



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE  
DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**

**Carla Victoria Lemus Orellana**

Asesorado por el Ing. Edwin Josué Ixpatá Reyes

Guatemala, abril de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE  
DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**CARLA VICTORIA LEMUS ORELLANA**  
ASESORADO POR EL ING. EDWIN JOSUÉ IXPATÁ REYES

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERA INDUSTRIAL**

GUATEMALA, ABRIL DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Angel Roberto Sic García
VOCAL I	
VOCAL II	Ing. Pablo Christian de León Rodríguez
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Narda Lucía Pacay Barrientos
VOCAL V	Br. Walter Rafael Véliz Muñoz
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

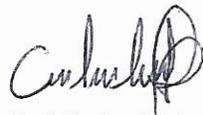
DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
EXAMINADORA	Inga. Karla Lizbeth Martínez Vargas
EXAMINADOR	Ing. Erwin Danilo González Trejo
EXAMINADOR	Ing. Hugo Leonel Alvarado de León
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

## **HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR**

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 19 de septiembre de 2014.



**Carla Victoria Lemus Orellana**

Guatemala, 20 de noviembre de 2014

Ingeniero  
César Ernesto Urquizú Rodas  
Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Ingeniero Urquizú:

Atentamente me dirijo a usted con el propósito de manifestarle que he asesorado el trabajo de graduación titulado "MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008" elaborado por la estudiante Carla Victoria Lemus Orellana quien se identifica con número de carné 200915467, el cual considero que cumple con los requisitos para su aprobación.

Sin otro particular, me suscribo,



Edwin Josué Ixpata Reyes  
Ing. Mecánico Industrial  
Colegiado No. 7128

Ingeniero Edwin Josué Ixpata Reyes  
Colegiado No. 7128  
Asesor de trabajo de graduación



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**, presentado por la estudiante universitaria **Carla Victoria Lemus Orellana**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

#

Ing. Edwin Antonio Echeverría

Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

*Ing. Edwin Echeverría*  
*Colgado 4,133*

Guatemala, marzo de 2015.

/mgp



El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**, presentado por la estudiante universitaria **Carla Victoria Lemus Orellana**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAR A TODOS”

  
Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
DIRECTOR  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, abril de 2015.

/mgp



DTG. 181.2015

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ORIGEN EN LA DACE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008**, presentado por la estudiante universitaria: **Carla Victoria Lemus Orellana**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

Ing. Angel Roberto Sic García  
Decano en Funciones

Guatemala, 29 de abril de 2015



/gdech

## **ACTO QUE DEDICO A:**

<b>Dios</b>	Por darme la vida y permitirme culminar mi carrera.
<b>Mi madre</b>	Por ser mi guía, mi ángel, mi inspiración, mi ejemplo y mi motivo para seguir adelante.
<b>Mi padre</b>	Por ser mi ángel.
<b>Mis amigos</b>	Por haber sido de apoyo en mi carrera y animarme a seguir adelante.
<b>Mi novio</b>	Sergio Berducido, por alentarme cuando más he necesitado.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

<b>Dios</b>	Por darme la vida y las fuerzas para salir adelante.
<b>Virgen María</b>	Por ser mi madre y protectora siempre.
<b>Universidad de San Carlos de Guatemala</b>	Por abrirme las puertas y ser mi casa de formación profesional.
<b>Mi madre</b>	Arminda Lemus (q.e.p.d.), por su amor y apoyo incondicional.
<b>Mis amigos de la Facultad</b>	Jair Carrillo, Gustavo Elías, Eduardo Golón, Pablo Cifuentes, Pablo Pasquier, Iris López y Murphy Paiz.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	V
LISTA DE SÍMBOLOS .....	IX
GLOSARIO .....	XI
RESUMEN .....	XIII
OBJETIVOS.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVII
1. ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR .....	1
1.1. Historia .....	1
1.2. Ubicación .....	2
1.3. Misión .....	3
1.4. Visión .....	4
1.5. Política de calidad .....	5
1.6. Organigrama .....	5
1.7. Mapa de procesos .....	9
1.8. Marco teórico .....	10
1.8.1. ¿Qué son las Normas ISO?.....	10
1.8.2. Finalidad de la Norma ISO 9001-2008 .....	10
1.8.3. Requisitos de la Norma ISO 9001-2008 .....	11
1.8.4. Definición de un Sistema de Gestión de Calidad....	11
1.8.5. Definiciones en la Unidad de Origen .....	13
1.8.6. Elaboración y control de los documentos y registros según la Norma ISO 9001-2008 .....	13

2.	SITUACIÓN ACTUAL EN LA UNIDAD DE ORIGEN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR .....	15
2.1.	Objetivo del proceso de la Unidad de Origen .....	15
2.2.	Instrumentos de trabajo .....	15
2.3.	Procedimientos en la Unidad de Origen.....	17
2.3.1.	Procedimiento de verificación de origen.....	17
2.3.2.	Procedimiento de resoluciones anticipadas .....	47
2.3.3.	Procedimiento de comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP) .....	54
2.4.	Período de medición .....	70
2.5.	Evaluación por indicadores del proceso.....	71
2.6.	Herramientas de medición .....	71
2.7.	Condiciones de trabajo y salud ocupacional .....	72
2.7.1.	Estaciones de trabajo.....	72
2.7.2.	Ergonomía.....	73
2.7.3.	Clima organizacional .....	73
3.	CONTROL DE LOS PROCESOS SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001-2008 EN LA UNIDAD.....	75
3.1.	Documentar la revisión y aval de certificados de origen .....	75
3.2.	Documentar procedimiento de comprobación de Origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA) .....	80
3.3.	Control estadístico de los procedimientos de la Unidad de Origen .....	84
3.4.	Herramientas de control de los procedimientos .....	85
3.4.1.	Hojas de control .....	86
3.4.2.	Sistema de información de la Dirección de	

	Administración de Comercio Exterior.....	86
3.4.3.	Revisiones periódicas.....	87
3.5.	Formatos de control y registro.....	88
3.6.	Sensibilización de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad.....	88
3.6.1.	Capacitaciones para asesores de la Unidad.....	89
3.7.	Condiciones de trabajo.....	92
3.7.1.	Rediseño de espacio.....	93
3.7.2.	Ergonomía.....	93
3.7.3.	Clima organizacional.....	97
3.8.	Clínica médica del Ministerio de Economía.....	98
3.8.1.	Actividades de medicina preventiva.....	99
3.9.	Análisis financiero.....	101
4.	IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	103
4.1.	Instructivo para revisión y aval de Certificados de Origen.....	103
4.2.	Procedimiento de comprobación de origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA).....	111
4.3.	Declaración de Origen del productor en el marco del AdA....	126
4.4.	Herramientas de control de los procedimientos.....	131
4.5.	Formatos de control y registro.....	132
4.5.1.	Cuadro de control de investigaciones.....	133
4.5.2.	Cuadro de correlativo de investigaciones.....	134
4.5.3.	Listado de informe mensual de certificados autorizados.....	135
4.6.	Condiciones de trabajo.....	136
4.6.1.	Espacio de trabajo.....	136
4.6.2.	Ergonomía.....	139

4.6.3.	Clima organizacional .....	140
4.6.4.	Exámenes médicos ocupacionales .....	142
5.	SEGUIMIENTO .....	143
5.1.	Verificación y medición mediante un análisis de resultados..	143
5.1.1.	Indicadores.....	143
5.1.2.	Herramientas de control .....	145
5.1.3.	Procedimientos.....	145
5.2.	Cumplimiento con los requisitos establecidos.....	145
5.3.	Auditorías internas y externas .....	146
5.3.1.	Acciones.....	146
5.4.	Revisión por la Dirección.....	149
5.4.1.	Informes mensuales de actividades .....	149
5.5.	Corrección de las no conformidades y toma de acciones para el cumplimiento de la propuesta.....	151
5.6.	Plan de capacitaciones .....	152
	CONCLUSIONES.....	155
	RECOMENDACIONES .....	157
	BIBLIOGRAFÍA.....	159

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1.	Ubicación de la Dirección de Administración de Comercio Exterior .....	3
2.	Organigrama .....	8
3.	Mapa de proceso .....	9
4.	Flujograma del procedimiento para realizar las verificaciones de origen .....	23
5.	Formulario de denuncias por duda de origen .....	24
6.	Anexo, cuestionario de verificación de origen .....	26
7.	Resolución final del procedimiento de verificación de origen .....	37
8.	Acta de notificación .....	44
9.	Flujograma del procedimiento de resoluciones anticipadas .....	51
10.	Solicitud de resoluciones anticipadas.....	52
11.	Flujograma del procedimiento de emisión de un Certificado de Origen Forma A.....	57
12.	Cuestionario de verificación de origen SGP/GPT .....	58
13.	Instructivo de llenado cuestionario de verificación de origen de los Sistemas Generalizados de Preferencias .....	61
14.	Declaración de origen para productos guatemaltecos .....	66
15.	Instructivo para el llenado de la Declaración de Origen .....	67
16.	Acta de visita SGP .....	70
17.	Encuesta de servicio .....	72
18.	Revisión y aval de Certificados de Origen.....	78
19.	Revisión de Certificados Forma A.....	79
20.	Emisión de certificado de circulación de mercancías .....	83

21.	Sistema de información .....	87
22.	Posición correcta e incorrecta de sentarse .....	94
23.	Posición correcta de sentarse.....	96
24.	Distribución correcta de la luz .....	97
25.	Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen de Sistemas Generalizados de Preferencias .....	103
26.	Cuestionario de Verificación de Origen .....	108
27.	Instructivo de llenado del cuestionario de comprobación de origen...	111
28.	Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen, para el registro de productos elegibles para Certificación de Origen, al amparo del acuerdo por el que establece una asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus estados miembros, por otro.....	113
29.	Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen.....	118
30.	Cuestionario de origen.....	123
31.	Instructivo para el llenado de la Declaración de Origen.....	126
32.	Declaración de origen del productor .....	129
33.	Control de documentos.....	132
34.	Cuadro de control de investigaciones .....	133
35.	Cuadro de correlativo de investigaciones .....	134
36.	Listado de informe mensual de certificados aprobados .....	135
37.	Postura del trabajador (a) .....	137
38.	Postura del trabajador (b) .....	138
39.	Normas para una oficina saludable.....	139
40.	Condiciones para realizar el trabajo sentado.....	140
41.	Lista de chequeo para el sistema .....	147
42.	Lista de chequeo responsabilidad de la Dirección.....	148

## TABLAS

I.	Procedimiento para realizar las verificaciones de origen .....	19
II.	Procedimiento de resoluciones anticipadas .....	49
III.	Procedimiento de emisión de un Certificado de Origen Forma A.....	55
IV.	Comparación de la situación actual <i>versus</i> propuesta .....	73
V.	Procedimiento de la revisión y aval de certificados de origen .....	76
VI.	Procedimiento de comprobación de origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA) .....	81
VII.	Control de metas físicas de la Unidad 2014.....	85
VIII.	Hoja de control de metas físicas de la Unidad .....	86
IX.	Formato de control y registro .....	88
X.	Cursos de capacitación .....	92
XI.	Cuestionario acerca del clima organizacional de la Unidad .....	98
XII.	Rangos y parámetros .....	144
XIII.	Actividades de implementación .....	153



## LISTA DE SÍMBOLOS

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
\$	Dólares
%	Porcentaje
Q	Quetzal (unidad monetaria)



## GLOSARIO

<b>DACE</b>	Dirección de Administración del Comercio Exterior.
<b>Indicador de desempeño</b>	Es una medición que los gerentes de una compañía han identificado como una de las variables más importantes para reflejar el éxito de la misión o la actuación organizacional.
<b>ISO</b>	(International Standard Organization, por sus siglas en inglés). Organización internacional de normalización, no gubernamental, que tiene el objetivo de elaborar normas internacionales de todo tipo con el propósito de mejorar la calidad, productividad, comunicación y el comercio.
<b>ISO 9000</b>	Conjunto de normas internacionales de la ISO para formalizar y unificar los procesos de calidad de una empresa.

**Mejora**

Actividad emprendida basada en las metas estratégicas como en la reducción del costo, el tiempo de ciclo y la satisfacción del cliente. Todos los esfuerzos de mejora deben estar asociados a la estrategia. Las mejoras deben estar directamente asociadas con actividades de misión (la producción, el diseño y experimentación).

## RESUMEN

La Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) se dedica a la administración de los acuerdos comerciales internacionales de los que Guatemala forma parte, enfocado en la mejora continua, garantizando los intereses del país y la calidad de los servicios requeridos por los clientes de manera eficaz, transparente y confiable. Es por ello que la DACE está certificada con la Norma ISO 9001-2008 por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y The International Certification Network (IQNet).

La Unidad de Origen tiene dentro de los objetivos de la misión realizar investigaciones de origen de las mercancías, para determinar si cumplen con los requisitos necesarios en los acuerdos comerciales para gozar del Trato Arancelario Preferencial; revisar y avalar Certificados de Origen, así como brindar asesoría especializada en origen para importar/exportar.

Sin embargo, por falta de conocimiento en los procedimientos internos y sobre el Sistema de Gestión de Calidad, debe realizarse la evaluación y elaboración de documentos para controles internos que se adapten a las condiciones de la Unidad de Origen, tales como:

- Procedimiento de verificación de origen.
- Procedimiento de resoluciones anticipadas.
- Procedimiento de comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias SGP.

- Procedimiento de comprobación de origen en el Marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA).

Por otra parte, la Unidad de Origen está enfocada en las verificaciones de origen, en los certificados de origen y en la satisfacción al cliente. Asimismo, para alcanzar lo establecido busca prevenir problemas tales como: riesgos laborales, calidad de sus servicios y el impacto al medio ambiente, entre otros. Los exportadores/importadores son los que demandan que la unidad cumpla con ciertos requisitos.

Es necesario realizar una mejora continua de los procedimientos en el área de trabajo para mantener la calidad en los mismos.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 dentro de la Unidad de Origen en la DACE del Ministerio de Economía.

### **Específicos**

1. Analizar el proceso de origen del Sistema de Gestión de Calidad para mejorarlo.
2. Determinar la situación actual de la Unidad de Origen en el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma ISO 9001-2008.
3. Identificar los controles para verificar los procedimientos de la unidad.
4. Evaluar los procedimientos establecidos para alcanzar la mejora continua.
5. Identificar los formatos y registros para llevar los procedimientos de la unidad.
6. Establecer las condiciones físicas de trabajo y salud ocupacional.
7. Evaluar el clima organizacional de la Unidad.



## INTRODUCCIÓN

Una organización o cualquier parte de ella, proporciona una serie de servicios (o productos) que consume un cliente (interno o externo) y para la entrega de dicho servicio (o producto) las organizaciones ejecutan un proceso, por ello la importancia de la normalización.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una federación mundial integrada por organismos nacionales de normalización para poner en práctica una norma internacional, lo realizan los comités técnicos de ISO, también son parte las organizaciones internacionales públicas y privadas.

Las Normas ISO son de carácter voluntario, siendo estas implementadas por organizaciones no gubernamentales, por ende no depende de ningún otro organismo. Son mecanismos establecidos por el comercio internacional con el fin de demostrar la calidad de los productos o servicios, por lo general uno de los principales motivos de esta certificación.

La serie de Normas ISO 9001-2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para mejorar constantemente la eficacia del sistema de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos; aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de la revisión, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección, asimismo deberá identificar de qué manera se contribuye a la mejora constante del Sistema de Gestión de Calidad.

El control es un recurso que utilizan los altos mandos de las empresas para darle un alto grado de credibilidad a la información que se genera de todas sus operaciones, la cual es reflejada en la calidad.

En este documento se presenta el trabajo titulado “Mejora de los procedimientos de la Unidad de Origen en la DACE del Ministerio de Economía según la Norma ISO 9001-2008”, el cual se abordará dentro de un proyecto de mejora explicando los aspectos generales de la institución determinando la situación actual de la unidad, asimismo, elaborando una propuesta de mejora de los procedimientos de acuerdo a ISO 9001-2008, tomando en cuenta la implementación de la misma y el seguimiento que requiere.

# **1. ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR**

## **1.1. Historia**

La Dirección de Administración de Comercio Exterior (DACE) fue creada de conformidad con el artículo 15 del Acuerdo Gubernativo Núm. 182-2000, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía del 12 de mayo del 2000, fue publicado en el Diario de Centroamérica el 18 de mayo del mismo año.

La Dirección de Administración del Comercio Exterior, tiene como objetivo administrar los instrumentos económico-comerciales de carácter internacional vigentes para Guatemala, propiciando su óptimo aprovechamiento.

La Dirección, para el cumplimiento de sus objetivos y funciones se integrará con los dos departamentos siguientes: Departamento de Aspectos Normativos del Comercio y Departamento de Aplicación de Acuerdos Económicos. Sus funciones son las siguientes:

- Establecer procedimientos para la aplicación de los convenios y tratados comerciales de los que Guatemala sea parte.
- Propiciar la armonía legal para facilitar el cumplimiento de los compromisos contraídos y el ejercicio de los derechos derivados de los instrumentos comerciales vigentes.

- Orientar a los productores nacionales sobre la conveniente aplicación de los aspectos normativos del comercio.
- Coordinar procesos de consulta interinstitucional e intersectorial para la aplicación de instrumentos comerciales vigentes.
- En defensa de los intereses nacionales o en cumplimiento de convenios y tratados; proponer modificaciones arancelarias.
- Contribuir a la actualización y difusión de información sobre los convenios, tratados y otros instrumentos comerciales.
- Administrar los contingentes arancelarios u otros mecanismos similares y asesorar en dicha materia.
- Otras que le asigne el Despacho Viceministerial respectivo.

## **1.2. Ubicación**

Las oficinas administrativas de la Dirección de Administración de Comercio Exterior (DACE), se encuentran ubicadas en 8a. avenida 10-43, zona 1, ciudad de Guatemala. En el Ministerio de Economía.

Figura 1. **Ubicación de la Dirección de Administración de Comercio Exterior**



Fuente: Google Earth. [Consulta: noviembre de 2014].

### 1.3. Misión

Misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Asimismo, es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

La misión se define como: la necesidad a satisfacer a los clientes del segmento de mercado, productos y servicios a ofertar.

- Características de una misión: las características que debe tener una misión son: amplia, concreta, motivadora y posible.
- Elementos que complementan la misión: con la misión se conocerá el negocio al que se dedica la empresa en la actualidad y hacia qué negocios o actividades puede encaminar su futuro, por lo tanto también debe ir de la mano con la visión y los valores.

Por lo tanto, la misión de la Dirección es: administrar eficazmente los acuerdos comerciales internacionales de los que Guatemala forma parte, garantizando los intereses del país.

#### **1.4. Visión**

La visión se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. Es creada por la persona encargada de dirigir la empresa y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con esta.

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de él se extraen fuerzas

en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio.

Por lo tanto, la visión de la Dirección es ser la institución número uno en la administración de los acuerdos comerciales internacionales.

### **1.5. Política de calidad**

Administrar los acuerdos comerciales internacionales de los cuales Guatemala forma parte, con un equipo de trabajo enfocado a la mejora continua, garantizando la calidad de los servicios requeridos por los clientes, de manera eficaz, transparente y confiable.

### **1.6. Organigrama**

A continuación se presentan las funciones de cada puesto de trabajo de la Unidad de Origen.

- Dirección, coordinación y administración de atribuciones del personal dentro de la Dirección, de tal forma que se cumplan con las funciones de la DACE, enfocadas principalmente a velar por la correcta aplicación e interpretación de los acuerdos comerciales internacionales suscritos por Guatemala.
- Asesor del Comité de Calidad: apoyar a la Dirección, como parte del Comité de Calidad, en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de forma eficaz y eficiente, a través de su participación en la revisión y actualización de los documentos

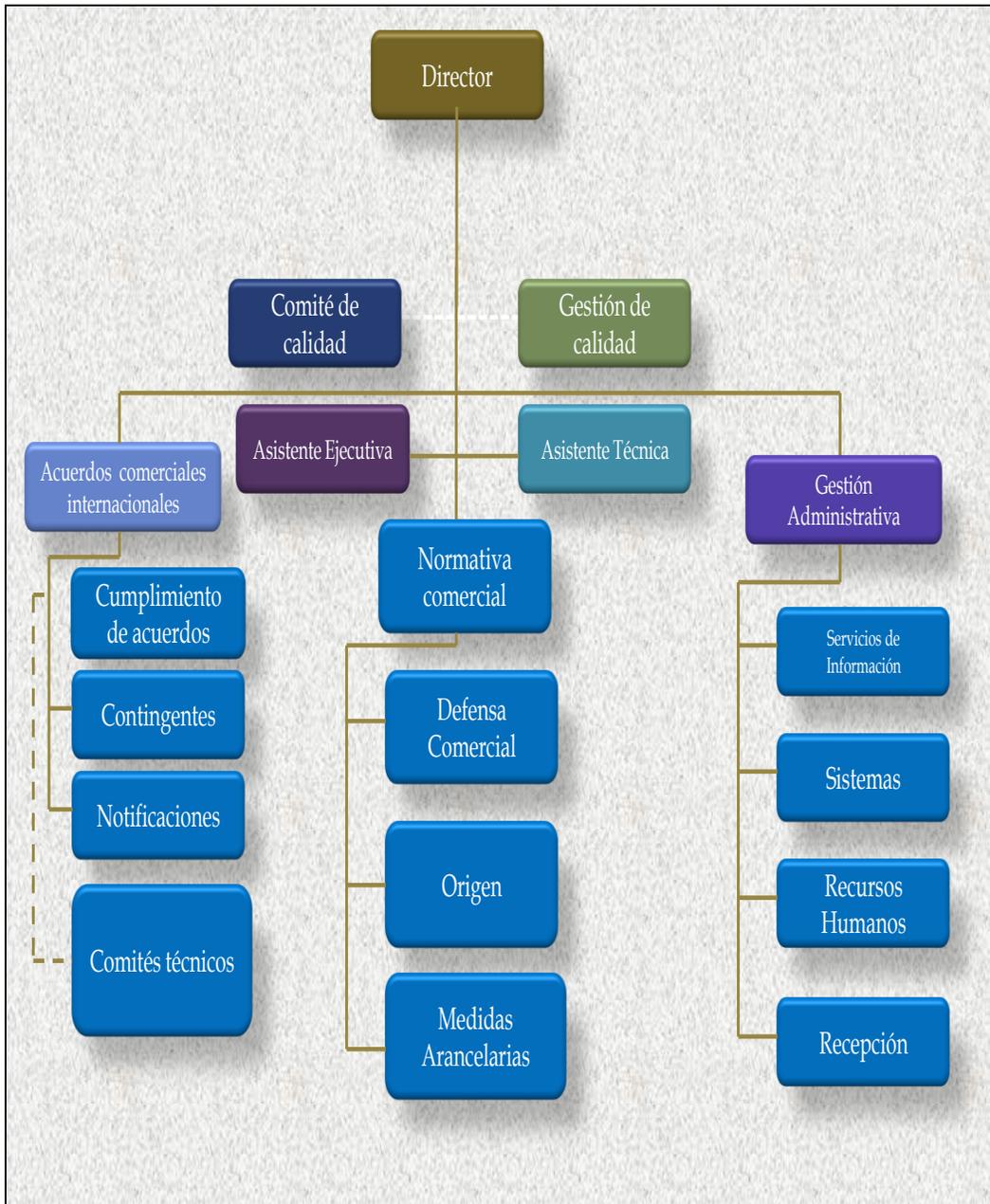
relacionados con la calidad, en el fomento de la calidad y la mejora continua.

- Gestor de calidad: implementar, administrar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Administración del Comercio Exterior.
- Asistente ejecutiva: responsable de la asistencia administrativa a todas las actividades de la Dirección.
- Asistente técnica: profesional responsable de asistir al director de la Dirección de Administración del Comercio Exterior en aspectos técnicos, coresponsable del proceso de cumplimiento de acuerdos comerciales internacionales.
- Asesor de Contingentes Arancelarios: responsable de la administración y asignación de los volúmenes arancelarios a importarse con arancel preferencial, tomando en cuenta los acuerdos comerciales internacionales vigentes.
- Asesor de notificaciones: responsable del enlace entre el Gobierno de Guatemala y la Misión Permanente de Guatemala ante la Organización Mundial del Comercio (OMC).
- Asesor de defensa comercial: responsable de la administración y verificación en la aplicación de los mecanismos de defensa comercial, establecidos dentro de cada uno de los temas de especialidad establecidos, además de la atención requerida a las medidas consideradas violatorias ocasionadas por Guatemala o por las

contrapartes, según lo establecido en los acuerdos comerciales internacionales.

- Asesor especializado de Origen: responsable de las Reglas de Origen, establecidas en los acuerdos comerciales internacionales vigentes en Guatemala.
- Asesor de Origen: auxiliar en las Reglas de Origen, establecidas en los acuerdos y acuerdos comerciales internacionales comerciales, asignados por Guatemala.
- Asesor de Acceso a Mercados: proporcionar la asistencia técnica necesaria a importadores o exportadores para el cumplimiento de las prescripciones técnicas, facilitando el comercio de mercancías.
- Asesor de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias: responsable de las regulaciones relacionadas con medidas sanitarias y fitosanitarias, además de los obstáculos técnicos para el intercambio de mercancías con otros países
- Asesor ambiental: responsable del tema ambiental en el marco de los instrumentos comerciales internacionales suscritos y en vigencia para el país.

Figura 2. Organigrama



Fuente: DACE.

## 1.7. Mapa de procesos

El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de su empresa, en donde además se presentan los procesos que lo componen, así como sus relaciones principales. Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión.

Figura 3. Mapa de proceso

INSTRUMENTOS DE TRABAJO		OBJETIVO	UNIDADES INVOLUCRADAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sistema de Información de la DACE (SINFODACE).</li> <li>◆ Acuerdos Comerciales</li> <li>◆ Sistema Arancelario Centroamericano (SAC)</li> <li>◆ SIICE</li> </ul>		Realizar investigaciones de origen de las mercancías, para determinar si cumplen con los requisitos necesarios en los Acuerdos Comerciales para gozar del Trato Arancelario Preferencial, revisar y avalar Certificados de Origen, así también brindar asesoría especializada en origen para importar/ exportar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Viceministerio de Integración y Comercio Exterior</li> <li>◆ DACE</li> <li>◆ Unidad de Origen</li> <li>◆ Despacho Ministerial</li> </ul>		
Entradas	Requisitos		Cliente	Requisitos	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Solicitud de verificación de origen.</li> <li>◆ Solicitud de Resoluciones Anticipadas</li> <li>◆ Certificados de Origen</li> <li>◆ Cuestionario de Origen en el Marco del SGP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Presentar solicitud escrita de inicio de verificación de origen o Resolución Anticipada y muestra cuando corresponda.</li> <li>◆ Certificado de origen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Importadores</li> <li>◆ Exportadores</li> <li>◆ Intendencia de Aduanas</li> <li>◆ Personas individuales y jurídicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Textos Jurídicos de los Acuerdos Comerciales Internacionales vigentes en Guatemala, y lo preceptuado en la Legislación Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Resolución Inicial y final</li> <li>◆ Resolución Anticipada</li> <li>◆ Oficios</li> <li>◆ Certificados</li> <li>◆ Informes</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de verificación de origen</li> <li>2. Procedimiento de resoluciones anticipadas</li> <li>3. Procedimiento de comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias SGP's</li> </ol>			<b>INDICADORES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 30 Verificaciones de Origen, como mínimo.</li> <li>2. 30 Certificados de Origen revisados y avalados como mínimo.</li> <li>3. 85 % como mínimo de satisfacción al cliente reflejado en las encuestas.</li> <li>4. 100 consultas de Origen.</li> </ol>		
<b>PREMISA DE CALIDAD</b> Administrar los Acuerdos Comerciales Internacionales vigentes de los que Guatemala forma parte.			<b>PERÍODO DE MEDICIÓN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anual</li> <li>2. Trimestral</li> <li>3. Trimestral</li> <li>4. Anual</li> </ol>		
<b>PUNTOS DE NORMA</b> 4.1.4.2.5.2.5.3.5.4.5.5.3.5.6.6.4.7.1.7.2.7.5.8.1.8.2.1.8.2.3.8.2.4.8.3.8.4. Y 8.5		<b>RESPONSABLES</b> Clara Luz de Lucero clucero@mineco.gob.gt, Sofía Mejicanos smejicanos@mineco.gob.gt, Alice de León Moreira adeleon@mineco.gob.gt, Carla Victoria Lemus clemus@mineco.gob.gt.			

Fuente: DACE.

## **1.8. Marco teórico**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representados en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

### **1.8.1. ¿Qué son las Normas ISO?**

Las Normas ISO son un modelo, un patrón, un ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser utilizados a nivel internacional.

### **1.8.2. Finalidad de la Norma ISO 9001-2008**

La finalidad principal de la norma en mención es orientar, coordinar, simplificar y unificar los recursos para conseguir menores costos y efectividad, demostrando la capacidad que tiene la escuela de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los estudiantes y aspirar a aumentar su satisfacción.

### **1.8.3. Requisitos de la Norma ISO 9001-2008**

Para la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Norma requiere que existan:

- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Procedimientos documentados
- Registros requeridos por la Norma

También requiere que exista dentro del sistema de calidad un manual de calidad y seis procedimientos documentados.

- Manual de calidad
- Procedimiento de control de los documentos
- Procedimiento de los registros de calidad
- Procedimiento de auditoría interna
- Procedimiento de control del producto no conforme
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimiento de acciones preventivas

### **1.8.4. Definición de un Sistema de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad, determina que las organizaciones debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. Para lo cual la organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **1.8.5. Definiciones en la Unidad de Origen**

La Unidad de Origen tiene las siguientes definiciones con base en las funciones que realiza.

- Acuerdos comerciales internacionales: convenios, tratados o cualquier otro acto vinculante por el cual dos o más países se comprometen a cumplir ciertas acciones para mejorar su intercambio comercial.
- Administrar: establecimiento de los sistemas, principios, normativa respecto de técnicas y prácticas previendo de los medios necesarios, para los resultados pretendidos con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia, de acuerdo con los requerimientos establecidos.
- Interés comercial sustancial: parte importante y esencial del intercambio comercial que se da entre las naciones

### **1.8.6. Elaboración y control de los documentos y registros según la Norma ISO 9001-2008**

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con la Norma ISO 9001-2008 y son los siguientes:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, aprobarlos nuevamente.

- Asegurarse que se identifican los cambios y estado de la versión vigente de los documentos.
- Comprobar de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Verificar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse que los documentos de origen externo que la organización determine que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentren disponibles.
- Identificar y controlar la distribución de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos, con una característica especial para reconocerlos de los documentos vigentes.

## **2. SITUACIÓN ACTUAL EN LA UNIDAD DE ORIGEN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR**

### **2.1. Objetivo del proceso de la Unidad de Origen**

Realizar investigaciones de origen de las mercancías, para determinar si cumplen con los requisitos necesarios en los acuerdos comerciales para gozar del Trato Arancelario Preferencial; revisar y avalar Certificados de Origen, así como brindar asesoría especializada en origen para importar/exportar.

### **2.2. Instrumentos de trabajo**

Actualmente se utilizan los siguientes instrumentos:

- Sistema de Información de la DACE (SINFODACE).
- Acuerdos comerciales.
- El Arancel Centroamericano de Importación está constituido por el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) y los correspondientes Derechos Arancelarios a la Importación (DAI).
- Reglas generales para la interpretación del Sistema Arancelario Centroamericano. La clasificación de mercancías en el Sistema Arancelario Centroamericano se regirá por los principios siguientes:

- Los títulos de las secciones, de los capítulos o de los subcapítulos solo tienen un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada legalmente por los textos de las partidas y de las notas de sección o de capítulos, si no son contrarias a los textos de dichas partidas y notas, de acuerdo con las reglas siguientes:
  - ✓ Cualquier referencia a un artículo en una partida determinada alcanza al artículo incompleto o sin terminar, siempre que éste presente las características esenciales del artículo completo o terminado. Alcanza también al artículo completo o terminado, o considerado como tal en virtud de las disposiciones precedentes, cuando se presente desmontado o aun sin montar.
  - ✓ Cualquier referencia a una materia en una partida determinada alcanza a dicha materia incluso mezclada o asociada con otras materias. Asimismo, cualquier referencia a las manufacturas de una materia determinada alcanza también a las constituidas total o parcialmente por dicha materia. La clasificación de estos productos mezclados o de estos artículos compuestos se efectuará de acuerdo con los principios enunciados en la regla.
- Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior (SIICE): es una herramienta que facilita el acceso a la información del Gobierno relacionada con el comercio exterior.

## **2.3. Procedimientos en la Unidad de Origen**

A continuación se presentan los procedimientos actuales que se realizan en la Unidad de Origen de la Dirección de Administración de Comercio Exterior.

### **2.3.1. Procedimiento de verificación de origen**

El objetivo de este procedimiento es establecer el procedimiento para la verificación de origen, el cual es realizada por la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) del Ministerio de Economía, en cumplimiento a los acuerdos comerciales internacionales vigentes para Guatemala, en los que se establece la Normativa de Origen para que las mercancías se beneficien de preferencias arancelarias.

- Alcance: este procedimiento aplica a todas las verificaciones de origen, realizadas de oficio o a solicitud de cualquier persona individual o jurídica que tenga interés en la determinación del origen de una mercancía importada, las que son solicitadas a la DACE a efecto de dar cumplimiento a la Normativa de Origen establecida en los acuerdos comerciales internacionales.
- Responsabilidades:
  - Asesor de origen: analiza y da seguimiento a la solicitud de verificación de origen, tal como puede observarse con mayor detalle en la sección 6 del presente documento.
  - Autoridad del país exportador: es responsable de la distribución de las notificaciones a la parte investigada, cuando el acuerdo comercial internacional lo establezca.

- Director de la DACE, viceministro de Integración y Comercio Exterior y ministro de Economía: son los responsables de firmar las resoluciones de verificación de origen emitidas; autorizan el curso de la documentación recibida.
- Definiciones.
  - AAP: Acuerdo de Alcance Parcial.
  - Autoridad competente del país importador: es la autoridad que inicia la investigación de verificación de origen cuando existe una solicitud de la misma; en el caso de Guatemala esta autoridad es la DACE.
  - Autoridad competente del país exportador: es la entidad gubernamental encargada de notificar al exportador de un país parte de un acuerdo comercial internacional a quien se le inicia un proceso de verificación de origen.
  - Certificado de Origen: documento que establece el origen de una mercancía.
  - DACE: Dirección de Administración del Comercio Exterior.
  - Notificación: documento con el que se da a conocer al importador guatemalteco, exportador o productor de un país parte, el inicio de un proceso de verificación de origen.
  - NIT: número de identificación tributaria.

- Resolución inicial: es el documento que da inicio a la investigación del origen de una mercancía.
- SAT: Superintendencia de Administración Tributaria.
- TLC: Tratado de Libre Comercio.
- Verificación de origen: actividad relacionada con la investigación realizada a una mercancía para verificar el origen.

Tabla I. **Procedimiento para realizar las verificaciones de origen**

	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
1.	Persona interesada (persona individual o jurídica o de oficio)	Solicita al Ministerio de Economía la verificación de origen (R-OR-06).
2.	Director	Traslada la solicitud (R-OR-06) al asesor de origen.
3.	Asesor de origen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la papelería enviada (R-OR-06) por el interesado, con las instrucciones del Director.</li> <li>• Le coloca número al expediente, (E-OR-29) y escanea para ser ingresado a SINFODACE, con lo que se inicia el expediente. (E-OR-29).</li> <li>• Analiza el expediente.</li> <li>• Analiza la Regla de Origen del país de donde proviene la mercancía. (TLC o AAP del país a que corresponda).</li> <li>• Si la solicitud cumple con todos los requisitos (R-OR-06), se elabora la resolución inicial, adjuntándole el cuestionario de verificación (R-OR-01) para trasladarla a firma del director o ministro según el acuerdo comercial internacional que corresponda.</li> </ul>

Continuación de la tabla I.

4.	Director	Recibe resolución inicial (R-OR-10).
5.	Autoridad competente del país exportador	Recibe la resolución inicial (R-OR-10) y el cuestionario de verificación de origen (R-OR-01). La autoridad del país exportador tiene un máximo de 10 días hábiles (este plazo puede variar según el acuerdo comercial internacional que se esté aplicando), a partir de la recepción de la resolución de inicio de verificación de origen (R-OR-10), para notificar al exportador o productor el inicio del proceso de verificación de origen.
6.	Exportador	Recibe la resolución inicial de verificación de origen (R-OR-10) y debe responder el cuestionario (R-OR-01) en el plazo establecido en el acuerdo comercial internacional que se esté aplicando. Puede solicitar por escrito a la autoridad investigadora una prórroga, la cual dependerá del plazo previsto en el acuerdo comercial internacional específico.
7.	Recepcionista	Recibe la información de la parte exportadora y la traslada al director. (Documentos externos, expedientes varios:( E-OR-29).
8.	Director	Traslada a Origen la información recibida, con las indicaciones generales pertinentes. (Documentos externos, expedientes varios: E-OR-29).

Continuación de la tabla I.

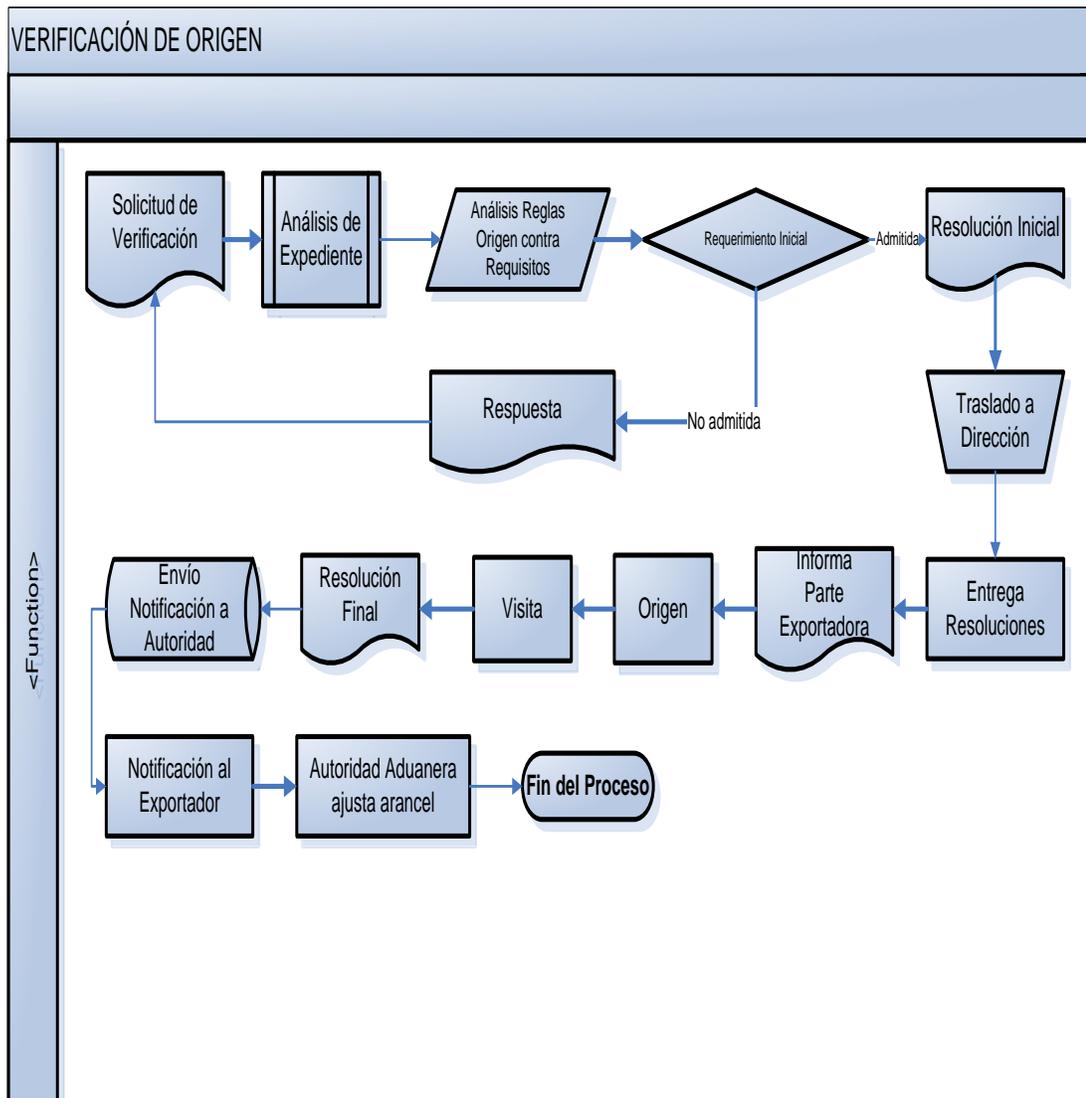
9.	Asesor de origen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la respuesta de la solicitud de información (R-OR-01).</li> <li>• Analiza la documentación recibida (E-OR-29).</li> <li>• Podrá requerir ampliación de información a la empresa investigada, antes de preparar una visita de verificación.</li> <li>• Notificará la intención de realizar la visita de verificación al productor o exportador y/o a la autoridad competente (según lo indique el acuerdo comercial) del país exportador.</li> </ul>
10.	Asesor de origen	Envía la notificación de visita (R-OR-05) a la autoridad competente del país exportador y/o al investigado.
11.	Autoridad competente del país exportador	Recibe la notificación de visita (R-OR-05) y la traslada al productor o exportador.
12.	Productor o exportador	Recibe la notificación de visita (R-OR-05).
13.	Director	Recibe la aceptación o prórroga de la visita del país exportador y aprueba la visita o la prórroga, de ser solicitada.
14.	Asesor de origen	Informa al productor o exportador sobre la fecha y hora de la visita (R-OR-09).
15.	Exportador o productor	Recibe a los funcionarios que realizan la visita de verificación.
16.	Funcionarios de verificación	Al finalizar la visita de verificación deberán redactar un acta que contenga los hechos de la misma, la cual podrá ser firmada por el productor o exportador (R-OR-09).

Continuación de la tabla I.

17.	Asesor de origen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizan la información proporcionada por la empresa investigada.</li> <li>• Elabora una resolución final que indica si la mercancía clasifica o no como originaria, la cual incluirá las conclusiones y el fundamento jurídico. Finalmente traslada el documento para firma.</li> </ul>
18.	Director / Ministro	<p>Firma la resolución final (R-OR-10) y la traslada a Origen.</p> <p>Nota: según acuerdo comercial internacional que se aplique.</p>
19.	Asesor de origen	Envía la resolución final (R-OR-10) a la autoridad competente del país exportador (Según se establezca en el acuerdo comercial internacional), parte interesada, importador y a la SAT.
20.	Autoridad competente del país exportador	Recibe resolución final (R-OR-10) envía al productor o exportador. (Como lo establece el acuerdo comercial internacional de que se aplique).
21.	Asesor de origen	Recibe acuse de recibo de la autoridad o exportador (según acuerdo comercial internacional aplicado)
22.	Parte exportadora	Recibe la resolución final (R-OR-10) y actuará de de conformidad con el acuerdo comercial internacional.

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. **Flujograma del procedimiento para realizar las verificaciones de origen**



Fuente: DACE.

Figura 5. **Formulario de denuncias por duda de origen**

1.) Fecha	<input type="text"/>
-----------	----------------------

**FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS POR DUDAS DE ORIGEN**

2.) **Identifique el tipo de trámite a realizar**

Solicitud y/o Denuncia  Documentación Complementaria  Otros

**3) PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y/O DENUNCIANTE**

Datos de Identificación

3.1.) Nombre: \_\_\_\_\_

3.2.) Dirección: \_\_\_\_\_

3.3.) Teléfono /Fax: \_\_\_\_\_

3.4.) E-mail: \_\_\_\_\_

**4) DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL IMPORTADOR**

4.1.) Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.2.) NIT: \_\_\_\_\_

4.3.) Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.4.) Teléfono(s)/ FAX: \_\_\_\_\_

4.5.) E-mail: \_\_\_\_\_

**5) DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPORTADOR**

5.1.) Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5.2.) Dirección: \_\_\_\_\_

Continuación de la figura 5.

6) MOTIVO DE LA DENUNCIA Y/O SOLICITUD	
6.1.) INCUMPLIMIENTO DE LA REGLA DE ORIGEN	<input type="checkbox"/>
6.2.) FALTA DE MARCADO DE PAÍS DE ORIGEN	<input type="checkbox"/>
6.3.) EXPORTADOR NO PRODUCE LA MERCANCÍA	<input type="checkbox"/>
6.4.) IRREGULARIDADES EN EL COMERCIO EXTERIOR	<input type="checkbox"/>
6.5.) INCONSISTENCIAS EN EL CERTIFICADO DE ORIGEN	<input type="checkbox"/>
6.6.) CERTIFICADO DE ORIGEN FALSO	<input type="checkbox"/>
6.7.) INVESTIGAR EL ORIGEN	<input type="checkbox"/>
6.8.) OTRAS IRREGULARIDADES	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE _____	
7) PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y/O DENUNCIANTE	
7.1.) Comentarios adicionales de lo solicitado y/o denunciado	
_____	
_____	
_____	
8) DATOS DEL PRODUCTO IMPORTADO	
8.1.) Clasificación Arancelaria declarada: _____	
8.2.) Régimen de Importación: _____	
8.3.) Aduana que ingresa: _____	
9.) DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL SOLICITANTE Y/O DENUNCIANTE	
9.1.) Solicitud o Denuncia	<input type="checkbox"/>
9.2.) Facturas y/o Recibos	<input type="checkbox"/>
9.3.) Declaración de Importación	<input type="checkbox"/>
9.4.) Documentos de Transporte	<input type="checkbox"/>
9.5.) Muestras	<input type="checkbox"/>
9.6.) Certificados de Origen	<input type="checkbox"/>
9.7.) Otros (especifique) _____	
_____	
9.8.) Total de Anexos adjuntos <input type="checkbox"/> _____	
_____	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Sello de la Dependencia</div>	

Continuación de la figura 5.

<b>8.) PARA SER LLENADO POR EL FUNCIONARIO DE LA DACE</b>
Nombre de quien recibe el expediente: _____
Cargo: _____
Dependencia: _____
Fecha: _____
<b>NOTA: LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ES DE ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD Y SERÁ UTILIZADA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA FINES FISCALES</b>

Fuente: DACE.

**Figura 6. Anexo, cuestionario de verificación de origen**

<p><b>Generalidades</b></p> <p>El presente cuestionario es para solicitarle que proporcione a la Dirección de Administración del Comercio Exterior (en adelante DACE), información sobre el origen de las mercancías exportadas al amparo del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica, República Dominicana y los Estados Unidos de América (en adelante CAFTA-DR), en virtud del Artículo 4.20, inciso 1, literal b) del CAFTA-DR.</p> <p>Para cualquier duda o aclaración, por favor consulte a los funcionarios de la DACE al número telefónico: (502) 2412-0200 extensiones 4208 ó 4226.</p> <p>El cuestionario debe ser completado en su totalidad, firmado por el Representante Legal y devuelto en el plazo establecido en el oficio que lo acompaña.</p> <p>Se le apercibe que en caso de que la DACE no reciba el cuestionario debidamente completado en el plazo indicado, contado a partir del día siguiente al de su notificación, se podrá negar el trato arancelario preferencial aplicado al momento de la importación, a los bienes objeto de la verificación, de conformidad a lo establecido en el Artículo 4.20, inciso 2, literal a) del CAFTA-DR.</p>
--

Continuación de la figura 6.

Se hace de su conocimiento que la DACE mantendrá absoluta confidencialidad de la información y documentación solicitada, de acuerdo con las disposiciones del Artículo 5.6 del CAFTA-DR.

Si requiere de espacio adicional para responder alguna pregunta del cuestionario, por favor anexe las hojas que sean necesarias.

**Esta usted respondiendo el presente cuestionario en calidad de:**

Productor

Exportador

Importador

**2. Datos e información general de la empresa**

**Nombre o Razón Social**

(adjuntar copia de documento legal en el cual conste el nombre de la empresa)

**Número de Registro Fiscal:** \_\_\_\_\_

**Dirección Fiscal:** \_\_\_\_\_

**Dirección de la planta de producción principal:** \_\_\_\_\_

**Dirección para recibir notificaciones:** \_\_\_\_\_

**Teléfono (s)** ( ) \_\_\_\_\_

**Fax (es)** ( ) \_\_\_\_\_

**Página WEB** \_\_\_\_\_

**Nombre de persona a contactar**

**Correo electrónico**

**Nombre del Representante Legal** \_\_\_\_\_

**Describa el documento con el que acredita la Representación Legal (Anexar copia)**

Continuación de la figura 6.

---

**Proporcione los antecedentes de la empresa, describiendo las actividades comerciales en las que opera (Ej. Ensamble de vehículos, ensamble de motores, fabricación de autopartes, etc.).**

---

---

**Proporcione la dirección de todas las plantas de la empresa donde se fabrican los vehículos marca Honda (incluyendo aquellas ubicadas fuera del territorio de los Estados Unidos América)**

---

---

**¿Qué porcentaje de las ventas totales de la empresa, representan las ventas totales de los Modelos marca Honda exportados a Guatemala?**

. %

**¿Qué porcentaje de las ventas totales de exportación de la empresa, representan las ventas totales de exportación a Guatemala de los Modelos marca Honda?**

. %

**Proporcione el nombre y dirección de todos los importadores guatemaltecos a los que les vendió los vehículos Marca Honda.**

Continuación de la figura 6.

Nombre del importador	Dirección

Adjunte copia de todos los Certificados de Origen que presentó en las aduanas guatemaltecas durante el período investigado y que corresponden a la mercancía "vehículos marca Honda".

**3. DATOS DE LAS MERCANCIAS SUJETAS A VERIFICACIÓN**

Describa conforme al Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (en adelante, S A) a la mercancía "los vehículos marca Honda".

---

---

---

Describa comercialmente a los vehículos marca Honda (incluyendo todas sus características técnicas)

---

---

---

Indique la clasificación Arancelaria del bien conforme al S A, (seis dígitos)

Continuación de la figura 6.

Anexe videos, fotografías, folletos, catálogos, manuales y otra información que ayude a identificar plenamente el bien.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LOS BIENES SUJETOS A VERIFICACIÓN

Describa detalladamente y de forma secuencial el proceso de producción del bien sujeto a verificación. De preferencia adjunte videos, fotografías, ilustraciones, diagramas u otros elementos que permitan ilustrar de manera clara dicho proceso. Además indique el domicilio en donde se realizan cada uno de los pasos del proceso de producción (incluyendo aquellos procesos que se realicen fuera del territorio de los Estados Unidos de América).

---

---

---

Desglose todos los materiales utilizados para producir una unidad del vehículo marca Honda. Es importante que describa los materiales en la forma en los que los adquiere o importa la empresa. Se deben incluir los materiales indirectos y los de acondicionamiento para transporte. Si es insuficiente el espacio, puede adjuntar un listado con los datos requeridos.

Código de identificación del material	Descripción del material	Cantidad requerida por unidad producida

Continuación de la figura 6.

**4. PROVEEDORES DE LOS BIENES SUJETOS A VERIFICACIÓN**

¿Los vehículos marca Honda sujetos a verificación, son o podrían llegar a ser comprados a otro productor, en el mismo estado en que son exportados a Guatemala?

Si  No

¿Los vehículos marca Honda sujetos a verificación, son o podrían llegar a ser comprados de manera semiterminada a otro productor?

Sí  No

En caso afirmativo, proporcione la siguiente información:

Nombre del proveedor	Domicilio, teléfonos, fax y nombre de la(s) persona (s) de contacto

**5. DETALLE DEL ORIGEN DE LOS VEHICULOS MARCA HONDA**

De conformidad con el Artículo 4.2 del CAFGTA-DR, Indique bajo cuál método realizó el cálculo del valor de contenido regional de los vehículos marca Honda sujetos a verificación.

En caso de haber elegido el método basado en el Valor de Materiales No Originarios o el método basado en el Valor de Materiales Originarios, Indique el Valor Ajustado<sup>1</sup> en USD de los vehículos marca Honda sujetos a verificación.

Precio realmente pagado o por pagar: \_\_\_\_\_

Ajustes: \_\_\_\_\_

Valor ajustado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Ver definición del Artículo 4.22.

Continuación de la figura 6.

Precio realmente pagado o por pagar: \_\_\_\_\_

Ajustes: \_\_\_\_\_

Valor ajustado: \_\_\_\_\_

Describa los ajustes: \_\_\_\_\_

1. En caso de haber elegido el método para las mercancías de la industria automotriz "Costo Neto", indique la elección de promedio que utilizó para el cálculo del valor de contenido regional de los vehículos marca Honda sujetos a verificación, de conformidad con el inciso 4, del Artículo 4.2 del CAFTA-DR.

\_\_\_\_\_

Proporcione la siguiente información de todos los MATERIALES ORIGINARIOS<sup>2</sup> utilizados en la producción de los vehículos marca Honda sujetos a verificación. Incluyendo los accesorios, repuestos, herramientas y los materiales indirectos y de acondicionamiento para su transporte. En caso de que el espacio sea insuficiente podría anexar un listado con los datos requeridos.

Código de identificación del material	Descripción del material ORIGINARIO	Nombre y dirección del productor y/o proveedor	Importe en USD de los materiales ORIGINARIOS	Cuenta con Certificado o Declaración de origen

\_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Ver Artículo 4.1 del CAFTA-DR

Continuación de la figura 6.

Proporcione la siguiente información de todos los MATERIALES NO ORIGINARIOS<sup>3</sup> utilizados en la producción de los vehículos marca Honda sujetos a verificación. Incluyendo los accesorios, repuestos, herramientas y los materiales indirectos y de acondicionamiento para transporte. En caso de que el espacio sea insuficiente podría anexar u listado con los datos requeridos.

Código de identificación del material	Descripción del material NO ORIGINARIO	Clasificación arancelaria conforme a S A	País de origen y de procedencia	Importe en USD de los materiales NO ORIGINARIOS

Con base en la elección de promedio indicado<sup>4</sup>, proporcione la siguiente información sobre los costos incurridos en la producción de un (1) vehículo marca Honda sujeto a verificación. En caso de que el espacio sea insuficiente podría anexar un listado con los datos requeridos.

Concepto y/o descripción	Importe en USD de los materiales ORIGINARIOS	Importe en USD de los materiales NO ORIGINARIOS	Importe en USD de la mano de obra	Importe en USD de los otros materiales	Costo neto <sup>5</sup> del vehículo marca Honda

<sup>3</sup> Ver definición del Artículo 4.22 del CAFTA-DR

<sup>4</sup> Ver inciso 4 del Artículo 4.2 del CAFTA-DR

<sup>5</sup> Ver definición en el Artículo 4.22 del CAFTA-DR

Continuación de la figura 6.

<b>Detalle del cálculo del valor de contenido regional de un (1) vehículo marca Honda sujeto a verificación.</b>	
<b>Si el cálculo del valor de contenido regional se llevó a cabo con base en el método basado en el valor de materiales no originarios de conformidad con la literal (a) del inciso 1 del Artículo 4.2, responda lo siguiente:</b>	
<b>VCR = <math>\frac{VA - VMN}{VA} \times 100</math></b>	<b>NO APLICA</b> <input type="checkbox"/>
<b>VA</b>	
<b>VA=</b> _____	
<b>VMN=</b> _____	
<b>VCR=</b> _____	
<b>Si el cálculo del valor de contenido regional se llevó a cabo con base en el método basado en el valor de materiales originarios de conformidad con la literal (b) del inciso 1 del Artículo 4.2, responda lo siguiente:</b>	
<b>VCR = <math>\frac{VMO}{VA} \times 100</math></b>	<b>NO APLICA</b> <input type="checkbox"/>
<b>VA</b>	
<b>VA=</b> _____	
<b>VMO=</b> _____	
<b>VCR=</b> _____	
<b>Si el cálculo del valor de contenido regional se llevó a cabo con base en el método para las mercancías de la industria automotriz de conformidad con el inciso 3 del Artículo 4.2, responda lo siguiente:</b>	
<b>VCR = <math>\frac{CN - VMN}{VA} \times 100</math></b>	<b>NO APLICA</b> <input type="checkbox"/>

Continuación de la figura 6.

CN VA = _____ VMO = _____ VCR = _____
<b>6. BIENES Y MATERIALES FUNGIBLES</b> ¿En la producción de los vehículos marca Honda, se emplearon materiales fungibles? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Ver definición de materiales fungibles: Artículo 4.22 del CAFTA-DR En caso afirmativo, especifique el método de manejo de inventarios empleado por la empresa para identificar los materiales fungibles originarios y no originarios (de conformidad con el Artículo 4.7 del CAFTA-DR). PEPS <input type="checkbox"/> UEPS <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>
En los inventarios de la empresa, existe segregación física de los materiales fungibles Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/>
<b>7. INFORMACIÓN ADICIONAL</b> ¿Han sido dictaminados sus Estados Financieros por algún Contador Público independiente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Indique el nombre y teléfono del auditor: _____ _____
Por favor adjunte a este cuestionario una copia del Balance General y del Estado de Resultados del período objeto de investigación (incluyendo sus respectivas notas). ¿La empresa ha solicitado y/u obtenido algún criterio anticipado sobre el bien sujeto a verificación?

Continuación de la figura 6.

Por favor adjunte a este cuestionario una copia del Balance General y del Estado de Resultados del período objeto de investigación (incluyendo sus respectivas Notas).

¿La empresa ha solicitado y/u obtenido algún criterio anticipado sobre el bien sujeto a verificación?

Adjunte una copia del criterio anticipado      No     

¿Se ha obtenido un criterio de clasificación arancelaria con respecto a los bienes sujetos a verificación, o con respecto a alguno de los materiales empleados en su fabricación?

Adjunte una copia del criterio      No     

¿Se aplicó la disposición De Minimis de conformidad con el Artículo 4.6 del CAFTA-DR?

Si       No

En caso afirmativo, describa el cálculo de De Minimis del bien sujeto a verificación

---

¿Ha acumulado la producción con uno o más productores, de conformidad con el Artículo 4.5 del CAFTA-DR?

Si       No

En caso afirmativo, describa la acumulación y proporcione los nombres y direcciones de esos productores con los cuales ha acumulado.

---

**7. DECLARACION**

Declaro bajo protesta de decir verdad o bajo juramento que la información contenida en este documento es verdadera y exacta y me hago responsable de comprobar lo aquí declarado. Estoy consciente que seré responsable por cualquier declaración falsa u omisión hecha en o relacionada con el presente cuestionario.

Firma del representante legal      Sello de la empresa

Fuente: DACE.

Figura 7. Resolución final del procedimiento de verificación de origen

<p style="text-align: center;"><b>DACE N°. RF-CA-03-2011</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EXPEDIENTE N°. 1049-2009</b></p> <p><b>MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA</b>, con sede en la 8ª. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala, teléfono (502) 2412-0200/3 y fax (502) 2412-0327.</p> <p><b>CONSIDERANDO:</b></p> <p>Que de acuerdo al Artículo III del Tratado General de Integración Económica Centroamericana (en adelante "el Tratado"), contenido en la Resolución No. 156-2006 (COMIECO-EX) del 07 de junio de 2006, los Estados signatarios se otorgan libre comercio para todos los productos originarios de sus respectivos territorios.</p> <p><b>CONSIDERANDO:</b></p> <p>Que para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo V del Tratado, se aprobó la sustitución total del Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías (en adelante "el Reglamento") con su Anexo de Reglas de Origen Específicas, por medio del cual se establece el procedimiento para verificar el origen de las mercancías cuando existan dudas, a fin de asegurar si las mercancías que reciben libre comercio, en el marco del Tratado, son originarias de las Partes Contratantes.</p>
--

Continuación de la figura 7.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 26 del Reglamento, cuando exista duda sobre el origen de una mercancía procedente del territorio de una de las Partes, la Autoridad Competente de la Parte importadora podrá iniciar de oficio un proceso de verificación de origen; asimismo, cualquier persona natural o jurídica, que demuestre tener interés al respecto, podrá presentar la solicitud de verificación correspondiente ante la Autoridad Competente de su país, aportando los documentos y demás elementos de juicio que fundamenten la solicitud.

**CONSIDERANDO:**

Que la Intendencia de Aduanas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala, por medio del oficio N°. O-SAT-IA-DO-UTOSA-087-2008 solicitó a la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) que inicie el Proceso de Verificación de Origen a la mercancía denominada **“PAÑALES PARA BEBÉ -CÓDIGOS GDE- 30192883, PEQ-3019874 Y XXGDE-30193104”**, exportada por la empresa costarricense **AJLO, SOCIEDAD ANÓNIMA** (en adelante “empresa exportadora”) e importada por la empresa guatemalteca **PAPELES ABSORVENTES, SOCIEDAD ANONIMA**, actualmente **PURE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA** (en adelante “empresa importadora”), aportando la información estadística de importación y los elementos de juicio necesarios en que se basa la solicitud, manifestando duda respecto al cumplimiento de la Regla de Origen Específica; por lo que de conformidad a lo establecido en el Reglamento, se dio trámite según consta en la Resolución Inicial N°. RI-CA-04-2010 y en el oficio DACE/SM/063/2010.

Continuación de la figura 7.

**CONSIDERANDO:**

I. Que la empresa costarricense **AJLO, SOCIEDAD ANÓNIMA** fue notificada por medio de la Dirección General de Aduana de Costa Rica con el Oficio Ref.: DACE/SM/063/2010 sobre el inicio del Procedimiento de Verificación de Origen. II. Que la empresa exportadora por medio de su Apoderado General Judicial, licenciado Gustavo García, solicita a esta Dirección, se le conceda prórroga para presentar la información requerida en la Resolución Inicial, habiéndosele otorgado por medio del oficio DACE/SM/063/2010; asimismo, se le informó que el plazo para la presentación de la misma vencía el 21 marzo de 2010. Sin embargo, con el oficio DACE/SM/0109/2010 se le concedió una nueva prórroga, cuya fecha vencía al 20 de abril de 2010. III. Que el 19 de abril de 2010 esta Dirección recibió la información de las mercancías investigadas, adjuntando el Cuestionario General de Verificación de Origen. IV. Que la información recibida fue analizada y confrontada con la Regla de Origen Específica establecida en el Anexo del Reglamento, la cual no fue suficiente para determinar el origen de las mercancías objeto de investigación y para emitir la resolución final; por lo que por medio del oficio DACE/SM/597/2010 del 26 octubre de 2010, se solicitó a la empresa investigada que ampliara la información, para lo cual dicha empresa solicitó prórroga, la misma se otorgó mediante el oficio DACE/SM/639/2010, recibiendo la información el 21 de diciembre de 2010.

**CONSIDERANDO:**

Que como resultado del análisis de la ampliación de información presentada y demás documentación relacionada para la determinación del origen: de la

Continuación de la figura 7.

mercancía objeto de esta verificación, se pudo constatar lo siguiente: **I.** El Proceso productivo, el desglose de las materias primas originarias y no originarias con su respectiva clasificación arancelaria, utilizadas en la fabricación de la mercancía objeto de investigación, así como un detalle general de las principales maquinarias y equipos utilizados en el proceso de producción; además, una aclaración sobre el marcado de origen y los identificadores en el proceso de producción que utilizan en la fabricación. **II.** Que se hizo la investigación correspondiente a la inexistencia del marcado de origen, a lo cual la empresa exportadora indicó que *“sí traen marcado de origen, desconocemos cuáles fueron específicamente los pañales que generaron la duda razonable, no obstante de haber sucedido ello, se debió haber originado a una omisión involuntaria o a un problema técnico que no se detectó en su momento.”* y adjuntan la leyenda legal, también presentaron fotos de las etiquetas que utilizaron y que usan en la actualidad.

**CONSIDERANDO:**

Que se realizaron los correspondientes análisis técnico y jurídico, en los cuales se estableció que:

**De la normativa aplicable para la determinación del origen de las mercancías:**

Para determinar si una mercancía califica como originaria, deben tenerse en cuenta por una parte las normas generales, mediante las cuales se establecen los criterios para la determinación del origen, establecidos en el artículo 6 del Reglamento y por la otra las Reglas de Origen Específicas establecidas en el

Continuación de la figura 7.

Anexo del mismo Reglamento, existen varios criterios para determinar cuándo una mercancía califica como originaria y de acuerdo con la Certificación de Origen emitida por la empresa exportadora las mercancías objeto de investigación sí califican como originarias, debido a que el numeral 1, literal c) del citado artículo 6 textualmente establece:

***“Artículo 6. Mercancía originaria.***

*Salvo que se disponga lo contrario en este Reglamento, una mercancía será considerada originaria, cuando:*

*c) sea producida en el territorio de una o más partes utilizando materiales no originarios que cumplan con un cambio de clasificación arancelaria, un valor de contenido regional, o una combinación de ambos u otros requisitos, según se especifica en el anexo de reglas de origen específicas y la mercancía cumpla con las demás disposiciones aplicables a este reglamento de conformidad con este reglamento”*

**Regla específica de origen para los pañales de bebé:**

Conforme el Anexo del Reglamento, los pañales de bebé que se clasifica en el inciso arancelario **4818.40.00**, se considerará originario, siempre que cumpla con las normas generales establecidas en dicho Reglamento y además con la siguiente Regla de Origen Específica:

*“4818.30– 4818.90.” “Un cambio a la subpartida 4818.30 a 4818.90 desde cualquier otra partida.”*

Continuación de la figura 7.

Esta regla establece que, para que los pañales de bebé puedan calificar como originarios y puedan beneficiarse de libre comercio en la región centroamericana, requiere que la mercancías mencionadas sean elaboradas a partir de materias primas no originarias que cumplan con el cambio de clasificación arancelaria. Para este caso en particular y de acuerdo a la regla de origen indicada, la empresa productora puede utilizar materias primas no originarias que cumplan con el cambio de clasificación arancelaria y que estén clasificadas en una partida diferente a la partida 4818.40, para que el producto final califique como originario.

#### **De la Certificación de Origen del Exportador**

Aclara la empresa exportadora que al momento de elaborarse el Certificado de Origen FAUCA N°. FSC-7071191 por error no se consignó el criterio para certificar el origen de la mercancía, no obstante si se llenaron los campos 42 y 43 en los cuales se declara y certifica el origen. En cuanto a la sigla PN en el campo 30.2 y DM en el campo 30.3, no corresponden al contenido del FAUCA No. FSC-7071191, correspondiendo a otros embarques; además, hacen referencia a otros métodos y criterios para establecer el origen de los productos permitidos por la legislación centroamericana, tales como el valor de contenido regional (PN equivale a PT precio de transacción) y el De Minimis (DMI).

#### **CONSIDERANDO:**

Que una vez finalizado el análisis de la documentación proporcionada por la empresa exportadora y considerándola suficiente, es procedente resolver sobre el cumplimiento de la regla de origen específica para la mercancía importada denominada **"PANALES PARA BEBE – CODIGOS GDE–**

Continuación de la figura 7.

**30192883, PEQ-3019874 YXXGDE-30193104”** emitiendo la resolución final.

**POR TANTO:**

Por las consideraciones expuestas, leyes citadas y de conformidad con el artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 1, 2, y 3 de la Ley de lo Contencioso Administrativo; artículos 26 y 27 y Anexo del Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías, este Ministerio.

**RESUELVE:**

I. Declarar originaria de la República de Costa Rica la mercancía objeto de la investigación **“PAÑALES PARA BEBÉ – CÓDIGOS GDE-30192883, PEQ-3019874 YXXGDE-30193104”**, clasificada de acuerdo al Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) en el inciso arancelario 4818.40.00, exportada por la empresa costarricense **AJLO, SOCIEDAD ANÓNIMA**, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Apdo. 10271-1000, San José de Costa Rica, e importada por la empresa guatemalteca **PAPELES ABSORVENTES, SOCIEDAD ANÓNIMA**, actualmente **PURE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA** ubicada en el Km. 45,5, Carretera a Pueblo Nuevo Viñas, Barberena, Santa Rosa, Guatemala, durante el período investigado, comprendido del 01 de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2009. II. **NOTIFIQUESE:** i) A la empresa exportadora **AJLO, SOCIEDAD ANÓNIMA**; ii) A la empresa importadora **PAPELES ABSORVENTES, SOCIEDAD ANÓNIMA**, actualmente **PURE GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA**; iii) A la autoridad competente del país exportador, la Dirección General de Aduanas de Costa Rica; iv) A la Intendencia de Aduanas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala, para los efectos procedentes y en su oportunidad archívese.

Fuente: DACE.

Figura 8. **Acta de notificación**

<b>ACTA DE NOTIFICACIÓN</b>	
En Ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala de la República de Guatemala, el día _____ del mes de noviembre del año dos mil once, siendo las _____ horas con _____ minutos, se notifica a la <b>Superintendencia de Administración Tributaria</b> , ubicada en Torre SAT, 7ª. Avenida 3-73 zona 9, por medio de (el) señor (a) (srta.)	
_____	quién se identifica con _____ número de orden
_____	y _____ de _____ registro
_____ (_____), Resolución Inicial de Verificación de Origen RI-CA-14-2011.	
Notificado por la Dirección de Administración de Comercio Exterior, Viceministerio de Integración y Comercio Exterior.	
Nota: Se adjunta Resolución Inicial RI-CA-14-2011	
<b>Recibido por:</b>	
NOMBRE: _____	
No. de CÉDULA: _____	
FIRMA: _____	

Continuación de la figura 8.

Guatemala, enero 29 de 2010

Ref: DACE/SM/065/2010

Licenciado

Carlos Ernesto, Aviles Salguero

Representante Legal Papeles Absorbentes, S.A.

Presente.

**Asunto:** Notificación Resolución Inicial.

Licenciado Aviles:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informarle que esta Dirección ha iniciado el proceso de verificación de origen de la mercancía denominada **Pañales para bebe**, declarada bajo el inciso arancelario 4818.4090, exportada por la empresa costarricense **Kimberly Clark Costa Rica, S. A.** e importada por la empresa que usted representa.

Al respecto, me permito adjuntar la Resolución Inicial **No. RI-CA-04-2010**, en la cual se **RESUELVE:** Admitir la solicitud de Verificación de Origen de la mercancía **Pañales para bebe**, clasificada de conformidad con el Sistema Arancelario Centroamericano SAC bajo el inciso arancelario 4818.4090, exportada por la empresa costarricense **Kimberly Clark Costa Rica, S. A.** de conformidad con el procedimiento establecido en el Artículo V del Tratado de Integración Económica Centroamericana y lo preceptuado en los Artículos 26 y 27 del Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías.

Sin otro particular, me es grato suscribirme con muestras de consideración y estima.

Atentamente,

Adjunto: Resolución final

Continuación de la figura 8.

<p>Guatemala 19 de Mayo de 2010 Ref: DA CE/FM S/244/2010</p> <p>Licenciada Marcela Montoya Vargas</p> <p>Presente</p> <p style="text-align: right;"><b>Asunto:</b> Notificación de Visita.</p> <p>Licenciada Montoya:</p> <p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al proceso de verificación de origen que actualmente se está llevando a cabo en esta Dirección a las mercancías denominadas "Herbicida para uso agrícola, Ranger 24 SL y Roundup 35.6 SL", clasificadas de conformidad al Sistema Arancelario Centroamericano -SAC-, en el inciso arancelario 3808.30.00, exportadas por la empresa que usted representa.</p> <p>Por lo anterior, me permito adjuntar la Notificación de Visita No. NVO-TLC-TN-MX-02-2010 de conformidad con lo establecido en el Artículo 7-07 del Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y las Repúblicas de El Salvador, Guatemala y Honduras.</p> <p>Para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 7-07, numeral 9 del mismo Tratado, solicito a usted el consentimiento para realizar dicha visita.</p> <p>En espera de su respuesta, me es grato suscribirme con muestras de consideración y estima.</p> <p>Atentamente</p>
---

Fuente: DACE.

### **2.3.2. Procedimiento de resoluciones anticipadas**

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para la emisión de resoluciones anticipadas, tal y como lo establece el procedimiento de Resoluciones Anticipadas por medio de una investigación de verificación de origen.

- Alcance: se aplicará desde la solicitud del importador guatemalteco, exportador o productor de los países que forman parte de los acuerdos comerciales internacionales vigentes para Guatemala, el análisis y comprobación del Origen de las mercancías hasta la emisión de una Resolución Anticipada.
- Base legal: lo dispuesto en los acuerdos comerciales internacionales vigentes para Guatemala.
- Definiciones

Acuerdo de Valoración Aduanera: se refiere al acuerdo multilateral relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994.

- Acuerdos comerciales internacionales: todos los acuerdos comerciales internacionales suscritos por Guatemala vigentes a la fecha de la presente disposición.
- Autoridad competente: Dirección de Administración del Comercio Exterior, la cual se encuentra conferida de competencia funcional para resolver las solicitudes que se le formulen sobre cada uno de

los temas previstos en las disposiciones contenidas en los acuerdos, relativo a las resoluciones anticipadas.

- DACE: Dirección de Administración del Comercio Exterior.
- Exportador: aquella persona física o natural que exporta desde un territorio de un país, parte a territorio guatemalteco.
- Importación definitiva: es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo.
- Importador: aquella persona física o natural que importa en Guatemala mercancías que son exportadas desde un territorio de un país parte.
- OMC: Organización Mundial del Comercio.
- Productor: una persona ubicada en el territorio de un país parte, que cultiva, extrae, cosecha, pesca, caza, manufactura, procesa o ensambla una mercancía.
- Partes: los países signatarios de los acuerdos comerciales internacionales.
- Plazos en días: se entenderán días calendarios.
- Resoluciones anticipadas: acto resolutivo mediante el cual, la autoridad competente, resuelve las solicitudes formuladas de conformidad con lo establecido en los diferentes acuerdos

comerciales y con lo dispuesto en las presentes disposiciones presentadas por un importador guatemalteco, exportador o productor.

- Territorio aduanero: espacio geográfico a través del cual circulan o pueden circular las mercancías objeto de tráfico internacional.

Tabla II. **Procedimiento de resoluciones anticipadas**

	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
1.	Persona individual o jurídica	Toda persona individual o jurídica puede solicitar una resolución anticipada de origen (R-OR-06), por medio de su autoridad competente (según lo establezca el tratado que corresponda).  Presenta solicitud escrita a su autoridad competente (según lo establezca el acuerdo comercial internacional que corresponda), acompañando la información que razonablemente se requiera para tramitar dicha tarea. (R-OR-06) (R-OR-18).
2.	Recepcionista	Recibe solicitud del interesado y la registra, colocándole el correlativo que le corresponde, fecha de ingreso y la traslada al director, para que la envíe al Asesor de Origen
3.	Director	Recibe solicitud y la traslada al Asesor de Origen.

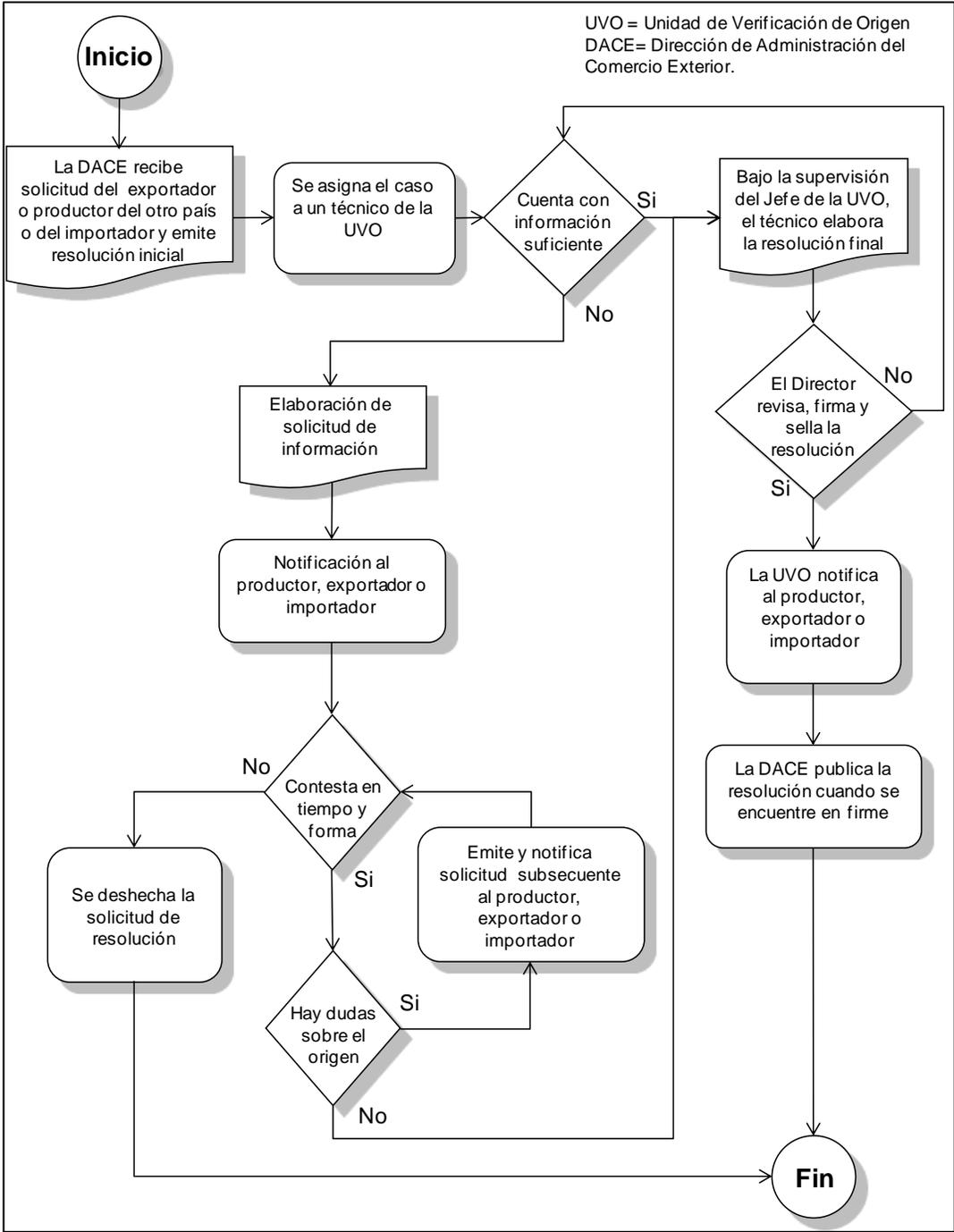
Continuación de la tabla II.

4.	Asesor de origen	Recibe la solicitud con instrucciones escritas del director. Analiza los hechos y circunstancias manifestadas por el importador, productor o exportador y bajo qué acuerdo comercial se realiza la investigación. Podrá solicitar cualquier información adicional a la persona que solicita la resolución anticipada, de acuerdo al plazo estipulado en los acuerdos comerciales internacionales.  Emite la resolución anticipada (R-OR-10) dentro del plazo establecido en los acuerdos comerciales internacionales; y traslada la resolución para firma del director.
5.	Director o Ministro de Economía	Recibe la resolución (R-OR-10) para su autorización y firma. Según el acuerdo comercial internacional que se aplique.
6.	Asesor de Origen	Recibe la resolución firmada (R-OR-10) y la notifica al solicitante.
7.	Persona individual o jurídica	Si la resolución anticipada (R-OR-10) es desfavorable para sus intereses podrá revocarla basado en los recursos que otorga el derecho interno de cada país.

Fuente: elaboración propia.

- Registros
  - R-OR-06 Solicitud de Verificación de Origen
  - R-OR-10 Resolución de Origen
  - R-OR-18 Solicitud de Resolución Anticipada

Figura 9. Flujograma del procedimiento de resoluciones anticipadas



Fuente: DACE.

Figura 10. **Solicitud de resoluciones anticipadas**

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>TLC A SOLICITAR</b></p> <p style="text-align: center; margin: 0;">_____</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>PARA USO EXCLUSIVO DE LA DACE</b></p> <p style="margin: 0;">Fecha y hora:</p> </div>
<b>DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE</b>	
Nombre o razón social del solicitante: _____	
Calidad en la que actúa:	
Importador	( )
Exportador	( )
Productor	( )
	Apoderado legal ( )
	Representante debidamente autorizado ( )
	Agente de aduanas ( )
Dirección: _____	
Teléfono y correo electrónico: _____	
<b>INFORMACION DE LA SOLICITUD</b>	
Tipo de Resolución Anticipada que solicita:	
Origen de las mercancías	( )
	Anexo requisitos
Descripción general de la mercancía para la cual solicita Resolución: _____	
_____	
Si solicita modificación de Resolución Anticipada señalar número de Resolución emitida y fecha:	
_____	
Explique brevemente lo solicitado: _____	
_____	
_____	

Continuación de la figura 10.

MARCAR CON UNA "X" LAS INTERROGANTES SEGUN CORRESPONDA			
	SI	NO	
1. Ha importado anteriormente las mercancías detalladas en la solicitud de resolución anticipada.			
Si la respuesta es afirmativa indicar la fecha de inicio de la importación y adjuntar copia o proporcionar el número de la última Declaración de Mercancía: _____			
	SI	NO	
2. La mercancía para la cual solicita resolución anticipada ha sido objeto de una verificación de origen.			
Si la respuesta es afirmativa indicar Núm. de Resolución, fecha y resultado: _____			
	SI	NO	
3. ¿Ha solicitado para la mercancía descrita anteriormente una resolución anticipada?			
Si la respuesta es afirmativa ¿Cuándo y dónde se emitió? y ¿cuál fue el resultado? _____			
	SI	NO	
4. La resolución anticipada relacionada en el punto 3, ha sido impugnada por inconformidad del solicitante			
Si la respuesta es afirmativa indicar el Núm. de Resolución, la fecha y ante que Instancia: _____			
NOTAS:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notificación de la resolución se hará en la oficina de correspondencia de la DACE.</li> <li>• La resolución anticipada que se emitirá no tendrá efectos retroactivos y toda información suministrada por el solicitante será vinculante en hechos futuros.</li> <li>• Si necesita más espacio en cualquier ítem, agregar hojas adicionales.</li> </ul>			
Declaro bajo juramento que los datos contenidos en la presente solicitud y sus anexos, es expresión fiel de la verdad. Manifiesto que tengo conocimiento que incurriría en sanciones administrativas y penales en caso de proporcionar información falsa.			
Lugar y fecha		Nombre y firma del solicitante	

Fuente: DACE.

### **2.3.3. Procedimiento de comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP)**

Este procedimiento establece los lineamientos básicos, que deben seguirse para la realización de una autorización para la emisión de un Certificado de Origen Forma A, por medio de una verificación de origen, para exportar mercancías en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP).

- Alcance: aplica a todos los productores nacionales, que exportan por primera vez sus mercancías a los diferentes países en el marco de los SGP; desde que el interesado envía la solicitud a la DACE hasta que el Asesor de Origen envía la autorización para la emisión del Certificado de Origen Forma A, a la Ventanilla Única Para las Exportaciones (VUPE).
- Responsabilidades: el asesor de Origen proporciona el cuestionario (R-OR-15) al exportador que desea exportar su producto quien a su vez, lo remite al asesor para su revisión y aprobación, determinando si es necesaria o no la realización de una visita de verificación de origen.

#### Definiciones

- Asesor de origen: persona encargada de proporcionar el cuestionario al interesado y posteriormente lo analiza de acuerdo a la lista y las reglas de origen de los SGP.
- Director: persona responsable de la Dirección de Administración del Comercio Exterior del Ministerio de Economía de Guatemala (DACE).

- DACE: Dirección de Administración del Comercio Exterior del Ministerio de Economía de Guatemala.

Tabla III. **Procedimiento de emisión de un Certificado de Origen Forma A**

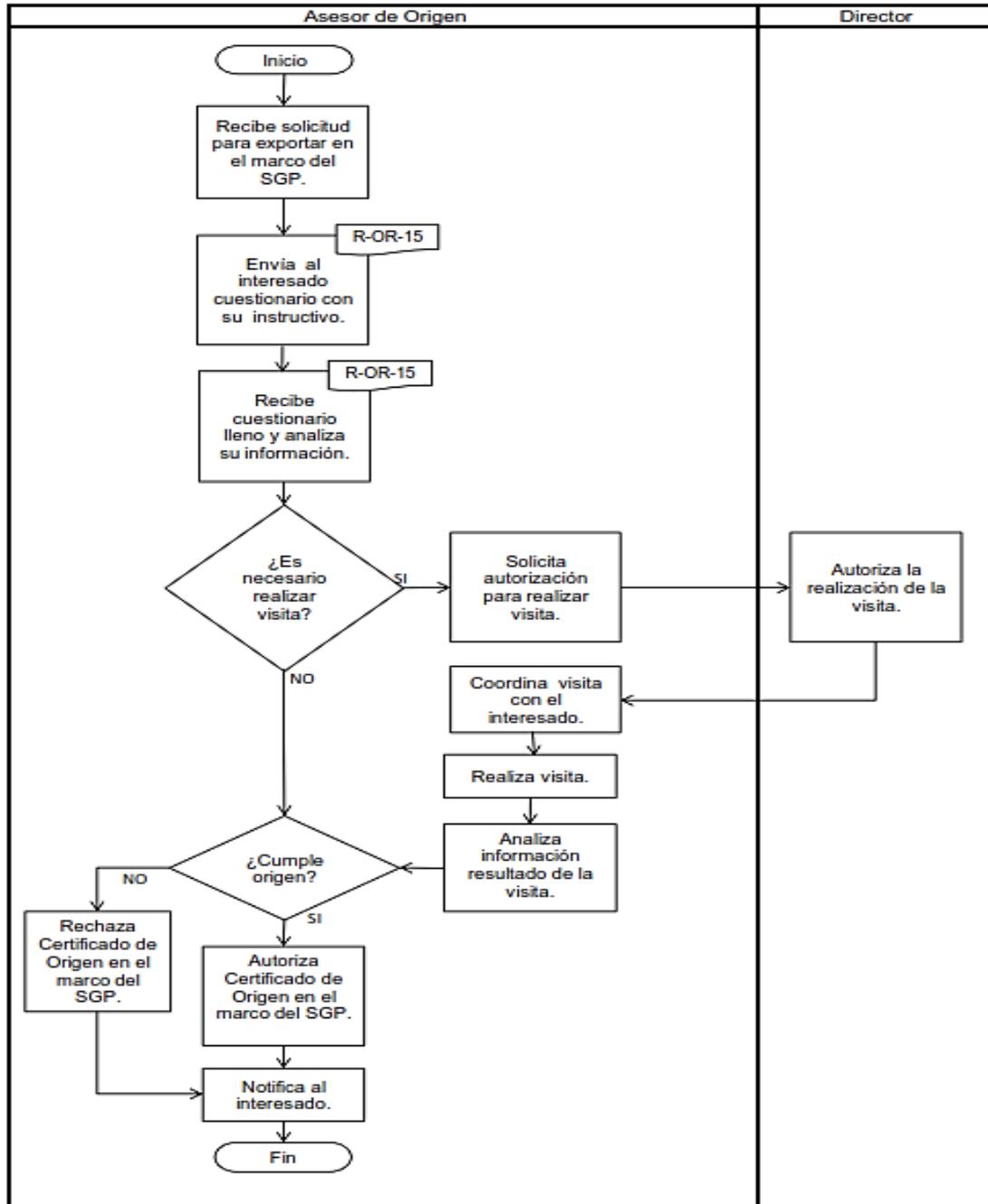
	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1.	Productor, exportador o persona interesada	Envía por nota, correo electrónico o por cualquier otro medio de prueba su intención de exportar su producto en el marco de los SGP.
2.	Asesor de Origen	Envía cuestionario de verificación de origen al interesado (R-OR-15) y su instructivo.
3.	Asesor de Origen	Recibe cuestionario (R-OR-15) con la información solicitada, por medio de correo electrónico, personal o por vía fax.
4.	Asesor de Origen	Analiza la Regla de Origen y verifica que la clasificación arancelaria sea tomada en cuenta dentro de los reglamentos y disposiciones legales dentro SGP a aplicar.
5.	Asesor de Origen	Después de haber verificado; el asesor por vía electrónica notifica al productor, exportador o persona interesada, si la misma cumple o no con la Regla de Origen, si no cumpliera no se autoriza la emisión del Certificado Forma A. Si por el contrario la empresa cumple con la Regla de Origen, el asesor envía la autorización para la emisión del Certificado Forma A, a la Ventanilla Única para la Exportaciones (VUPE), para que el exportador pueda continuar su trámite y le sea expedido su Certificado de Origen Forma A.

Continuación de la tabla III.

6.	Asesor de Origen	Si tiene duda con respecto al origen del producto descrito en el cuestionario de verificación de origen (R-OR-15), solicita por medio oral o escrito al Director, la realización de una visita de verificación de origen si fuere necesaria.
7.	Director	Otorga permiso para visita de verificación de origen.
8.	Asesor de Origen	Vía electrónica o telefónica organiza el día en que hará la visita de verificación, en coordinación con la empresa.
9.	Asesor de Origen	Realiza la visita a la empresa, inspecciona los procesos de producción, verificando documentos técnicos y contables y suscribe el acta de verificación de origen (R-OR-19). A su regreso, reúne la información obtenida de la visita la cual debe contener como mínimo la siguiente: nombre de la empresa, tipo de solicitud, descripción de la solicitud de verificación, tipo de documento, persona interesada, país destino, clasificación arancelaria y nombre de la mercancía.
10.	Asesor de Origen	Con la información obtenida de la visita procede a su archivo. Y finaliza con el paso 5 cuando se llenan los requerimientos legalmente establecidos. De lo contrario se le informa a la empresa que no cumple con dichos requerimientos y que su mercancía no puede gozar de las preferencias arancelarias que otorga el SGP.

Fuente: elaboración propia.

Figura 11. **Flujograma del procedimiento de emisión de un Certificado de Origen Forma A**



Fuente: DACE.

Figura 12. Cuestionario de verificación de origen SGP/GPT



MINISTERIO DE ECONOMIA

**DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL COMERCIO EXTERIOR**  
 8a. Avenida 10-43 zona 1, Guatemala, Ciudad  
 Tel: (502) 2412-0200, Fax: (502) 2412-0327

R-OR-15

---

**CUESTIONARIO DE VERIFICACION DE ORIGEN SGP' s / GPT**

Número de Identificación Tributaria

1) **INFORMACIÓN GENERAL**

» Lugar y fecha \_\_\_\_\_

» Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

» Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_

» Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

» Página Web: \_\_\_\_\_

» Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

» ¿ Se encuentra la empresa amparada por un Régimen Especial de Importación-Exportación ?

SI  NO

Si la respuesta es afirmativa, indique cuál:

Zonas Franca  Maquila  Otro (especifique): \_\_\_\_\_

2) **DATOS DEL PRODUCTO**

» Nombre Técnico (Conforme SAC) : \_\_\_\_\_

» Clasificación Arancelaria de Exportación (conforme SAC) \_\_\_\_\_

» Nombre Comercial: \_\_\_\_\_

3) **CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO**

» Clasificación Arancelaria de exportación conforme Sistema Armonizado (país destino)

» Descripción del Producto: \_\_\_\_\_

» Nombre Comercial del Producto: \_\_\_\_\_

» Unidad Métrica Comercial: \_\_\_\_\_

4) **CRITERIO PARA CONFERIR ORIGEN**

Marque con una (X) el criterio utilizado

P  G  F  W  Y  Pk

En el apartado **CRITERIO PARA CONFERIR ORIGEN** del "INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CUESTIONARIO DE VERIFICACION DE ORIGEN SGP' s", se señalan las disposiciones que se debe considerar para determinar con cual de los criterios establecidos cumple la mercancía para ser considerada como originaria.





Figura 13. **Instructivo de llenado cuestionario de verificación de origen de los Sistemas Generalizados de Preferencias**

Número de Identificación Tributaria de acuerdo a registro de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

**1. Información general**

- Lugar y fecha en que se llena el cuestionario.
- Nombre o razón social de la empresa que se encuentra registrada en el Registro Tributario Unificado (RTU) de la SAT y que será la que solicite el Certificado Forma A.
- Dirección de la empresa que se encuentra registrada en el RTU.
- Teléfono, fax, correo electrónico de contacto inmediato, así como página web de la empresa si la tuviere.
- Nombre del Representante Legal o Propietario de acuerdo al RTU
- Deberá indicar el Régimen en el cual se encuentra la empresa.

**2. Datos del producto**

Deberá colocar el nombre técnico y la clasificación arancelaria de exportación tal y como se muestra en el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC). Deberá colocar el nombre comercial de la mercancía a exportar.

Continuación de la figura 13.

### **3. Características del producto**

Deberá indicar la clasificación arancelaria del país al cual va a exportar su mercancía (Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda).

Deberá describir el producto que se exportará, así como también el nombre comercial del mismo en el país de destino.

Deberá indicar la unidad métrica comercial del producto a exportar (quintales, frascos, unidades, entre otros).

### **4. Criterio para conferir origen**

- Para productos totalmente obtenidos en Guatemala y que serán exportados a Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda marque la letra "P".
- Para productos suficientemente trabajados o procesados.
- Canadá: para productos que se encuentran en el criterio de origen de trabajados o procesados en más de un país menos desarrollado elegible, marque la letra "G", de lo contrario marque la letra "F".
- Japón, Noruega, Suiza y la Unión Europea: marque la letra "W".
- Bulgaria y Federación Rusa: para productos que incluyen valor agregado en el país exportador receptor de la preferencia marque la letra "Y".
- Para productos obtenidos en un país receptor de preferencia y trabajados o procesados en uno o varios otros de estos países, marque "Pk".

Continuación de la figura 13.

**5. Destino del producto**

Indicar si se ha exportado bajo los regímenes de preferencia de SGP, ALADI o GPT (únicamente para Canadá).

**6. Información económica**

Indicar el valor exfábrica en dólares: la mercancía es puesta, a disposición del comprador en el local habitualmente previsto, en el vehículo del comprador. Están incluidos en el precio apenas el embalaje necesario y los gastos para colocación de la mercancía en el vehículo transportador.

Deberá indicar el valor FOB en dólares: Franco a bordo. El precio se entiende por mercancía puesta a bordo del barco, con todos los gastos, derechos e impuestos y riesgos a cargo del vendedor hasta el momento en que la mercancía ha pasado la borda del barco.

Porcentaje del Valor Agregado exfábrica, deberá indicar en porcentaje, si el producto ha tenido algún valor agregado adicional al valor exfábrica (mantenimiento, empaque, reempaque, entre otros).

Porcentaje FOB, deberá indicar en porcentaje, si el producto ha tenido algún valor agregado al valor FOB (mantenimiento, empaque, reempaque, entre otros).

Deberá indicar la cantidad total producida y referente a la presente exportación. Deberá indicar en dólares y en porcentaje, a cuanto corresponden los elementos neutros que integran el costo del producto por unidad producida.

Continuación de la figura 13.

**7. Desglose de materias primas nacionales utilizadas en la fabricación del producto**

Deberá indicar el nombre técnico de la materia prima, así como el código arancelario de acuerdo al SAC, el nombre del proveedor y el monto en dólares. En las casillas de “Envases” y “Empaques” deberá detallar cada código arancelario si fuera más de uno.

**8. Desglose de materias primas Importadas utilizadas en la fabricación del producto**

Deberá indicar el nombre técnico de la materia prima, así como el código arancelario de acuerdo a la Declaración Única Aduanera (DUA) o Formulario Aduanero Único Aduanero Centro Americano (FAUCA), según sea el caso, el nombre del proveedor y país de origen de la Materia Prima y el monto en dólares.

En las casillas de “Envases” y “Empaques” deberá detallar cada código arancelario si fuera más de uno.

**9. Si la mercancía a exportar, se trata de un producto textil o de confección, deberá además de este cuestionario, completar y enviar la Declaración de Origen para productos guatemaltecos, misma que se adjunta con su respectivo instructivo de llenado**

Fuente: elaboración propia.

Notas:

El Ministerio de Economía a través de la Dirección de Administración del Comercio Exterior, está facultada para solicitar cualquier prueba o llevar a cabo inspecciones de la contabilidad y del proceso productivo del exportador o productor, o cualquier otra comprobación que considere necesaria para verificar el carácter originario del producto o de los insumos relacionados en este cuestionario y el cumplimiento de los demás requisitos de origen, por lo que el exportador que llene este cuestionario deberá estar preparado para presentar en cualquier momento, si se le solicita, toda la documentación apropiada que demuestre el carácter originario del producto o de los insumos de que se trate.

El cuestionario deberá ser llenado por producto exportado. Los productos o materiales no se consideran originarios por el solo hecho de comprarlos en Guatemala.

Toda la información que el productor y/o exportador proporcione a esta Dirección con base en este cuestionario y a los requerimientos necesarios serán considerados con carácter de confidencial, si así es requerido por el solicitante.

Figura 14. Declaración de Origen para productos guatemaltecos

1. Nombre y domicilio del productor del insumo:		2. Nombre y domicilio del exportador del producto final:		
Teléfono:                      Fax:		Teléfono:                      Fax:		
NIT:                                      Correo Electrónico:		no: NIT:                                      Correo Electrónico:		
3. Fecha y Núm. de factura	4. Descripción del insumo:	5. Clasificación arancelaria (8 dígitos)	6. Criterio para trato preferencial	7. País de origen
8. Observaciones:				
9. Declaro bajo protesta de decir verdad o fe de juramento que:				
<p>- La información contenida en este documento es verdadera y exacta, y me hago responsable de probar lo aquí declarado. Estoy consciente que será responsable por cualquier declaración falsa u omisión hecha en o relacionada con el presente documento.</p> <p>- Me comprometo a conservar y presentar, en caso de ser requerido, los documentos necesarios que respalden el contenido de la presente declaración, así como a notificar por escrito a todas las personas a quienes entregue la presente declaración, de cualquier cambio que pudiera afectar la exactitud o validez del mismo.</p>				
Firma del productor:		Empresa:		
Nombre:		Cargo:		
Fecha:		Teléfono:		Fax:
		Correo Electrónico		

Fuente: DACE.

Figura 15. **Instructivo para el llenado de la Declaración de Origen**

Este documento deberá ser llenado en forma legible y completa por el productor de los insumos y proporcionado al exportador de las mercancías a ser exportadas. El mismo deberá ser llenado a máquina o con letra de imprenta o molde, sin borrones, tachaduras o enmiendas.

El presente documento deberá llenarse por cada factura emitida por el proveedor de los insumos que serán utilizados para la elaboración del producto final, exportado como originaria al amparo del Sistema Generalizado de Preferencias (SGP).

Esta declaración servirá de respaldo al exportador que está utilizando insumos originarios que le permiten gozar de la preferencia arancelaria con base en los capítulos específicos de cada SGP.

**Campo 1:** indique el nombre completo, la denominación o razón social, el domicilio (incluyendo ciudad y país), el número de teléfono, el número de fax, correo electrónico y el número del registro fiscal del productor.

**Campo 2:** indique el nombre completo, la denominación o razón social, el domicilio (incluyendo ciudad y país), el número de teléfono, el número de fax, correo electrónico y el número del registro fiscal del exportador, tal como se describe en el Campo 1.

Continuación de la figura 15.

**Campo 3:** indique el lugar y la fecha de emisión y el número de la factura que ampara cada mercancía descrita en el Campo 4.

**Campo 4:** proporcione una descripción completa de cada insumo. La descripción deberá ser lo suficientemente detallada para relacionarla con la descripción del mismo declarado en la factura, así como con la descripción que le corresponda en el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC).

**Campo 5:** para cada insumo descrito en el Campo 4, identifique los ocho dígitos correspondientes a la clasificación arancelaria centroamericana del SAC.

**Campo 6:** para insumo descrito en el Campo 4, indique el criterio aplicable de acuerdo a lo siguiente:

- Para productos totalmente obtenidos en Guatemala y que serán exportados a Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda marque la letra "P"
- Para productos suficientemente trabajados o procesados:
  - Canadá: para productos que se encuentran en el criterio de origen de trabajados o procesados en más de un país menos desarrollado elegible, marque la letra "G", de lo contrario marque la letra "F".
  - Japón, Noruega, Suiza y la Unión Europea: marque la letra "W".

Continuación de la figura 15.

- Bulgaria y Federación Rusa: para productos que incluyen valor agregado en el país exportador receptor de la preferencia marque la letra "Y".
- Para productos obtenidos en un país receptor de preferencia y trabajados o procesados en uno o varios otros de estos países, marque "Pk".

**Campo 7:** se deberá indicar el país de origen de los insumos.

**Campo 8:** este campo solo deberá ser utilizado cuando exista alguna observación con relación a la declaración.

**Campo 9:** este campo debe ser firmado y fechado por el productor o representante legal o persona autorizada por el productor. La fecha deberá ser aquélla en que la declaración se llenó y firmó.

Fuente: elaboración propia.

Figura 16. **Acta de visita SGP**

En la empresa \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ del día \_\_\_ de \_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, comparecen por una parte Funcionario del Ministerio de Economía de la República de Guatemala, \_\_\_\_\_ y por la empresa visitada \_\_\_\_\_, para hacer constar lo siguiente:

**PRIMERO:** la visita se realiza en las oficinas de la empresa \_\_\_\_\_, ubicada en la \_\_\_\_\_ donde se constató el proceso de producción del producto denominado \_\_\_\_\_ de la fracción arancelaria \_\_\_\_\_, para lo cual las personas que comparecemos realizamos un recorrido por las instalaciones de la misma pudiendo observar que tiene capacidad instalada suficiente para el proceso de preparación y terminado de este producto. **SEGUNDO:** realizo además inspección del proceso de producción, el \_\_\_\_\_ cual \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_ inicio \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_.

**TERCERO:** se establece que toda la información proporcionada por la empresa tiene carácter de confidencialidad, para las personas interesadas. **CUARTO:** no habiendo nada más que hacer constar, se da por terminada la presenten en el mismo lugar de su inicio, siendo las \_\_\_\_\_ por lo que los participantes en la reunión proceden a firmar.

Fuente: DACE.

#### 2.4. **Período de medición**

La evaluación periódica de la organización, se presenta como una herramienta útil para el control de gestión superior, que consiste en analizar la evolución de los procesos en los últimos meses, evaluar el impacto de las decisiones en sus resultados y la situación en relación con el cumplimiento de su misión. La misma se hace por medio de:

- El período de medición de los proceso en la Unidad es:
  - Anual para verificaciones de origen
  - Trimestral para certificados de origen revisados y avalados
  - Trimestral para medir la satisfacción al cliente con consultas

## **2.5. Evaluación por indicadores del proceso**

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

Deber haber por lo menos un indicador por cada resultado. Debe estar enfocado, ser claro y específico. El cambio medido por el indicador debe representar el progreso que el programa espera hacer.

Un indicador debe ser definido en términos precisos, no ambiguos, que describan clara y exactamente lo que se está midiendo. Si es práctico, el indicador debe dar una idea relativamente buena de los datos necesarios y de la población entre la cual se medirá el indicador.

## **2.6. Herramientas de medición**

Los indicadores son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos, procedimientos administrativos.

Estas herramientas que se utilizan son las encuestas vía correo electrónico y vía telefónica.

Figura 17. **Encuesta de servicio**

<b>ENCUESTA DE SERVICIO</b>			
¡Agradecemos su valiosa opinión! Con esta encuesta podemos mejorar nuestros servicios.			
¿Qué tipo de servicio solicitó?			
Calidad de la información recibida	Excelente	Buena	Mala
Capacidad de respuesta	Excelente	Buena	Mala
Calidad del servicio	Excelente	Buena	Mala
Tiempo de respuesta	Excelente	Buena	Mala
Facilidad de realizar la consulta/trámite	Excelente	Buena	Mala

Fuente: elaboración propia.

## **2.7. Condiciones de trabajo y salud ocupacional**

Las condiciones de trabajo con las cuales debe contar la Unidad de Origen se determinan a continuación.

### **2.7.1. Estaciones de trabajo**

Una estación de trabajo se define como el lugar en el cual el operario realizará las tareas que fueron asignadas, en el caso del personal de la Unidad de Origen, se encuentra dividida en cubículos, oficinas. El espacio con el que cuenta no es tan grande por lo cual se genera estrés térmico en época de verano, debido a que no cuenta con mucha ventilación. La evaluación de las estaciones de trabajo se realizó de forma visual.

### 2.7.2. Ergonomía

Las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Unidad, presenta un poco de deficiencia, dado que algunos escritorios, sillas ya están deteriorados, por lo cual se debe renovar el equipo y mobiliario.

Esto se obtuvo por medio de evaluación visual del mobiliario que utilizan los trabajadores.

### 2.7.3. Clima organizacional

El clima organizacional que se da en la Unidad es de compañerismo, apoyo en las labores diarias y es de suma importancia dentro de la Dirección siendo evaluado por medio de una encuesta anual realizada por el gestor de calidad.

Tabla IV. Comparación de la situación actual *versus* propuesta

SITUACION ACTUAL	PROPUESTA
Los trabajadores no cuentan con un sistema de iluminación correcta por lo cual se ven afectados por fatiga.	La iluminación debe ser tipo <i>led</i> la cual reduce el calor producido por la bombilla convencional.
No existe una ventilación adecuada, se genera mucha humedad.	Se debe tener una renovación constante del aire.
No existe señalización de las rutas de evacuación.	Se debe señalar cada ruta de evacuación para algún desastre natural, emergencia que suceda en las oficinas, para evitar accidentes.
Las condiciones del mobiliario presentan deficiencias, dado que no se les da mantenimiento, hay sillas que ya están en mal estado, asimismo algunos escritorios.	La institución debe realizar una renovación del mobiliario de oficina.

Fuente: elaboración propia.



### **3. CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001-2008 EN LA UNIDAD**

#### **3.1. Documentar la revisión y aval de certificados de origen**

Para la revisión de la documentación y el aval de los certificados de origen, se debe establecer un instructivo que permita identificar la forma de aprobación de certificados para exportar a la República de Taiwán bajo el TLC Guatemala-Taiwán y la verificación de autenticidad de los Certificados de Origen Forma A, para optar a los Sistemas Generales de Preferencias (SGP).

- Alcance: llevar registro de los Certificados de Origen que se avalan bajo el TLC Guatemala-Taiwán y la revisión de los mismos a solicitud de la autoridad del país importador, cuando existe duda de la autenticidad de la firma al amparo de los SGP.
  
- Responsabilidades
  - Director: autoriza y designa el curso de las solicitudes de comprobación de autenticidad de los Certificados de Origen.
  - Recepcionista: recibe los certificados y traslada al asesor de Origen.
  - Asesor de Origen: persona que revisa, avala y archiva la copia del certificado emitido.
  - Funcionario VUPE: adjunta los documentos que tiene archivados y le indica al asesor de Origen si la firma y sello son auténticos.

Tabla V. **Procedimiento de la revisión y aval de certificados de origen**

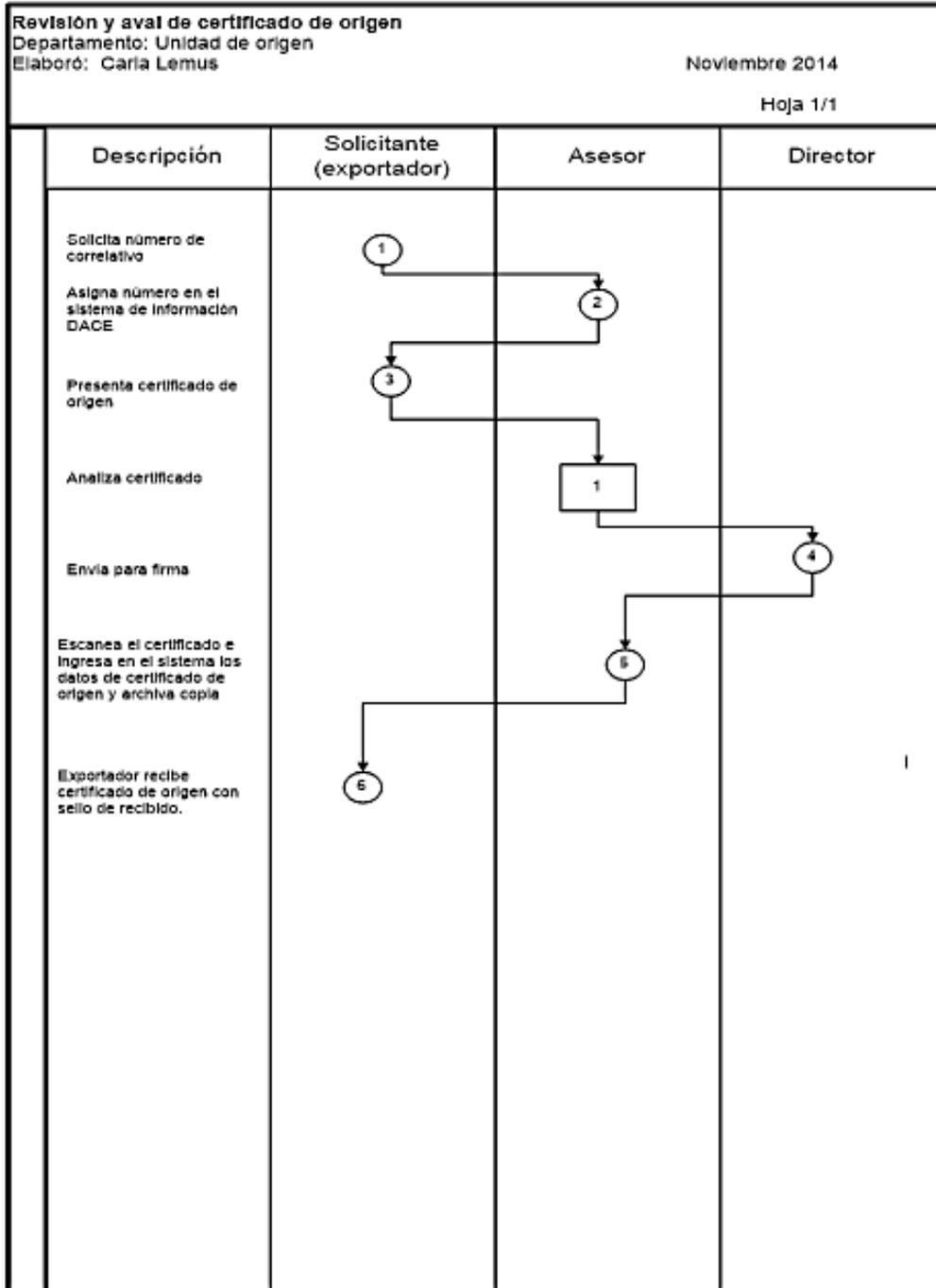
	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>
<b>1.</b>	Exportador	Solicita vía telefónica un número correlativo para emitir su Certificado de Origen.
<b>2.</b>	Asesor de Origen	Le asigna un número en la SINFODACE.
<b>3.</b>	Exportador	Presenta el formato de Certificado de Origen completamente lleno a la recepción de la DACE (E-OR-03).
<b>4.</b>	Recepcionista	Recibe el documento (E-OR-03) y lo traslada al Asesor de Origen o bien a la persona que tenga firma registrada para avalar el documento.
<b>5.</b>	Asesor de Origen	Revisa la lista de productos negociados en el Acuerdo comercial, clasificación arancelaria, revisa los campos de criterio de certificación de origen y otros campos del formato. Lo firma y sella. Después de avalar el certificado (E-OR-03) saca fotocopia.
<b>6.</b>	Exportador	Recibe certificado original (E-OR-03) avalado con sus respectivas firmas.
<b>7.</b>	Asesor de Origen	Escanea la copia del Certificado de Origen, ingresa a la SINFODACE y registra los datos adjuntando dicho certificado. Archiva la copia en <i>leitz</i> de registro de certificados de origen.
<b>REVISIÓN DE LOS CERTIFICADOS FORMA "A" A SOLICITUD DE LA AUTORIDAD DEL PAÍS IMPORTADOR</b>		

Continuación de la tabla V.

<b>8.</b>	Autoridad del país importador	Cuando existe duda de la autenticidad de la firma, sello o cumplimiento de la regla de origen del producto exportado, la autoridad del país importador en el marco de los SGP envía el certificado original (E-OR-03) con la nota de consulta.
<b>9.</b>	Recepcionista	Recibe el documento (E-OR-03) y lo traslada a Dirección.
<b>10.</b>	Director	Los traslada a la Unidad de Origen como correspondencia adjunta.
<b>11.</b>	Asesor de Origen	Elabora el oficio de solicitud de comprobación (R-OR-09) y lo traslada a la VUPE para que adjunten los documentos que tienen archivados e indiquen si la firma y sello son auténticos (E-OR-03).
<b>12.</b>	VUPE	Una vez recibido el Oficio (R-OR-09) y el Certificado de Origen (E-OR-03), lo revisa, hace las comprobaciones con la documentación y emite respuesta.
<b>13.</b>	Asesor de Origen	Si no se cuenta con suficiente información se realiza una visita (R-OR-19) a la empresa exportadora para comprobar el cumplimiento de la regla de origen en el marco de los SGP.  Con el resultado se devuelve a la autoridad del país importador (E-OR-03) que ha realizado la consulta, con la información requerida.

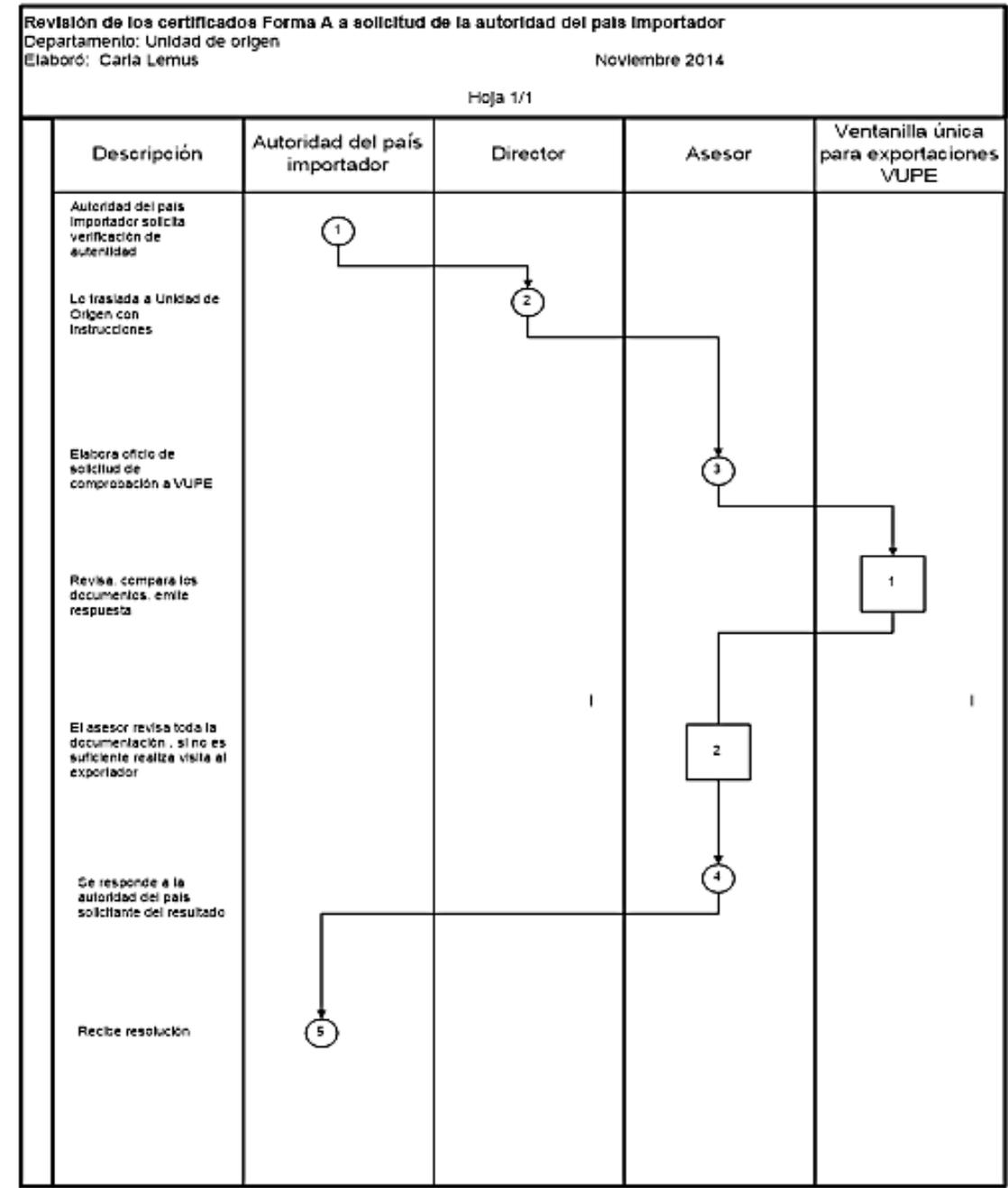
Fuente: elaboración propia.

Figura 18. Revisión y aval de Certificados de Origen



Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Visio.

Figura 19. Revisión de Certificados Forma A



Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Visio.

### **3.2. Documentar procedimiento de comprobación de Origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA)**

Este procedimiento establece los lineamientos básicos, que deben seguirse para la realización de una autorización para la emisión de un Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1, por medio de una verificación de origen, para exportar mercancías en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA).

- Alcance: aplica a todos los productores nacionales, que exportan por primera vez sus mercancías a los diferentes países en el marco del AdA; desde que el interesado presenta el Cuestionario de Verificación de Origen a la DACE hasta que el asesor de Origen envía la autorización para la emisión del Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1 a la VUPE.

Responsabilidades: el asesor de Origen es el responsable de la revisión y análisis del cuestionario y de la documentación adjunta que la persona que desea exportar su producto presenta, quien a su vez finalizado el análisis da la autorización a la VUPE para que sea emitido dicho certificado. El asesor de Origen analiza si es necesario realizar visita de verificación de origen.

- Definiciones
  - Asesor de Origen: persona encargada de revisar y analizar el cuestionario al interesado de acuerdo a la lista y las reglas de origen del AdA.

- DACE: Dirección de Administración del Comercio Exterior del Ministerio de Economía de Guatemala.

Tabla VI. **Procedimiento de comprobación de origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA)**

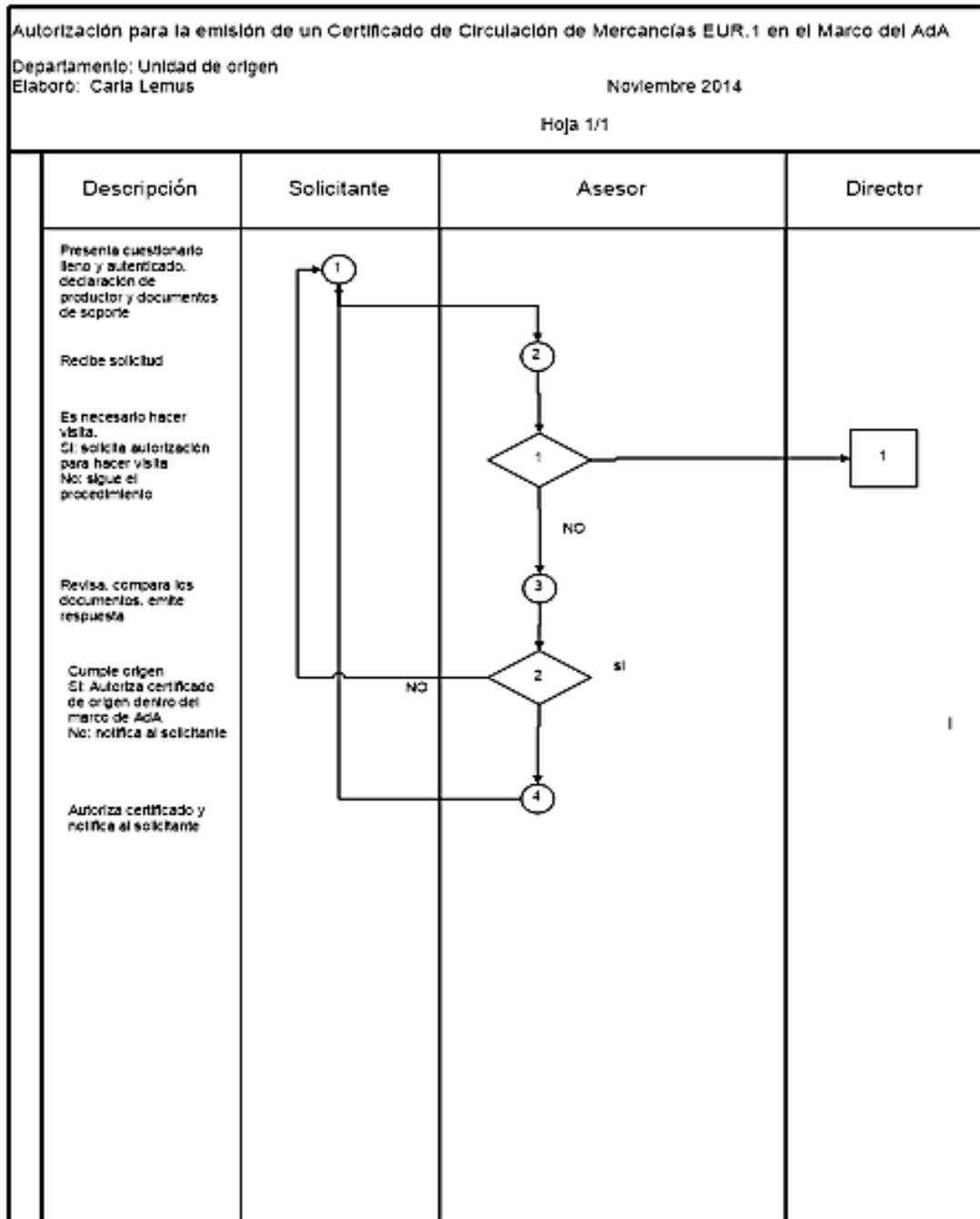
	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>1.</b>	Productor, exportador o persona interesada	Presenta a la DACE el Cuestionario de Verificación de Origen con la documentación respectiva para exportar su producto en el marco del AdA.
<b>2.</b>	Asesor de Origen	Analiza la Regla de Origen y verifica que la clasificación arancelaria sea tomada en cuenta dentro de los Reglamentos y Disposiciones legales dentro del AdA.
<b>3.</b>	Asesor de Origen	Después de haber verificado; el asesor por vía electrónica lo envía, para la emisión del Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1 a la Ventanilla Única para la Exportaciones (VUPE), para que el exportador pueda continuar su trámite y le sea expedido su Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1.
<b>4.</b>	Asesor de Origen	Si tiene duda con respecto al origen del producto descrito en el cuestionario se realizará una visita de verificación de origen a la empresa.

Continuación de la tabla VI.

5.	Asesor de Origen	Vía electrónica o telefónica organiza el día en que hará la visita de verificación, en coordinación con la empresa
6.	Asesor de Origen	Realiza la visita a la empresa, inspecciona los procesos de producción, verificando documentos técnicos y contables y suscribe el acta de verificación de origen (R-OR-17). A su regreso, reúne la información obtenida de la visita la cual debe contener como mínimo la siguiente: nombre de la empresa, tipo de solicitud, descripción de la solicitud de verificación, tipo de documento, persona interesada, país destino, clasificación arancelaria y nombre de la mercancía.
7.	Asesor de Origen	Con la información obtenida de la visita procede a su autorización para la emisión del Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1. De lo contrario, se le informa a la empresa que no cumple con dichos requerimientos y que su mercancía no puede gozar de las preferencias arancelarias que otorga el AdA.

Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Emisión de certificado de circulación de mercancías



Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Visio.

### **3.3. Control estadístico de los procedimientos de la Unidad de Origen**

El control estadístico de proceso es una herramienta estadística que se utiliza en el puesto de trabajo para conseguir el producto adecuado.

Cuando el proceso trabaja afectado solamente por un sistema constante de variables aleatorias no controlables (causas no asignables), se dice que está funcionando bajo control estadístico. Cuando, además de las causas no asignables aparece una o varias, se dice que el proceso está fuera de control.

Un objetivo fundamental del CEP es detectar rápidamente la presencia de causas asignables para emprender acciones correctoras que eviten la fabricación de productos defectuosos.

La puesta en marcha de un programa de control estadístico para un proceso en particular implica dos etapas:

- 1ª etapa: ajuste del proceso.
- 2ª etapa: control del proceso.

Tabla VII. Control de metas físicas de la Unidad 2014

Núm.	Descripción de la meta	Denominación	Programación anual	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
				Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec
1	Verificación de origen	Documento	300	22	0	0	0	129	129	56	39	40	40	35	22
2	Resoluciones anticipadas	Documento	150	2	0	5	0	3	2	1	1	1	1	1	1
3	Comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP)	Documento	150	2	0	5	0	13	13	5	5	5	5	5	5
<b>TOTALES</b>				<b>26</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>145</b>	<b>144</b>	<b>62</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>28</b>
<b>Porcentaje programación / Ejecución</b>				<b>0,0</b>		<b>0,0</b>		<b>99,3</b>		<b>72,6</b>		<b>100,0</b>		<b>68,3</b>	

Núm.	Descripción de la meta	Denominación	Programación anual	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		(Σ) Prog./Ejec.	(Σ)+6		
				Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec						
1	Verificación de origen	Documento	300	22	0	2	0	129	129	56	39	40	40	35	22	(Σ) Prog./Ejec.	(Σ)+6		
<b>Porcentaje programación / Ejecución</b>				<b>0</b>		<b>0</b>		<b>100</b>		<b>69,6</b>		<b>100,0</b>		<b>62,9</b>		<b>332,5</b>		<b>55,4</b>	

2	Resoluciones anticipadas	Documento	150	2	0	5	0	3	2	1	1	1	1	1	1	(Σ) Prog./Ejec.	(Σ)+6		
<b>Porcentaje programación / Ejecución</b>				<b>0</b>		<b>0</b>		<b>66,67</b>		<b>100,0</b>		<b>100,00</b>		<b>100,0</b>		<b>366,7</b>		<b>61,1</b>	

3	Comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP)	Entidad	150	2	0	5	0	13	13	5	5	5	5	5	5	(Σ) Prog./Ejec.	(Σ)+6		
<b>Porcentaje programación / Ejecución</b>				<b>0</b>		<b>0</b>		<b>100</b>		<b>100,0</b>		<b>100,00</b>		<b>100,0</b>		<b>400,0</b>		<b>66,7</b>	

Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Excel.

### 3.4. Herramientas de control de los procedimientos

Para llevar un control de los procedimientos, se deben de tener herramientas para recopilar la información, seguidamente realizar la interpretación para conocer el avance de los procesos, así como determinar las causas asignables de las demoras en las actividades propias de la Unidad.

### 3.4.1. Hojas de control

La hoja de control del avance de las operaciones realizadas en la Unidad, se deben registrar; esta determina la proyecciones de gestiones administrativas proyectadas para el semestre y el recuento de las solicitudes que se procedió a dar trámite respectivo. Para lo cual se diseñó una hoja de control la cual se presenta a continuación.

Tabla VIII. Hoja de control de metas físicas de la Unidad

Núm.	Descripción de la meta	Denominación	Programación anual	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
				Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec	Pro	Ejec
1	Verificación de origen	Documento	300	22	0	0	0	129	129	56	39	40	40	35	22
2	Resoluciones anticipadas	Documento	150	2	0	5	0	3	2	1	1	1	1	1	1
3	Comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP)	Documento	150	2	0	5	0	13	13	5	5	5	5	5	5
TOTALES				26	0	10	0	145	144	62	45	46	46	41	28
Porcentaje programación / Ejecución				0,0		0,0		99,3		72,6		100,0		68,3	

Fuente: elaboración propia, con programa Microsoft Excel.

### 3.4.2. Sistema de información de la Dirección de Administración de Comercio Exterior

Este es un sistema en el cual se accede por medio de un usuario y una contraseña, aquí se saca número para los expedientes y se tienen asignados los mismos, en el cual se ingresan los datos de los expedientes a los cuales se les hará la verificación de origen.

Figura 21. Sistema de información



Fuente: DACE.

### 3.4.3. Revisiones periódicas

Las revisiones periódicas las debe realizar el gestor de calidad, cada seis meses ya que también tiene a su cargo, la evaluación del servicio al cliente, da seguimiento a las quejas, sugerencias y comentarios de los clientes de la DACE. Notifica al director de los hallazgos encontrados, para determinar las acciones correctivas.

### 3.5. Formatos de control y registro

Para el control de los diferentes procedimientos de la Unidad, debe existir un responsable que elabore los documentos, una persona que los revisa y por último la aprobación de los mismos.

Para lo cual debe existir un registro de control que determine la fecha de elaboración hasta la fecha de aprobación, estas copias deben ser distribuidas en las áreas correspondientes, según la naturaleza de las funciones.

Tabla IX. **Formato de control y registro**

<b>Aprobado por</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Alexander Cutz	Director		
<b>Revisado por</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Lilian Pérez	Gestor de calidad		
<b>Elaborado por</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fechas</b>	<b>Firma</b>
Carla Lemus	Asesora		

Fuente: elaboración propia.

### 3.6. Sensibilización de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las organizaciones exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja competitiva.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la Unidad de Origen.

### **3.6.1. Capacitaciones para asesores de la Unidad**

La imagen de una organización pública, se refleja en la forma como están organizados sus archivos y en un servicio ágil y oportuno de la información que ellos contienen. Los documentos y la información son el lenguaje empleado por las organizaciones y todos sus actos administrativos están registrados en los documentos, cualquiera que sea su soporte y medio.

Para que las organizaciones cumplan con sus objetivos de eficacia, transparencia y acceso a la información, se debe contar con especialistas en la gestión de documentos y archivos.

Por lo cual se crea un programa de capacitación cada cuatro meses para el control de registros y documentos.

- **Dirigido:** a profesionales y técnicos vinculados a la gestión de documentos y archivos de instituciones públicas que buscan optimizar y modernizar su servicio de archivos.
- **Objetivo:** lograr que los participantes cuenten con instrumentos teóricos prácticos relacionados a la gestión documental, teniendo como base normatividad archivística del país, que les permita desarrollar los procesos técnicos archivísticos que optimicen el servicio de los archivos hacia los usuarios.

- Temas a impartir:
  - Indización: modo de ordenar los registros mediante el archivo, utilizando para ello los códigos de los mismos y su respectivo vínculo, según el alcance dentro del sistema.
  - Acceso: directrices que indican la autorización o restricción para el acceso de los registros.
  - Archivo: modo físico de ordenar y mantener los registros, durante el período definido en que deben estar para su acceso y consulta rápida. Los registros se mantendrán por período de doce meses, a partir de la fecha en que se den de alta.
  - Almacenamiento: modo físico de ordenar y mantener los registros, durante el período definido en que deben existir después de su archivo hasta el momento de su descarte o tiempo de conservación. Los registros se almacenarán al menos por dos años, a partir de la fecha en que ingresan al almacén.
  - Mantenimiento: modo de manejar y conservar los registros para evitar su deterioro, daño o pérdida, incluidos los acuerdos contractuales con los clientes, desde el punto de vista de disponibilidad de los registros.
  - Disposición (o descarte): definición del tiempo de conservación después de los tres años para su descarte.
  
- Reuniones de sensibilización: para las reuniones de sensibilización, las cuales buscan exponer la propuesta de un proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Administración del Comercio Exterior, hay que seguir los siguiente lineamientos:
  - Determinar el tema de la reunión.

- Establecer los objetivos.
  - Despertar el interés por la el Sistema de Gestión de Calidad.
  - Fomentar la creación y/o fortalecimiento de grupos de trabajo.
  - Definir el número de participantes: de acuerdo con la intención o el propósito de la reunión se establece el número de invitados. Se debe incluir a los jefes de área, así como el personal directamente relacionado con el proceso de documentación.
- Talleres: los talleres son experiencias de trabajo activo, por lo cual cada uno de los participantes aporta sus experiencias, argumentado, discutiendo, escribiendo lo cual hace que el taller tenga éxito.  
Para la elaboración de los talleres de capacitación sobre el proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se debe realizar en grupos de 20 a 25 personas para que puedan tener una interacción más activa.  
Se debe delimitar en que tipos de temas se deben desarrollar en cada uno, se dará continuidad a la capacitación con otros talleres.

Cada taller debe tener una duración de 3 a 4 horas, el lugar para realizarlo puede ser un lugar fuera de las oficinas, se puede contratar los servicios de un hotel, centro de convenciones, para que la experiencia sea diferente y no mantener el mismos ambiente de trabajo, se debe conformar con personal que está involucrado en el proceso directamente e indirectamente.

Tabla X. **Cursos de capacitación**

<b>Curso</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Duración en horas/costo</b>
Fundamentos y vocabulario	Conocer los antecedentes, principios, conceptos de la gestión de calidad y contenido de la Norma ISO 9001:2000, así como los beneficios de su utilización.	4/Q 200,00
Interpretación de la Norma ISO 9001:2000	Conocer los elementos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad en su organización, con base en el conocimiento de la gestión de sus procesos, la elaboración de su calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.	16/Q 300,00
Documentación y enfoque a procesos	Conocer la forma en que se tienen que documentar los procesos obligatorios y del sistema de la empresa, así como el enfoque a procesos utilizando el ciclo de mejora PHVA.	8/Q 250,00
Auditorías Internas en Sistemas de Calidad	Conocer métodos, técnicas y herramientas necesarias para la planeación, puesta en práctica y conducción de <u>los</u> auditorías internas del sistema de calidad.	16/Q 200,00

Fuente: DACE.

### 3.7. **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo como se describió con anterioridad, determinan que se debe mejorar las instalaciones y mobiliario.

### **3.7.1. Rediseño de espacio**

Se debe rediseñar el espacio asignado a cada trabajador, dado que algunos están ubicados en cubículos demasiado grandes a comparación de los demás, el sistema de cómputo debe ser renovado para que las labores administrativas asignadas a cada colaborador sean más ágiles.

### **3.7.2. Ergonomía**

El personal debe contar con acceso en las entradas y salidas de la Unidad de Origen, debe contar con una buena iluminación, ventilación, renovación de aire, así como baños en perfectas condiciones, que los pasillos estén limpios, que se extraiga la basura por parte del Departamento de Servicios Varios todos los días, para evitar acumulaciones y focos de contaminación.

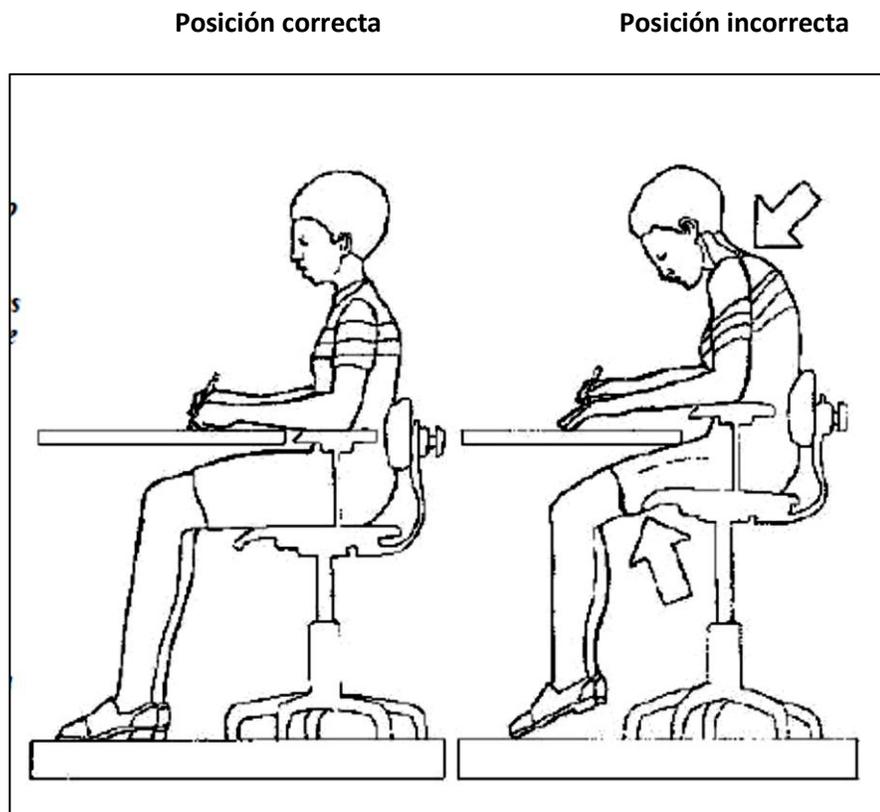
- El trabajo que se realiza sentado: si un trabajo no necesita mucho vigor físico y se puede efectuar en un espacio limitado, el trabajador debe realizarlo sentado.

A continuación figuran algunas directrices ergonómicas para el trabajo que se realiza sentado en la institución:

- El trabajador tiene que poder llegar a todo su trabajo sin alargar excesivamente los brazos ni girarse innecesariamente.
- La posición correcta es aquella en que la persona está sentada recta frente al trabajo que tiene que realizar o cerca de él.

- La mesa y el asiento de trabajo deben ser diseñados de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.
- La espalda debe estar recta y los hombros deben estar relajados.
- De ser posible, debe haber algún tipo de soporte ajustable para los codos, los antebrazos o las manos.

Figura 22. **Posición correcta e incorrecta de sentarse**

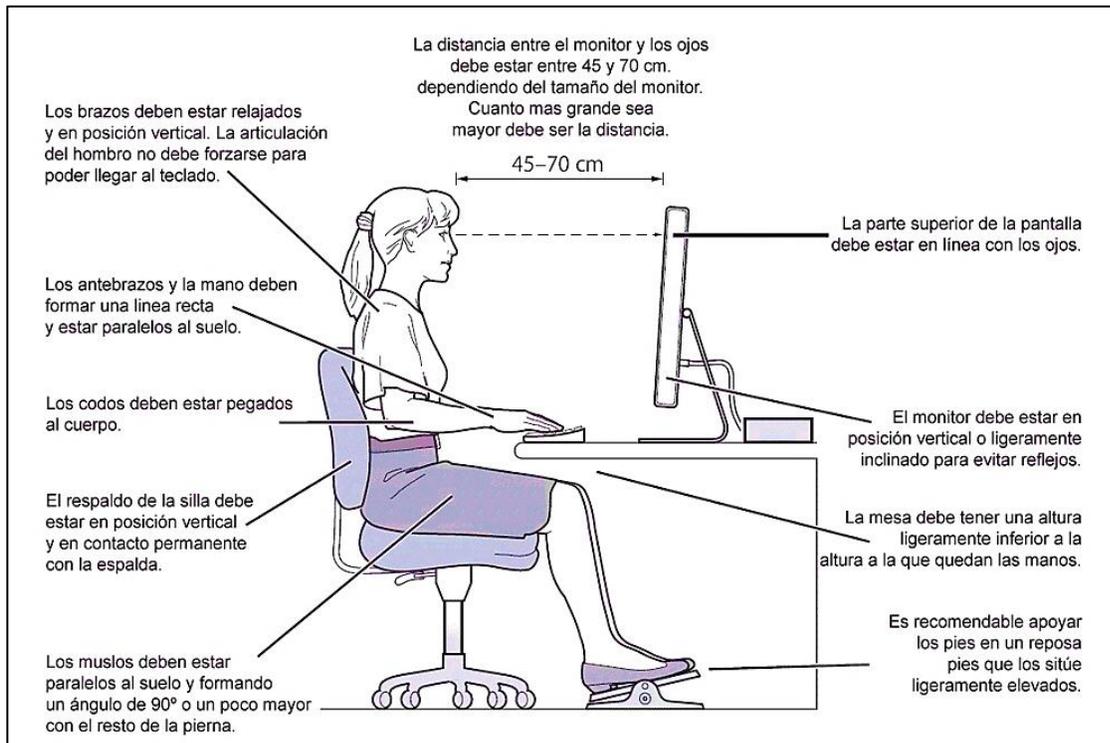


Fuente: GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. p. 33.

El asiento de trabajo: debe ser adecuado para la labor que se vaya a desempeñar y para la altura de la mesa o el banco de trabajo.

- Lo mejor es que la altura del asiento y del respaldo sean ajustables por separado.
- También se debe poder ajustar la inclinación del respaldo.
- El asiento debe permitir al trabajador inclinarse hacia adelante o hacia atrás con facilidad.
- El trabajador debe tener espacio suficiente para las piernas debajo de la mesa de trabajo y poder cambiar de posición de piernas con facilidad.
- Los pies deben estar planos sobre el suelo. Si no es posible, se debe facilitar al trabajador un escabel, que ayudará además a eliminar la presión de la espalda sobre los muslos y las rodillas.
- El asiento debe tener un respaldo en el que apoyar la parte inferior de la espalda.
- El asiento debe estar tapizado con un tejido respirable para evitar resbalarse.

Figura 23. **Posición correcta de sentarse**



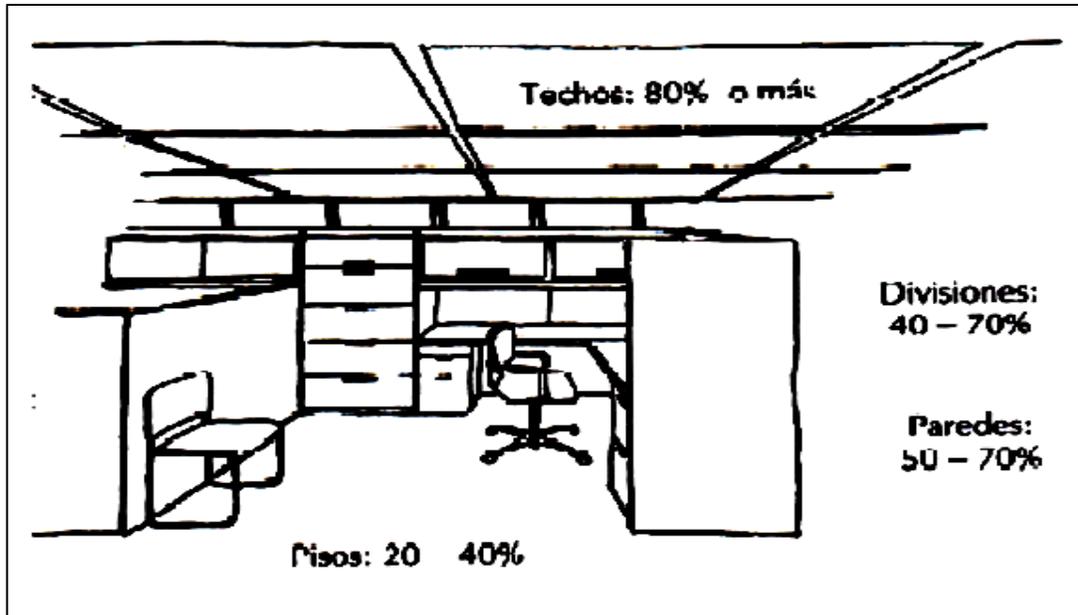
Fuente: GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. p.35.

- Distribución de la luz: las luminarias para la iluminación general se clasifican de acuerdo al porcentaje de luz total emitida arriba y abajo de la horizontal. La luz indirecta ilumina el techo, que a su vez refleja la luz hacia abajo. En este caso los techos deben ser de una superficie más brillantes que la habitación, con reflectancias que deben de ir mayor al 80 por ciento.

Las áreas de una habitación reflejan porcentajes de luz cada vez menores al alejarse del techo hasta llegar del suelo, que debe de reflejar no más de 20 a 40 por ciento de la luz, para que no haya reflejos. Para

evitar la luminaria excesiva, las luminarias deben distribuirse de manera uniforme en todo el techo.

Figura 24. **Distribución correcta de la luz**



Fuente: NIEBEL, Benjamín. *Ingeniería industrial*. p. 241.

### 3.7.3. **Clima organizacional**

El clima organizacional dentro de la Unidad de Origen debe ser de trabajo en equipo, para que los expedientes que ingresen sean evacuados lo más pronto posible para evitar acumular papelería, demorar los procesos administrativos. El agradable clima organizacional se logra practicando la cordialidad, el respeto, la responsabilidad y demás valores, asimismo cumpliendo con el trabajo asignado.

Tabla XI. **Cuestionario acerca del clima organizacional de la Unidad**

DATOS GENERALES					
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?					
Menos de 5 años:	<input type="checkbox"/>				
De 5 a 15 años:	<input type="checkbox"/>				
Más de 15 años:	<input type="checkbox"/>				
¿En qué departamento trabaja?: _____					
PUNTUE CADA PREGUNTA DEL 1 AL 5, SIENDO 1 EL VALOR MENOR Y 5 EL MAYOR					
1 SOBRE LA EMPRESA	1	2	3	4	5
1.1 ¿Le gusta su empresa?					
1.2 ¿Se siente integrado en ella?					
1.3 ¿Conocía la empresa antes de incorporarse a ella?					
1.4 ¿Conoce su posición y sus responsabilidades?					
1.5 ¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?					
1.6 ¿La empresa se interesa por sus sugerencias?					
2 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)	1	2	3	4	5
2.1 ¿La iluminación es adecuada?					
2.2 ¿La temperatura es la adecuada?					
2.3 ¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?					
2.4 ¿Están las instalaciones limpias?					
2.5 ¿Están los aseos limpios?					
2.6 ¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?					
2.7 ¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?					

Fuente: elaboración propia.

### 3.8. Clínica médica del Ministerio de Economía

La clínica médica del Ministerio de Economía, está a disposición de los trabajadores del Ministerio. Dentro de sus funciones estará:

- Consulta médica a todos los trabajadores del Ministerio de Economía.

- Elaboración de constancias de suspensión laboral y referencias al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), o a otras instituciones por enfermedad y/o accidente.
- Atención de emergencias.
- Inspección sanitaria, verificación de aseo y limpieza en la cafetería, servicios sanitarios, instalaciones del Ministerio.
- Realizar el inventario de medicinas y equipo, así como la solicitud de medicamentos a la Dirección Administrativa.

### **3.8.1. Actividades de medicina preventiva**

Consiste en un seguimiento médico del conjunto de los trabajadores a partir de los reconocimientos médicos generales, que las autoridades del Ministerio deben proporcionar a sus trabajadores y estos aceptan libremente.

La vigilancia de la salud no es un proceso aislado que determina si un trabajador es apto para el trabajo, solo en razón de sus condiciones individuales y aquellos agentes exógenos al trabajo que realizan, sino que se contextualiza en un proceso conjunto en razón de las condiciones de trabajo a que se ven sometidos los trabajadores en la realización de sus tareas, los riesgos a los que se ven expuestos por la naturaleza de su trabajo y los productos que utiliza.

- Exámenes preocupacionales: realizar un examen preliminar para evitar la exposición a los disolventes, de los trabajadores que presenten alguna predisposición particular: enfermos hepáticos, renales, anémico, diabético, presión alta, presión baja, padecimientos del corazón, alergias.
- Exámenes ocupacionales: realizar exámenes periódicos clínicos frecuentes, dependiendo de la naturaleza de los mismos.

- Se realiza un cuestionario de antecedentes de enfermedades heredo familiares como diabetes, cardiopatías, cánceres, epilepsias, tuberculosas o de transmisión sexual. También se interrogan sobre enfermedades personales como las infectocontagiosas de la infancia (varicela, sarampión, entre otras). Intervenciones quirúrgicas o de alergias, así como hábitos alimenticios, de sanidad ambiental.
  
- Examen médico general: sirve para conocer el estado de salud físico en que se encuentra el paciente, con el fin de corregir las situaciones anómalas que pudieran interferir con el adecuado desempeño de sus funciones. Este examen se divide en dos fases:
  - Dental: se realiza una revisión integral del área buco dental
  - Médico: se elabora un historial clínico
  
- Revisión física en esta fase, se toman los signos vitales y se determina la agudeza visual.
  - Examen radiológico: sirve para conocer el estado del tórax, de los pulmones, el corazón, las grandes arterias, las costillas y el diafragma. Este examen refleja las posibles enfermedades del paciente como, tuberculosis, cáncer pulmonar o cualquier otra anomalía o tipo de lesiones.
  
  - Examen de laboratorio clínico: este tipo de exámenes consta de la determinación de análisis clínicos diferentes como son: pruebas serológicas (detección de enfermedades venéreas), tipificación de grupo sanguíneo y factor Rh (fenotipación del tipo de sangre),

dosaje de hemoglobina y hematocrito (despistaje de anemia), examen de orina completa (determinación de procesos renales).

### **3.9. Análisis financiero**

Según la información dada por la Información Pública del Ministerio de Economía tiene asignado alrededor de Q 348 millones, por lo cual la propuesta de implementación esta alrededor según el tipo de cambio del dólar consultado el 15 de noviembre de 2014, en Q 7, 62, la inversión está en Q 50 000,00, por lo cual es viable la ejecución.



## 4. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

### 4.1. Instructivo para revisión y aval de Certificados de Origen

Para la revisión y aval de los certificados de origen, el interesado debe presentar un cuestionario de verificación de origen. Para lo cual se presenta el instructivo de llenado del formulario, así como el cuestionario diseñado.

Figura 25. **Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen de Sistemas Generalizados de Preferencias**

<p>Número de Identificación Tributaria de acuerdo a registro de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</p> <p><b><u>1. Información general</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lugar y fecha en que se llena el cuestionario.</li><li>• Nombre o Razón social de la empresa que se encuentra registrada en el Registro Tributario Unificado (RTU) de la SAT y que será la que solicite el Certificado Forma "A".</li><li>• Dirección de la empresa que se encuentra registrada en el RTU.</li><li>• Teléfono, fax, correo electrónico de contacto inmediato, así como página web de la empresa si la tuviere.</li><li>• Nombre del representante legal o propietario de acuerdo al RTU.</li><li>• Deberá indicar el régimen en el cual se encuentra la empresa.</li></ul> <p><b><u>2. Datos del producto</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deberá colocar el Nombre Técnico y la clasificación arancelaria de exportación tal y como se muestra en el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC).</li><li>• Deberá colocar el nombre comercial de la mercancía a exportar.</li></ul>
--

Continuación de la figura 25.

### **3. Características del producto**

- Deberá indicar la clasificación arancelaria del país al cual va a exportar su mercancía (Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda).
- Deberá describir el producto que se exportará, así como también el nombre comercial del mismo en el país de destino.
- Deberá indicar la unidad métrica comercial del producto a exportar (quintales, frascos, unidades, entre otros).

### **4. Criterio para conferir origen**

- Para productos totalmente obtenidos en Guatemala y que serán exportados a Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda marque la letra "P".

Para productos suficientemente trabajados o procesados:

- Canadá: para productos que se encuentran en el criterio de origen de trabajados o procesados en más de un país menos desarrollado elegible, marque la letra "G", de lo contrario marque la letra "F".
- Japón, Noruega, Suiza y la Unión Europea: marque la letra "W".
- Bulgaria y Federación Rusa: para productos que incluyen valor agregado en el país exportador receptor de la preferencia marque la letra "Y".
- Para productos obtenidos en un país receptor de preferencia y trabajados o procesados en uno o varios otros de estos países, marque "Pk".

Continuación de la figura 25.

**5. Destino del producto**

- Indicar si se ha exportado bajo los regímenes de preferencia de SGP, ALADI o GPT (únicamente para Canadá).

**6. Información económica**

Indicar el valor ex-fábrica en dólares: la mercancía es puesta, a disposición del comprador en el local habitualmente previsto, en el vehículo del comprador. Están incluidos en el precio apenas el embalaje necesario y los gastos para colocación de la mercancía en el vehículo transportador.

Deberá indicar el valor FOB en dólares: franco a bordo. El precio se entiende por mercancía puesta a bordo del barco, con todos los gastos, derechos e impuestos y riesgos a cargo del vendedor hasta el momento en que la mercancía ha pasado la borda del barco.

Porcentaje del Valor Agregado exfábrica, deberá indicar en porcentaje, si el producto ha tenido algún valor agregado adicional al valor exfábrica (mantenimiento, empaque, reempaque, entre otros).

Porcentaje FOB, deberá indicar en porcentaje, si el producto ha tenido algún valor agregado al valor FOB (mantenimiento, empaque, reempaque, entre otros).

Deberá indicar la cantidad total producida y referente a la presente exportación.

Deberá indicar en dólares y en porcentaje, a cuanto corresponden los elementos neutros que integran el costo del producto por unidad producida.

Continuación de la figura 25.

**7. Desglose de materias primas nacionales utilizadas en la fabricación del producto**

- Deberá indicar el nombre técnico de la materia prima, así como el código arancelario de acuerdo al SAC, el nombre del proveedor y el monto en dólares.
- En las casillas de “Envases” y “Empaques” deberá detallar cada código arancelario si fuera más de uno.

**8. Desglose de materias primas importadas utilizadas en la fabricación del producto**

- Deberá indicar el nombre técnico de la materia prima, así como el código arancelario de acuerdo a la Declaración Única Aduanera (DUA) o Formulario Aduanero Único Aduanero Centro Americano (FAUCA), según sea el caso, el nombre del proveedor y país de origen de la Materia Prima y el monto en dólares.
- En las casillas de “Envases” y “Empaques” deberá detallar cada código arancelario si fuera más de uno.

**9. Si la mercancía a exportar, se trata de un producto textil o de confección, deberá además de este cuestionario, completar y enviar la Declaración de Origen para productos guatemaltecos, misma que se adjunta con su respectivo instructivo de llenado**

Fuente: elaboración propia.

Notas:

El Ministerio de Economía, a través de la Dirección de Administración del Comercio Exterior está facultada para solicitar cualquier prueba o llevar a cabo inspecciones de la contabilidad y del proceso productivo del exportador o productor, o cualquier otra comprobación que considere necesaria para verificar el carácter originario del producto o de los insumos relacionados en este cuestionario y el cumplimiento de los demás requisitos de origen, por lo que el exportador que llene este cuestionario deberá estar preparado para presentar en cualquier momento, si se le solicita, toda la documentación apropiada que demuestre el carácter originario del producto o de los insumos de que se trate.

- El cuestionario deberá ser llenado por producto exportado.
- Los productos o materiales no se consideran originarios por el solo hecho de comprarlos en Guatemala.
- Toda la información que el productor y/o exportador proporcione a esta Dirección con base en este cuestionario y a los requerimientos necesarios serán considerados con carácter de confidencial, si así es requerido por el solicitante.

Figura 26. Cuestionario de Verificación de Origen



**DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL COMERCIO EXTERIOR**  
 8a. Avenida 10-43 zona 1, Guatemala, Ciudad  
 Tel: (502) 2412-0200, Fax: (502) 2412-0327

**R-OR-15**

**CUESTIONARIO DE VERIFICACION DE ORIGEN SGP's / GPT**

Número de Identificación Tributaria

**1) INFORMACIÓN GENERAL**

» Lugar y fecha \_\_\_\_\_

» Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

» Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_

» Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

» Página Web: \_\_\_\_\_

» Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

» ¿ Se encuentra la empresa amparada por un Régimen Especial de Importación-Exportación ?

SI  NO

Si la respuesta es afirmativa, indique cuál:

Zonas Franca  Maquila  Otro (especifique): \_\_\_\_\_

**2) DATOS DEL PRODUCTO**

» Nombre Técnico (Conforme SAC) : \_\_\_\_\_

» Clasificación Arancelaria de Exportación (conforme SAC) \_\_\_\_\_

» Nombre Comercial: \_\_\_\_\_

**3) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO**

» Clasificación Arancelaria de exportación conforme Sistema Armonizado (pais destino)

» Descripción del Producto: \_\_\_\_\_

» Nombre Comercial del Producto: \_\_\_\_\_

» Unidad Métrica Comercial: \_\_\_\_\_

**4) CRITERIO PARA CONFERIR ORIGEN**

Marque con una (X) el criterio utilizado

P  G  F  W  Y  Pk

En el apartado **CRITERIO PARA CONFERIR ORIGEN** del "INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CUESTIONARIO DE VERIFICACION DE ORIGEN SGP's", se señalan las disposiciones que se debe considerar para determinar con cual de los criterios establecidos cumple la mercancía para ser considerada como originaria.





#### **4.2. Procedimiento de comprobación de origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA)**

Para el procedimiento de comprobación de origen en el marco del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA), se debe contar con un cuestionario de origen para determinar si la solicitud es aceptada, para lo cual se diseña un cuestionario que el solicitante debe completar a fin de proceder a evaluar, aprobar o rechazar la petición.

Figura 27. **Instructivo de llenado del cuestionario de comprobación de origen**

<p><b>Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro</b></p> <p><b>INSTRUCCIONES GENERALES</b></p> <p>El objetivo de este cuestionario es que el exportador proporcione a la Unidad de Origen de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (en adelante DACE), la información que demuestre que la mercancía que se exportará a la Unión Europea, cumple con todos los requisitos y formalidades del Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro, aprobado mediante Decreto Número 02-2013 del Congreso de la República, vigente para Guatemala a partir del 1 de diciembre de 2013 (en adelante, Acuerdo).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El cuestionario deberá completarse en el formato establecido, preferiblemente a máquina o con letra legible consignando la información que se solicita.</li><li>2. Deberá completarse <u>un cuestionario por cada producto a exportar</u>. Si en alguna página no hay suficiente espacio para proporcionar la información solicitada, podrá adjuntar al cuestionario las hojas adicionales que requiera, debidamente numeradas y referenciadas.</li></ol>
---

Continuación de la figura 27.

3. La información que se proporcione en este cuestionario es estrictamente CONFIDENCIAL y únicamente será utilizada por las autoridades de la DACE, como base para determinar si la mercancía cumple con las elaboraciones o transformaciones que deben aplicarse a los materiales no originarios para que el producto transformado pueda obtener el carácter de originario, de conformidad con el Acuerdo, y si procede, consecuentemente, la certificación de origen de la mercancía a exportar a alguno de los países miembros de la Unión Europea.
4. La DACE podrá verificar la exactitud de una parte o de la totalidad de la información contenida en el cuestionario inicialmente presentado, mediante:  
i) el envío de un oficio o un cuestionario adicional y, ii) la realización de una visita de inspección a las instalaciones de la empresa.
5. La verificación de origen que realizará la DACE estará sujeta a la información proporcionada por el exportador en el cuestionario. En ese sentido, la responsabilidad de la DACE, no excederá lo debidamente aportado y declarado por la empresa exportadora. Por esta razón, la información declarada debe ser verdadera y exacta y el exportador debe estar en la posibilidad de comprobarla.
6. Si la información que sustenta este cuestionario varía, el exportador está en la obligación de notificarlo a la DACE, mediante una nota en la que indique la naturaleza del cambio, debiendo solicitar que se realice nuevamente la evaluación del origen de la mercancía.
7. El cuestionario deberá ser completado en el sistema informático de la Ventanilla Única para las Exportaciones (VUPE), y deberá ser presentado de forma impresa en original a la Unidad de Origen de la DACE, ubicada en la 8ª Avenida 10-43 Zona 1, cuarto nivel, Edificio del Ministerio de Economía, ciudad de Guatemala.
8. Una vez la DACE cuente con el cuestionario en original, dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de tres días hábiles, salvo si dentro del referido plazo se determina que es necesario realizar una visita de inspección a las instalaciones de la empresa, en cuyo caso la DACE emitirá

Continuación de la figura 27.

9. En caso de duda al momento de completar el cuestionario, puede contactarse con la Unidad de Origen de la DACE, teléfono (502) 2412-0200, extensiones 4208, 4216, 4225 o 4226. Si requiere más información sobre el Acuerdo, puede consultar el texto del mismo en la página Web del Ministerio de Economía: <http://www.mineco.gob.gt> o bien [portaldace.mineco.gob.gt](http://portaldace.mineco.gob.gt)

Fuente: elaboración propia.

Figura 28. **Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen, para el registro de productos elegibles para Certificación de Origen, al amparo del acuerdo por el que establece una asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus estados miembros, por otro**

**I. DATOS DEL SOLICITANTE:** el interesado deberá consignar:

1. Si el declarante es productor, productor/exportador, comercializador/exportador. Puede marcar más de una opción, si de esta manera refleja su operación comercial. En los casos en que el declarante no sea el productor, deberá acompañar a este cuestionario una declaración impresa y firmada por el productor.
2. Nombre de la persona individual o jurídica, de acuerdo al Registro Tributario Unificado. Si es persona jurídica, indique además el nombre del representante legal.
3. Número de Identificación Tributaria (NIT) y Número de Documento Personal de Identificación DPI o número de pasaporte, de la persona individual o del representante legal de la persona jurídica.

Continuación de la figura 28.

4. Domicilio fiscal y dirección de las plantas de producción, instalaciones, bodegas, fincas, etc. (incluyendo aquellas ubicadas fuera del territorio nacional), si existieren.

5. Número de teléfono.

6. Número de fax.

Correo electrónico de la persona que sea punto de contacto con relación a la información suministrada en este cuestionario.

## II. DATOS DE LA MERCANCIA\*:

8. Indique la descripción comercial de la mercancía, según será consignada en la(s) factura(s) que ampararán la exportación. La descripción debe ser lo suficientemente detallada para relacionarla con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (S A), debiendo incluir en la descripción (si existiere) el número de modelo o serie, la marca comercial o algún otro detalle que permita identificar de manera más específicamente la mercancía.

9. Indique la clasificación arancelaria de la mercancía a nivel de subpartida (6 dígitos), de conformidad con el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (SA).

\* *En caso de existir, se recomienda que se adjunten a este cuestionario, folletos e información técnica o publicitaria relacionada directamente con la mercancía.*

## III. DESGLOSE DE INSUMOS O MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS EN LA PRODUCCIÓN O FABRICACIÓN DE LA MERCANCÍA

10. Información detallada de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido\*

10.1. Indique la descripción comercial del insumo o materia prima no originaria, conforme se establece en las facturas o declaraciones aduaneras de importación. La descripción debe contener suficiente detalle para relacionarla con la descripción contenida en la factura o declaración aduanera de importación y con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado (SA).

Continuación de la figura 28.

**10.2.** Indique la clasificación arancelaria de los insumos o materias primas no originarias o de origen desconocido, a nivel de inciso arancelario (8 dígitos).

**10.3.** Indique el país de origen de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido. En caso de no conocerlo indique la palabra: "Desconocido".

**10.4.** Indique el nombre y la dirección del proveedor de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido, conforme se establece en las facturas comerciales. En caso de no conocerlo indique la palabra "Desconocido".

*Una vez completada la información anterior, indique en la línea inmediata "Última línea".*

**10.5.** Si no se emplea ninguno, consigne en la primera línea del cuadro "ninguno".

**11.** Información sobre los insumos o materias primas **originarias** de la Unión Europea, Costa Rica, Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela.\*

*Los insumos o materias primas compradas en el territorio de los países citados supra, no necesariamente califican como originarias de conformidad con las disposiciones del Acuerdo. Cualquier declaración escrita o documentación proporcionada por los proveedores de los insumos o materias primas, indicando que estos califican como originarios, debe ser conservada por un periodo mínimo de tres años, a contar desde el final del año en que se haya extendido la comunicación sobre el origen, o por un periodo más largo si así lo exigiera la legislación nacional.*

*En caso de que haya más de un (1) proveedor de un insumo o materia prima, enumérelos todos, independientemente de que se trate de insumos o materias primas idénticas o similares, consignándolos en el cuadro correspondiente a materiales originarios o no originarios, según sea el caso.*

Continuación de la figura 28.

*Los insumos o materias primas compradas en el territorio de los países citados supra, cuyo origen es desconocido, deben incluirse en el cuadro correspondiente a insumos o materias primas no originarias o de origen desconocido (ítem Núm. 10).*

**11.1.** Indique la descripción comercial del insumo o materia prima **originaria**, conforme se establece en las facturas. La descripción debe contener suficiente detalle para relacionarla con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado (SA).

**11.2.** Indique la clasificación arancelaria de los insumos o materias primas originarias, a nivel de inciso arancelario (8 dígitos).

**11.3.** Indique las referencias del proveedor de insumos o materias primas, tales como: nombre, dirección (incluyendo el país), número de teléfono, número de fax.

*\*Una vez completada la información anterior, indique en la línea inmediata "Última línea".*

**11.4.** Si no se emplea ninguno, consigne en la primera línea del cuadro "ninguno".

#### **IV. PROCESO PRODUCTIVO**

**12.** Describa paso a paso y de forma secuencial, el proceso de producción de la mercancía, haciendo mención de los insumos o materias primas incorporadas en cada paso. Indique si una o varias etapas del proceso productivo, son realizadas por otra persona o empresa, haciendo referencia al lugar donde se lleven a cabo (sea dentro o fuera del territorio nacional). De manera opcional, puede adjuntar al cuestionario, fotografías, ilustraciones, diagramas u otros medios que permitan ilustrar dicho proceso.

#### **V. INFORMACIÓN ADICIONAL**

**13.** Indique si alguno de los insumos, materias primas y/o la mercancía, cuenta con una certificación de clasificación arancelaria. Si la respuesta es afirmativa, sírvase adjuntar al cuestionario una copia de la certificación de clasificación arancelaria. Si la respuesta es negativa, pase a la siguiente sección.

Continuación de la figura 28.

<p><b>VI. INDICACIÓN DE PERSONAS AUTORIZADAS PARA FIRMAR SOLICITUDES DE ORIGEN</b></p> <p>14. Nombre y apellidos de la persona autorizada por el exportador para firmar declaraciones de origen.</p> <p>15. Indique el número de Documento Personal de Identificación (DPI), o bien el número pasaporte y su lugar de emisión, de la persona autorizada para firmar declaraciones de origen.</p> <p>16. Indique el cargo que desempeña la persona autorizada para firmar las declaraciones de origen.</p> <p>17. En este campo, se deberá consignar su firma la persona que está siendo autorizada para firmar declaraciones de origen.</p> <p><b>VII. DECLARACIÓN JURADA DEL EXPORTADOR</b></p> <p>18. En esta casilla, el declarante o su representante legal (si es persona jurídica), declarará bajo juramento prestado ante Notario, que la información suministrada en el cuestionario es verdadera y exacta, y que corresponde a la actividad y a los productos relacionados que se pretenden exportar, según se describe.</p> <p>Se indicará el lugar y fecha en que se completó el cuestionario, nombre completo del declarante, número de Documento Personal de Identificación (DPI) o número de pasaporte y lugar de expedición.</p> <p>Acompañar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fotocopia del Registro Tributario Unificado del exportador.</li><li>b. Si es persona individual, copia simple del Documento Personal de Identificación (DPI) o del pasaporte. Si es persona jurídica, copia simple del Documento Personal de Identificación (DPI) o del pasaporte del representante legal; copia legalizada del documento con que se acredite fehacientemente la representación que se ejercita.</li><li>c. Fotocopia legalizada de la patente de comercio de sociedad y de empresa, según sea el caso.</li></ul> <p><b>VIII. PARA USO EXCLUSIVO DE LA DACE</b></p> <p>19. Esta casilla es de uso exclusivo de los analistas de origen de la DACE.</p>
---

Fuente: elaboración propia.

Figura 29. **Instructivo de llenado del cuestionario de Verificación de Origen**

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR (DACE)**  
Origen  
Teléfono: (502) 2412-0300 / 4208 / 4216 / 4225 / 4226

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**  
**CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN DE ORIGEN**

**Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro**

**INSTRUCCIONES GENERALES**

El objetivo de este cuestionario es que el exportador proporcione a la Unidad de Origen de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (en adelante DACE), la información que demuestre que la mercancía que se exportará a la Unión Europea, cumple con todos los requisitos y formalidades del Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro, aprobado mediante Decreto Número 02-2013 del Congreso de la República, vigente para Guatemala a partir del 1 de diciembre de 2013 (en adelante, Acuerdo).

1. El cuestionario deberá completarse en el formato establecido, preferiblemente a máquina o con letra legible consignando la información que se solicita.
2. Deberá completarse un cuestionario por cada producto a exportar. Si en alguna página no hay suficiente espacio para proporcionar la información solicitada, podrá adjuntar al cuestionario las hojas adicionales que requiera, debidamente numeradas y referenciadas.
3. La información que se proporcione en este cuestionario es estrictamente CONFIDENCIAL y únicamente será utilizada por las autoridades de la DACE, como base para determinar si la mercancía cumple con las elaboraciones o transformaciones que deben aplicarse a los materiales no originarios, para que el producto transformado pueda obtener el carácter de originario, de conformidad con el Acuerdo, y si procede, consecuentemente, la certificación de origen de la mercancía a exportar a alguno de los países miembros de la Unión Europea.
4. La DACE podrá verificar la exactitud de una parte o de la totalidad de la información contenida en el cuestionario inicialmente presentado, mediante: i) el envío de un oficio o un cuestionario adicional y, ii) la realización de una visita de inspección a las instalaciones de la empresa.
5. La certificación de origen que realizara la DACE estará sujeta a la información proporcionada por el exportador en el cuestionario. En ese sentido, la responsabilidad de la DACE, no excederá lo debidamente aportado y declarado por la empresa exportadora. Por esta razón, la información declarada debe ser verdadera y exacta, y el exportador debe estar en la posibilidad de probarla.
6. Si la información que sustenta este cuestionario varía, el exportador está en la obligación de notificarlo a la DACE, mediante una nota en la que indique la naturaleza del cambio, debiendo solicitar que se realice nuevamente la evaluación del origen de la mercancía.

Continuación de la figura 29.

7. El cuestionario debidamente completado, deberá ser presentado en original a la Unidad de Origen de la DACE, ubicada en la 8ª Avenida 10-43 Zona 1, cuarto nivel, Edificio del Ministerio de Economía, ciudad de Guatemala.
8. La DACE dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de tres días hábiles, salvo si dentro del referido plazo se determina que es necesario realizar una visita de inspección a las instalaciones de la empresa, en cuyo caso la DACE emitirá su respuesta dentro de los diez días hábiles posteriores a la visita.
9. En caso de duda al momento de completar el cuestionario, puede contactarse con la Unidad de Origen de la DACE, teléfono (502) 2412-0200, extensiones 4208, 4216, 4225 o 4226. Si requiere más información sobre el Acuerdo, puede consultar el texto del mismo en la página Web del Ministerio de Economía: <http://www.mineco.gob.gt> o bien [portaldace.mineco.gob.gt](http://portaldace.mineco.gob.gt).

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN DE ORIGEN, PARA EL REGISTRO DE PRODUCTOS ELEGIBLES PARA CERTIFICACIÓN DE ORIGEN, AL AMPARO DEL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE UNA ASOCIACIÓN ENTRE CENTROAMÉRICA, POR UN LADO, Y LA UNIÓN EUROPEA Y SUS ESTADOS MIEMBROS, POR OTRO.**

**I. DATOS DEL SOLICITANTE:** el interesado deberá consignar:

1. Si el declarante es productor, productor/exportador, comercializador/exportador. Puede marcar más de una opción, si de esta manera refleja su operación comercial.
2. Nombre de la persona individual o jurídica, de acuerdo al Registro Tributario Unificado. Si es persona jurídica, indique además el nombre del representante legal.
3. Número de Identificación Tributaria (NIT) y Número de Documento Personal de Identificación DPI o número de pasaporte, de la persona individual o del representante legal de la persona jurídica.
4. Domicilio fiscal y dirección de las plantas de producción, instalaciones, bodegas, fincas, entre otros. (incluyendo aquellas ubicadas fuera del territorio nacional), si existieren.
5. Número de teléfono.
6. Número de fax.
7. Correo electrónico de la persona que sea punto de contacto con relación a la información suministrada en este cuestionario.

**II. DATOS DE LA MERCANCIA\*:**

8. Indique la descripción comercial de la mercancía, según será consignada en la(s) factura(s) que ampararán la exportación. La descripción debe ser lo suficientemente detallada para relacionarla con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (S A), debiendo incluir en la descripción (si existiere) el número de modelo o serie, la marca comercial o algún otro detalle que permita identificar de manera más específicamente la mercancía.

Continuación de la figura 29.

<p>9. Indique la clasificación arancelaria de la mercancía a nivel de subpartida (5 dígitos), de conformidad con el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (S A).</p> <p>* <i>En caso de existir, se recomienda que se adjunten a este cuestionario, folletos de información técnica o publicitaria relacionada directamente con la mercancía.</i></p> <p><b>III. DESGLOSE DE INSUMOS O MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS EN LA PRODUCCIÓN O FABRICACIÓN DE LA MERCANCIA</b></p> <p><b>10. Información detallada de los insumos o materias primas <u>no originarias, o de origen desconocido</u>*</b></p> <p><b>10.1.</b> Indique la descripción comercial del insumo o materia prima no originaria, conforme se establece en las facturas o declaraciones aduaneras de importación. La descripción debe contener suficiente detalle para relacionarla con la descripción contenida en la factura o declaración aduanera de importación y con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado (SA).</p> <p><b>10.2.</b> Indique la clasificación arancelaria de los insumos o materias primas no originarias o de origen desconocido, a nivel de subpartida (5 dígitos).</p> <p><b>10.3.</b> Indique el país de origen de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido. En caso de no conocerlo indique la palabra: "<u>Desconocido</u>".</p> <p><b>10.4.</b> Indique el nombre y la dirección del proveedor de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido, conforme se establece en las facturas comerciales. En caso de no conocerlo indique la palabra "<u>Desconocido</u>".</p> <p>* <i>Una vez completada la información anterior, indique en la línea inmediata "<u>Última línea</u>".</i></p> <p><b>10.5.</b> Si no se emplea ninguno, consigne en la primera línea del cuadro "<u>ninguno</u>".</p> <p><b>11. Información sobre los insumos o materias primas originarias de la Unión Europea, Costa Rica, Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela.*</b></p> <p><i>Los insumos o materias primas compradas en <u>el territorio de los países citados supra</u>, no necesariamente califican como originarias de conformidad con las disposiciones del Acuerdo. Cualquier declaración escrita o documentación proporcionada por los proveedores de los insumos o materias primas, indicando que estos califican como originarios, debe ser conservada por un periodo mínimo de tres años, a contar desde el final del año en que se haya extendido la comunicación sobre el origen, o por un periodo más largo si así lo exigiera la legislación nacional.</i></p> <p><i>En caso de que haya <u>más de un (1) proveedor de un insumo o materia prima</u>, enumérelas todos, independientemente de que se trate de insumos o materias primas idénticas o similares, consignándolos en el cuadro correspondiente a materiales originarios o no originarios, según sea el caso.</i></p> <p><i>Los insumos o materias primas compradas en <u>el territorio de los países citados supra</u>, cuyo origen es desconocido, deben incluirse en el cuadro correspondiente a insumos o materias primas <u>no originarias o de origen desconocido</u> (ítem Núm. 10).</i></p> <p><b>11.1.</b> Indique la descripción comercial del insumo o materia prima originaria, conforme se establece en las facturas. La descripción debe contener suficiente detalle para relacionarla con la clasificación arancelaria de la mercancía en el Sistema Armonizado (SA).</p>
---

Continuación de la figura 29.

**11.2.** Indique la clasificación arancelaria de los insumos o materias primas originarias, a nivel de inciso arancelario (8 dígitos).

**11.3.** Indique las referencias del proveedor de insumos o materias primas, tales como: nombre, dirección (incluyendo el país), número de teléfono, número de fax.

*\*Una vez completada la información anterior, indique en la línea inmediata "Última línea".*

**11.4.** Si no se emplea ninguno, consigne en la primera línea del cuadro "ninguno".

#### **IV. PROCESO PRODUCTIVO**

**12.** Describa paso a paso y de forma secuencial, el proceso de producción de la mercancía, haciendo mención de los insumos o materias primas incorporadas en cada paso. Indique si una o varias etapas del proceso productivo, son realizadas por otra persona o empresa, haciendo referencia al lugar donde se lleven a cabo (sea dentro o fuera del territorio nacional). De manera opcional, puede adjuntar al cuestionario, fotografías, ilustraciones, diagramas u otros medios que permitan ilustrar dicho proceso.

#### **V. INFORMACIÓN ADICIONAL**

**13.** Indique si alguno de los insumos, materias primas y/o la mercancía, cuenta con un criterio de clasificación arancelaria. Si la respuesta es afirmativa, sírvase adjuntar al cuestionario una copia del criterio de clasificación arancelaria. Si la respuesta es negativa, pase a la siguiente sección.

#### **VI. INDICACIÓN DE PERSONAS AUTORIZADAS PARA FIRMAR DECLARACIONES DE ORIGEN**

**14.** Nombre y apellidos de la persona autorizada por el exportador para firmar declaraciones de origen.

**15.** Indique el número de Documento Personal de Identificación (DPI), o bien el número pasaporte y su lugar de emisión, de la persona autorizada para firmar declaraciones de origen.

**16.** Indique el cargo que desempeña la persona autorizada para firmar las declaraciones de origen.

**17.** En este campo, se deberá consignar su firma la persona que está siendo autorizada para firmar declaraciones de origen.

#### **VII. DECLARACIÓN JURADA DEL EXPORTADOR**

**18.** En esta casilla el declarante o su representante legal (si es persona jurídica), declarará bajo juramento prestado ante Notario, que la información suministrada en el cuestionario es verdadera y exacta, y que corresponde a la actividad y a los productos relacionados que se pretenden exportar, según se describe.

Se indicará el lugar y fecha en que se completó el cuestionario, nombre completo del declarante, número de Documento Personal de Identificación (DPI) o número de pasaporte y lugar de expedición.

Continuación de la figura 29.

Acompañar:

- a. Fotocopia del Registro Tributario Unificado del exportador.
- b. Si es persona individual, copia simple del Documento Personal de Identificación (DPI) o del pasaporte. Si es persona jurídica, copia simple del Documento Personal de Identificación (DPI) o del pasaporte del representante legal; copia legalizada del documento con que se acredite fehacientemente la representación que se ejercita.
- c. Fotocopia legalizada de la patente de comercio de sociedad y de empresa, según sea el caso.

**VIII. PARA USO EXCLUSIVO DE LA DACE**

19. Esta casilla es de uso exclusivo de los analistas de origen de la DACE.

Fuente: elaboración propia.

Figura 30. Cuestionario de origen

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR (DACE)  
 Unidad de Origen  
 Teléfono: (502) 2412-0300 / 40208/ 4216 /4225/ 4226

R-OR-14

**CUESTIONARIO DE ORIGEN**  
 Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro

**IMPORTANTE:** antes de completar este formulario, lea las instrucciones generales y el instructivo de llenado.

Sello recibido

**I. Datos del solicitante**

1) Completa el cuestionario en calidad de:  
*Marque con una "X" la(s) opción(es) que corresponda(n)*

1.1) Productor	<input type="checkbox"/>	1.2) Productor/exportador	<input type="checkbox"/>
1.3) Comercializador/exportador	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2) Nombre de la persona individual o jurídica, de acuerdo al Registro Tributario Unificado:

Nombre del representante Legal:

3) Número de Identificación Tributaria (NIT) para personas jurídicas o de DPI o pasaporte para personas físicas:

	NIT:
	DPI:

4) Domicilio fiscal y dirección de las plantas de producción:

Continuación de la figura 30.

5) Teléfono(s):  6) Fax(es):

7) Correo electrónico:

**II. Datos de la mercancía\*:**

8) Descripción de la mercancía (según se consignará en la(s) factura(s)):


9) Clasificación arancelaria de la mercancía conforme al Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, a nivel de subpartida (6 dígitos):

--	--	--	--	--	--

\* En caso de existir, sírvase incluir folletos, catálogos e información publicitaria de las mercancías.

**III. Desglose de insumos o materias primas utilizadas en la producción o fabricación de la mercancía**

10) Información detallada de los insumos o materias primas no originarias, o de origen desconocido.

*Si no se emplea ninguno, consigne en la primera línea del cuadro ninguno.*

10.1) Descripción comercial	10.2) Clasificación arancelaria	10.3) País de origen	10.4) Nombre y dirección del proveedor de los insumos



### 4.3. Declaración de Origen del productor en el marco del AdA

Para la Declaración de Origen se debe llenar un formulario para presentar su solicitud el interesado, para lo cual se describe el proceso de llenado y la declaración a completar.

Figura 31. **Instructivo para el llenado de la Declaración de Origen**

Este documento deberá ser llenado en forma legible y completa por el productor de los insumos y proporcionado al exportador de las mercancías a ser exportadas. El mismo deberá ser llenado a máquina o con letra de imprenta o molde, sin borrones, tachaduras o enmiendas.

El presente documento deberá llenarse por cada factura emitida por el proveedor de los insumos que serán utilizados para la elaboración del producto final, exportado como originaria al amparo del Sistema Generalizado de Preferencias (SGP).

Esta declaración servirá de respaldo al exportador que está utilizando insumos originarios que le permiten gozar de la preferencia arancelaria con base en los capítulos específicos de cada SGP.

**Campo 1:** indique el nombre completo, la denominación o razón social, el domicilio (incluyendo ciudad y país), el número de teléfono, el número de fax, correo electrónico y el número del registro fiscal del productor.

**Campo 2:** indique el nombre completo, la denominación o razón social, el domicilio (incluyendo ciudad y país), el número de teléfono, el número de fax, correo electrónico y el número del registro fiscal del exportador, tal como se describe en el Campo 1.

Continuación de la figura 31.

**Campo 3:** indique el lugar y la fecha de emisión y el número de la factura que ampara cada mercancía descrita en el Campo 4.

**Campo 4:** proporcione una descripción completa de cada insumo. La descripción deberá ser lo suficientemente detallada para relacionarla con la descripción del mismo declarado en la factura, así como con la descripción que le corresponda en el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC).

**Campo 5:** para cada insumo descrito en el Campo 4, identifique los ocho dígitos correspondientes a la clasificación arancelaria centroamericana del SAC.

**Campo 6:** para insumo descrito en el Campo 4, indique el criterio aplicable de acuerdo a lo siguiente:

- Para productos totalmente obtenidos en Guatemala y que serán exportados a Canadá, Japón, Noruega, Suiza, Unión Europea, Federación Rusa, Australia o Nueva Zelanda marque la letra "P".
- Para productos suficientemente trabajados o procesados:
  - Canadá: para productos que se encuentran en el criterio de origen de trabajados o procesados en más de un país menos desarrollado elegible, marque la letra "G", de lo contrario marque la letra "F".
  - Japón, Noruega, Suiza y la Unión Europea: marque la letra "W".

Continuación de la figura 31.

- Bulgaria y Federación Rusa: para productos que incluyen valor agregado en el país exportador receptor de la preferencia marque la letra "Y".
- Para productos obtenidos en un país receptor de preferencia y trabajados o procesados en uno o varios otros de estos países, marque "Pk".

**Campo 7:** se deberá indicar el país de origen de los insumos.

**Campo 8:** este campo solo deberá ser utilizado cuando exista alguna observación con relación a la declaración.

**Campo 9:** este campo debe ser firmado y fechado por el productor o representante legal o persona autorizada por el productor. La fecha deberá ser aquella en que la declaración se llenó y firmó.

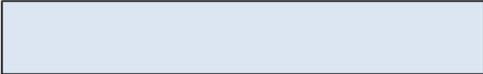
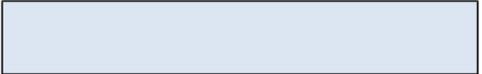
Fuente: elaboración propia.

Figura 32. Declaración de origen del productor

DECLARACION DEL PRODUCTOR	
<b>IMPORTANTE:</b> antes de completar esta declaración, lea el instructivo de llenado que le antecede.	
<b>I. Identificación del productor</b>	
1. Nombre de la persona individual o jurídica, de acuerdo al Registro Tributario Unificado:	
<input type="text"/>	
Representante Legal:	
<input type="text"/>	
2. Número de Identificación Tributaria (NIT) para personas jurídicas o de DPI o pasaporte para personas físicas:	
NIT: <input type="text"/>	
DPI: <input type="text"/>	
3. Domicilio fiscal y dirección de las plantas de producción:	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
4. Teléfono(s):	<input type="text"/>
5. Fax(es):	<input type="text"/>
6. Correo electrónico:	<input type="text"/>
<b>II. Datos de la mercancía*:</b>	
7. Descripción de la mercancía	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
8. Clasificación arancelaria de la mercancía conforme al Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, a nivel de subpartida:	<input type="text"/>



Continuación de la figura 32

<b>V. Declaración jurada del productor</b>	
14. Declaro bajo juramento que:	
<ul style="list-style-type: none"><li>- La información contenida en este documento es verdadera y exacta y me hago responsable de comprobar lo aquí declarado. Estoy consciente del valor y trascendencia legal de mi declaración y conozco las penas con que la ley castiga cualquier declaración falsa u omisión hecha en o relacionada con el presente documento.</li><li>- Me comprometo a conservar y presentar, en caso de ser requerido, los documentos pertinentes que respalden el contenido de la presente declaración, así como a notificar por escrito a todas las personas y autoridades a quienes entregue la presente declaración, de cualquier cambio que pudiere afectar la exactitud o validez del mismo.</li></ul>	
	
<b>Lugar y fecha (DD/MM/AA)</b>	<b>Nombre y firma del declarante</b>

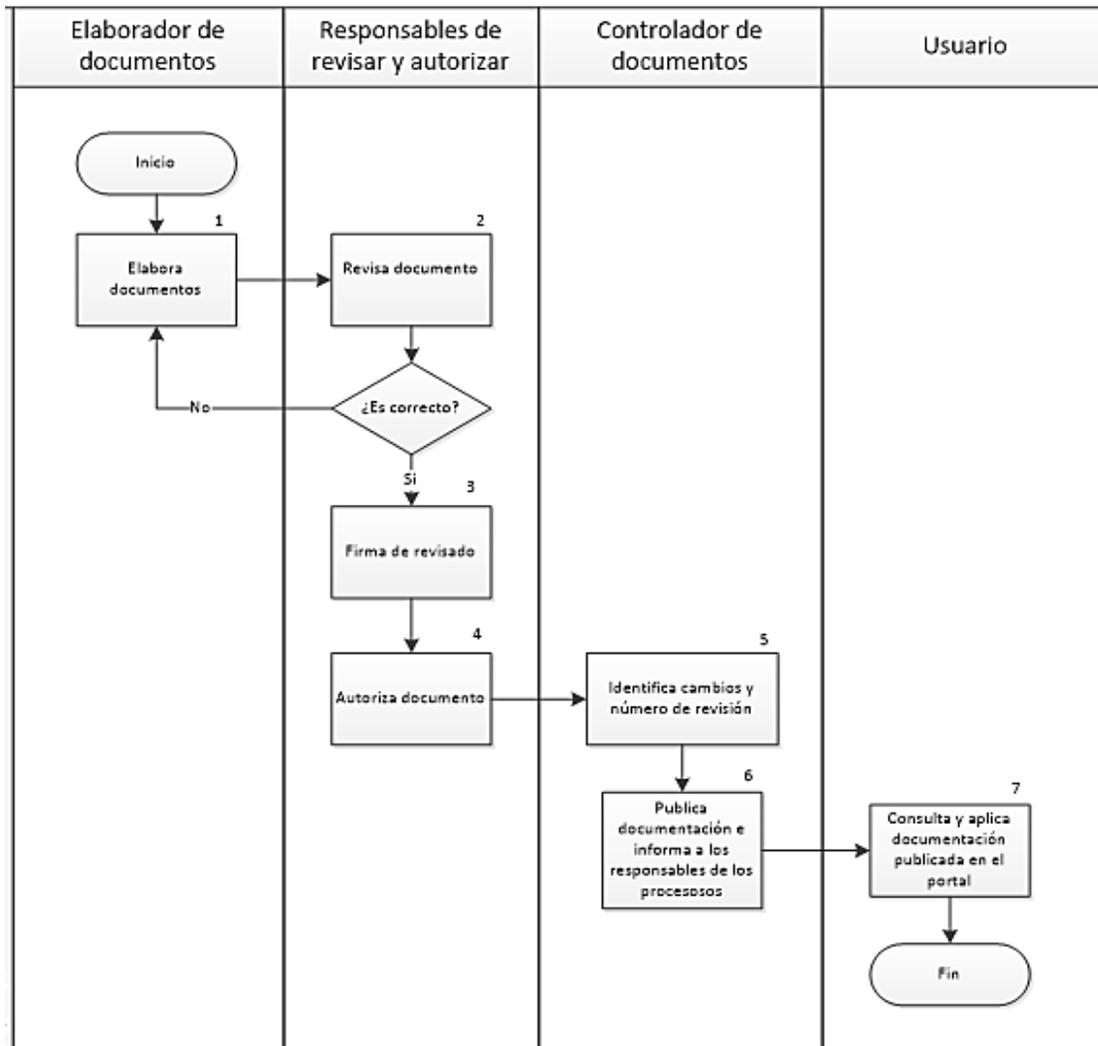
Fuente: elaboración propia.

#### 4.4. Herramientas de control de los procedimientos

El control de los documentos (apartado 4.2.3. de Norma ISO 9001-2008) es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Los distintos documentos del sistema definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión.

Para controlar los documentos es necesario disponer de un procedimiento que determine las pautas de actuación para las siguientes tareas:

Figura 33. **Control de documentos**



Fuente: elaboración propia.

#### 4.5. **Formatos de control y registro**

La Unidad de Origen debe contar con control de los expedientes que a diario son ingresados por los solicitantes, debe tener un control de la fecha de ingreso, número de expediente, referencia, nombre de la empresa, país, tipo de

mercancía, así como el avance de la aprobación o negación de la solicitud o si presenta observaciones para su corrección.

#### 4.5.1. Cuadro de control de investigaciones

Este cuadro registra la fecha de ingreso del expediente, determina el nombre de la empresa solicitante, el país de procedencia, así como el asesor que está llevando el proceso, las resoluciones finales de la solicitud.

Figura 34. Cuadro de control de investigaciones

CUADRO DE CONTROL DE EXPEDIENTES									
Núm.	Fecha Ingreso	No. de expediente	REFERENCIA	Empresa exportadora	Empresa importadora	PAÍS	MERCANCÍA	ASESOR	ACCIONES REALIZADAS INCLUYENDO FECHAS
1	24/02/2014	149-2014	OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-006-2014	IMPELSA CORPORATION	REYNA NORIEGA, MERCEDES ARACELY	Estados Unidos	Lámpara eléctricas de metal	ADLM	11/02/2014 Se recibió la solicitud de inicio de verificación de origen. 13/02/2014 Se elaboró Resolución Inicial RI-TLC-CAFTA-DR-02-2014 y su cuestionario de verificación de origen 17/02/2014 Se elaboraron los oficios de notificación 07/03/2014 Se notificó Resolución Inicial RI-TLC-CAFTA-DR-02-2014 a la SAT (Oficio DACE/ADLM/085/2014), a la importadora Mercedes Aracely Reyna Noriega (Oficio DACE/ADLM/084/2014), y vía correo electrónico al exportador Nacif de la empresa IMPELSA (Oficio DACE/ADLM/086/2014). Se espera la información solicitada en un plazo máximo de 30 días. 07/04/2014 la empresa importadora proporcionó información, la empresa exportadora Impelsa Corporation proporcionó vía correo electrónico la notificación de recibido y el cuestionario de origen respectivamente llenado. 21/04/14 se solicitó a la empresa exportadora ampliación de información (Oficio DACE/ADLM/262/2014) vía correo electrónico. 20/05/2014 la empresa importadora solicitó prórroga. 21/05/2014 se le concedió prórroga de 30 días en oficio Ref.: DACE/ADLM/341/2013. 20/06/2014. Se recibió información de la Señora Reyna Noriega, 21-06-2014 Resolución final en proceso. 29/07/2014. Se notificó resolución final al exportador estadounidense y a la importadora guatemalteca. 4/08/2014, se le notificó resolución final a la SAT.
2	23/04/2014	328-2014	OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-031-2014	SC JOHNSON AND SON, SA DE CV	COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA SOCIEDAD ANÓNIMA	México	MR. MÚSCULO PATO ANTI HONGOS TG 12X650 ML	ADLM	28/02/1014 Se recibió la solicitud de inicio de verificación de origen. 05-05-2014 expediente con informe de resolución inicial y resolución ministerial en firma. 05-06-2014 se notificó a la SAT y al importador en Guatemala. 18-06-2014 se notificó a el exportador mexicano y al Lic. Jorge Arturo Milla Ortega. 19-06-2014 la empresa exportadora notifico de recibido. 18/07/2014 la empresa exportadora envió información (información en análisis) 30/09/2014 resolución final en proceso.
3	23/04/2014	366-2014	OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-11-2014	MENSHEN MEXICANA, S. DE R.L. DE C.V	ALIMENTOS REGIA S.A	México	TAPONES PLÁSTICOS WELSPOUT AGUILA PELABLE	ADLM	11/02/1014 Se recibió la solicitud de inicio de verificación de origen. 05-05-2014 expediente con informe de resolución inicial y resolución ministerial en firma. 06-06-2014 se notificó a la SAT y al importador en Guatemala. 11-06-2014 se notificó a el exportador mexicano y al Lic. Jorge Arturo Milla Ortega. 12-06-2014 en espera de recibir información. 05/08/2014 no se ha recibido información del exportador 15/08/2014 Se contactó a la señora Rosa Martínez de Menshen por teléfono y dijo que lo enviaría. 28/08/2014 Se contactó a la señora Rosa Martínez de Menshen por teléfono y dijo que lo enviaría. 02/09/2014 Se contactó a la señora Rosa Martínez de Menshen por teléfono y dijo que lo enviaría. 16/09/2014 Se contactó a la señora Rosa Martínez de Menshen por teléfono y dijo que lo enviaría. 01/10/2014 se le envió un correo para recordarle sobre el proceso de verificación de origen. 07/10/2014 Menshen notifico de recibido, en espera de recibir información. 4/11/2014 se recibió información de la empresa 15/11/2014. Se elaboró oficio de ampliación de información.

Fuente: elaboración propia.

#### 4.5.2. Cuadro de correlativo de investigaciones

Por medio de este cuadro se lleva el control de los diferentes tipos de mercancía como: tanques, lámparas, zapatos, lámina, crema corporal, motocicletas, llantas, entre otros productos comerciales.

Figura 35. Cuadro de correlativo de investigaciones

Núm.	TLC	MERCANCIA	FECHA	EXPORT.	IMPORT.	PAÍS	ASESOR
1	CAFTA-DR	TANQUES	28/01/2014	MONELCA INDUSTRIAL S.A. DE C.V.	COMBUSTIBLES Y ACEITES MIRAMAR	SALVADOR (USA)	SM
2	CAFTA-DR	LAMPARAS ELECTRICAS DE METAL	17/02/2014	IMPELSA CORPORATION	MERCEDES ARACELY REYNA NORIEGA	USA	ADLM
3	CAFTA-DR	REFRIGERADORAS	28/01/2014	ELECTROLUX MAJOR APPLIANCES	ALMACENES SIMAN	USA	SM
4	CAFTA-DR	ESTUFAS ELECTRICAS	18/02/2014	WHIRPOOL CORP	DISTRIBUIDORA ELECTRONICA	USA	SM
5	INTEGRACION CA	LAMINAS DE ZINC	18/02/2014	ENVASES COMECA	METALENVASES	COSTA RICA	WC
6	CAFTA-DR	LAVAPLATOS	18/02/2014	WHIRPOOL CORP	DISTRIBUIDORA ELECTRONICA	USA	SM
7	COLOMBIA	LLANTAS	21/02/2014	INDUSTRIA COLOMBIANA DE LLANTAS, S.A.	PETROLERA GUATEMALTECA	COLOMBIA	WC
8	CAFTA-DR	ESTUFAS Y REFRIGERADORAS	21/02/2014	WHIRPOOL CORP	INVERSIONES PROACTIVAS, S.A.	USA	SM
9	CAFTA-DR	MOSTAZAS PREPARADAS	21/02/2014	CIAMESA, S.A	COMPANIA DE DIST CA S.A.	USA	SM
10	CAFTA-DR	PORTACONTENEDORES DE 40 PIES	04/03/2014	RAVA GROUP CONTAINER SERVICES	SERVIPUERTOS S.A.	USA	CVL
11	TN- MEXICO	COSMETICOS	18/03/2014	GENOMA LAB INTENATIONAL SAB DE CV	D'CASA SOCIEDAD ANONIMA	MEXICO	CVL
12	CA- MEXICO	TRITACE 500 MG	18/03/2014	SANOFI-AVENTIS DE MEXICO, SA DE CV	SANOFI-AVENTIS DE GUATEMALA	MEXICO	CVL
13	CAFTA-DR	MAQUINA EMBALADORA	18/03/2014	LINE-TEXT INTERNATIONAL	CAJAS Y EMPAQUES DE GUATEMALA	USA	CVL
14	TN- MEXICO	MR. MUSCULO PATO ANTI HONGOS TG 12x650 ML	01/04/2014	SC JOHNSON AND SON, SA DE CV	COMPANIA DISTRIBUIDORA SOCIEDAD ANONIMA	MEXICO	ADLM
15	TN- MEXICO	TAPONES PLASTICOS WELSPOUT AGUILA PELABLE	22/04/2014	MENSHEN MEXICANA, S. DE R.L. DE C.V.	ALIMENTOS REGIA S.A	MEXICO	ADLM
16	TN- MEXICO	CREMA SOL NACAR Y JABON GRISI CONCHA NACAR	07/05/2014	GRISI HNOS, S.A. DE C.V.	FLUSHING, SOCIEDAD ANONIMA	MEXICO	CVL
17	TN- MEXICO	39LN5400 TELEVISOR A COLOR LCD LED DE 39 PULGADAS	13/05/2014	LG ELECTRONICS MEXICALI, S.A. DE C.V.	UNION COMERCIAL DE GUATEMALA	MEXICO	CVL
18	CAFTA-DR	MOTO ACUATICA	13/05/2014	YAMAHA MOTOR CORPORATION	CANELLA, S.A	USA	ADLM

Fuente: elaboración propia.

### 4.5.3. Listado de informe mensual de certificados autorizados

El listado se utiliza para llevar el control de los expedientes que han sido evacuados, los cuales fueron satisfactorios y son aprobados por la Dirección de la Unidad de Origen.

Figura 36. Listado de informe mensual de certificados aprobados

MENU ASESOR							
							Salida
				Ingreso			
					Consulta		
				Imprimir			
Reporte por Fecha							
Hoy 23/09/2014							R-OR-03
No.	Fecha	No. Certificado	Empresa Exportador	Nombre Importador	Clasificación	Descripción	Ver Archivo
1	2014-09-10	GT13-725	Swiss Gourmet Guatemala	Tong Hsing Enterprise CO., LTD	0802.61.00	MACADAMIA, KERNEL ( 908 CAJAS )	
2	2014-09-01	GT13-408	Asociación de Azucareros de Guatemala	CAI CHUN Marketing and Distribution Co. Ltd.	17011400	3 X 20' CONTAINERS CONTAINING: 75.00 MT GUATEMALA CANE RAW SUGAR	
3	2014-09-01	GT13-410	Asociación de Azucareros de Guatemala	CAI CHUN Marketing and Distribution Co. Ltd.	17011400	4 X 20' CONTAINERS CONTAINING: 100.00 MT GUATEMALA CANE RAW SUGAR	
4	2014-08-22	GT13-724	Jade GT, Sociedad Anónima	DI WANG YU FEI CUI	7116.20	JADE GREEN MIXED	
5	2014-08-22	GT13-402	Asociación de Azucareros de Guatemala	King Bou Industry Co. Ltd.	17011100	2 X 20' CONTAINERS CONTAINING: 50.00 MT GUATEMALAN VHP SUGAR	

Fuente: elaboración propia, SINFODADE.

## **4.6. Condiciones de trabajo**

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

### **4.6.1. Espacio de trabajo**

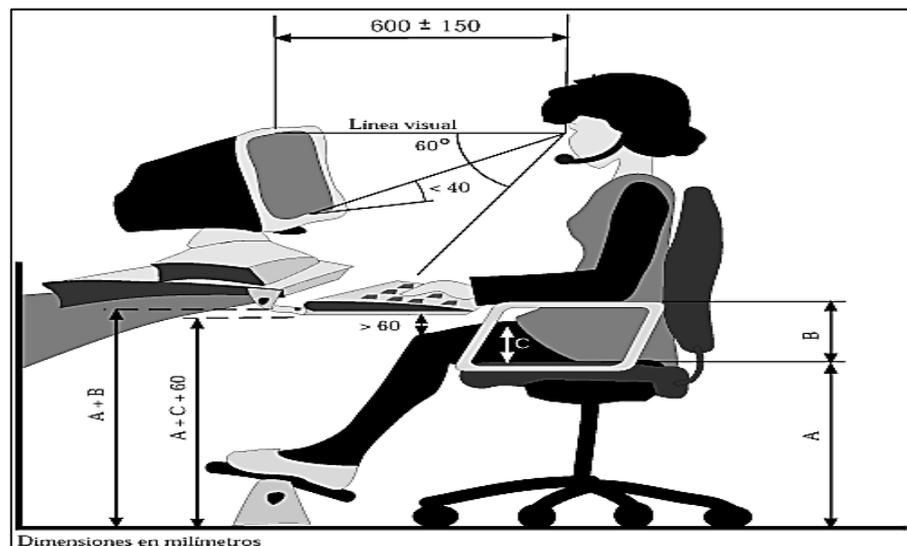
El principio fundamental del diseño ergonómico es que el espacio de trabajo debe adaptarse a las características del trabajador. En particular, es necesario considerar los siguientes aspectos, en las figuras se ejemplifica lo descrito a continuación.

- La silla y la mesa deben ajustarse a las características del trabajador. La altura de trabajo debe adaptarse a las dimensiones corporales de la persona y al tipo de trabajo que realiza. La silla, la superficie de trabajo y/o la mesa deben diseñarse como una unidad para lograr posturas cómodas y evitar en la medida de lo posible la adopción de posturas forzadas.
- El diseño general del puesto de trabajo debe ajustarse a las características antropométricas del trabajador.
- Altura de la cabeza: los objetos que haya que contemplar deben estar a la altura de los ojos o un poco más abajo porque la gente tiende a mirar un poco hacia abajo.

- Altura de los hombros: hay que evitar colocar por encima de los hombros objetos o controles que se utilicen a menudo.
- Alcance de los brazos: los objetos deben estar situados lo más cerca posible al alcance del brazo para evitar la extensión forzada de los brazos o la flexión de tronco al alcanzar o sacar objetos. Los materiales y equipos de uso frecuente deben mantenerse cerca del cuerpo y de frente al trabajador.
- Altura del codo: hay que ajustar la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior para la mayoría de las tareas habituales.

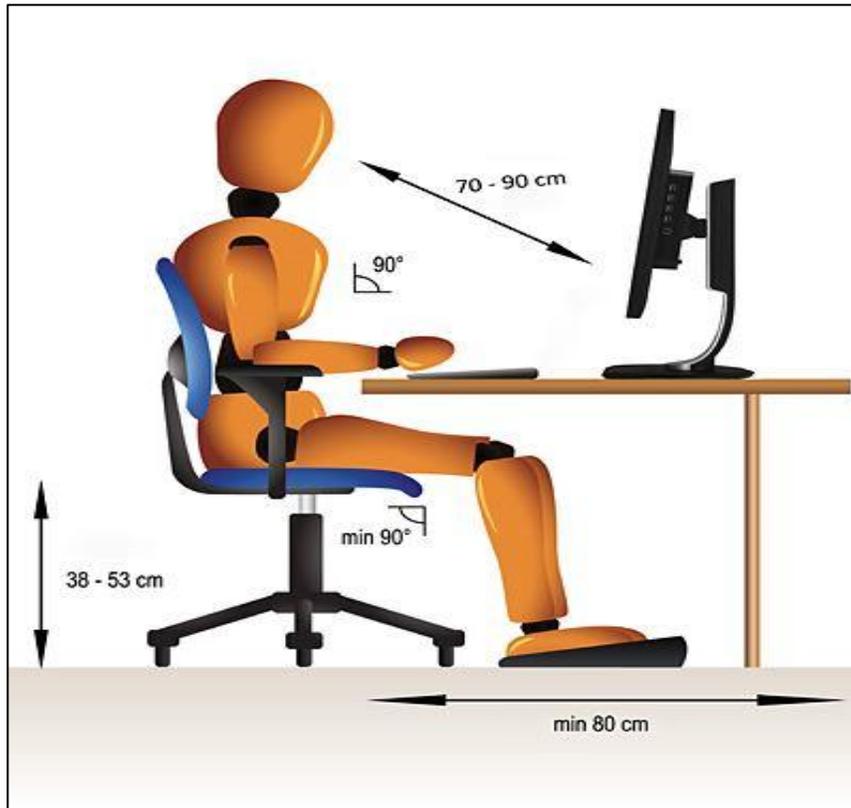
En general, los alcances deben diseñarse considerando a los usuarios con dimensiones antropométricas más pequeñas. Por el contrario, las holguras deben considerar las dimensiones de las personas de mayor tamaño.

Figura 37. Postura del trabajador (a)



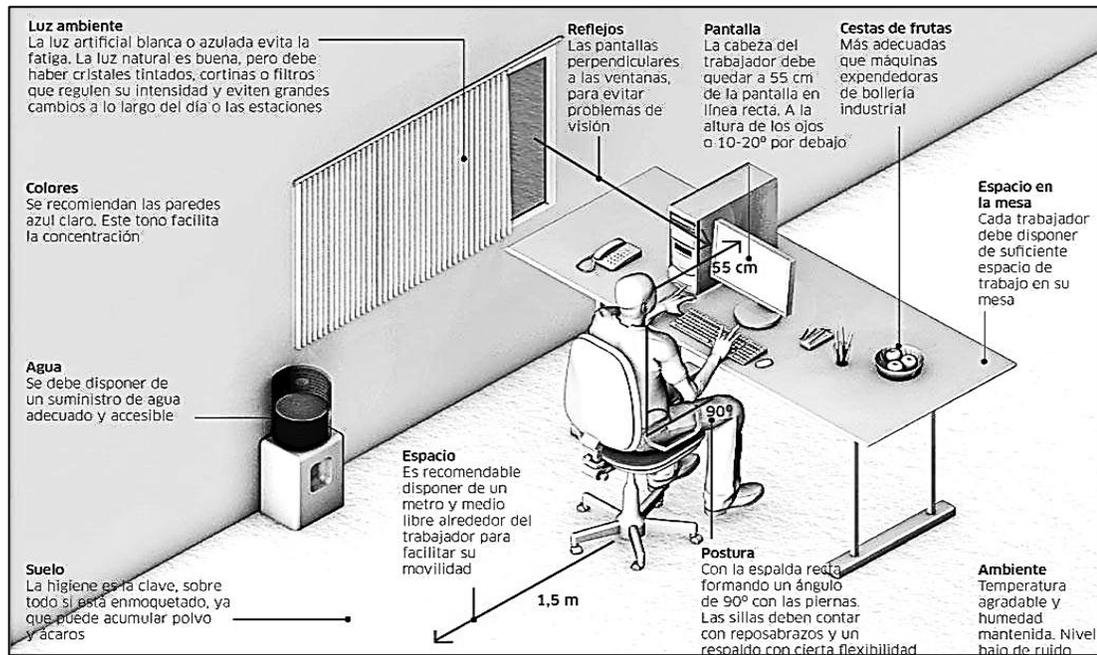
Fuente: GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. p. 44.

Figura 38. **Postura del trabajador (b)**



Fuente: GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. p. 47.

Figura 39. Normas para una oficina saludable



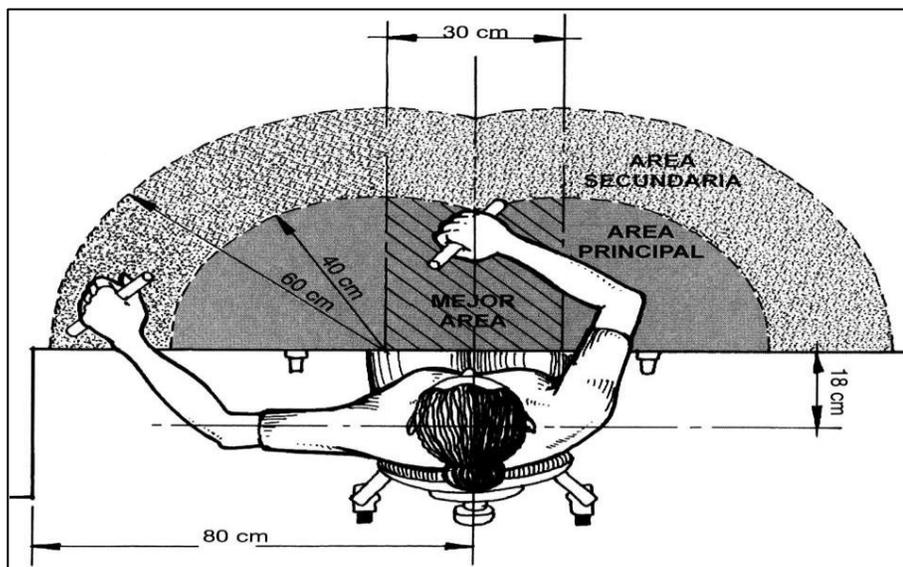
Fuente: elaboración propia, con programa Adobe Illustrator.

#### 4.6.2. Ergonomía

- Si el trabajo se realiza sentado, la persona tiene que poder llegar a todo su trabajo sin alargar excesivamente los brazos ni girarse innecesariamente.
- La posición correcta es aquella en la que la persona está sentada recta frente a la superficie de trabajo.
- La mesa y la silla de trabajo deben ser diseñados de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.
- La espalda debe estar recta y apoyada en el respaldo y los hombros deben estar relajados.

- De ser posible, proporcionar algún tipo de soporte ajustable para los codos, antebrazos o manos si la tarea lo requiere.
- Los pies deben apoyar cómodamente en el suelo, si no es así, conviene proporcionar un reposapiés. El espacio de trabajo debe permitir los cambios de postura de las piernas hacia delante y debajo del asiento.
- Si el trabajador ha de permanecer mucho tiempo sentado, las superficies de apoyo del asiento deben disponer de acolchado firme, cómodo y transpirable.

Figura 40. **Condiciones para realizar el trabajo sentado**



Fuente: GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. p. 50.

#### 4.6.3. **Clima organizacional**

La cultura del Ministerio de Economía es una mezcla de dos: los renglones permanentes son indiferentes y reacios al cambio; y los renglones por contrato son personas un tanto más respetuosas al cambio, pero muchos de ellos son

viciados porque algunos son jubilados, conocen el sistema y aportan muy poco, frenan más el trabajo de lo que se puedan realizar con su experiencia.

La institución debe atender las siguientes recomendaciones para mejorar su clima organizacional.

Comunicación fluida: es clave para que el clima y las relaciones laborales funcionen, evitar hablar a espaldas de los compañeros es básico para que el trabajo no se convierta en un problema. Se debe ser siempre directo en lo que se tenga que comunicar a otras personas y aprovechar el tiempo libre para conversar con los compañeros acerca del trabajo o de otros temas, esto ayuda a desconectarse un poco de la rutina y a afianzar las relaciones.

- No culpar a otras personas: aunque a veces no se tenga la responsabilidad en los errores o problemas dentro de algún proyecto en la institución, inculpar directamente a otros no es una labor que nos corresponda.
- Asumir la responsabilidad cuando algo sale mal y ayudar a quienes se han equivocado es la solución indicada.
- Compartir el éxito: cuando los compañeros de trabajo alcanzan primero las metas o triunfan en un proyecto, no se debe sentir celos o resentimiento por ello. Por el contrario, se debe alegrar y aprender de la forma como lo lograron para aplicarlo en el trabajo propio.
- Actitud positiva: la actitud con la que se asume cada día de trabajo es determinante para el éxito de las relaciones con el equipo. Separar los

problemas personales de los asuntos laborales es clave para mantener un buen clima laboral.

#### **4.6.4. Exámenes médicos ocupacionales**

Realizar exámenes periódicos clínicos cada seis meses, dentro de los cuales están:

- Se realiza un cuestionario de antecedentes de enfermedades heredo familiares como diabetes, cardiopatías, cánceres, epilepsias, tuberculosas o de transmisión sexual. También se interrogan sobre enfermedades personales como las infectocontagiosas de la infancia (varicela, sarampión, entre otros). Intervenciones quirúrgicas o de alergias, así como hábitos alimenticios, de sanidad ambiental.

## **5. SEGUIMIENTO**

### **5.1. Verificación y medición mediante un análisis de resultados**

La verificación y medición se debe realizar por medio de indicadores, los cuales determinan el avance de los procesos, así como las causas asignables.

#### **5.1.1. Indicadores**

Los indicadores claves de desempeño o KPI son métricas utilizadas para medir el rendimiento de una organización y poder tomar decisiones estratégicas con base en la información que estos proveen. En la actualidad, el proceso laboral carece de indicadores de control y desempeño que sirvan para medir la eficiencia del trabajo en cuanto a mediciones de tiempo, calidad y productividad. Con la implementación de la propuesta se aprovecha la oportunidad para poner en funcionamiento indicadores que ayuden a la correcta gestión del proceso.

- **Indicadores administrativos:** estos se encargarán de desplegar información con respecto a la operativa estrictamente enfocado en tareas administrativas. Con estos indicadores se pretende poder tomar decisiones informadas para la correcta gestión de la Unidad en busca de su operativa óptima. Los siguientes indicadores son las propuestas realizadas para poder medir correctamente el desempeño de la Unidad de Origen.

- Indicador de descongestión y /o evacuación total de expedientes durante el período, cuyo objetivo es monitorear la capacidad de evacuación de expedientes.
- Indicador de evacuación de expedientes: es el resultado de los expedientes evacuados dividido entre el total expedientes en el mes.
- Alcances y límites: este indicador medirá de manera global ya que no está dividido por áreas, sino que abarca todas las áreas por las que debe circular un documento que ingresa, siendo estas recepción, digitalización y traslado.

Tabla XII. **Rangos y parámetros**

<b>Desempeño</b>	<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
Alto	$X < 1$ hora	El documento se considera entregado en tiempo.
Medio	$1 < X < 3$ hora	El tiempo de entrega es aceptable Dado que si presenta incompleta la papelería, el solicitante debe completarla a la brevedad posible.
Bajo	$X > 3$ horas	El documento se considera retrasado.

Fuente: DACE.

- Fecha de recepción en la Unidad de Origen: registro de fecha de ingreso de expediente.

- Fecha de recepción en Dirección: registro de fecha de recepción de expediente en esta oficina.
- n = cantidad de expedientes ingresado en un mes.

### **5.1.2. Herramientas de control**

Las herramientas de control para el sistema se definen a través de copias controladas de los documentos, estas copias deben ser autenticadas legalmente.

### **5.1.3. Procedimientos**

Los procedimientos, serán acciones que se tomarán para mejorar el sistema, para lo cual se deben cumplir todos los requisitos del Norma ISO 9000- 2008.

## **5.2. Cumplimiento con los requisitos establecidos**

Los registros o formularios deben de ser redactados con el propósito que el usuario pueda introducir datos estructurados (nombre, puesto, funciones, entre otros), en las zonas del documento destinadas a este propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente.

El título del formulario o registro debe ser redactado de forma clara y concisa para que el usuario pueda identificar cada uno.

La titulación del formulario o registro se desarrollará según la siguiente codificación:

- FOR: siglas indicativas de formulario.
- ORGANIZACIÓN: abreviatura correspondiente a la organización.
- XX: pareja de dígitos que hará referencia al capítulo de la Norma ISO 9001 en el que se encaja el procedimiento.
- YY: número que corresponde al procedimiento dentro del mismo capítulo de la Norma ISO 9001.

### **5.3. Auditorías internas y externas**

La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de auditoría. Las auditorías internas se deben realizar cada seis meses, por el gestor de calidad y las externas cada año por la institución que certificó a la Dirección.

#### **5.3.1. Acciones**

Las auditorías internas se realizan para determinar si el sistema según la Norma ISO 9001 cumple con todos los requerimientos, para lo cual se utilizan las siguientes listas de chequeo.

Figura 41. Lista de chequeo para el sistema

4. Sistema de Gestión de la Calidad		
REQUISITOS	No. Requisito	Interrogante
<b>4.1. Requisitos generales</b>		
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>		
Establecido	1	
Documentado	2	
Implementado	3	
Mantenido	4	
<b>Procesos</b>		
a. Identificación	5	
b. Secuencia e interacción	6	
c. Criterios y métodos de control de eficacia	7	
d. Disponibilidad de recursos e información de apoyo	8	
e. Seguimiento, medición y análisis	9	
f. Planificación de mejora continua de procesos	10	
g. Concordancia con la norma	11	
h. Control de procesos externos	12	
<b>4.2. Requisitos de la documentación</b>		
<b>4.2.1 Generalidades</b>		
a. Declaración doc política de calidad	13	
b. Manual de calidad	14	
c. Procedimientos documentados	15	
d. Otros para la eficacia de la planificación	16	
e. Registros	17	
<b>4.2.2. Manual de Calidad</b>		
a. Alcance	18	
b. Procedimientos establecidos	19	
c. Interacción de procesos	20	
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>		
Procedimiento de control	21	
a. Aprobación antes de su emisión	22	
b. Revisión y actualización y aprobación nuevamente	23	
c. Identificación de cambios y estado de revisión	24	
d. Disponibilidad en los puntos de uso de versiones pertinentes	25	
e. Permanencia de legibilidad y fácilmente identificable	26	
f. Identificación y control de documentos externos	27	
g. Prevenir uso no intencionado documentos obsoletos	28	
<b>4.2.4 Control de registros de calidad</b>		
Establecidos, mantenidos y legibles	29	
Procedimiento documentado para:	30	
Identificación	31	
Almacenamiento y protección	32	
Recuperación	33	
Tiempo de retención y disposición	34	

Fuente: elaboración propia.

Figura 42. Lista de chequeo de responsabilidad de la Dirección

5. Responsabilidad de la Dirección		
REQUISITOS	No. Preguntas	Pregunta
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>		
a. Comunicación cómo se van cumplir los requisitos del cliente	35	
b. Política de calidad establecida	36	
c. Objetivos de calidad	37	
d. Revisiones por la dirección	38	
e. Aseguramiento de recursos	39	
<b>5.2. Enfoque al cliente</b>		
Aseguramiento de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen	40	
<b>5.3 Política de calidad</b>		
Documentada la Política de calidad	41	
a. Es adecuada a los propósitos de la organización	42	
b. Contiene compromiso de cumplir requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad	43	
c. Referencia para revisar objetivos de calidad	44	
d. Comunicada y entendida por la organización	45	
e. Revisada para continúa adecuación	46	
<b>5.4 Planificación</b>		
<b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>		
Existencia	47	
Establecidos en todos los niveles	48	
Medibles y coherentes con la política de calidad	49	
<b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>		
Definida Planificación del sistema de gestión de la calidad		
a. Está con base en los objetivos de calidad y para cumplir requisitos de 4.1	50	
b. Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican cambios de este	51	
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>		
<b>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b>		
Responsabilidades y autoridades definidas	52	
Responsabilidades y autoridades comunicadas	53	
<b>5.5.2 Representante de la Dirección</b>		
Representante de la Dirección designado	54	
a. Se asegura de todo lo relacionado a los procesos	55	
b. Informa a la Alta Dirección del desempeño del sistema	56	
c. Se asegura del cumplimiento de requisitos en todos los niveles	57	
<b>5.5.3 Comunicación interna</b>		
Procesos de comunicación apropiados establecidos	58	
Se considera la eficacia del sistema	59	
<b>5.6 Revisión por la Dirección</b>		
<b>5.6.1 Generalidades</b>		
Documentada (registro) y definida a intervalos planificados	60	
Incluye la evaluación de oportunidades de mejora, cambios al sistema, política de calidad y objetivos	61	
<b>5.6.2 Información para la revisión</b>		
a. Resultados de auditorías	62	

Fuente: elaboración propia.

- Auditorías externas: son realizadas por personal técnico autorizado para verificar que las organizaciones cumplen los requisitos de la Norma ISO 9001 y que demuestran que su Sistema de Gestión de la Calidad está orientado a la satisfacción de sus usuarios.

Para una auditoría externa se lleva una agenda de auditoría de diagnóstico por medio de los siguientes pasos:

- Registro de asistencia
- Propósito de la auditoría
- Presentación de participantes: auditor y auditado, partes y contrapartes
- Determinación del programa general de auditoría
- Recursos y criterios de calificación de hallazgos
- Muestreo
- Reunión de cierre preliminar
- Preguntas y respuestas

#### **5.4. Revisión por la Dirección**

La Dirección debe verificar los cambios realizados a los diferentes procedimientos, así como el cumplimiento de los mismos.

##### **5.4.1. Informes mensuales de actividades**

Para la elaboración de los informes de trabajo se deben seguir los siguientes pasos:

Establecer la idea o tema principal: se trata de identificar el asunto al que se refiere la documentación analizada y sobre el que versará el informe.

- Analizar los documentos propuestos: esta tarea se facilita mediante las preguntas dirigidas. Las respuestas constituirán la materia documental básica para el trabajo. La información más relevante debe quedar, así, recogida en las respuestas. Siempre que sea posible es conveniente contrastar la información y observar las fuentes. Es conveniente también que se elabore un vocabulario para reunir aquellos conceptos o siglas cuyo significado no esté claro.
- Elaborar un guión de trabajo: se trata de organizar la información que se ha recogido a partir del análisis de los documentos propuestos. Las partes del guión pueden variar en función de la naturaleza de la información que se ha procesado pero un guion tipo podría asemejarse a lo que se denomina estructura del informe.
- Personal administrativo: debe tomar conciencia que el proceso de documentación de los procesos será de beneficio para conocer el compromiso de la dirección con la calidad del servicio, así como facilitará el entendimiento mutuo entre empuados y dirección. Además provee una base para las expectativas del desempeño del trabajo.
- Acciones correctivas: todas deben ser supervisadas y aprobadas por parte de cada jefe de área conjuntamente con la aprobación por parte de la Dirección.

## **5.5. Corrección de las no conformidades y toma de acciones para el cumplimiento de la propuesta**

Los auditores de sistemas de gestión son responsables de revisar la respuesta a las no conformidades y verificar la eficacia de las acciones tomadas.

Debe haber tres partes en la respuesta de la organización a una no conformidad:

- Corrección
- Análisis de la causa
- Acción correctiva
- No conformidad: no cumplimiento a un requisito (ISO 9000, cláusula 3.6.2)
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (ISO 9000, cláusula 3.6.6).
- Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (ISO 9000, cláusula 3.6.5).

Se debe esperar tanto la corrección como la acción correctiva cuando se detecta una no conformidad.

La corrección es una acción para eliminar una no conformidad detectada, por ejemplo, la corrección pudiera involucrar el reemplazo del producto no conforme con un producto conforme o reemplazar un procedimiento obsoleto con la versión vigente, entre otros. La definición de acción correctiva es: acción para eliminar la causa de la no conformidad detectada. La acción correctiva no

puede ser tomada sin primero hacer una determinación de la causa de la no conformidad.

Existen muchos métodos y herramientas disponibles para una organización, para determinar la causa de una no conformidad desde una simple tormenta de ideas hasta técnicas más complejas de resolución sistemática de problemas (por ejemplo: análisis de causas raíz, diagramas de pescado, los cinco porqué, entre otros). Un auditor debe estar familiarizado con el uso apropiado de estas herramientas.

La extensión y eficacia de la acción correctiva depende de la identificación de la verdadera causa raíz. En algunos casos esto ayudará a una organización a identificar y minimizar no conformidades similares en otras áreas.

Al revisar la respuesta de una organización a una no conformidad, el auditor debe confirmar que la documentación y la evidencia objetiva para las tres partes corrección, causa y acción correctiva se proporcionan por la organización y son apropiadas, antes de aceptar la respuesta.

## **5.6. Plan de capacitaciones**

Para el desarrollo de la documentación, la Dirección contactó a varias empresas, para determinar los costos aproximados del proceso de implementación de la propuesta el cual está estimado en \$ 20 000.

Los datos proporcionados por el Director fueron los siguientes:

Tabla XIII. **Actividades de implementación**

<b>Actividad</b>
Introducción a la serie de Normas ISO 9001
Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad
Planificación e implementación
Formación de auditores internos del Sistema de Gestión
Actualización de competencias para auditores
Indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad
Taller de tratamiento de No Conformidades
Cuadro de mando de la calidad y responsabilidad
Actuación de la Norma ISO 9001
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad
Actualización de la Norma ISO 9001

Fuente: elaboración propia.

Pero la institución por ser del Estado puede solicitar la cooperación por medio de Coguanor para solicitar el apoyo técnico para los procedimientos.



## CONCLUSIONES

1. El proceso de la Unidad de Origen se encuentra en una fase de mejora, dado que las autoridades ministeriales buscan fortalecerla para renovar el servicio que prestan, debido a que analizan solicitudes de empresas nacionales e internacionales, son un eslabón para la economía del país.
2. La situación actual de la Unidad de Origen en el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001-2008, es que algunos procedimientos (procedimiento de verificación de origen, resoluciones anticipadas) no se han actualizado, varias personas realizan las mismas funciones dentro de la Unidad, por lo cual los procesos se ven retrasados.
3. Los controles para verificar los procedimientos de la Unidad, se basan en la Norma ISO 9000-2008, la cual determina los parámetros para el control de documentos, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como las auditorías internas y externas para evaluar el funcionamiento de los procedimientos.
4. Los formatos y registros para llevar los procedimientos de la Unidad, se hace con los formularios de Verificación de Origen, de resoluciones anticipadas y de comprobación de origen para exportaciones en el marco de los Sistemas Generalizados de Preferencias (SGP) que tiene la Unidad de Origen, así como instructivos de llenado además se cuenta con la página web de la DACE, *link* para descargar los formularios y así agilizar los procesos de los solicitantes.

5. Las condiciones físicas de trabajo y salud ocupacional (se realizó una inspección visual), deben contar con espacios ergonómicos para realizar las diferentes tareas, una mala ventilación, iluminación, acceso entre cubículos, pasillos, dificulta la labor diaria, puede llegar a generar un estrés térmico, por la falta de ventilación, lo cual es dañino para el trabajador, dado que puede sufrir de golpes de calor.
  
6. El clima organizacional de la Unidad, se mantiene en cordialidad entre los colaboradores, trabajan en equipo, tiene enfocado que el solicitante es un cliente importante y no distinguen en que el procedimiento sea extenso o no, tratan de resolver las dudas y evacuar lo más pronto posible los expedientes de solicitud. Esto se realizó con base en entrevistas no estructuradas con los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

1. Es importante que la Unidad de Origen se guíe con los formatos y procedimientos propuestos, al menos en el primer semestre del 2016 según como se expuso en el inciso 4.2, asimismo, se implemente el mobiliario que cumple con las medidas que generan condiciones adecuadas de trabajo.
2. Para implementar efectivamente un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que esté definida de manera correcta la misión, visión, política y objetivos de calidad a corto, mediano y largo plazo. También se deben transmitir estos conceptos de forma cuantitativamente cuando sea posible a todos los empleados, quienes son los actores directos en los procesos.
3. El proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, debe ser un proyecto conceptualizado al más alto nivel gerencial en la organización. Con esto se pretende un apoyo económico adecuado y el ejemplo de compromiso de las autoridades ministeriales, que es importante para provocar el efecto cascada tanto del compromiso, como del conocimiento del sistema a todos los colaboradores.



## BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ FERNÁNDEZ, Manuel. *El liderazgo de la calidad total*. 5a ed. Madrid: Escuela Española, 1998. 164 p.
2. BADIA, Albert. *Técnicas para la gestión de calidad: control de la calidad ISO 9000*. España: Tecnos, 1999. 185 p.
3. BERNILLON, Alain; CERUTTI, Olivier. *Implantar y gestionar la calidad total*. Barcelona: Gestión 2000, 1989. 216 p.
4. Comité de Automoción de la AEC. *Técnicas de la calidad: aplicaciones prácticas: TPM*. España: AEC, 2007. 117 p.
5. DEMING, T. *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos, 1989. 412 p.
6. DRUMMOND, Helga. *Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad*. Bilbao: Deusto, 1995. 251 p.
7. GALGANO, Alberto. *Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo*. Madrid: Díaz de Santos, 1995. 535 p.
8. GRANERO CASTRO, Javier. *Evaluación de impacto ambiental*. Madrid: FC Editorial, 2011. 447 p.

9. GRIMA CINTAS, Pedro; TORT-MARTORELLA, Javier. *Técnicas para la gestión de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos, 1995. 232 p.
10. ISHIKAWA, Kouro. *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos, 1994. 500 p.
11. JURAN, Joseph M.; GRINA, Frank M. *Manual de control de la calidad*. Barcelona: Reverté, 1990. 1509 p.
12. MORENO-LUZÓN, María D.; PERIS, Fernando J.; GONZÁLEZ, Tomás. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Madrid: Prentice Hall, 2001. 432 p.
13. PARASURAMAN, A.; et al. *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos, 1993. 272 p.
14. PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José A. *Gestión por procesos*. 5a ed. Madrid: ESIC, 2007. 310 p.
15. ROSANDER, A. C. *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*. Madrid: Díaz de Santos, 1995. 176 p.