

REPÚBLICA DE PANAMÁ



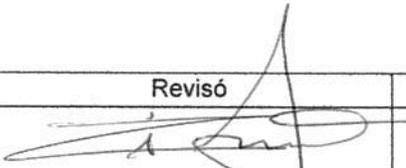
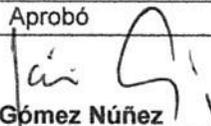
AUTORIDAD NACIONAL DE ADUANAS  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

## Proceso: Secretaría General



## Procedimiento de Secretaría General

Código: PO-ANA-SG-001

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Edgardo Vargas COORDINADOR DE SGC	 Vidal Del Mar REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	 José Gómez Núñez DIRECTOR GENERAL DE ADUANAS

FO02(PG-ANA-SGT-001)00

		Proceso / Actividad:	Secretaría General
		Tipo de Documento:	Procedimiento
		Título del Documento:	Secretaría General
		Código:	Código: PO-ANA-SG-003
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>2 de 8</b>

### 1.- Objetivo:

Atender los distintos documentos provenientes de la Dirección General y solicitudes de contribuyentes, entidades gubernamentales y oficinas propias de esta institución.

Coordinar actividades a nombre de la Dirección General, según delegación o facultación.

### 2.- Alcance:

Solicitar documentación o información, según requerimiento, a las Direcciones, Departamentos, Secciones y Administraciones Regionales de la ANA a nivel nacional.

### 3.- Marco Documental Aplicable:

- Decreto Ley 1 de 13 de febrero de 2008, Crea la Autoridad Nacional de Aduanas y Dicta otras disposiciones.
- Resolución N°130 de 3 de mayo de 2011, por la cual se adopta el Manual de Organización y Funciones.
- Resolución No. 017 de 2 de marzo de 2010.

### 4.- Definiciones:

**Autenticación:** Proceso por el cual se acredita que un documento es auténtico.

**Certificación:** Hacer constar que el documento o información emitida ha sido verificada y es correcta.

**Certificación de No Defraudación Aduanera:** Documento por el cual se hace constar que la persona natural y/o jurídica, no ha incurrido en delitos de contrabando o defraudación aduanera.

**Certificaciones Especiales:** Documento por el cual se brinda información certificada, de aspectos puntuales, que han sido requeridos por parte interesada.

**Copia de copia:** Sello que certifica que el documento emitido es copia de la copia que se mantiene en los archivos de esta institución.

**Orden de Cobro:** Documento mediante el cual se ordena el cobro a la Sección de Caja, en base a trámites realizados por la Secretaría General, en atención a solicitud de la parte interesada.

	Proceso / Actividad:	Secretaría General	
	Tipo de Documento:	Procedimiento	
	Título del Documento:	Secretaría General	
	Código:	Código: PO-ANA-SG-003	
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>3 de 8</b>

## 5.- Responsable y Participantes:

### Secretaria General

- Coordinar y/o ejecutar las actividades que le son delegadas de la Dirección General.
- Recibir y atender comunicaciones electrónicas de organismos estatales, internacionales y privados como seguimiento a temas que son atendidos por la Dirección General.
- Revisar, refrendar y firmar documentos resultantes del trámite realizado bajo la responsabilidad de Secretaría General.
- Mantener vínculos de comunicación con toda la organización conforme a los lineamientos de la Dirección General.
- Coordinar la preparación y elaboración de la memoria anual.

### Secretaria:

- Atender al público que requiere de trámites a través de la Secretaría General.
- Recibir y tramitar documentaciones provenientes de la institución, entidades gubernamentales y contribuyentes.
- Redacción de notas, memorando y correos electrónicos.
- Coordinación, según requerimiento, con las Direcciones, Departamentos, Secciones y Administraciones Regionales.
- Llevar un control de la documentación que ingresa o sale de la Secretaría General.
- Brindar información a los contribuyentes sobre trámites propios a realizar en esta oficina.
- Preparar informes mensuales.
- Mantener control sobre las Resoluciones, Resueltos y Contratos emitidos por la Dirección General.

## 6.- Procedimiento:

En términos generales, la Secretaría General se encarga de atender todo lo relacionado a autenticación de documentos, emisión de Certificaciones, atención a notas de instituciones privadas y gubernamentales, además de Oficios del Ministerio Público y Órgano Judicial.

Aunado a lo anterior, también se encarga de atender temas variados de conformidad con instrucciones emanadas de los Despachos Superiores.

	Proceso / Actividad:	Secretaría General	
	Tipo de Documento:	Procedimiento	
	Título del Documento:	Secretaría General	
	Código:	Código: PO-ANA-SG-003	
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>4 de 8</b>

## 6.- Mapa de Proceso:

Ver Diagrama de Flujo “DF-ANA-SG-001”

## 7.-Descripción del Proceso:

No.	Actividad	Participante Responsable	Descripción
1	Recibe documentos o solicitudes y se registra en libros	Secretaria	<p>Recibe solicitudes de autenticación de documentos, certificaciones de no defraudación aduanera, certificaciones especiales, Oficios o notas de contribuyentes, ya sea a través de la Dirección General, otros departamentos de la institución o directamente por la parte interesada.</p> <p>Los Registra en un libro record, tomando en consideración fecha de entrada, hora, procedencia y tema.</p> <p><b>Nota:</b> Se verifica la documentación presentada para constatar que cumple con los requisitos exigidos y la veracidad de la información. De faltar información o documentación que debe ser anexada, se devuelve al interesado para que cumpla con todos los parámetros establecidos.</p>
2	Se tramita la solicitud	Secretaria	<p>Después de ser registradas en libro de control de entradas, se verifica a qué oficina debe remitirse para el recaudo de documentos o información, por lo que se procede a confeccionar Instructivo de solicitud o correo electrónico, cuya constancia de envío se imprime y anexa a la solicitud que reposa en oficina; en caso de requerirse la preparación de Memorando, se presenta al Despacho de la Secretaría General para su firma.</p>
3	Remisión a las instancias correspondientes	Secretaria	<p>Dependiendo de la oficina a la que va dirigida la solicitud, se hacen los registros en los libros de: Archivo, Depósito de Garantía o Salida de Documentos y se envían a través de la Oficina de Correspondencia.</p> <p>Una vez son devueltos los libros de trámite, se verifica que los mismos estén debidamente firmados por la persona que recibió dicho documento.</p>
4	Seguimiento	Secretaria	<p>Se conversa con la persona encargada de dar cumplimiento a la solicitud presentada por esta oficina.</p>

	Proceso / Actividad:	Secretaría General	
	Tipo de Documento:	Procedimiento	
	Título del Documento:	Secretaría General	
	Código:	Código: PO-ANA-SG-003	
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>5 de 8</b>

			<p>En el caso propio de las Certificaciones, las Administraciones y Dirección de Informática deben emitir respuesta en un período no mayor a cinco (5) días hábiles.</p> <p>Cuando se trata de Oficios, se debe tener presente que las respuestas deben estar dentro del término que establece la ley (30 días calendario).</p> <p>De tratarse de autenticación de documentos, se debe solicitar a las oficinas de la sede nos informen, en el menor tiempo posible, si mantienen en su poder lo requerido, o si debemos remitirnos a los recintos, a fin de no dilatar el trámite.</p> <p>Cuando existen demoras en el recibo de respuestas, se reiteran las solicitudes y se deja constancia de lo actuado.</p>
5	Se recibe respuesta y documentos y se analiza	Secretaria	<p>Se anota en el libro de entrada la documentación recibida, con la especificación de lugar de procedencia, identificación del documento, fecha y hora.</p> <p>Se analiza la documentación e información recibida, a fin de constatar que efectivamente se ha cumplido con lo que fue requerido.</p>
5.1	Se hace nota de respuesta a la parte interesada	Secretaria	<p>Cuando la solicitud de la parte interesada requiere de información, una vez esta ha sido recabada, se procede a redactar nota emitiendo la misma.</p> <p>Una vez preparado el documento, se pasa al Despacho de la Secretaria General, para su verificación y firma o consecución de firma por parte del Director General.</p>
B	Firma	Secretaria Gral.	<p>Lee el documento para verificar su ortografía, información suministrada y sentido completo de la redacción.</p> <p>El documento se firma y es devuelto a la secretaria, cuando se trate de correspondencia a instancia de este Despacho.</p> <p>Cuando se trata de correspondencia a instancia superior, se hacen todas las verificaciones y se procede a conseguir la firma del Despacho Superior, para luego devolverlo a la secretaria responsable del trámite.</p>
5.2	Se sella el documento	Secretaria	Una vez firmado el documento, se sella el original y se sacan las copias que deberán reposar en nuestros archivos.
5.3	Se envía a la entidad respectiva	Secretaria	Si se trata de información y documentación solicitada por oficinas gubernamentales o privadas, estas se remiten a través de la Oficina de Correspondencia, previo registro en el libro de

		Proceso / Actividad:	Secretaría General
		Tipo de Documento:	Procedimiento
		Título del Documento:	Secretaría General
		Código:	Código: PO-ANA-SG-003
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>6 de 8</b>

	para su acuse		<p>correspondencia externa y copia de la nota de respuesta para su debido acuse.</p> <p>Si es requerimiento de alguna oficina de la institución, la respuesta es registrada en el libro de correspondencia interna y enviada a la Oficina de Correspondencia para su distribución.</p>
5.4	Regresa la copia de recibido	Secretaria	<p>La Oficina de Correspondencia hace entrega, a través de libro, a la Secretaría General de los acuses correspondientes.</p> <p>Cumplido lo anterior, se procede a archivar toda la documentación de constancia de lo actuado.</p>
6	Se sellan y se autentican los documentos	Secretaria	<p>Cuando se trata de solicitudes de autenticación, se verifica si los documentos que nos han sido remitidos de otras oficinas es original o copia, a fin de sellar los mismos como "Fiel copia de su original", "Copia de Copia" o "Fiel copia de lo que reposa en el sistema informático" (SICE o SIGA).</p> <p>Dentro de los sellos se debe colocar la fecha y la señalización de la secretaria que realizó el trámite.</p> <p>Una vez cumplido con los puntos anteriores, se remite a la Secretaria General todo lo actuado para su firma.</p> <p>Una vez firmado el documento, se ubica en nuestros archivos, identificados alfabéticamente, para posteriormente proceder a su entrega.</p>
B	Firma	Secretaria Gral.	<p>Se hace verificación de la solicitud y de todo lo actuado para la consecución de los documentos a autenticar, así como también se verifica que los documentos sellados son efectivamente los solicitados por la parte interesada.</p> <p>Cumplido el punto anterior, se procede a la firma y devolución de los documentos a la secretaria responsable del trámite.</p>
7	Orden de Pago	Secretaria	<p>De conformidad con lo establecido en la Resolución N°17 de 2 de marzo de 2010, se confecciona formulario para que el contribuyente cumpla con el pago de certificaciones o autenticaciones, el cual debe realizar en la Sección de Caja de la ANA.</p> <p>Luego del pago efectuado, debe presentar el respectivo recibo para proceder al retiro de la documentación.</p>
8	Entrega del documento al interesado	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se saca copia del recibo de pago,</li> <li>• se registra, en el libro de entrega, el detalle de la</li> </ul>

		Proceso / Actividad:	Secretaría General
		Tipo de Documento:	Procedimiento
		Título del Documento:	Secretaría General
		Código:	Código: PO-ANA-SG-003
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>7 de 8</b>

			<p>documentación a retirada,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita la firma, en el libro de retiro, de la persona responsable de la acción.</li> <li>Se archiva toda la documentación que guarda relación con lo actuado.</li> </ul>
9	Recibo de documentos para lectura y toma de decisiones	Secretaria	<p>Se recibe la correspondencia procedente de la Dirección General u otras Oficinas. Estas se registran en un libro record, tomando en consideración fecha de entrada, hora, procedencia y tema.</p> <p>Se presenta a la Secretaria General para su acción.</p>
9.1	Análisis de la documentación y toma de decisiones	Secretaria Gral.	<p>Se le da lectura a la documentación y se actúa conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucción que haya emanado de la Dirección General,</li> <li>Convocar reuniones con funcionarios o personal externo, según caso, para tratar el tema,</li> <li>Dar instrucciones a la secretaria sobre procedimientos a seguir o determinar el archivo del documento.</li> </ul>
9.2	Instrucción que haya emanado de la Dirección General	Secretaria Gral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones de Recursos Humanos</li> <li>Coordinación con las Direcciones de Finanzas y Auditoría</li> <li>Coordinación de temas con la Oficina Legal, Direcciones y Administraciones Regionales</li> <li>Revisión de todos los documentos que serán presentados para firma de la Dirección General</li> <li>Proceso Kimberley</li> </ul>
9.3	Reuniones con funcionarios u otras instituciones gubernamentales y/o privadas	Secretaria Gral.	<p>Se discuten temas que están siendo tratados por la ANA, o que son de interés nacional e internacional.</p>
9.4	Dar instrucciones a la secretaria	Secretaria Gral.	<p>Delegar documentación, con la instrucción correspondiente, para el debido trámite y seguimiento.</p> <p>Hacer entrega de documentación para su archivo.</p>

	Proceso / Actividad:		Secretaría General
	Tipo de Documento:		Procedimiento
	Título del Documento:		Secretaría General
	Código:		Código: PO-ANA-SG-003
Fecha de Emisión: 3 Junio de 2015	Número de Revisión: 00	Fecha de Última Actualización: 3 Junio de 2015	No. Paginade No. Páginas <b>8 de 8</b>

## 8.- Documentos Generados

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	Certificación de No Defraudación Aduanera
N/A	Certificaciones Especiales
N/A	Orden de Pago

## 9.- Registros Generados

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Resoluciones	N/A	Secretaria	Permanente
Resueltos	N/A	Secretaria	Permanente
Contratos	N/A	Secretaria	Permanente