



GERENCIA DE OPERACIONES
Guía para la atención de los servicios demandados por los usuarios y medios de Comunicación que facilitan la atención al Usuario

Nº	Persona que atiende	MEDIO DE COMUNICACIÓN			SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS	Horario de Atención		OBSERVACIONES
		Correo Electrónico	Anexo Oficina	Teléfono/Whatsapp			Trabajo Remoto	Trabajo de Oficina	
GERENCIA DE OPERACIONES									
1	J. Javier Castillo C.	jcastillo@zofratacna.com.pe	2355	952991710	Consultas, coordinaciones	-	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Sección de Registro de Usuarios									
2	Milagritos Alva Santillan	malva@zofratacna.com.pe	2039-2271	979804948	Registro de Usuarios, contratos, addendums, consultas relacionadas	Enviar documentos escaneados: solicitud, requisitos, entre otros que sean requeridos	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Personal de Técnica Aduanera que apoya a Registro de Usuarios
3	Yessenia Vargas Bedoya	yvargas@zofratacna.com.pe	2068	992568680	Impresión distitivos de identificación, código de barras, apoyo a R.Registro de Usuarios	Enviar documentos escaneados: solicitud, requisitos, entre otros que sean requeridos	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Personal de Técnica Aduanera que apoya a Registro de Usuarios
Sección de Archivo GO									
4	Amelia Zegarra		2282		Copia de documentos de ingreso y salida de mercancías	Enviar documentos escaneados: solicitud, requisitos, entre otros que sean requeridos	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Área de Control Operativo Zona Comercial y Franquicia									
5	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	959000100	Abandono de mercancías	Enviar solicitud scaneada a medio de comunicación suscrita por representante de usuario consignando datos de mercancía involucrada y los motivos de la declaración en abandono. Consignar número de celular de contacto.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
6	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	959000100	Dstrucción de mercancías	Enviar solicitud scaneada a medio de comunicación suscrita por representante de usuario consignando datos de mercancía involucrada y los motivos de la destrucción. Consignar número de celular de contacto.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
7	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	959000100	Inspección ocular locales comerciales Zona Comercial de Tacna	Enviar solicitud scaneada a medio de comunicación suscrita por representante de usuario consignando dirección de local, plano referencial hecho a mano, constancia de pago y motivo de inspección. Consignar número de celular de contacto.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
8	Fernando Arenas	mcarrasco@zofratacna.com.pe	3514	952843800	Consulta sobre franquicia turística	Enviar solicitud scaneada a medio de comunicación suscrita por representante de usuario consignando datos de mercancía involucrada y los motivos de la destrucción. Consignar número de celular de contacto.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
9	Fernando Arenas	mcarrasco@zofratacna.com.pe	3514	952843800	Consulta vinculada a registro de DDJJ de equipaje en Terminal Terrestre o Aeropuerto	Enviar solicitud scaneada a medio de comunicación suscrita por representante de usuario consignando datos de mercancía involucrada y los motivos de la destrucción. Consignar número de celular de contacto.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
10	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	952843800	Denuncia o queja vinculada a la Declaración Jurada de equipaje en Terminal Terrestre o Aeropuerto.	Correo electronico o solicitud escaneada	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp (Fono denuncia)
11	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	959000100	Denuncia o queja sobre movimiento de mercancías o algun movimiento operativo en la Zona Franca o Zona Comercial de Tacna - ZOFRATACNA	Correo electronico o solicitud escaneada	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp (Fono denuncia)
12	Fernando Arenas	farenasvargas@gmail.com	2070	959000100	Consulta de usuarios o terceros vinculada al Área de Control Operativo y Franquicia.	Correo electronico o solicitud escaneada	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Atención con equipo de trabajo y coordinaciones directas de ser necesario vía celular o WhatsApp
Área de Técnica Aduanera									
13	Sammy Mogrovejo	smogrovejo@zofratacna.com.pe Anexo 2422	2422	988112943	Evaluación y revisión de valores en D.F. y D.F.R.S.M.	Indiar N° DI, N° item. Enviar escaneado : Factura, comprobante que acredite la transaccion comercial, boucher de depósito, transf. Bancaria, etc.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
14	Sammy Mogrovejo	smogrovejo@zofratacna.com.pe Anexo 2422	2422	988112943	Clasificación Arancelaria	Enviar escaneado : Fotografías del producto, debe coincidir con lo consignado en la D.I. (marca , modelo, etc) Indicar N° de D.I.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
15	Milagritos Alva	Malva@zofratacna.com.pe Anexo 2271	2271	979804948	Emisión de stickers código de barra	Validar en el SIGO la solicitud, comunicar dicha validación	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Se coordinará previamente la entrega
16	Milagritos Alva	Malva@zofratacna.com.pe Anexo 2271	2271	979804948	Registro en el SIGO de Autorización Sanitaria mercancía restringida	enviar escaneado, el Certifi. Sanitario, indicar el N° de D.I., N° de item	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
17	Daniel Miranda	dmiranda@zofratacna.com.pe	2058	979000832	Modificación o anulación de Declaración de Ingreso y Salida	Indicar item, campo a modificar Dice , Debe decir, N° de factura	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Área de Operaciones Aduaneras									
18	Daniel Miranda	dmiranda@zofratacna.com.pe	2058	979000832	Descarga manual de una DAM en el SIGO	Indicar Codigo completo de la DAM	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
19						RUC del usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
20						Agente de aduana de la DAM	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
21						Número de declaración de salida de ZOFRATACNA	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
22	Eustaquio Bravo	ebravo@zofratacna.com.pe	2256 - 2247	950809075	Problemas de registros de peso en el SIGO	Indicar numero de la guía de ingreso y salida	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
23	Olivia Mendoza	omendoza@zofratacna.com.pe				pesaje que figura en el monitor de la balanza	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
24	Daniel Miranda	dmiranda@zofratacna.com.pe	2058	979000832	Asignación de aforador para declaración de ingreso en el SIGO	Indicar número de Declaración y depósito franco	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
25	Daniel Miranda	dmiranda@zofratacna.com.pe	2058	979000832	Aforador para la asignación de descarga	Indicar nombre del depósito franco y cantidad de bultos	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	



GERENCIA DE OPERACIONES

Guía para la atención de los servicios demandados por los usuarios y medios de Comunicación que facilitan la atención al Usuario

Nº	Persona que atiende	MEDIO DE COMUNICACIÓN			SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS	Horario de Atención		OBSERVACIONES
		Correo Electrónico	Anexo Oficina	Teléfono/Whatsapp			Trabajo Remoto	Trabajo de Oficina	
26	Eustaquio Bravo	ebrao@zofratatna.com.pe	2256 - 2247		Asignación de DAM a una guía de ingreso y salida en el SIGO	Indicar numero de la guía de ingreso y salida	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
27	Olivia Mendoza	omendoza@zofratatna.com.pe	2256 - 2247	950809075	Asignación de DAM a una guía de ingreso y salida en el SIGO	Indicar números de la DAM o documento y enviar por whatsapp escaneado las DAM	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
28	Daniel Miranda	dmiranda@zofratatna.com.pe	2058	97900832	Ampliación de plazo de salida de mercancías en el SIGO	Indicar Nº de la salida solicitada ampliación de plazo y factura por el servicio	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
29	Eustaquio Bravo	ebrao@zofratatna.com.pe	2256 - 2247		Corrección de datos de la guía de ingreso y salida en el SIGO	Indicar el dato a corregir si es necesario enviar fotografía del manifiesto	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
30	Olivia Mendoza	omendoza@zofratatna.com.pe	2256 - 2247	950809075	Corrección de datos de la guía de ingreso y salida en el SIGO	Indicar el dato a corregir si es necesario enviar fotografía del manifiesto	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
31	Daniel Miranda	dmiranda@zofratatna.com.pe	2058	97900832	Asignación de Aforador para atención de Solicitud de atención de fuera del horario normal de atención	Haber registrado en el SIGO la solicitud y numero de factura del pago respectivo	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
32	Cristofer Westres	Anexo 2058	2058	936920705	Tarja de Manifiesto de carga	Indicar Nro de Manifiesto	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
33	Marilyn Deldadillo 08:00 a 14:00	mdelgadillo@zofratatna.com.pe		965777850	Ingreso y descarga de vehículos con mercancías hacia los depósitos francos	Envío por whatsapp de Fotografía de manifiesto de carga y ticket de pesaje de Santa Rosa	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Durante la cuarentena
34	Mariell Melendez 13:00 a 19:00	mmelendez@zofratatna.com.pe		995503345	Ingreso y descarga de vehículos con mercancías hacia los depósitos francos	Envío por whatsapp de Fotografía de manifiesto de carga y ticket de pesaje de Santa Rosa	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Área de Actividades Productivas									
35	Daniel Miranda	Correo electrónico		979000832	Certificado de manufactura	Enviar escaneado factura, informe de producción, indicar Nº de factura por la emisión	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
36	Daniel Miranda	dmiranda@zofratatna.com.pe	2058		Certificado de manufactura	Enviar escaneado factura, informe de producción, indicar Nº de factura por la emisión	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
37	Daniel Miranda	dmiranda@zofratatna.com.pe	2058	979000832	Validación de cuadro insumo producto	Indicar la industria y numero de cuadro	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Área de Régimen Simplificado									
38	Patricia Suarez Llanos	psuarez@zofratatna.com.pe	2152	952645772	Operatividad del Régimen Simplificado, despacho de mercancías	Nº Operación, Nº Declaración de Ingreso o Nº de carta portes Nº MIC Nombre del usuarios	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
39	Patricia Suarez Llanos	psuarez@zofratatna.com.pe	2152	952645772	Autorización para presentar a un familiar, por algún percance salud del titular	Datos del usuario Nº DNI y datos DNI del familiar quien se apersonara los datos foto via wasap	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
40	Roxana Pizano	rpizano@zofratatna.com.pe	2242		Catalogación de mercancías	Nº de declaración de ingreso y items al cual tiene la consulta y foto de mercancía en reclamo	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
41	Elizabeth Ore	eore@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Registro e impresión de Levante Manual	Nº declaración Jurada de Levante, Nº declaraciones de salida y placa de camion	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
42	María Esther Flor	mflor@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Registro e impresión de Levante Manual	Nº declaración Jurada de Levante, Nº declaraciones de salida y placa de camion	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
43	Elizabeth Ore	eore@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Problemas de Sticker adicionales	Nº operación y nombre del usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
44	María Esther Flor	mflor@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Problemas de Sticker adicionales	Nº operación y nombre del usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
45	Elizabeth Ore	eore@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Envío de impresión Manual de código de Barras	Datos del usuario o Nº declaración de salida, indicar si es total o parcial al ser parcial indicar items a imprimir	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
46	Gianine Flores	gflores@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Envío de impresión Manual de código de Barras	Datos del usuario o Nº declaración de salida, indicar si es total o parcial al ser parcial indicar items a imprimir	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
47	Victor Flores - Lyanne Melendez	vflores@zofratatna.com.pe	2282		Registro de Almacenaje	Nº operación, Nº MIC, Nº CP, PESO, Ubicación, cantidad de bultos tipo de mercancía	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
48	Elizabeth Ore	eore@zofratatna.com.pe	2149	952645772	Consulta de Numero de mas cargo	Datos de usuario o numero de ruc o foto de carnet de usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
49	Gianine Flores	gflores@zofratatna.com.pe	2149	952645772	Consulta de Numero de mas cargo	Datos de usuario o numero de ruc o foto de carnet de usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
50	Elizabeth Ore	eore@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Consulta si tiene algun bloqueo antes de presentar documentos en ventanilla de Despacho (mas cargo, direccion comercial, fiscalizacion)	Datos de usuario o numero de ruc o foto de carnet de usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
51	María Esther Flor	mflor@zofratatna.com.pe	2149 - 2152		Consulta si tiene algun bloqueo antes de presentar documentos en ventanilla de Despacho (mas cargo, direccion comercial, fiscalizacion)	Datos de usuario o numero de ruc o foto de carnet de usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
52	María Esther Flor	mflor@zofratatna.com.pe	2152		Seguimiento tramite de DIGESA - JUGUETES	Nº Declaración de Ingreso y nombre de usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
53	Gianine Flores	gflores@zofratatna.com.pe	2152		Cuando no cuadran monto de arancel en caja	Nº declaración de salida y nombre del usuario y monto que sale en formato y en caja	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
54	Alejo Montoya	amontoya@zofratatna.com.pe	2095	953535450	Consulta de ubicación de descarga de mercancía por transportistas (plataforma, patio, galpon o almacen)	Datos de usuario y transportista	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
55	Erasmus Ajahuana	ejahuana@zofratatna.com.pe	2095		Consulta de ubicación de descarga de mercancía por transportistas (plataforma, patio, galpon o almacen)	Datos de usuario y transportista	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
56	Gianine Flores	gflores@zofratatna.com.pe	2152		Casos de correccion de nombre ante aduanas para la verificación si el transportista ya soluciono datos correctos lo pueden revisar en pagina web sunat- Aduanas consulta de manifiestos por provincia antes de presentar expediente para su tramite	Datos del usuarios, Nº Manifiesto Nº Carta Porte	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	



GERENCIA DE OPERACIONES

Guía para la atención de los servicios demandados por los usuarios y medios de Comunicación que facilitan la atención al Usuario

Nº	Persona que atiende	MEDIO DE COMUNICACIÓN			SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS	Horario de Atención		OBSERVACIONES
		Correo Electrónico	Anexo Oficina	Teléfono/Whatsapp			Trabajo Remoto	Trabajo de Oficina	
57	Maria Esther Flor	mflor@zofratacna.com.pe	2152		Tramite de impresión de Declaracion de Ingreso o Declaracion de Salida de Regimen General	Datos del usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
58	Gianine Flores	gflores@zofratacna.com.pe	2152		Tramite de impresión de Declaracion de Ingreso o Declaracion de Salida de Regimen General	Datos del usuario	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
59	Sammy Mogrovejo	smogrovejo@zofratacna.com.pe	2422	988112943	Caso Sobregiro y Reajuste de valores enviar documentos scaneados smogrovejo@zofratacna.com.pe o entregar documentos al Area de Técnica Aduanera	Coordinar la atencion con personal del Área de Técnica aduanera	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones									
60	Ivan Rojas	irojas@zofratacna.com.pe	3466 / 2384	962392775	Acceso a Servidores de Red, Atención de Solicitudes de Red/Internet (instalación/Reinstalación/Retiro)	Indicar el problema que se ha presentado. Solicitud FC-054 o FC-055 para la Instalación, reinstalación o Retiro de algún servicio, según corresponda.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
61	Raul Linares	rlinares@zofratacna.com.pe	2600	994724828	Errores con ingreso de información al SIGO. Atención de Reportes /Estadísticas	Indicar el problema que se ha presentado. Correo Electrónico Solicitando el Reporte /estadística.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	Se realizarán las coordinaciones internas, para resolver lo antes posible los casos que se presenten con el SIGO.
62	Jimmy Huaylla	jhuaylla@zofratacna.com.pe	2384	952259832	Errores de Acceso a la Red / SIGO. Problemas con servicio Telefónico. Problema de Operatividad de Equipos Informáticos.	Indicar el problema que se ha presentado.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
63	Gerardo Siles	gsiles@zofratacna.com.pe	2384	923495309	Errores de Acceso a aplicaciones propietarias / correo electrónico / Internet.	Indicar el problema que se ha presentado.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
64	Jack Condori	jacondori@zofratacna.com.pe	2384		Mantenimiento a los Sistemas Informáticos de OAF / GPD - Comercialización.	Solicitud de Mantenimiento.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
65	Alfredo Mamani	amamani@zofratacna.com.pe	2384		Mantenimiento a los Sistemas Informáticos de GO.	Solicitud de Mantenimiento.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	
66	Natividad Quispe	nquispe@zofratacna.com.pe	2384		Mantenimiento a los Sistemas Informáticos de OPP.	Solicitud de Mantenimiento.	De 8:30 horas a 17:15 horas	De 9:00 horas a 15:00 horas	