

Requisitos ISO
9001:2015

4.1,4.2,4.4,6.1,6.3,8.1,8.2,8.5,8.6,8.7
9.1.1,9.1.3,9.1.2 y 10

MACROPROCESO

Prestación del servicio

PROCESO

Contingentes Arancelarios

SUB-PROCESOS

1. Solicitud de partes interesadas
2. Recepción de solicitudes en la DACE o en línea
3. Analisis en la DACE
4. Verificación de la comisión (requerimiento de contingente arancelario)
5. Inscripción para asignación
6. Asignación de Contingente Arancelario
7. Creación de registro o entrega de certificado
8. Análisis de partes interesadas para activación (Activación de contingente arancelario)
9. Realización de proyecto
10. Traslado a unidad competente para trámite de aprobación y publicación
11. Elaboración de proyecto normativo
12. Traslado a unidad competente para trámite de aprobación y publicación
13. Publicación en el Diario de Centroamerica y seguimiento a la administración del contingente

PROPÓSITO

Activación y administración de los contingentes arancelarios en los que Guatemala tenga interés, de conformidad a sus derechos y obligaciones en el comercio internacional.

OTRAS ACTIVIDADES

1. Solicitudes de presupuesto para realización de capacitaciones
2. Atención al usuario
3. Acciones, auditorias e indicadores del SGC.
4. Contexto, Partes Interesadas y Riesgos

Entradas	Proveedor
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Solicitud o requerimiento para asignación de contingentes arancelarios por las partes interesadas por diferentes vías. (medios electrónicos, oficios, teléfono, de manera personal). ◆ Solicitudes de capacitación ◆ Solicitud de activación de contingentes ◆ Elaboración de Normativos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Unidad de Información pública ◆ Importadores y exportadores ◆ Personas individuales y jurídicas ◆ Instituciones públicas



Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Certificado de Asignación ◆ Notificación sobre número de registro asignado. ◆ Notificación de rechazo sobre solicitud ◆ Publicación de normativos ◆ Capacitaciones ◆ Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Importadores ◆ Exportadores ◆ Personas individuales y jurídicas ◆ Instituciones públicas ◆ Unidad de Información Pública

	Caracterización de Procesos Contingentes Arancelarios	Código	Q-CT-01
		Versión	13
		Página	3 de 4

RECURSOS			
Humanos	Físicos	Informáticos	Conocimientos
2 Asesores	Equipos de Computo e impresoras	Software y Hardware	Referencia: ver matriz de conocimientos
	Mobiliario y equipo de oficina	Sistema de Información de la DACE (SINFODACE).	
	Papelería y útiles de escritorio	Programa para contingentes arancelarios	
	Hojas para certificados de contingentes arancelarios		

Criterios y Métodos	Requisitos Legales	Actividades Subcontratadas
Procedimientos e instructivos de trabajo.	◆ Textos jurídicos de la OMC	No Aplica
Comisión Ad-hoc	◆ Reglamento Organico Interno del Ministerio de Economia	
	◆ Textos Jurídicos de los Acuerdos Comerciales Internacionales vigentes en Guatemala, y lo preceptuado en la Legislación Interna.	

Indicadores	Responsable de la Medida	Responsable del Resultado	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Meta
♦ Minimo de 3,500 certificados emitidos	Asesores	Asesores	Anual	Cuantitativa	3,500
♦ Minimo de eventos anuales (elaboración de acuerdos gubernativos y ministeriales, reuniones realizadas por la comisión)	Asesores	Asesores	Anual	Cuantitativa	<u>30</u>
♦ Nivel de satisfacción al cliente	Asesores	Asesores	Semestral	Porcentaje	<u>90</u>
♦ Minimo de 90 asesorias y/o contultas brindadas a las empresas	Asesores	Asesores	Anual	Cuantitativa	<u>90</u>