













Categoría: Congreso Científico de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2022

ORIGINAL

The experience of the Peruvian customs digitalization process

La experiencia de los procesos de digitalización de la aduana peruana

Roque Juan Espinoza Casco¹  , Doris Yaya Castañeda¹  , Rudy Gonzalo Chura Lucar¹  ,
Leonardo Castilla Jibaja¹  , Tania Quiroz Quesada¹  , Julio Samuel Zarat-Suarez¹  

¹Universidad César Vallejo.

Citar como: Espinoza Casco RJ, Yaya Castañeda D, Chura Lucar RG, Castilla Jibaja L, Quiroz Quesada T, Zarat-Suarez JS. La experiencia de los procesos de digitalización de la aduana peruana. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2022; 1:258. <https://doi.org/10.56294/sctconf2022258>

Recibido: 02-06-2022

Revisado: 12-08-2022

Aceptado: 15-10-2022

Publicado: 16-10-2022

ABSTRACT

Technological progress in international logistics is intensifying in order to speed up import and export processes in Customs. A form of automated service that allows to speed up in advance the commercial management being an international guideline. The aim of the research was to analyse the transformation of customs processes in our reality. A qualitative approach was used, using grounded theory with a cross-sectional and exploratory scope. A semi-structured interview was conducted with twenty customs agency officials. The analysis of the interviews led to the conclusion that the changes implemented in the digital transformation of Peruvian customs have been favourable, contributing to improvements in foreign trade.

Keywords: Digital Transformation; Customs; Trade.

RESUMEN

El avance tecnológico es la logística internacional se intensifica para agilizar los procesos de importación y exportación en Aduanas. Una forma de servicio automatizado que permite agilizar de manera anticipada la gestión comercial siendo un lineamiento internacional. El objetivo de la investigación fue analizar la transformación de los procesos aduaneros en nuestra realidad. Se uso el enfoque cualitativo mediante la teoría fundamentada de corte transversal y alcance exploratorio. Se realizó una entrevista semiestructurada a veinte funcionarios de agencias aduaneras. El análisis de las entrevistas permitió concluir que los cambios ejecutados en la transformación digital de la aduana peruana han sido favorables contribuyendo a las mejoras del comercio exterior.

Palabras claves: Transformación Digital; Aduanas; Comercio.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, frente a los acelerados cambios asociados al desarrollo de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), resulta fundamental que las instituciones públicas responsables de brindar servicios se encuentren a la vanguardia, implementando y aplicando todo tipo de recurso que fortalezca la eficiencia en atención a los ciudadanos; por tal razón, la Aduana peruana fue parte de las innovaciones tecnológicas que ofreció la era digital.

Realizando una revisión panorámica de cómo ha ido evolucionando la normativa con respecto al Comercio Exterior en el Perú, la Ley N. 28977 “Ley de Facilitación del Comercio Exterior” (Congreso del Perú, 2010), se determinó mejorar los procesos de atención y la necesidad de respetar los tiempos no mayor a 48 horas en los despachos; mientras que el D.L N° 1433 (Presidencia de la República, 2018) Decreto Legislativo que modifica la Ley general de Aduanas, respondiendo a las exigencia de calidad recomendadas por la Organización Mundial de Comercio (OMC), fortaleció la atención de los operadores aduaneros; además, en poco tiempo, Decreto Supremo N° 418 (Peruano, 2019) EF Aprueban la Tabla de sanciones aplicables a las infracciones previstas en la Ley General de Aduanas. De acuerdo a La Noire (2021), estas dos últimas dos normativas, aparte de mejorar los procesos e introducir la digitalización, contribuyeron en mejorar el desempeño de los profesionales avocados al comercio exterior.

En el año 2020, la Ley N° 30860, Ley de Fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Congreso de la República, 2020), fue emitida con el fin de complementar la mejora de los procesos en atención a los usuarios, evidenciándose la necesidad e importancia del empleo de las herramientas digitales. Los documentos normativos consultados demostraron la preocupación del Gobierno peruano que, siguiendo recomendaciones internacionales, implementó mejorar en el servicio aduanero.

La transformación digital resultó ser fundamental en estos procesos en tal sentido que las distintas empresas o compañías dedicadas al comercio exterior emplearan un ambiente digital en el cual realizan los distintos movimientos requeridos en el comercio exterior; según Servín (2015), en los últimos años, la aparición del gobierno electrónico ha favorecido en el empleo de la tecnología a nivel internacional; desde otra perspectiva, Zamora (2017) señaló que el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) fue otro impulso de los cambios en la digitalización de la Aduana porque mejoró la eficiencia; además, estas instituciones deben responder a la expectativas comerciales internacionales requeridas en los últimos años (Organization World Customs, 2015).

De acuerdo a La Noire (2019), la Aduana digital reúne un conjunto de facultades y competencias con el afán de chequear el ingreso y salida de mercaderías; sino también de personas dentro del espacio aduanero. Para Zilberman (2017), es necesario considerar tres pilares en esta nueva adecuación: el modelo de transacción comercial o negocio, los procesos de la compañía y los clientes. En la transformación digital, resulta fundamental apoderarse de las innovaciones que no son exclusivas en el comercio exterior; sino que se dan en todos los aspectos de la sociedad; por tal razón, las aduanas no pueden estar ajenas a los cambios.

La transformación digital exige implementar el diseño de nuevos procesos con actividades innovadoras; por consiguiente, se brindará nuevos productos al cual deben adecuarse las empresas o compañías dedicadas al comercio exterior porque estar a la vanguardia permitirá sobrevivir en un mercado tan competitivo como este. En esta línea, Quiroga (2020) manifestó que la transformación digital responde a las nuevas estructuras de negocio; por tal motivo, las empresas peruanas deben incorporarlas con el fin de acabar con las brechas que tenemos con otros países más desarrollados.

La transfección digital en la Aduana peruana favoreció en hacerla más competitiva, esto se fortaleció con la implementación por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), el programa “FAST” (Facilitación Aduanera, Seguridad y Transparencia), el cual favorece a procesos más efectivos y ágiles en el ingreso y salida de mercaderías y el desempeño de los operadores aduaneros; por consiguiente, la transformación digital va más allá de la adquisición tecnológica, consiste en modificaciones necesarias y decisivas que exigen estar preparados y tomar

acciones de contingencia que permitan ser utilizadas e implementadas en las empresas. El Perú, desde mediados de los años 90, ha desarrollado varios intentos en la Aduana con el afán de automatizar sus trámites y procedimientos; creándose el primer software con el nombre de Sistema Integrado de Aduanas (SIGAD) para realizar la migración de todos los regímenes aduaneros hacia un nuevo lenguaje electrónico.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se formuló como objetivo analizar la transformación digital en la Aduana peruana y cómo este proceso se ejecutó y qué tan favorable fue para el Comercio Exterior peruano. Este estudio expone a la comunidad académica la percepción de agentes aduaneros de cómo los cambios se han ido ejecutando en el comercio peruano y realizar comparaciones con otros países.

MÉTODOS

Se empleó el enfoque cualitativo mediante la teoría fundamentada de corte transversal y alcance exploratorio para lo cual se exploraron las categorías: 1) agilidad en el proceso de importación; 2) transformación digital y 3) procesos administrativos.

Categorías	Subcategoría
Agilidad en el proceso de importación	Agilidad en el proceso de importación
	Reducción de tiempo
	Obtención de nuevas plataformas virtuales y software
Transformación digital	Ahorro en papel
	Simplicidad en el proceso
	Reducción de costos
Procesos administrativos.	Facilidad en el trámite
	Mejora en el proceso
	Personal calificado

Este estudio consideró como muestra 20 empresas (agencias aduaneras de Lima y Callao) compuesta por jefes de operación, gerentes o personal con suficientes conocimientos del tema abordado en materia del comercio exterior y los procesos de despacho aduanero; la técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento, una entrevista semiestructurada. Las entrevistas fueron procesadas mediante el Atlas Ti.

Se consideró como criterio de inclusión que los participantes fueran funcionarios aduaneros en actividad; en el criterio de exclusión, se desestimó a las personas que no contaran con un periodo de actividad mayor a diez años porque era necesario confrontarlos con sus experiencias en el tiempo como se han dado las adecuaciones en el comercio exterior.

RESULTADOS

La primera figura evidencia las categorías emergentes que surgieron al procesar las entrevistas como son ahorro de papel el cual será evidente porque ya no será requerido, ahorro de tiempo porque no es necesario realizarse en físico, simplificar los procesos, reducción de costos y personal calificado que contará con el dominio digital de los nuevos procesos.

De acuerdo al procesamiento de la entrevista, se pudo extraer que, en la primera categoría transformación digital, para los participantes, fue la mejora de los procesos en el despacho aduanero, no hubo duda en los despachadores aduaneros al coincidir en esta mejora, porque el no realizar trámites en físico favoreció en múltiples factores como los más sencillos el de no tener que dirigirse a la Aduana, además redujo costos. Zilberman (2017) sostuvo que la transformación digital favoreció en la creación de espacios aduaneros más útiles, favoreciendo a la aparición de nuevos modelos que permitieron mejorar la interacción en el comercio exterior (Ciuriak y Ptashkina, 2018), estos cambios tecnológicos necesitaron de nuevos entornos y formas de relación online como el dominio de redes y dispositivos.

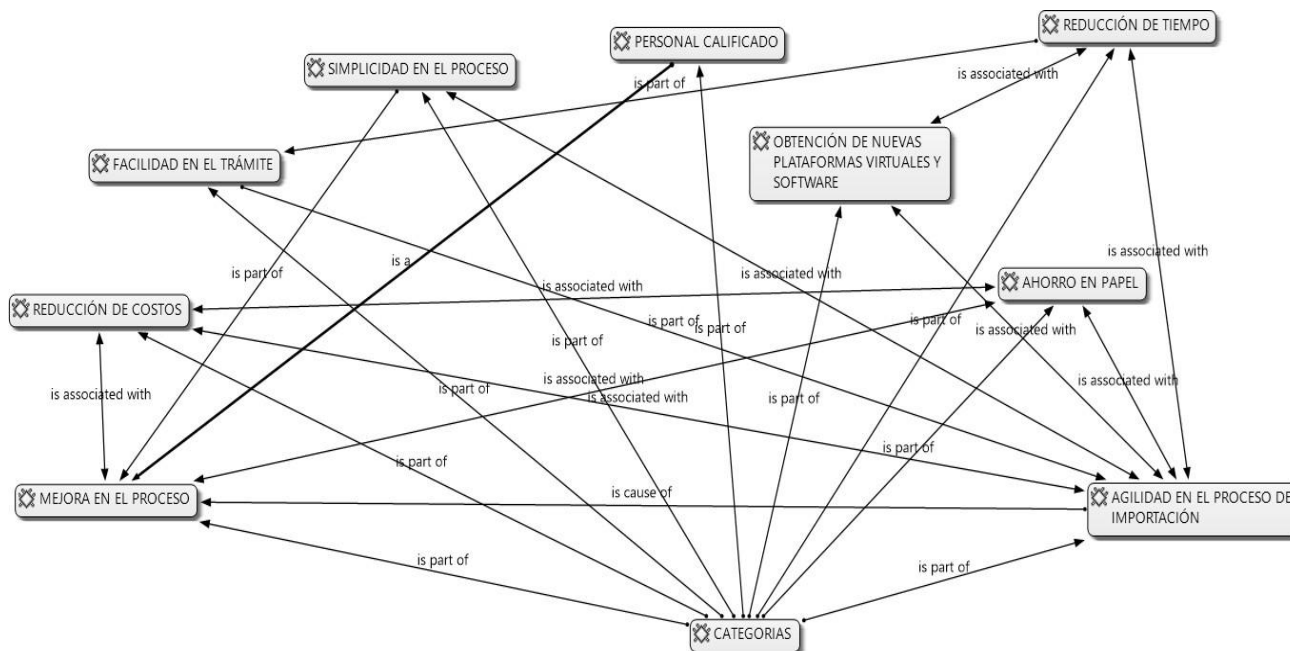


Figura 1. Análisis de las categorías

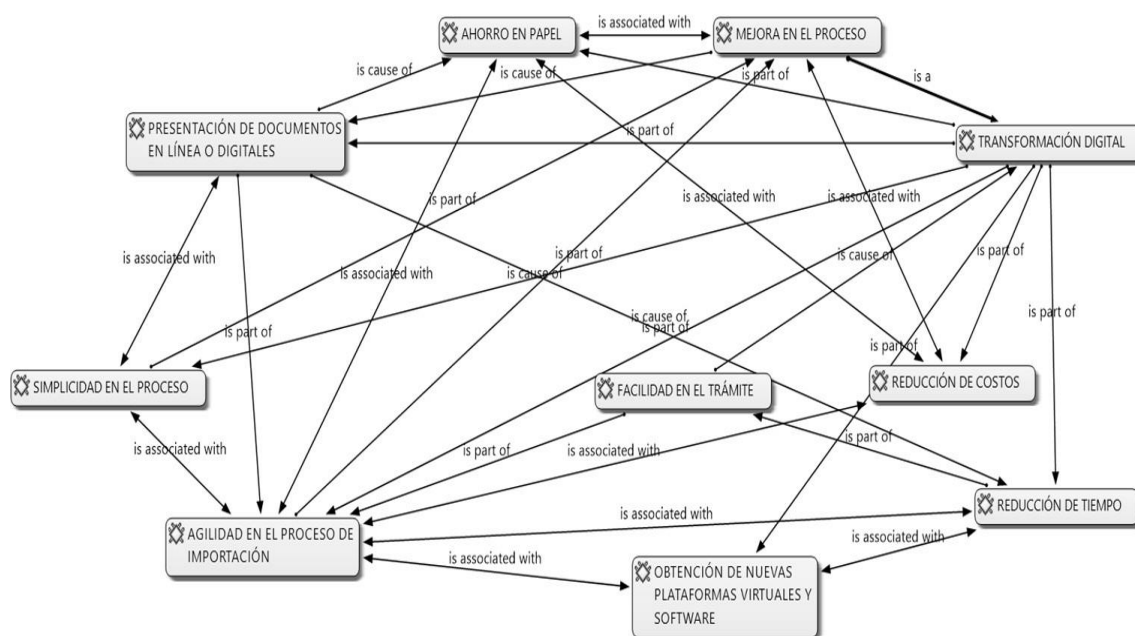


Figura 2. Análisis de la categoría agilidad de los procesos

Los participantes coincidieron también que el cambio ayudó a simplificar el trabajo cotidiano el cual realizan a diario a pesar que la adaptación fue complicada en un inicio, las bondades de este sistema iniciado el año 2018 fueron más evidentes cuando estalló la emergencia sanitaria de la covid-19, donde se restringieron actividades y se determinó el aislamiento; sin embargo, algunas actividades comerciales no podían detenerse.

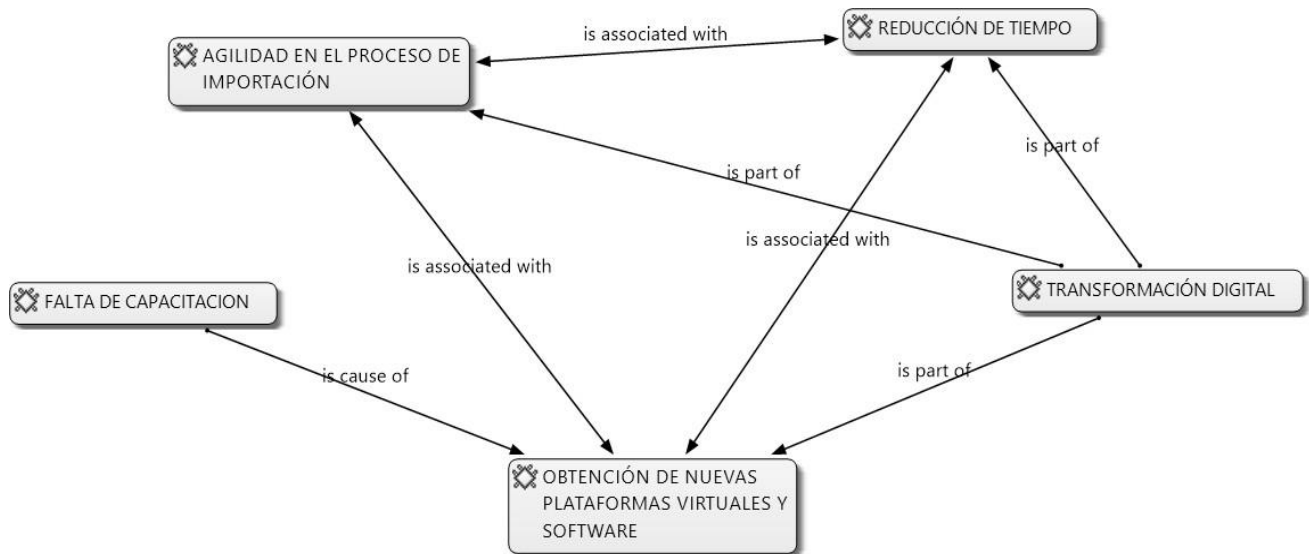


Figura 3. Análisis de la segunda categoría transformación digital

Con respecto a la segunda categoría transformación digital, de acuerdo a los entrevistados, fue alentador en este cambio, el uso de las TIC en las instituciones públicas y privadas como son las aduanas ayudan a dar un mejor servicio en un menor tiempo a los usuarios (Servín, 2015). En tal sentido, la modernización de las aduanas fueron una necesidad para mejorar la eficiencia y maximizar las operaciones en menos tiempo (Reyes et al., 2018). Las aduanas, para ser más competitivas, deben estar a la vanguardia de los cambios internacionales, además, en el trabajo aduanero, es un reto ser eficientes frente al acelerado crecimiento en el volumen de las exportaciones durante los últimos años (Zamora y Navarro, 2015). Para Calixto (2017), los progresos tecnológicos contribuyeron a mejorar los servicios importadores y exportadores.

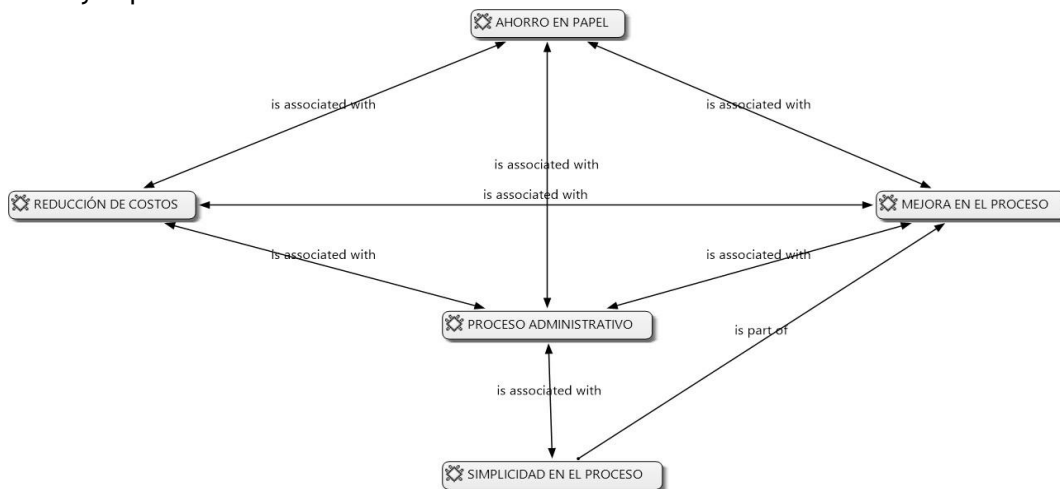


Figura 4. Análisis de la categoría transformación administrativa

Con respecto a la tercera categoría denominada procesos administrativos, los entrevistados manifestaron que resultó imprescindible, capacitarse y adquirir plataformas virtuales y software; exigió acciones logísticas al interior de sus instituciones, porque no solo fue la adquisición de recursos en línea; sino de contar con dispositivos adecuados para dar conectividad, implicó comprar nuevos equipos tecnológicos como computadoras de alta gama.

En tal sentido, los trámites aduaneros, de acuerdo como se ha ido exponiendo, mejoraron con las innovaciones. Al respecto, los entrevistados consideran la facilidad en el trámite como una variable que ha permitido presentar la documentación a través de plataformas virtuales como el SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera) y Mesa de partes Virtual. Por tal razón, estos cambios hicieron que incluso las empresas navieras se adaptaran al sistema digital, aspecto muy favorable para los entrevistados.

Sin embargo, no todo fue positivo porque varios entrevistados señalaron que falta comunicación por parte de las autoridades aduaneras, porque se limita en las consultas en línea, además demoraron los procesos de adecuación en algunos trabajadores de Aduana pues les costó utilizar correctamente.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta a los participantes, se pudo concluir que la transformación de la Aduana peruana fue positiva, favoreciendo al comercio exterior peruano, porque se agilizaron los tramites, significando ahorro de costos y tiempo al no ser requerido el traslado físico para realizar las distintas operaciones. Esto contribuyó a que las agencias aduaneras tomaran decisiones más rápidas.

La necesidad de brindar servicios más efectivos y eficientes fue ejecutada a la par de los nuevos cambios; asimismo, se debe considerar que la transformación digital también era una exigencia de la dinámica que ha ido teniendo el Comercio Internacional en los últimos años; en tal sentido, el Perú no pedía estar postergado, un aspecto favorable que la digitalización fue más efectiva en utilidad cuando se dieron las medidas de confinamiento por la covid-19, en donde las transacciones requeridas y permitidas se hicieron online.

Para fortalecer los cambios ejecutados en la transformación digital, otras instituciones deben estar en línea con ellos como son SENASA, DIGEMID, DIGESA, porque son parte de las actividades comerciales cuando se realiza el comercio internacional.

REFERENCIAS

1. Andreani, J. C. (2021a). Neurotomía Periférica Selectiva del Nervio mediano a nivel del brazo. Indicaciones y técnica quirúrgica. *NeuroTarget*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.47924/neurotarget20214>
2. Andreani, J. C. (2021b). Relevancia anátomo-funcional del núcleo amigdalino. Su fisiología, fisiopatología y orientaciones terapéuticas. *NeuroTarget*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.47924/neurotarget20213>
3. Auliaamafaza, A. I., Wahyuni, I. S., Erlangga, E. A., & Amirudin, A. (2022). Ethnography of Thruthuk as Identity of Cultural Arts in Semarang City - Indonesia. *Espergesia*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v9i2.2058>
4. Barrios, V., Cesan, M., Cieplicki, N., & Rosales, M. G. (2021). Una revisión sobre la eficacia del tratamiento cognitivo conductual para el abordaje de la comorbilidad de dolor crónico y el consumo problemático de sustancias. *NeuroTarget*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.47924/neurotarget20217>
5. Calixto, C. (2017). Avance de la Tecnología y su Impacto en el Comercio. Texaco, México: Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de México <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/80007>
6. Carpio, J. A. C. D. (2022). Actitudes sociales de limeños ante el confinamiento por la pandemia de COVID-19 en 2020. *UCV Hacer*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v11n3a3>

7. Chavez, E. del M. P. (2022). Técnicas gráfico-plásticas en la primera infancia para estimular la coordinación óculo manual: Una alternativa pedagógica. *UCV Hacer*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v11n3a5>

8. Chero, J. C. B., & Ugaz, W. A. C. (2022). Valoración Económica de los servicios Ecosistémicos Área de Conservación Regional Moyán Palacio, región Lambayeque. *UCV Hacer*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v11n3a4>

9. Ciuriak, D. y Ptashkina, M. (2018). The Digital Transformation and the Transformation of International Trade. RTA Exchange. Geneva: International Centre for Trade and Sustainable Development RTA Exchange. Geneva: International ..., January. <https://e15initiative.org/wp-content/uploads/2015/09/RTA-Exchange-Digital-Trade-Ciuriak-and-Ptashkina-Final.pdf>

10. Collori, M. A. G., Vera, O. J. S., Periche, J. T. R., Gonzáles, J. del R. G., & Garcia, A. C. V. (2022). Sistema de osmosis inversa en remoción de arsénico de agua subterránea en Pacora. *UCV Hacer*, 11(4), Article 4. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/2331>

11. Congreso de la República. (2020). Ley de fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Issue 01, pp. 5-8). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30860-ley-de-fortalecimien-decreto-supremo-n-008-2020-mincetur-1874820-2/>

12. Congreso del Perú. (2010). Ley N° 28977 “Facilitacion de comercio exterior.” *El Peruano*, 6(11), 951-952.

13. Derito, M. N. C. (2021). Homenaje al DR. Juan Carlos Goldar, Gran Neuropsiquiatra Argentino. *NeuroTarget*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.47924/neurotarget20212>

14. *El Peruano*. (2019). Modifican la Tabla de Sanciones aplicables a las infracciones previstas en la Ley General de Aduanas (p. 2018).

15. Garcés-Ginarte, M. J., Pérez-Ortiz, L., & Vitón-Castillo, A. A. (2023). Scientific production on crania-encephalic trauma in Cuban student journals. January 2015-June 2021. *Revista Medica Electronica*, 45(1). Scopus.

16. La Noire, J. (2019). Una Aduana Digital y Sin Papeles. *Gestión En El Tercer Milenio*, 21(42), 9-14. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i42.16034>

17. La Noire, J. (2021). ¿Por qué cambió la legislación aduanera en el Perú? *Advocatus*, 040, 221-232. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n040.5296>

18. Mendoza, G. R. G., Reyes, V. M., Morales, A. G. S., Casana, P. F. D., & Bustillos, J. K. L. (2022). Factores condicionantes y efectividad del servicio público de agua potable en el Cantón Santa Lucía, Guayas-Ecuador. *UCV Hacer*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v11n3a2>

19. My-Hanh, M., Thien-Vu, G., Thanh-Huan, N., Van-Son, H., & Vinh-Khuong, N. (2022). The trauma of Vietnamese children living in the incomplete families. *Espergesia*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v9i1.2062>

20. Organization World Customs. (2015). Customs-Business Partnership Guidance. <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/customs-business-partnership-guidance/customs--business-partnership-guidance.pdf>
21. Piedimonte, L. (2021). Relato de la V Jornada de Psicopatología y Neurociencias. *NeuroTarget*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.47924/neurotarget20218>
22. Presidencia de la República. (2018). Decreto Legislativo No 1433 (pp. 20-28).
23. Quiroga, G. (2020). El futuro ya es pasado. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624280>. [Consulta: 10 de diciembre de 2020]
24. Ramos, R. P. B., & Manalo, J. J. P. (2022). The ASEAN Way: Challenges, Issues, and Opportunities during the COVID-19 Pandemic. *Espergesia*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v9i1.2061>
25. Reyes, O., Palos, M. y Martínez, A. (2018). La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso. *Revista Retos de La Dirección*, 12(1), 186-211. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100010
26. Rodríguez, J. C. M., & Jiménez, D. V. (2022). Determinants of didactics in the virtual educational communication of Higher Education, COVID-19 context. *Espergesia*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v9i1.2074>
27. Servín, E. (2015). El comercio electrónico y la aduana. *Revista Científica UCSA*, 2(02), 23-31.
28. Shamsuddin, W. N. F. W., Anuardi, M. N. A. M., & Rozee, I. S. M. (2022). A preliminary study on the potential of Virtual Reality Therapy in reducing public speaking anxiety. *Espergesia*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v9i1.2087>
29. Vitón-Castillo, A. A., & Lazo Herrera, L. A. (2021). ICT in Cuban medical education in times of COVID-19. *Educacion Medica*, 22, S27. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.07.013>
30. Zamora, A. (2017). La eficiencia de las aduanas de la región apec: Un análisis a través del modelo dea Malmquist. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 6(18), 17-36. <http://www.scielo.org.mx/pdf/mcp/v6n18/2007-5308-mcp-6-18-00017.pdf>
31. Zamora, A. y Navarro, J. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y Administración*, 60(1), 205-228. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72152-2](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72152-2)
32. Zilberman, P. (2017). La Transformación digital en los negocios de hoy. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622061/Impactos%2>.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Curación de datos: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Análisis formal: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Metodología: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Supervisión: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Validación: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Visualización: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Redacción - borrador original: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.

Redacción - revisión y edición: Roque Juan Espinoza Casco, Doris Yaya Castañeda, Rudy Gonzalo Chura Lucar, Leonardo Castilla Jibaja, Tania Quiroz Quesada, Julio Samuel Zarat-Suarez.