

**Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano**  
**Sub categoría Gobierno Digital**

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Superintendencia Nacional Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat)	Modelo de importación digital para facilitar y simplificar el proceso de ingreso de mercancías al país con seguridad y transparencia
<b>Descripción</b>		
<p>La práctica "Modelo de importación digital para facilitar y simplificar el proceso de ingreso de mercancías al país con seguridad y transparencia" ha desarrollado una plataforma moderna con el fin de agilizar la importación de mercancías al país, y realizando el seguimiento de todos los trámites brindando seguridad y transparencia en la cadena logística, eliminando el uso de documentos físicos en reemplazo de formatos electrónicos, para reducir los trámites presenciales, priorizando lo virtual, y creando servicios que permitan conocer el estado del trámite de importación y los tiempos de atención.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes del inicio de la pandemia, el trámite de importación de estas mercancías suponía el uso de documentos físicos -de casi 10 hojas por cada item- que debían entregarse de manera presencial.</li> <li>• El proceso para importar por general se iniciaba después de que las mercancías llegaban al país, incrementando los costos operativos (almacenaje y retiro de la carga), incidiendo en el precio de venta final y en los tiempos de disponibilidad para el abastecimiento en todo el país, sin mencionar, el impacto en el nivel de competitividad como país.</li> <li>• No existía una herramienta que permitieran al importador hacer seguimiento a los trámites que realizaba ante la SUNAT, sin tener referencias de las agencias de aduanas o almacenes con los mejores tiempos de atención.</li> <li>• Ante ello se desarrolló una plataforma moderna para:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eliminar el uso de documentos físicos en reemplazo de formatos electrónicos.</li> <li>○ Reducir los trámites presenciales, privilegiando el uso de herramientas virtuales.</li> <li>○ Priorizar el inicio de los trámites antes de que los productos lleguen al país, para reducir el tiempo de liberación de las mercancías y los costos de almacenaje.</li> <li>○ Desarrollar servicios virtuales que permitan conocer el estado del trámite de importación y los tiempos de atención.</li> </ul> </li> </ul> <p>Principales resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir en 50% el tiempo utilizado en el retiro de las mercancías, eliminar el 100% de documentos físicos y reducir los trámites presenciales a sólo 5.8%.</li> <li>• Los procesos antes del arribo de la carga se incrementaron de un 38% a un 79%, permitiendo un ahorro promedio de US\$ 250 dólares por contenedor y cada día que se reduzca su estadía en los almacenes aduaneros.</li> <li>• El importador cuenta con soportes virtuales que le permiten realizar el seguimiento de todos sus trámites, optimizando sus procesos logísticos.</li> </ul>		