



## **A LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR**

En el marco del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la SUNAT orienta su accionar a la mejora de los procesos y servicios aduaneros, simplificando procedimientos y virtualizando trámites, facilitando las operaciones lícitas en el comercio exterior peruano y contribuyendo con la reducción de los costos para los usuarios. Del mismo modo, vela por mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados; en ese contexto, es importante medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los procesos aduaneros que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para el periodo 2024. (Orientación al Usuario de Comercio Exterior, Control de Ingreso de Mercancías y Control de Salida de Mercancías).

Para ello, la SUNAT ha contratado el servicio de medición del nivel de satisfacción que prevé un estudio mediante el desarrollo de encuesta de post contacto a cargo del proveedor del servicio la empresa **THE LIMA CONSULTING GROUP SAC**; quien realizará un (01) estudio para el periodo 2024, mediante la realización de entrevistas online, telefónicas y presenciales; el alcance está dirigido a los usuarios del servicio aduanero de las Intendencias de Aduana: Marítima del Callao, Aérea y Postal, Paita y Tacna; la ejecución de la medición está prevista para los meses de febrero y marzo del 2025.

Los procesos y servicios identificados para cada caso son:

- I. **Atención al usuario de comercio exterior:**
  - Orientación telefónica (centro de atención telefónica – Call Center)
  - Orientación portal institucional (contáctenos / correos)
  - Orientación visitas personal (atención presencial)
- II. **Control de ingreso de mercancías:**
  - Manifiesto de carga ingreso (transportistas, agentes de carga y depósitos)
  - Importación para el consumo (Importadores)
  - Importación para el consumo (agencias de aduana)
  - Despacho Simplificado de Importación (importadores, personas naturales o representantes y agentes de aduana)
- III. **Control de salida de mercancías:**
  - Manifiesto de carga salida (transportistas, agentes de carga y depósitos)
  - Despacho de Exportación (exportadores)
  - Despacho de Exportación (agencias de aduana)
  - Despacho Simplificado de Exportación (exportadores y agencias de aduana)

Finalmente, agradeceremos la disponibilidad de su representada para atender las encuestas de post contacto, lo cual contribuirá en la mejora los servicios aduaneros recogiendo su opinión de manera transparente y oportuna.

Para cualquier consulta sobre el particular sírvase comunicar con la **División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones**. Central de Consultas SUNAT: desde celulares y teléfonos fijos: (01) 3150730 Opción 3 y desde teléfonos fijos a nivel nacional: 080112100 Opción 3.

Callao, 03 de febrero de 2025