Prácticas de los Miembros
Unidad de Transparencia y Anticorrupción - Aduanas de Bolivia

Información previa

La Aduana Nacional de Bolivia (ANB) creó en 2006 una Unidad Anticorrupción. En este

marco legislativo que contempla los dos elementos fundamentales -la prevención y el castigo de la corrupción- la Aduana Nacional de Bolivia aprobó el cambio de nombre de "Unidad Anticorrupción" a "Unidad de Transparencia y Anticorrupción"

Sistema informático para denuncias, quejas y/o solicitudes de información (SIDQ)

Como parte del firme compromiso de adoptar medidas para reducir la corrupción y fortalecer la comunicación entre los usuarios de los servicios y la Aduana Nacional de Bolivia, se estableció el SIDQ, un sistema informático para archivar y supervisar las denuncias, quejas y solicitudes de información. El principal objetivo del sistema es permitir a los usuarios del servicio de la Aduana Nacional de Bolivia que informen a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción de cualquier caso de retraso injustificado en el procesamiento, solicitudes de dinero, regalos o donaciones para facilitar un procedimiento o casos de trato descortés por un funcionario de Aduanas, o simplemente para solicitar información sobre los servicios de la Aduana Nacional de Bolivia.



Contacto con ANB: aplicación en línea para denuncias, quejas y/o solicitudes de información. La Aduana Nacional de Bolivia ha desarrollado y puesto en marcha una aplicación móvil para registrar y rastrear denuncias, quejas y/o solicitudes de información desde dispositivos móviles con pantalla táctil, como teléfonos inteligentes o tabletas. Esta aplicación tecnológica permite informar a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción de presuntos actos irregulares que puedan perjudicar al bien común.

Acceso transparente a los mecanismos de información

El sistema de consulta pública aduanera CLICK proporciona información sobre documentos de Declaración Única de Importación (DUI) pendientes. Se puede acceder a estos en línea desde cualquier dispositivo habilitado para Internet o teléfono móvil en el sitio web de la Aduana Nacional de Bolivia: www.aduana.gob.bo, en la sección de solicitud CLICK.

Lucha frontal contra la corrupción: arrestos en acto de servicio

La Aduana Nacional de Bolivia ha trabajado en coordinación con el Ministerio Público y la Policía Nacional para detener a funcionarios de Aduanas que cometan delitos en acto de servicio. También se ha firmado un Acuerdo Interinstitucional entre la Aduana Nacional y la Fiscalía General de la Nación con el propósito de dar prioridad a las investigaciones en procesos penales relativos a infracciones y corrupción en Aduanas y a la protección de denunciantes y testigos. La Unidad de Transparencia y Anticorrupción ha notificado a todos los funcionarios aduaneros nacionales que se aplicará el mismo rigor en otros posibles casos de corrupción que no sólo perjudiquen a los implicados, sino también que deterioren la imagen institucional y afecten a los intereses del Estado en particular.

Alianza entre la Fiscalía General de la Nación y la Aduana Nacional.

En 2014, se firmó un Acuerdo Interinstitucional entre la Dirección Nacional de Aduanas y el Ministerio Público. Este Acuerdo forjó una alianza para combatir la corrupción y los delitos aduaneros mediante la creación de comisiones que establezcan las directrices

aplicables en la acción directa contra la corrupción en acto de servicio, los delitos aduaneros, las directrices a seguir cuando el personal sea arrestado mientras comete un delito y las medidas de protección de denunciantes y testigos.



Apoyo de la OMA en actividades y proyectos de la Unidad de Transparencia

Desde 2014, la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción ha estado trabajando en un proyecto denominado "*Reforzar la Unidad de Transparencia y Anticorrupción de la Aduana Nacional*". Su objetivo es trabajar en cooperación con los expertos en integridad de la OMA para intercambiar experiencias sobre prevención y lucha contra la corrupción con ánimo de consolidar las estrategias a corto y largo plazo al respecto, en coordinación con usuarios externos a la Aduana Nacional y con organismos internacionales.

Para informarse de más actividades de la Aduana de Bolivia en la lucha contra la corrupción puede consultar el Boletín de la OMA sobre la Integridad - Número 12 (noviembre de 2015).

Herramientas y actividades de la OMA sobre integridad

La OMA ha elaborado una serie de instrumentos y herramientas de lucha contra la corrupción, que están disponibles en el sitio web de la OMA (<http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and-tools.aspx>)

Declaración revisada de Arusha (revisada en 2003)

Esta declaración es un instrumento no vinculante integrado por diez elementos que proporcionan una base práctica para el desarrollo y la aplicación de estrategias de integridad y lucha contra la corrupción de interés para el entorno operativo de las Aduanas.

Guía de desarrollo de la integridad (revisada en 2014)

Esta guía está diseñada para ayudar a las administraciones de Aduanas a desarrollar un programa completo de integridad. Se fundamenta en los diez elementos de la Declaración de Arusha revisada, que se abordan mediante el examen práctico de una lista de preguntas que pueden guiar a una administración aduanera, o bien a expertos externos, a realizar diagnósticos de integridad. También contiene estudios de casos.

Modelo de Código de ética y conducta (revisado en 2012)

Este modelo de código proporciona una pauta a las administraciones aduaneras que aún no han elaborado su propio código de conducta o que desean revisar y mejorar los códigos existentes.

Por qué y cómo medir el desempeño y la contratación (2014)

Este documento describe un enfoque holístico para combatir la corrupción mediante el análisis periódico de datos extraídos de los sistemas informatizados de despacho de Aduanas con el fin de describir y comprender las actividades y prácticas de una entidad específica (funcionarios de Aduanas de primera línea, importadores, etc.) relacionados con los procedimientos aduaneros. Se entiende por "contratación" que la administración de Aduanas, el Director General o la Oficina formaliza un acuerdo con personas o entidades individuales (funcionarios de Aduanas de primera línea, importadores, etc.), con la aceptación por estos últimos de la medición de su desempeño y la aceptación de que en caso de buenos resultados obtengan recompensas y, en caso de malos resultados, sean penalizados.

Boletín de Integridad

Se trata de un folleto trimestral con información sobre los proyectos de integridad en curso, las medidas y prácticas adoptadas con éxito por los Miembros de la OMA y los puntos de contacto.

Guía para el mapa de riesgo de corrupción (2015)

El propósito de esta Guía es presentar a los lectores el mapa de riesgo de corrupción mediante la presentación de diferentes enfoques y una metodología adaptable, pero que pueda ser utilizada para iniciar el proceso de elaboración del mapa de riesgos dentro de la Aduana.

Guía para prevenir la corrupción en la Aduana (2015)

Esta guía no compite con lo producido por otras organizaciones sobre el tema, sino que sintetiza el material existente sobre esta cuestión y se centra en las adquisiciones de la Aduana.