

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Central

Administración Aduanera

DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA), PARA LA EMPRESA ALMACENES EL REY, EL REY
IMPORGLOBAL LIMITADA, DURANTE EL 2020-2021.

Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico de
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA

Ingrid Campos Murillo

Fiorella Tasso Prkut

Alajuela, noviembre 2021

CARTA DEL FILÓLOGO

CARTA DE FILÓLOGA

Heredia, 29 de noviembre del 2021

Señores (as)
Administración Aduanera
Sede Central
Universidad Técnica Nacional

Estimados señores (as)

La suscrita Edith Raissa Pizarro Alfaro con cédula de identidad No. 401780133, profesional en Filología, hace constar que revisó el documento que lleva por título DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA), PARA LA EMPRESA ALMACENES EL REY, EL REY IMPORGLOBAL LIMITADA, DURANTE EL 2020-2021 , de las estudiantes Ingrid Tatiana Campos Murillo y Fiorella Tasso Prkut , al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionadas con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción, entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones quedando de conformidad con lo pactado.

Atentamente

Firmado por EDITH RAISSA PIZARRO ALFARO (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CPF-04-0178-0133. Fecha declarada: 29/11/2021 04:51 PM
Esta representación visual no es una fuente de confianza, valide siempre la firma.

Licda. Edith Raissa Pizarro Alfaro

Código 35554

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de graduación lo quiero dedicar especialmente a Dios a quien le debo todo, y agradezco por permitirme concluirlo, por ser mi guía y esperanza en cada etapa de mi vida.

También a mis padres, hermanos, mi sobrina, mi esposo y mi hijo por ser un pilar importantísimo en cada uno de mis logros, por su apoyo y su amor incondicional, personas que son mi motor de vida y me impulsan a cumplir mis sueños.

Asimismo, a mi compañera de universidad y de este proyecto, que a través de estos años se ha convertido en una amiga incondicional, juntas hemos logrado finalizar esta meta a pesar de los retos que se nos han presentado.

A Róger Serracín, por todo su apoyo brindado y por darnos la oportunidad de realizar este trabajo en esta maravillosa empresa, por la cual tengo un gran cariño.

Y finalmente, a nuestro profesor tutor Mario Chaves, nuestro lector Jorge Acuña, y a los profesores de la Universidad Técnica Nacional por su enseñanza, por toda la ayuda brindada en el desarrollo del proyecto, son parte fundamental para haber llegado a esta instancia.

Ingrid Campos Murillo

En agradecimiento a Dios principalmente y el apoyo de la iglesia Centi por medio de los Pastores Ricardo y Jessica y a todos los integrantes quienes me han puesto en oración para que no desmaye durante todo este proceso.

En memoria a mis padres Marta Antonieta y Luis Lorenzo porque a través de sus enseñanzas me han guiado para ser una persona perseverante en la vida, de no temer ante las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

En especial también a la memoria de mi prima hermana Martha Antonieta Uribe Prkut, quien estuvo en todo momento de mi vida dándome ese apoyo de hermandad en momentos difíciles.

En memoria de mi amigo incondicional Mario Alberto Camacho Jiménez, quien con sus consejos me alentó a sobrellevar momentos difíciles.

A mis hermanos Sisila, Mateo y Zora por su cariño y apoyo incondicional. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona. Finalmente quiero dedicar este proyecto a todas mis amigas y amigos, por apoyarme cuando más las necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada

día.

Y a esa compañera de estudios incondicional que estuvo y está en mis momentos difíciles con la que he lidiado desde el inicio de mi carrera profesional, a ti Ingrid Tatiana a quien valoro como una hermana ¡Muchas Gracias!

A nuestro tutor Mario Chaves y a nuestro lector Jorge Acuña, por ser quienes tomaron este proyecto con su cooperación y apoyo incondicional a que sigamos adelante.

Fiorella Tasso Prkut

DEDICATORIA GENERAL

A Dios: por habernos permitido llegar a este punto y dado la salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestras familias, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien, por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza y que nos han enseñado siempre.

A nuestros profesores de la Universidad Técnica Nacional por sus enseñanzas, el apoyo brindado para continuar y por ser parte fundamental para haber llegado a esta instancia.

AGRADECIMIENTO GENERAL

A Dios por bendecirnos y habernos permitido llegar hasta aquí y hacer realidad nuestro sueño.

A nuestras familias y a todas las personas que han formado parte de nuestra vida, especial agradecimiento por su amor, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles.

TABLA DE CONTENIDOS

CARTA DEL FILÓLOGO	ii
DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDOS	v
LISTA DE TABLA	vii
TABLA DE FIGURAS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 NOMBRE DEL PROYECTO	2
1.2 ESTADO DE LA CUESTIÓN	2
1.3 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO	7
1.4 PROBLEMA CENTRAL	7
1.4.1 Pregunta General	7
1.4.2 Preguntas Específicas	7
1.5 SITUACIÓN ACTUAL Y SITUACIÓN DESEADA DE ALMACENES EL REY	8
1.7 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	10
1.8 PERÍODO DE EJECUCIÓN	12
1.9 OBJETIVO GENERAL	12
1.10 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.11 BENEFICIARIOS	12
1.12 LOCALIZACIÓN	13
1.13 DIAGRAMA DE GANTT	13
1.14 VIABILIDAD FINANCIERA	13
1.15 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 MARCO CONCEPTUAL	18
2.2 MARCO REFERENCIAL	22
CAPÍTULO III	30
MARCO METODOLÓGICO	30
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 FUENTES DE INVESTIGACIÓN	31

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.6 VARIABLES	34
CAPÍTULO IV	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
OBJETIVO 1	38
OBJETIVO 2	48
OBJETIVO 3	57
CAPÍTULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 CONCLUSIONES	65
5.2 RECOMENDACIONES	66
CAPÍTULO VI	68
PROPUESTA	68
6.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	72
6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	73
6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	74
6.4 PASOS OPERATIVOS	75
6.5 CRONOGRAMA PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN OEA	78
REFERENCIAS	93
ANEXOS	98

LISTA DE TABLA

Tabla 1. Situación Actual y Deseada de Almacenes El Rey.....	8
Tabla 2. Detalle de inversión para la adquisición de insumos de seguridad y capacitación en Almacenes El Rey, Sede Bodega Central.....	14
Tabla 3. Cuadro de variables	47
Tabla 4. Fundamentación teórica a seguir para la certificación como Operador Económico Autorizado.....	70

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Actividad comercial de las empresas OEA, Costa Rica.....	62
Figura 2. Opinión de si tienen la certificación de la Business Alliance for Secure Commerce (por sus siglas en ingles BASC), como complemento a nivel de seguridad	63
Figura 3. Opinión de cuál de los beneficios obtenidos por certificarse como OEA, consideran más importante para la empresa que representa.....	64
Figura 4. Tiempo de respuesta que tienen con la certificación de la OEA.....	66
Figura 5. Opinión si al renovar la certificación ha sido expedita	67
Figura 6. Opinión de si recomiendan que otras empresas se certifiquen como OEA	68
Figura 7. Áreas de la empresa Almacenes El Rey según el cuestionario de autoevaluación de OEA.....	74

LISTA DE ABREVIATURAS

ARAE	Área de Relaciones y Asuntos Externos.
ARM	Acuerdo de Reconocimiento Mutuo.
BASC	Business Alliance for Secure Commerce (por sus siglas en inglés BASC).
CAUCA	Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
CCTV	Circuito Cerrado de Televisión.
CEDI	Centro de Distribución.
COMIECO	Consejo de Ministros de Integración Económica.
DGA	Dirección General de Aduanas.
DUA	Declaración Única Aduanera.
DVA	Declaración de Valor Aduanero.
FAD	Formulario de Autorización de Desalmacenaje.
INCAE	Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.
NIC	Normas Internacionales de Contabilidad.
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera.
NT	Nota Técnica.
MCCA	Mercado Común Centroamericano
OEA	Operador Económico Autorizado.
OMA	Organización Mundial de Aduanas.

PROFAC	Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas.
RECAUCA	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
REPROFAC	Reglamento Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.
SAFE	Normas de Seguridad y Facilitación de la Organización Mundial de Aduanas.
SKU	Stock Keeping Unit (Por sus siglas en inglés SKU)
SNA	Servicio Nacional de Aduanas.
SUGEF	Superintendencia General de Entidades Financieras.
TI	Tecnologías de la Información.
TICA	Sistema de Tecnología de Información para el Control Aduanero.
UT	Unidad de Transporte
VUCE 2.0	Ventanilla Única de Comercio Exterior.

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente documento corresponde al Proyecto Final de Graduación titulado “Diseño de una propuesta para la Certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021”, el cual tiene como objetivo diseñar una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021.

En el marco teórico se muestran las teorías administrativas y los conceptos relevantes que permiten diseñar una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA). La metodología utilizada en esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, las fuentes utilizadas son básicamente primarias y secundarias. Además, en este capítulo se observa también la definición conceptual, operacional e instrumental de las variables en estudio.

El análisis de resultados destaca la información obtenida tras la aplicación de las entrevistas a una funcionaria del Ministerio de Hacienda y cuatro empresas que cuentan con OEA, las cuales se muestran gráficamente con su respectivo análisis, para posteriormente extraer las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

El último capítulo muestra la propuesta de las actividades o estrategias que se podrían implementar dentro de esta empresa para la certificación pertinente.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO

Diseño de una propuesta para la Certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021.

1.2 ESTADO DE LA CUESTIÓN

Se realiza una revisión de documentos impresos y otros en línea y se presenta a continuación un resumen de algunos de estos a partir de la afinidad temática con la investigación. El período cronológico de consulta es de siete años, iniciando por el más reciente en 2018 hasta 2011.

Una noticia publicada por el periodista Brandon Flores, en 2018, titulada, “Monge es la primera empresa de electrodomésticos certificada por Hacienda como confiable”, en el diario La República, en su versión electrónica, en la cual se indica que se evaluaron aspectos de cumplimiento aduanero, gestión administrativa, solvencia financiera y medidas de seguridad de Monge para dar esa distinción.

El artículo publicado por una funcionaria de la Dirección General de Aduanas María Iris Céspedes Núñez, en 2018, titulado, “Un aliado del comercio global”, en el semanario El Financiero, Costa Rica, donde recalca el estatus de confiabilidad y seguridad que obtienen las empresas al ser certificadas como operador económico autorizado (OEA). Entre otros, se garantiza la cadena logística y facilitación del comercio exterior de las mercancías, bajo el cumplimiento de los requisitos y condiciones que establece la Dirección General de Aduanas.

En un documento examinado, el cual fue publicado por el Grupo de funcionarios aduaneros de la OEA Costa Rica, en 2017, bajo el nombre, Procedimiento de Certificación OEA se establece el procedimiento para las personas físicas y jurídicas que deseen obtener de manera voluntaria la certificación de Operador Económico Autorizado, así como también establece las acciones que los funcionarios encargados de dichos procesos deben cumplir. Además, se refiere a que toda la información y documentación para optar por la certificación de OEA, la cual será encontrada en la página web del Ministerio de Hacienda, en la dirección electrónica www.hacienda.go.cr (Otros servicios, aduaneros), o directamente en el Área de Relaciones y Asuntos Externos de la Dirección General de Aduanas. Por otro lado, ARAE (Área de Relaciones y Asuntos Externos), velará porque la certificación únicamente sea obtenida por las personas físicas o jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos.

Por otro lado, se revisó un escrito divulgado por funcionarios del Grupo de OEA Costa

Rica, en 2017, cuyo título es, Guía para la valoración de Riesgo y Generación de Matrices, del Ministerio de Hacienda de Costa Rica. Constituye una guía para valoración de riesgo tanto comercial como aduanero correspondiente a los procesos internos de los operadores de comercio de acuerdo con lo requerido para optar por el programa de OEA Costa Rica. Indica los parámetros, actores responsables y elementos a valorar en la cadena logística y operativa de la compañía; lo anterior para el procedimiento de valoración del riesgo que se recomienda, como parte de la exigencia de confeccionar, documentar y ejecutar un sistema de gestión de riesgo que permita efectuar valoraciones de riesgo sobre las operaciones de la empresa.

En una publicación presentada en el diario La Nación, en un reportaje de Gerardo González, del 19 de mayo de 2017, informa que la empresa UPS fue certificada por medio de Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable (en adelante PROFAC) con la autorización de la Dirección General de Aduanas en la categoría Terminal de Exportación. Con esta certificación la empresa UPS adquiere mayor facilitación en sus procesos aduaneros a través de los trámites simplificados y con la seguridad de que está considerada para el Servicio Nacional de Aduanas como una empresa de confianza y segura, la cual beneficia a sus clientes, con un servicio de calidad y rapidez adquiriendo consigo mayores oportunidades de crecimiento comercial a nivel empresarial tanto a nivel nacional e internacional, creando un plus a sus servicios.

En el contexto de la notica se infiere que la certificación como Operador Económico Autorizado (en adelante OEA) permite a las empresas crecer económica y comercialmente de una manera que el país es el beneficiado, cumpliendo el objetivo principal de la Organización Mundial de Aduanas (en adelante OMA) la facilitación y seguridad del comercio internacional por medio del Marco Normativo de SAFE planteado en 2005.

Además, se examinó otra herramienta que ofrece el programa de la OEA, divulgado por el Ministerio de Hacienda denominada Autoevaluación Anual del Cumplimiento de Requisitos Empresas Certificadas OEA, Ministerio de Hacienda, Costa Rica cuyo documento hace énfasis al cumplimiento de las empresas certificadas como OEA y su deber de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Ejecutivo N°38998-H.

De acuerdo con este decreto, estas empresas están obligadas a realizar estas autoevaluaciones anualmente, por lo que, deben adjuntar los resultados de la auditoría de evaluación de requisitos OEA, acciones correctivas y plan de acción sobre los hallazgos encontrados.

Con base en un artículo publicado por María Iris Céspedes Núñez, jefe del Área de Relaciones y Asuntos Externos PROFAC, en 2017, titulado El Operador Económico Autorizado en la Facilitación del Comercio, en La Revista de las Zonas Francas, Costa Rica, donde indica que dicho programa se promueve bajo las normas internacionales que contempla el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global (Marco SAFE).

En Costa Rica el OEA es promovido por la Dirección General de Aduanas, del Ministerio de Hacienda, a través de PROFAC, el cual está regido bajo las normas internacionales de la OMA. El principal objetivo es buscar un vínculo de confianza mutua, en el cual los intereses de las empresas y de la aduana deben estar alineados, para minimizar el riesgo; en el mismo se hace invitación a todas las empresas a la autoevaluación y solicitud para obtener la certificación OEA, así mismo mejorar su competitividad.

En relación con el artículo publicado por Comunicación Institucional, del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, en julio de 2017, el Servicio Nacional de Aduanas certifica a cuatro compañías más como Operador Económico Autorizado. Se indica que el Servicio Nacional de Aduanas certifica a compañías como Operador Económico Autorizado OEA bajo el programa PROFAC, dicha certificación se les otorga a las compañías por un período de cuatro años, y además son evaluados por la Dirección General de Aduanas, en el mismo también se asevera que las empresas que opten por este reconocimiento van a adquirir cierta confiabilidad, seguridad en todas las operaciones aduaneras que lleven a cabo.

En una publicación realizada por Fernando Alvarado, Gerente General de Rimac en el diario La Nación, en 2016, titulada Rimac, primera industria costarricense en ser acreditada OEA, Costa Rica, indica que los estimula a pensar que son una compañía confiable para todo lo que se refiere a comercio internacional y que son la primera industria agroquímica costarricense que se certifica OEA en importación y exportación.

Dentro de los documentos estudiados está uno del Servicio Nacional de Aduanas a través de la página web <http://www.hacienda.go.cr/contenido/408-profap>. Define que el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), es quien viene a brindar los beneficios importantes para la Administración Aduanera y los operadores del comercio, para evitar el riesgo y crear mayor seguridad a nivel logístico con las medidas de controles y la confianza que se crea con las empresas que se certifican para ser OEA. Dentro de los beneficios que se resaltan se incluye la agilización de trámites y el coste de estos, y las empresas adquieren otras oportunidades de negocio en la cadena logística a nivel nacional e

internacional.

En otro medio de prensa también se encuentra noticias al respecto del tema de OEA (Operador Económico Autorizado). En el periódico La República, Carolina Palma del bufete de abogados del World Services Group en Costa Rica, el viernes 19 agosto de 2016, indica que las empresas pueden adquirir una certificación que ofrece el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) indicando sus beneficios e impacto positivo para las actividades comerciales y aduaneras e invita a los importadores, exportadores, terminales de carga y operadores portuarios que tengan por lo menos 3 años de ejercer sus operaciones, pueden solicitar la certificación PROFAC.

Este tema de actualización está generando mejores oportunidades para los comerciantes y auxiliares de la función pública aduanera, facilitando el comercio y agilización de revisión, creando seguridad en las transacciones a nivel nacional e internacional, siendo la DGA el ente regulador y autorizado para las certificaciones de PROFAC. Para esto las empresas debe cumplir los siguientes requisitos que comprenden cuatro áreas: i) historial satisfactorio de cumplimiento aduanero, tributario y judicial, ii) gestión administrativa, iii) solvencia financiera y iv) medidas de seguridad.

Otra de las herramientas examinadas y divulgadas por el Ministerio de Hacienda mediante la Dirección General de Aduanas en el año 2016 fue la resolución RES-DGA-ARAE-004-2016. Allí se establece las disposiciones para la aplicación de los beneficios a aquellas personas físicas o jurídicas autorizadas como Operador Económico Autorizado bajo el programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica. Se indica que con base en las potestades que establece la Ley General de Aduanas y el Reglamento a la Ley General de Aduanas se establece indefinidamente disposiciones con el fin de aplicar beneficios a todas las personas o empresas certificadas como una OEA.

Otro de los documentos estudiados, es La Gaceta N°91 del 13 de mayo de 2015, Decreto N°38998-H, el cual en la figura de Operador Económico Autorizado se identificaron aspectos importantes de cambio en favor de la legislación costarricense y condiciones del país, siendo oportuno ajustar la normativa vigente derogando el Decreto 36461-H del 17 de enero de 2011, publicado el 18 de marzo de 2011, en el diario oficial La gaceta N°55. En adelante el objetivo principal es regular la figura del Operador Económico Autorizado de Costa Rica a través del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable (PROFAC), mediante el nuevo decreto N°38998-II. Este programa es voluntario, regido por las normas vigentes en el cual puede

participar cualquier persona física o jurídica que desee someterse al cumplimiento de las normas vigentes emitidas por la Dirección General de Aduanas, con el fin de asegurar su cadena logística.

En la tesis publicada por Cubillo y Myers (2015), denominada, Efecto económico de la figura de Operador Económico Autorizado sobre las agencias aduanales de Costa Rica de la Universidad de Costa Rica, se realiza un análisis de la implementación de la figura de OEA y la afectación en las agencias de aduanales de Costa Rica. En dicho análisis se determinó que debido a la poca cantidad de empresas que han realizado las gestiones para certificarse, no se han visto realmente afectadas las agencias de aduanas al momento en el 2015.

Otro de los medios de publicación investigados es El Pais.cr, por medio de un reportaje de Mora (2015), se informa que la Compañía Rex internacional de Costa Rica S.A. fue certificada como Operador Económico Autorizado (OEA), bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), en su categoría Terminal de carga de exportación. Se hace mención que son la octava empresa que obtiene esta certificación, galardón que les ha permitido ser conocidos y reconocidos para operar en un ambiente de confianza.

De acuerdo con lo mencionado por Pablo Vargas, director ejecutivo de la empresa exportadora costarricense Café Britt, Revista Summa, 26 de abril de 2013. Esta empresa participó en el programa con la convicción que, mediante el PROFAC, se alcanza una relación de confianza y seguridad entre la administración aduanera y la empresa, y que con este programa responde a las necesidades y tendencias del comercio internacional.

Según la misma publicación también la empresa Boston Scientific, es certificada OEA, la cual es auxiliar de la función pública aduanera en la modalidad de Zona Franca.

Por otro lado, en la página del Sistema Costarricense de Información Jurídica, publicación de resolución RES-DGA-313-2011 emitida por la Dirección General de Aduanas (DGA), en el año 2011, se establece aquellas disposiciones para la aplicación de beneficios a las personas tanto físicas como jurídicas exportadoras autorizadas como Operador Económico Autorizado (OEA), bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio confiable en Costa Rica, indicando una serie de consideraciones que establecen ciertos artículos nombrados dentro de la norma.

1.3 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Ver Anexo 1.

1.4 PROBLEMA CENTRAL

Nace de la necesidad y búsqueda de opciones que permitan tener más control y reducción de costos en las operaciones logísticas, reducir el nivel de riesgo, mejorar la agilización en materia aduanera e internamiento de los productos para la venta, así como fortalecer los sistemas de seguridad en Almacenes El Rey, empresa de gran tamaño y con proyección de crecimiento.

Se hace necesario considerar una herramienta o condición que le permita mayor disponibilidad, variedad, abastecimiento y reposicionamiento adecuado de productos para la venta en sus almacenes y tener más control, seguridad y reducción de costos en sus operaciones logísticas.

1.4.1 Pregunta General

¿Cómo diseñar de una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021?

1.4.2 Preguntas Específicas

1. ¿Cuáles son las características y requisitos que debe cumplir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica bajo la modalidad de importador, con el fin de establecer la viabilidad y uso de la figura?
2. ¿Cuál es el beneficio o impacto que tendría esta certificación dentro de la empresa Almacenes El Rey, con el fin de fortalecer la cadena de logística y disminuir la gestión riesgo a nivel de las operaciones?
3. ¿Cuáles son los pasos operativos y la fundamentación teórica que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica?

1.5 SITUACIÓN ACTUAL Y SITUACIÓN DESEADA DE ALMACENES EL REY

Tabla 1. Situación Actual y Deseada de Almacenes El Rey

Actual	Deseada
Almacenes El Rey es una empresa costarricense que cuenta con más de 23 años de experiencia, con una amplia cadena de almacenes, distribuidos en las siete provincias del país. Sus trámites aduaneros, entiéndase por la nacionalización de sus mercancías son realizadas a través de un Agente Aduanero externo, con el cual han mantenido una relación de varios años. Almacenes el Rey cuenta con estabilidad económica y un flujo importante de importación de productos para la venta. Sin embargo, la empresa desconoce la existencia de la figura de Operador Económico Autorizado, por la que podría optar y a su vez obtener una serie de beneficios derivadas de dicha certificación.	Al ser certificados OEA las operaciones para la nacionalización de las mercancías se agiliza y por consiguiente se reducen costos, ya que en cálculos económicos la empresa se ahorraría bodegajes, tiempo, además de contar con el privilegio, confiabilidad, seguridad en sus procesos para las supervisiones aduaneras que ejerzan sobre ellos el Ministerio de Hacienda. De acuerdo con los beneficios mencionados anteriormente, el certificarse como OEA le permitiría a Almacenes El Rey ser aún más competitivo en el mercado, y, por otro lado, el respaldo de ser una empresa confiable y transparente con la Administración Aduanera en sus operaciones comerciales, lo que por ende contribuye a agilizar el flujo de relaciones con proveedores y clientes.

Fuente: Campos y Tasso, 2020.

1.6 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Historia de Almacenes El Rey

La idea nace en 1990 cuando dos hermanos con grandes aspiraciones y visión comercial inician un proyecto de empaque de condimentos en pequeñas bolsas para uso diario, derivado de la necesidad que tenían las familias cuando iban a pulperías y solo encontraban estos productos en grandes cantidades o no existían.

Cinco años más tarde deciden incursionar en un nuevo producto de empaque como los

fueron las palomitas de maíz, acompañadas de un juguete pequeño importado desde Panamá, lo cual tuvo una gran aceptación en el mercado dirigido hacia los niños.

Al ver el proyecto funcionar toman la decisión de importar juguetes y artículos para el hogar. En el año 2000 se inicia la venta al detalle probando con un almacén en Alajuela centro; el éxito obtenido inspiró la apertura de varios almacenes en el país.

En 2011 inicia la construcción de un almacén ubicado frente a Multiplaza de Escazú y otro almacén en Alajuela costado norte del Instituto Nacional de Aprendizaje, ambos se inauguraron en julio de 2012, siendo los primeros almacenes propios de la empresa. En abril de 2013 trasladan su centro de distribución para Alajuela centro y en julio de 2014 se realiza la inauguración del almacén en Heredia.

La empresa actualmente se encuentra proyectando un crecimiento estable a futuro con aperturas de nuevos almacenes comerciales, lo cual conlleva, además a un crecimiento en todas sus operaciones y departamentos administrativos, por tanto, se va a ver en la necesidad de realizar una revisión de sus procesos en el área de logística para reforzar la eficiencia y eficacia de procedimientos administrativos. Así mismo, es importante considerar el alto volumen que representa la importación de productos desde orígenes tales como Asia, Suramérica y Centroamérica.

En espera de obtener buenos resultados de su crecimiento proyectado, el fuerte posicionamiento con el que cuenta en la actualidad, y en búsqueda de innovación y rendimiento favorable para la empresa, se determinó que la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), puede generar una mejor optimización de los recursos de la empresa y crear mayores beneficios para todos los que forman parte de la compañía, como los colaboradores, proveedores y uno de sus principales motores impulsores de este cambio, sus clientes finales.

Si Almacenes El Rey obtiene una mejora en su infraestructura logística en lo administrativo, financiero y otros rubros o procedimientos que permitan abaratar costos, también se van a traducir en ventajas y mejores servicios para sus consumidores, reflejados en un precio final más competitivo de los productos, y en un proceso de abastecimiento efectivo que permita al cliente final más posibilidad de encontrar lo que necesitan en estos almacenes.

El buscar esta alternativa significa crear una estrategia, que le permita a la empresa ir a un ritmo adecuado con el entorno que la rodea, abriéndose a posibilidades de lograr resultados satisfactorios a bajos costos. Lo anterior se convierte en una posibilidad de generar un cambio

positivo para la empresa al tener un sistema de proceso modernizado y de reconocimiento internacional favorable.

Se trata de una herramienta comercial que trae consigo varios beneficios para la empresa, en primera instancia es una certificación que se adquiere gratuitamente y es otorgada por la DGA a través del programa PROFAC. Como se ha indicado lo que se persigue es que los procesos sean más ágiles y eficientes (revisión documental o física, elección del lugar de la inspección), con una inversión mínima y a la vez una mayor capacitación del talento humano dentro de la empresa, que al ser una organización familiar persiste el interés de dar la oportunidad de crecimiento a sus colaboradores, creando nuevas alternativas de estabilidad laboral.

A criterio de las sustentantes, se está ante una opción que puede ser de interés para la empresa, que le permita incursionar en la modernización del comercio internacional siendo la OEA una de las iniciativas más viables, paralelo al crecimiento que busca Almacenes El Rey.

1.7 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Esta investigación tiene como propósito diseñar una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada.

Actualmente la empresa en calidad de importadora no se encuentra certificada como Operador Económico Autorizado, condición que es considerada importante y garantiza la seguridad en la cadena logística, reducción del factor de riesgo, fortalecimiento de los sistemas de seguridad, mejora en agilización en materia aduanera y lograr incorporarse dentro de un grupo de empresas que cuentan con un estatus de operador de comercio seguro y confiable ante el Ministerio de Hacienda.

Por otro lado, al contar con la certificación, la empresa tendría beneficios tales como la disminución en los controles aduaneros (físicos o documentales), prioridad para las movilizaciones de las cargas en puertos, terminales de carga y en fronteras cuando se trate de tránsitos vía terrestres. Además, esta certificación facilita la prioridad en la atención por parte de la aduana, disminuyendo los tiempos de los trámites y la agilización de estos.

Otro aspecto positivo de la condición de OEA es que permite disponer con ejecutivos de PROFAC asignados de manera directa para empresas certificadas en las que se recibe atención y asesoría especializada. A manera de ejemplo un valor agregado consiste en recibir capacitaciones periódicas en lapsos de tiempo de dos a tres meses en los que se expone temas

de mejora que en muchos casos se concretan a corto o mediano plazo. Asimismo, permite conectar con otras empresas que igualmente están certificadas OEA, lo que fomenta un intercambio de inquietudes, información y experiencias.

Estas ventajas traerían consigo disminución en los costos logísticos, así como la reducción de tiempo en los desalmacenajes de los productos importados para que estos sean colocados en el menor tiempo posible en los almacenes para su posterior venta. A su vez, los lleva a tener más flujo de efectivo y ser una empresa más competitiva en el mercado a nivel comercial.

Almacenes El Rey es una empresa de capital costarricense con un total de diecisiete establecimientos ubicados en las siete provincias del país. Laboran más de mil colaboradores de manera directa. Los servicios aduanales se reciben de una agencia aduanera desde hace 23 años. Como parte del crecimiento de la compañía, en el período fiscal de 2019, el porcentaje de las importaciones ascendió a un 60% en los productos que comercializa la empresa con respecto a un 40% en productos de compra local. Garantizar la optimización en este proceso conlleva la búsqueda permanente de mayores estándares de calidad y un posicionamiento organizacional que la identifique como empresa sólida, transparente y a la vanguardia de las exigencias del mercado nacional e internacional.

La investigación se desarrolla a través de la revisión documental y el análisis de tipo bibliográfico, resaltando en este punto tres elementos de relevancia. El primero de ellos es que la consulta de bibliografía es de autores debidamente publicados, referente a los temas jurídicos y técnicos que aluden elementos de Administración Aduanera.

El segundo aspecto metodológico de interés para este trabajo consiste en la consulta y revisión del ordenamiento jurídico nacional en materia aduanera, permitiendo observar así la aplicación de los conceptos descritos en el fundamento teórico del trabajo.

Un tercer elemento es la complementariedad del análisis e interpretación de la información con el trabajo de campo desarrollado. Bajo el criterio de consultar a expertos en la materia se busca argumentación sustentada que contribuya al enriquecimiento de la experiencia investigativa.

Establecidos y analizados las anteriores vertientes del trabajo, se procede a la contrastación y comparación paralela entre ambos análisis, en procura de una estructuración lógica de los elementos teóricos y prácticos detallados en el presente trabajo, temas que permitirán permear la parte final de resultados que consiste en una propuesta que facilite la

certificación como OEA para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada 2020-2021.

1.8 PERÍODO DE EJECUCIÓN

La realización del presente proyecto final de graduación abarca un período desde mayo del 2020 hasta mayo del 2021.

Como parte del cronograma de actividades el informe final aprobado queda sujeto a designación de fecha para su defensa pública en el tercer cuatrimestre de 2021.

1.9 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021.

1.10 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las características y requisitos que debe cumplir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica bajo la modalidad de importador, con el fin de establecer la viabilidad y uso de la figura.

Determinar el beneficio o impacto que tendría esta certificación dentro de la empresa Almacenes El Rey, con el fin de fortalecer la cadena de logística y disminuir la gestión riesgo a nivel de las operaciones.

Diseñar, los pasos operativos y la fundamentación teórica que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica.

1.11 BENEFICIARIOS

En primera instancia el beneficiario principal es la empresa Almacenes El Rey, ya que actualmente no se encuentran certificados como un Operador Económico Autorizado, y con dicha certificación la empresa como tal, va a gozar de varios pluses, entre ellos seguridad y confianza. Además, obtendría disminución en los controles aduaneros tanto físicos como documentales, prioridad para las movilizaciones de las cargas en puertos, terminales de carga y en fronteras, prioridad en atención por parte de la aduana, lo que logra una disminución importante en los tiempos de los trámites y la agilización de estos, contar con ejecutivos del Ministerio de Hacienda asignados de manera directa para empresas certificadas OEA, atención y asesoría especializada.

En este caso la empresa es la mayor beneficiada, al hacer uso de una herramienta que

pone a disposición la autoridad aduanera en materia de agilización de comercio internacional, y debido a lo cual van a ser notables los beneficios, en cuanto a ganar tiempo en la colocación de las mercancías en sus almacenes comerciales para la venta, justo a tiempo y en forma, y que adicional le llevará a experimentar una reducción en costos logísticos.

Por otro lado, se tiene como beneficiarios a los clientes finales de la empresa, dado a que el ahorro apreciado en los costos logísticos podrá verse reflejado en los precios finales de los productos disponibles para la venta, además del reposicionamiento práctico de los productos que les permitirá a los clientes encontrar lo que buscan en un mismo lugar.

Asimismo, no dejando de lado a la autoridad aduanera como tal, a la cual también se le atribuyen beneficios al lograr que cada vez más empresas se certifiquen como operadores de comercio seguro, ya que lo anterior contribuye a acelerar el comercio y a reducir el congestionamiento en la cantidad de revisiones aduanales para procurar un control seguro en el intercambio internacional de bienes. A las empresas que optan por este tipo de certificaciones se les aplica otro tipo de revisiones que le permiten a la aduana concentrar su control en empresas que no cuentan con ningún tipo de revisión regular.

1.12 LOCALIZACIÓN

En el centro de distribución ubicado en la Zona Franca Bes, en el Coyol de Alajuela y en las oficinas administrativas de Almacenes El Rey, que se localizan en Alajuela, Monserrat, 150 metros sur de Molinos de Costa Rica S.A., con horario de atención de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

1.13 DIAGRAMA DE GANTT

Ver anexo 2.

1.14 VIABILIDAD FINANCIERA

La viabilidad financiera es la capacidad de una organización de acceder o conseguir los fondos requeridos para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano o largo plazo. Para el caso específico de Almacenes El Rey en una segunda etapa en la que decidan implementar el diseño para alcanzar la condición legal y administrativa de OEA, debe incluir dentro de su presupuesto una serie de estipendios para llevar a cabo esta iniciativa.

En el siguiente infograma se detallan algunos de los rubros que dentro de la conveniencia gerencial deben ser considerados. Aunque en el artículo 11 del Reglamento del Programa de

Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable se establece que la gestión de solicitud para la certificación en OEA es gratuita, ello no significa que no se incurra en gastos para cumplir con los requisitos de certificación.

Dado lo anterior, se considera importante solicitar algunas cotizaciones en materia aduanera, tales como capacitaciones, al considerar sustancial para el proyecto la revisión de los procedimientos en este campo, con el propósito de procurar cualquier oportunidad de mejora. Por otro lado, es pertinente considerar cualquier cotización en materia de seguridad en la que pueda incurrir la compañía, como, por ejemplo, en circuitos cerrados de seguridad en las áreas de recibo y despacho, en caso de que no existan tales, o que, con las que dispone actualmente no funcionen al cien por ciento para este fin.

Tabla 2. Detalle de inversión para la adquisición de insumos de seguridad y capacitación en Almacenes El Rey, Sede Bodega Central

Rubro	Inversión Estimada (¢)
CCTV (Circuito cerrado de TV)	
Grabador de video IP, NVR de 16 canales, 2 puertos HDMI/1 VGA, 4 puertos SATA con capacidad de 24TB de almacenamiento, max. 160 MBPS, soporte de cámaras DE 5 MP, cuenta con 16 puertos PoE, H.265 Marca: DAHUA Modelo: NVR541616P4KS2	¢369,737.00
Cámara IP tipo bullet de 4MP, lentevarifocal 2.7-12MM, motorizada, IR 50metros, lector de tarjeta SD, H,265, WDR Marca: DAHUA	¢995,000.00

Disco duro 2TB Marca: SEAGATE Modelo: ST2000VX003	Ø69,474.00
UPS de 1000VA/600W, AVR Marca: APC Modelo: BACK-UPS BR1000G	Ø95,395.00
Switch POE de 16 puertos	Ø230,000.00
Lector de huella y tarjeta con cámara y tarjeta con cámara para control de acceso interno	Ø145,000.00
Gabinete aéreo para grabador	Ø97,500.00
Paquete de materiales: - Cable UTP - Tubería - Conectores ETC	Ø213,816.00
Instalación	Ø325,000.00
13% Impuesto de ventas	Ø330,320.00
Total (proforma 1.)	Ø2,871,241.00

Servicios de capacitación en materia logística y aduanas (precio por hora +13% impuesto de venta)	₡32,000.00
Total (proforma 2.)	₡36,160.00
Curso Introductorio Ley 8395 T.C 581.13	₡87,169.5
CCTV uso y manejo del equipo T.C 581.13	₡87,169.5
Total (proforma 3.) T.C 581.13	₡174,339.00
Total de Inversión Estimada	₡3,081,740.00

Fuente: Campos y Tasso, 2020. Según cotizaciones a tres empresas especializadas, las mismas adjuntas en el anexo número tres.

En el caso de servicios de capacitación en materia logística y aduanas se presenta el precio por hora, ello no implica que solamente se requiera ese tiempo para lograr los avances que sean necesarios.

Es importante indicar que las anteriores inversiones son consideradas de manera inicial en la primera etapa (Diseño de una propuesta), propósito central de esta investigación.

1.15 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ver anexo 3.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 PROGRAMA OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

Después de que ocurrieran los ataques terroristas en Nueva York en septiembre 2001, Madrid, Londres y la mayoría de los países replantearon los controles que tenían en frontera, evidenciando la importancia de reforzar la seguridad de la cadena de suministros para evitar el terrorismo, crimen organizado, narcotráfico, entre otros, pero sin afectar la fluidez del comercio internacional. (Aduana Nacional, 2020).

A través de los años, el comercio forma parte fundamental para la prosperidad económica de cada país, las administraciones aduaneras se involucraron de manera creciente en la seguridad de la cadena de suministros del comercio internacional, incluyendo la participación de importadores, exportadores, transportistas, consolidadores, terminales de carga, despachantes de aduanas, Courier y líneas aéreas de carga, por lo que se buscó impulsar programas para garantizar el movimiento seguro de los bienes a nivel global. Con base en lo anterior, surge el Programa de Operador Económico Autorizado (OEA), el cual radica en el año 2005 cuando los países miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), se acogen voluntariamente al Marco Normativo, convirtiéndose de esta forma en un programa de comercio internacional más seguro.

En otras palabras, el Programa de Operador Económico Autorizado, se trata de una certificación que ofrece el Servicio Nacional de Aduanas a personas físicas o jurídicas de confianza, que deseen certificarse como un operador de comercio seguro y confiable, permite que cada empresa obtenga una acreditación, para probar el cumplimiento de buenas prácticas, medidas reconocidas internacionalmente, seguridad de procesos y operaciones comerciales, creando un vínculo entre las aduanas y los negocios, bajo una confianza recíproca. El OEA está presente en 91 países, y hay aproximadamente 70 mil empresas certificadas en el mundo.

El programa es gratuito y no es obligatorio, es voluntario, por lo cual la empresa es la que tiene la potestad de decisión en formar parte de él o no, pero debe cumplir con algunos requisitos ya establecidos, para esto es indispensable que la compañía se encuentre domiciliada en el territorio nacional.

La Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda República de Costa Rica, es quien otorga la certificación a través del Área de Relaciones y Asuntos Externos (ARAE), la cual se encarga de recibir las solicitudes, revisión y posterior otorgamiento de la certificación si

la empresa califica, en este caso se otorga por un período de 4 años.

La Dirección General de Aduanas (DGA), es el órgano superior jerárquico en materia aduanera, a ella le concierne la emisión de políticas y directrices que tengan que ver con todas las Aduanas del país.

Actualmente la Dirección General de Aduanas a través del Área de Relaciones y Asuntos Externos está certificando como Operador Económico Autorizado a las empresas de exportación, importación y terminales de carga de Exportación. En este caso en particular la empresa en estudio es importadora.

Por otra parte, al crear la propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado, se pretende establecer los pasos que requiere seguir la empresa Almacenes El Rey para adquirir la certificación OEA satisfactoriamente, y permitir en lo que es a fin, servir como guía para otras empresas.

2.1.2 IMPORTACIÓN

De acuerdo a la Guía Aduanera de Costa Rica del Programa Regional de United States Agency International Development, (2009), define Importación como el ingreso, previo cumplimiento de requisitos arancelarios (pago de derechos aduaneros e impuestos) y no arancelarios (permisos de importación, por ejemplo), de mercancías procedentes del exterior. (p.31).

Importación es todo bien o servicio comprado por un país en el extranjero para ser utilizado o consumido en el territorio nacional, la misma se encuentra regulada por medio de una entidad llamada Aduana, la cual es una dependencia pública de gobierno de cada país en su territorio. Su alcance comprende muelles, aeropuertos, fronteras e incluso estaciones ferroviarias.

Algunos de los principales motivos por los cuales el comercio internacional se encuentra regulado son evitar el traslado de estupefacientes, armas, animales peligrosos, trata de personas, enfermedades, y otras cargas ilícitas.

En Costa Rica, la institución que controla todo lo relacionado a importar es la DGA, Dirección General de Aduanas, la cual pertenece al Ministerio de Hacienda quien autoriza los productos que ingresan al país y se encarga de recaudar impuestos en el país de los contribuyentes, así mismo inspecciona la regulación tributaria a nivel nacional.

Un importador, es el agente comprador de los productos o servicios que son producidos en otro país. La importación de productos o servicios viene a satisfacer el consumo que en algunas ocasiones no se puede abastecer con los propios recursos del país, así como acceso a una mayor variedad y precios más baratos (Pizarro, Comunicación personal, 2021).

2.1.3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

La conceptualización de cumplimiento es diversa, y va a depender de la materia de la cual se trate, pero un acercamiento a su concepto se puede definir como la acción que se debe realizar para alcanzar un determinado propósito, con el mayor margen de éxito, para lo cual debe consumir ciertos requerimientos.

La Escuela Internacional de Negocios señala que, “(...) aquellos requisitos y normas necesarios para asegurar que la empresa u organización lleve a cabalidad su operación, se define como legal compliance o cumplimiento legal a su traducción en español.” (Cerem Comunicación, 2017, p.1).

Por otra parte, la Enciclopedia Jurídica (2019), conceptualiza la palabra implementar como, “Ejecución, realización, efectuación.” (p.1).

Por lo tanto, el cumplimiento es la ejecución de todos aquellos pasos estipulados, sea en normativa o en reglamento, los cuales son necesarios para lograr determinado fin, sea por ejemplo el cumplimiento de requisitos legales para pertenecer a una organización.

Asimismo, el Diccionario de Oxford (2019), conceptualiza la palabra cumplimiento como, “Acción de cumplir o cumplirse.” (s.f.).

Según la descripción anterior, el cumplimiento siempre va a exigir la ejecución de una acción para formalizar el objetivo que se quiere alcanzar.

Por consiguiente, la definición de cumplimiento tiene muchas aristas, como el ámbito legal, el de calidad, entre otros, pero tienen en común el ejecutar una acción para formalizar determinado objetivo o el cumplir con requerimientos establecidos.

Así como también, el Diccionario Libre (2019), conceptualiza la palabra requisito como, “Condición indispensable para que pueda realizarse una cosa.” (p.1).

Es decir, los requisitos, son estipulaciones esenciales, para que pueda realizarse uno o varios objetivos en específico, que sin estos sería imposible su realización.

Por el contrario, la Enciclopedia Jurídica (2019), conceptualiza la palabra requisito como, “Circunstancia o condición necesaria para la existencia o ejercicio de un derecho.” (p.1).

Es decir que, sin el cumplimiento de los requisitos, no podría existir el derecho justo y razonable para el ejercicio de determinada acción o el fundamento de haber completado las formalidades necesarias para tener el respaldo de una asociación, por ejemplo.

En conclusión, el cumplimiento de requisitos es el ejecutar las acciones necesarias para cumplir con las condiciones que establecen determinada institución, organización o trámite, para así lograr el resultado que se aspira. Existen diferentes cumplimientos de requisitos, y va a depender del ámbito en específico del cual se trate, por ejemplo, la Organización Internacional de Estandarización, estipula cuáles requisitos específicos debe cumplir cada empresa con respecto a su estructura y sus componentes, así como otras organizaciones también tienen estas estipulaciones en sus diligencias.

Cualquier persona física o jurídica que desee ingresar al Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) y acepte someterse voluntariamente al cumplimiento satisfactorio de los requisitos y condiciones establecidas por la normativa vigente y las disposiciones emitidas por la Dirección General de Aduanas, debe cumplir con un historial satisfactorio de cumplimiento aduanero, tributario y judicial; gestión administrativa; solvencia financiera; y, medidas de seguridad. Tal como lo menciona el artículo número 8 del Decreto N° 38998-H, publicado en La Gaceta N° 91 del 13 de mayo de 2015 de la Republica de Costa Rica.

2.1.4 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN OEA

Algunos de los beneficios que otorga la certificación de Operador Económico Autorizado y que se muestran en la página del Ministerio de Hacienda son:

1. Estatus de empresa confiable y segura para el Servicio Nacional de Aduanas.
2. Asignación de ejecutivos OEA.
3. Publicidad para las empresas certificadas en la web del Ministerio de Hacienda, en eventos nacionales e internacionales y publicidad escrita que se realice sobre el OEA.
4. Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y materia técnica aduanera.
5. Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a:
 - i. Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras.
 - ii. Reducción en los controles físicos y documentales.

- iii. En caso de revisión física y/o documental, se atenderá con prioridad.
 - iv. Ampliación de los horarios de la aduana.
 - v. Elección del lugar para la inspección de la mercancía en caso de revisión física.
 - vi. Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.
6. Reconocimiento Internacional de los Operadores de Comercio OEA mediante Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.
 7. Aquellos otros que disponga la Dirección General de Aduanas, según su competencia.

La resolución # 313 del 11 de noviembre de 2011, la cual establece las disposiciones para la aplicación de beneficios a las personas físicas o jurídicas exportadoras autorizadas como Operador Económico Autorizado, bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica; el Decreto 38998-H, el cual tiene como objetivo regular la figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable (PROFAC) y el RECAUCA.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 BASES LEGALES

Dentro de la normativa que rige al programa de Operador Económico Autorizado se encuentra el Marco SAFE (Normas de Seguridad y Facilitación de la Organización Mundial de Aduanas), Acuerdo de Facilitación de Comercio, Decreto 38998-H y el Convenio MH-MAG-SFE-SENASA, esto según fuente de la página del Ministerio de Hacienda.

Con respecto a la base legal y según fuente del Ministerio de Hacienda se encuentra:

1. Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global, del mes de junio del año 2005, de la Organización Mundial de Aduanas.
2. Aprobación del Segundo Protocolo de Modificación al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Ley N° 8360 del 24 de junio del 2003.
3. Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano N° 31536-COMEX-H del 24 de noviembre del 2003.
4. Ley General de Aduanas N° 7557 del 20 de octubre de 1995 y sus reformas.
5. Reglamento a la Ley General de Aduanas N° 25270-H del 14 de junio de 1996 y sus reformas.

6. Decreto Ejecutivo N° 36461-H Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, publicado en La Gaceta N° 55 del 18 de marzo del 2011.

2.2.1.1 Proyecto de Ley 22.364 Ley General de Aduanas Impacto del CAUCA IV y su reglamento (Entra en vigencia 1 mayo 2021).

Para estudiar la Ley General de Aduanas se debe partir del principio de conceptualización de la palabra ley. Su definición general, del latín *lux*, una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas que nace de una causa primera. Las leyes son, por otra parte, las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno.

Según la Asamblea Legislativa (1995) la:

Ley número 7557 aprobada el 20 de octubre de 1995 y vigente desde el 1 de julio de 1996 y sus reformas. Fue publicada en la Gaceta 212 del 8 noviembre 1996 y modificada por medio de la Ley 8373 del 18 de agosto de 2003. Esta Ley establece el marco regulatorio para emitir procedimientos aduaneros, que permitan la correcta aplicación de la normativa, utilizando los sistemas informáticos para intercambiar información en la autorización de los trámites aduaneros que se realicen entre los operadores del comercio y el servicio nacional de Costa Rica. (p.1).

Asimismo, establece facultades de control al Servicio Nacional de Aduanas, para realizar una efectiva vigilancia de las operaciones aduaneras y dispone de las formalidades, para notificar los resultados de las auditorías realizadas y además contiene el régimen sancionatorio.

De acuerdo con el artículo 86 se hace la clara afirmación de la importancia de la clasificación arancelaria, de cómo la normativa exige la correcta clasificación arancelaria.

Según la Ley General de Aduanas 7557 (2012), en su artículo 86 la define así;

Artículo 86. —Declaración aduanera. Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al cual se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos y requisitos de esta

Ley y sus Reglamentos, mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.

Con la declaración se expresa, libre y voluntariamente, el régimen al cual serán sometidas las mercancías; además, se aceptan las obligaciones que el régimen impone.

Para todos los efectos legales, la declaración aduanera efectuada por un agente aduanero se entenderá realizada bajo la fe del juramento. El agente aduanero será responsable de suministrar la información y los datos necesarios para determinar la obligación tributaria aduanera, especialmente respecto de la descripción de la mercancía, su clasificación arancelaria, el valor aduanero de las mercancías, la cantidad, los tributos aplicables y el cumplimiento de las regulaciones arancelarias y no arancelarias que rigen para las mercancías, según lo previsto en esta Ley, en otras leyes y en las disposiciones aplicables (p.59).

En los artículos que se citan a continuación de la Ley General de Aduanas, se detallan las especificaciones, y ordenanzas.

En el artículo 236 de la Ley General de Aduanas 7557 (2012), se detallan las multas y sanciones para el incumplimiento de las disposiciones aduaneras. Estos incumplimientos serán sancionados con multa de quinientos pesos centroamericanos, o su equivalente en moneda nacional.

Se reforman los incisos a), b), c), d) y f) del artículo 237, así como su párrafo final; además se le adiciona el inciso g). Los textos dirán: Artículo 237.- Multa de mil pesos centroamericanos. Será sancionado con una multa de mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

Estos artículos regulan la normativa en materia de multas y sanciones correspondientes a los procedimientos aduaneros requeridos por el comercio internacional.

Dentro del proyecto de ley en cuestión, el título XII trata sobre el Operador Económico Autorizado, el cual se define en el artículo 266, en donde describe que es el operador de comercio certificado por la Dirección General de Aduanas, que acepta someterse voluntariamente al cumplimiento de los requisitos y condiciones previas establecidas en el Reglamento y

disposiciones emitidas por la Dirección General de Aduanas, para la aplicación de las medidas de aseguramiento de la cadena logística de las mercancías, el control, la agilización y la facilitación del comercio. También será reconocido como Operador Económico Autorizado, el operador de comercio, certificado y activo en un programa de OEA de los países con los que se tenga suscrito y vigente un Acuerdo o Arreglo de Reconocimiento Mutuo, conforme se haya establecido en el documento vigente del acuerdo. La certificación OEA será otorgada por un período de cuatro años, pudiendo ser renovada a su término, por períodos consecutivos, previa solicitud realizada como mínimo cuatro meses antes del vencimiento de su plazo” (Proyecto de Ley 22.364 Ley General de Aduanas Impacto del CAUCA IV y su reglamento).

El artículo 267, cuyo texto dirá: Artículo 267.- Medidas de facilitación. La administración aduanera podrá otorgar a los Operadores Económicos Autorizados los siguientes beneficios de acuerdo con el certificado OEA, según la naturaleza y características del tipo de actividad comercial o modelo de negocio, señaladas en la certificación, que desarrolle:

1. Pago diferido de la obligación tributaria aduanera, sin rendición de garantía. En caso de, no disponer con el total del dinero en el momento, se permitirá pagar el saldo restante en la fecha establecida por la administración.
2. Declaración aduanera acumulada de importación. Al realizar mínimo ocho importaciones mensuales, se podrá acumular declaraciones simplificadas y provisionales, de las cuales se deberá presentar la declaración aduanera definitiva dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente.
3. Agilización del procedimiento de despacho de las mercancías.
4. Prioridad en la aplicación de controles aduaneros.
5. Atención personalizada y prioritaria de las gestiones aduaneras.
6. Prioridad de atención por parte de la autoridad aduanera durante condiciones de amenaza o incidentes que generen controles aduaneros.
5. Atención personalizada y prioritaria de las gestiones aduaneras.
6. Prioridad de atención por parte de la el cierre de puertos o fronteras.

7. Autorización de sus instalaciones para el despacho de mercancías, previa valoración de la autoridad aduanera, siempre y cuando se cumplan con las condiciones que lo permitan.

8. Reconocimiento internacional de los OEA mediante Acuerdo o Arreglo de Reconocimiento Mutuo.

9. Aquellos otros beneficios que disponga la Dirección General de Aduanas mediante resolución de alcance general, u obtenidos mediante negociaciones o convenios con otras instituciones públicas. Las medidas de facilitación que se otorguen a los operadores económicos autorizados no podrán ser transferidas u otorgadas a terceros (Proyecto de Ley 22.364 Ley General de Aduanas Impacto del CAUCA IV y su reglamento).

El artículo 268, menciona las obligaciones de los Operadores Económicos Autorizados.

El artículo 269, hace referencia a la Suspensión de la certificación por el plazo de tres meses, en caso de que la Dirección General de Aduanas compruebe incumplimiento de alguno de los requisitos para certificación u obligaciones del artículo 266 y 268 de esta Ley.

El texto del artículo 269 bis dirá acerca de la Cancelación. En caso de ser sancionado y no subsane los incumplimientos en el plazo otorgado por la Dirección General de Aduanas. En más de dos ocasiones, se suspenda los beneficios de la certificación OEA. Cuando por infracciones administrativas, tributarias aduaneras, delitos o adeudos tributarios o aduaneros, sea sancionado en firme. No podrá gestionar nuevamente la certificación OEA, hasta haber transcurrido diez años, por delito penal firme. En demás supuestos hasta transcurrido el año (Asamblea Legislativa, 1996).

2.2.1.2 Reglamento de la Ley General de Aduanas

Un reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por la Constitución de la República de Costa Rica y con valor subordinado a la Ley. La aprobación corresponde tradicionalmente al Poder Ejecutivo, aunque los ordenamientos jurídicos actuales reconocen potestad reglamentaria a otros órganos del Estado.

Los reglamentos son la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la Administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de Ley (Decreto ley) tiene un carácter excepcional y suponen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario.

El Reglamento es la norma que aprueba el Gobierno y la Administración Pública, a diferencia de la Ley no se expresa como una expresión de voluntad popular dictada por los representantes directos del Pueblo, sino tan solo del Gobierno o de las Administraciones Públicas, que pueden ser simples entidades independientes de otras entidades de carácter representativo. El reglamento está por debajo de la Constitución, de las leyes y de las normas con rango de Ley.

Según el Reglamento a la Ley General de Aduanas 7557 (2012),

El artículo 35, establece la Competencia del Departamento Técnico.

Es competencia del Departamento Técnico la determinación y comprobación de los elementos determinantes de obligación tributaria y de las medidas arancelarias y no arancelarias de conformidad con la Ley.

El departamento Técnico Aduanero define los lineamientos en materia de clasificación arancelaria y origen de las mercancías, implementa y verifica el cumplimiento de los convenios internacionales. Además, mantiene actualizado el arancel y tarifas relacionadas con la importación y exportación, facilitando la transmisión de conocimientos en dichas áreas.

2.2.1.3 Adaptación

Fue adaptado mediante Decreto Ejecutivo número 25,270 del 14 de junio de 1996 y modificado en el Decreto Ejecutivo número 28, 242 del 30 de octubre de 1999. Este reglamento es un instrumento detallado de apoyo a la ejecución de la Ley General de Aduanas.

2.2.1.4 Procedimiento

La Naturaleza Normativa de los Reglamentos son verdaderas normas, en tanto son regulaciones abstractas y generales de situaciones de futuro, que deben ser publicadas y su vigencia es indefinida hasta que sean derogadas por otro reglamento o por una norma de rango superior. La diferencia que tiene con los actos administrativos, es que estos últimos van dirigido

a un grupo concreto, a quienes se le informa sobre este acto administrativo; que por ello no tiene por qué publicarse, y se agota con el fin de cada cumplimiento; por lo tanto, se llevan a cabo tantos actos administrativos como situaciones concretas

2.2.1.5 CAUCA

El Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV) y su Reglamento representa la expresión jurídica del marco conceptual para el fortalecimiento del Sistema Aduanero Centroamericano propuesto por el INCAE y el plan de acción para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible impulsada por los Presidentes bajo el auspicio del Banco Centroamericano de Integración Económica y la Fundación Avina y que tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los países de la región conforme a los requerimientos del MCCA y de los instrumentos regionales de la integración.

El presente Código Aduanero Uniforme Centroamericano tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los Estados Parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano. El ámbito de aplicación de este Código y su Reglamento será el territorio aduanero, sus normas serán aplicables a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce los límites del territorio aduanero de los Estados Parte. (CAUCA IV).

En relación con la temática que compete a esta investigación el CAUCA IV incluye a los OEA en el artículo 28, el cual menciona que: “Los operadores económicos autorizados son personas que podrán ser habilitadas por el Servicio Aduanero, para facilitar el despacho de sus mercancías. Sus obligaciones, requisitos y formalidades serán establecidas en el Reglamento” (CAUCA IV).

2.2.1.6 RECAUCA

El Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) es parte integrante del Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, establecido en el artículo 3 del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

Que con base en el artículo 3 del Protocolo de Modificación del CAUCA suscrito el 7 de enero de 1993, el Consejo de Ministros de Integración Económica, por Resolución No. 223-2008

(COMIECO-XLIX) del 25 de abril de 2008, aprobó la modificación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano –CAUCA.

Que, para una eficaz aplicación de ese instrumento jurídico derivado, es necesario aprobar y poner en vigencia el correspondiente Reglamento en donde se desarrollen los principios y compromisos en esa materia. Que el Comité Aduanero, en cumplimiento del mandato del Consejo de Ministros contenido en el numeral 2 del Acuerdo No. 01-2006 (COMIECO-EX), del 9 de mayo de 2006, concluyó los trabajos del Reglamento al CAUCA, cuyo proyecto fue sometido a opinión del Comité Consultivo de la Integración Económica y, posteriormente, se elevó a este Foro una nueva versión de dicho instrumento jurídico. El Reglamento desarrolla las disposiciones del CAUCA.

Que de conformidad con los artículos 38, 39 y 55 del Protocolo al Tratado General de Integración Económica Centroamericana -Protocolo de Guatemala-, modificado por la Enmienda del 27 de febrero de 2002, el Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO) tiene bajo su competencia los asuntos de la Integración Económica Centroamericana y como tal, le corresponde aprobar los actos administrativos del Subsistema Económico.

2.2.1.7 Regulación

Este Código y su Reglamento (RECAUCA) regulan la materia aduanera dando importancia o énfasis al procedimiento de importación, basado en los principios de un Mercado Común y de sustitución de importaciones de fuera del área centroamericana. Consistió en un sistema fiscalista, rígido y procuró una aplicación uniforme, fin este que no se cumplió por diversas razones. Carecía además de institutos aduaneros que promovieran el desarrollo económico.

2.2.1.8 Relación

Este documento mantiene relación con la legislación aduanera básica de los países signatarios, considerando la temática referente a las facultades del servicio aduanero; los auxiliares de la función pública aduanera; las obligaciones aduaneras; la valoración aduanera; los regímenes aduaneros; el abandono y las formas de disposiciones de las mercancías, así como algunas disposiciones relativas a las infracciones y recursos aduaneros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es mixto, es decir tanto cuantitativo, como cualitativo. Según la obra Metodología de la Investigación (2010), de César Bernal el enfoque cuantitativo se fundamenta en, “[...] la medición de las características de los fenómenos sociales”. (Bernal, 2010, p.60), siendo que en este caso se aplica una encuesta en la empresa Almacenes El Rey con el fin de obtener información, acerca del conocimiento que tienen de lo que es una OEA, sus ventajas, sus beneficios y otros aspectos relevantes.

Por otra parte, el mismo autor añade que el método cualitativo no busca, “[...] prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.” (Bernal, 2010, p.60).

Partiendo del hecho de que se aplica una entrevista al jefe de departamento financiero, se justifica así la aplicación del método cualitativo, en tanto se recupera una interpretación gerencial de lo que representa para la empresa el convertirse en una OEA.

3.2 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Fuentes Primarias

Primeramente, “Se entiende por fuentes primarias a todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información.” (Bernal, 2010, p.191).

Para efectos del estudio se consulta a autoridades de la empresa y otros funcionarios de menor rango. De igual manera se realizan consultas a funcionarios de la Dirección General de Aduanas, específicamente destacados en OEA, así como, a entrevistados de empresas actualmente certificadas OEA.

3.2.2 Fuentes Secundarias

Bernal (2010), define que, “[...] las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian.” (p.192).

En esta investigación se consulta páginas de internet en las cuales se obtiene información valiosa que se utiliza en diferentes apartados como el marco conceptual y los antecedentes históricos.

3.2.3 Fuentes Terciarias

Según Silvestrini (2008) en Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias estas,

[...] son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios de referencia, como las guías de obras de referencia o a un solo tipo, como las bibliografías (p.4).

Para efectos del estudio se consulta información sustraída de páginas de internet de proyectos realizados en universidades por estudiantes e información escrita en páginas del Ministerio de Hacienda y otras fuentes.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Existen diversos tipos de investigación, tales como histórica, documental, descriptiva, correlacional, explicativa o causal, estudio de caso, experimental, seccionales o transversales y longitudinales.

3.3.1 Tipo de Investigación Documental

Una tipología de este estudio es su carácter documental. Según el texto Metodología de la Investigación de Baena (2014), “La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos.” (p.12).

Como parte de la consulta a documentos impresos se utiliza la Ley N°7557, Ley General de Aduanas y su reglamento N°25270-H. Además, se consulta el Decreto N°38998-H denominado, Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio confiable en Costa Rica. (Diario Oficial La Gaceta, 2015, p.1).

De la empresa Almacenes El Rey se revisa documentación institucional, así como, literatura especializada, para fundamentar el marco teórico documental de la investigación.

3.3.2 Tipo de Investigación Histórica

Un segundo contenido es lo histórico del estudio. Epistemología y metodología (2014), de José Lenin señala que la investigación histórica es, en este sentido, “[...] aquella que analiza eventos del pasado y busca relacionarlos con otros del presente.” (Lenin, 2014, p.261).

Uno de los aspectos históricos relevantes del objeto de estudio es el origen del Operador

Económico Autorizado, que se crea en el año 2005 cuando los países Partes de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), acogen el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global (Marco SAFE). En este caso con la recopilación de la información, se pretende orientar a la empresa Almacenes El Rey para el cumplimiento de los requisitos que se establecen para poder cumplir con la certificación del OEA.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Fideas Fracica en Metodología de la Investigación (2006), población es un concepto definido como, “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.” (p.36).

En dicho proyecto de investigación, la población en consulta va dirigida a una Jefatura, un Encargado de Departamento y una Asistente de Jefatura, las cuales son, Departamento Financiero, Departamento de Recepción de Importaciones, y Departamento de Logística de Importación de la empresa Almacenes El Rey.

Bernal (2010), define el término muestra como, “La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (p.161). De manera particular el trabajo de campo, la recopilación y sistematización de los datos se obtienen en Almacenes El Rey, dirección Administrativa ubicada en el cantón central de Alajuela.

Como sujetos de investigación se destaca la participación del Lic. Roger Serracín Varela, del Departamento Financiero de la empresa, quien se encarga de la parte contable de los diecisiete almacenes de la organización. El Sr. Mario Portilla Encargado de Recepción de Importaciones y la Sra. Adriana González, quien desempeña el cargo de Asistente del Departamento de Logística de Importaciones. En este caso no se elige a la encargada del Departamento de Logística de Importaciones, debido a que forma parte de uno de los miembros del proyecto de investigación, evitando de esta manera una información sesgada.

El criterio para seleccionar dichas muestras fue estudiado según las directrices para el manejo de información restringida, por lo que la información al ser confidencial debe de solicitarse a los encargados directos de cada Departamento supra citados y no a los demás colaboradores, según la Ley 7975, de Información no Divulgada en su artículo 1 - 2.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizan tres técnicas para la recolección de los datos, la entrevista, la encuesta (cuestionario) y la observación directa.

Según se indica en, Metodología de la investigación de Castañeda (2011), “La entrevista es un encuentro cara a cara entre personas que conversan con la finalidad, al menos de una de las partes, de obtener información respecto de la otra.” (p.143). En este caso se aplica una entrevista no estructurada, que consiste en, “[...] una conversación que dirige el entrevistado, pero que controla el entrevistador.” (p.141). La entrevista realizada se aplica a la jefatura del Departamento Financiero.

Sobre el cuestionario, se define como, “[...] el listado de preguntas que deberán contestar los sujetos de la muestra.” (Castañeda, 2011, p.146). Se elabora un cuestionario con un total de catorce preguntas, entre ellas, cuatro preguntas de tipo cerradas y diez preguntas abiertas, las cuales se formulan basadas en la información que se perseguía obtener de los sujetos de consulta.

La observación se define como, “[...] proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.” (Bernal, 2010, p.257). Este proceso se lleva a cabo aprovechando la ventaja de que, una de las investigadoras del presente proyecto labora para la empresa en la cual se realiza la investigación.

3.6 VARIABLES

Las variables se consideran “propiedades que pueden variar y cuya variación es susceptible de observarse y cuantificarse” (Maldonado, 2018, p.96).

Es así como estos elementos medibles u observables, guardan relación entre ellas, estas se encuentran enlazadas con el objeto de investigación, donde pueden presentar cambios a lo largo de un periodo. Las variables de esta investigación son las siguientes.

Tabla 3. Cuadro de variables

Cuadro de Análisis de las Variables				
Objetivo Específico	Variables de estudio	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
Identificar las características y requisitos que debe cumplir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica bajo la modalidad de importador, con el fin de establecer la viabilidad y uso de la figura.	Requisitos del Operador Económico Autorizado	Un requisito es una condición necesaria para tener acceso a algo, o para que una cosa suceda. La palabra requisito proviene del latín <i>requisitum</i> , que significa pretender o requerir alguna cosa.	• Historial Satisfactorio de Cumplimiento Aduanero, Tributario y Judicial. • Gestión Administrativa. • Solvencia Financiera. • Medidas de Seguridad	1. Entrevistas, Documentación de la empresa por departamentos. 2. Auditorías. 3. Procesos y procedimientos de la empresa. 4. Observación directa.
Determinar el beneficio o impacto que tendría esta certificación dentro de la empresa Almacenes El Rey, con el fin de fortalecer la cadena de logística y disminuir la	Beneficio o impacto de la certificación OEA	La palabra beneficio se refiere a un bien que es dado o que es recibido. El beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede	• Seguridad • Confianza • Rapidez en los trámites aduaneros. • Prestigio, mejoramiento o de relaciones comerciales con otras	1. Entrevistas, Documentación de la empresa por departamentos. 2. Auditorías. 3. Procesos y procedimientos de la empresa. 4. Observación directa.

gestión riesgo a nivel de las operaciones.		favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.	empresas en el exterior. • Agilización de las importaciones.	
Diseñar, los pasos operativos y la fundamentación teórica que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica.	Pasos operativos y teoría para la implementación de la OEA	Son las diferentes etapas en que se divide el desarrollo de una acción o un proceso.	• De acuerdo con los objetivos anteriores	

Fuente: Campos y Tasso, 2020.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO 1

Identificar las características y requisitos que debe cumplir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica bajo la modalidad de importador, con el fin de establecer la viabilidad y uso de la figura.

Para identificar las características y requisitos se elaboró una evaluación del proceso a través del cual se caracteriza algunas actividades y acciones que Almacenes El Rey realiza, en función a determinar si cumple con los requerimientos solicitados para la obtención de la certificación como OEA.

El concepto de viabilidad según Miranda (2000), “(...) es un ejercicio clave para el logro y priorización, porque contribuye a la toma de decisiones acertadas y evita la asignación de recursos en proyectos con baja probabilidad de éxito.” (s.f).

Además de eso, la viabilidad resume la base técnica, económica, comercial y ambiental para la decisión de invertir en un proyecto (Peña, 2009, p.36). Esta evaluación se basa en las estimaciones de lo que se espera a futuro tanto de los beneficios y pérdidas o costos del proyecto.

Asimismo, Sobrero (2009), connota que la viabilidad es, “(...) la capacidad de una iniciativa de inversión de asimilarse armónicamente al medio en el que se verificarán los resultados e impactos de la intervención propuesta y del que se esperan extraer los recursos requeridos.” (p.6). Refiriéndose al medio son aquellas dimensiones del ambiente o entorno en las que se desarrolla el proyecto y las cuales permitirán determinar las incompatibilidades, conflictos y demás situaciones que impidan la ejecución u operación del proyecto a desarrollar.

Por consiguiente, la viabilidad es el estudio que muestra las posibilidades, con las que cuenta o no la empresa para conseguir un determinado resultado, en este caso, una certificación de manera exitosa.

En el caso específico de Almacenes El Rey, es una empresa de capital costarricense, con una trayectoria de 23 años en el mercado nacional, y cuenta con diecisiete almacenes ubicados en las diferentes provincias del país. En estos centros de comercialización, el cliente final encuentra tiendas departamentales en las que puede adquirir artículos tan variados en líneas tales como, librería, hogar, ropa, juguetes, limpieza, confitería, jardinería, perfumería, ferretería, deporte, mascotas, electrodomésticos y otros. Si se considera por la cantidad de artículos que se expende en estos almacenes, la suma supera los ochenta y un mil códigos

(SKU).

En conversatorio sostenido en el mes de febrero 2021 con la Sra. Adriana González, Asistente de Importaciones, Almacenes El Rey, en prácticamente dos décadas, esta empresa aumentó su talento humano contratado de cuarenta personas a más de ochocientas y se eleva, a más de mil personas con las contrataciones de temporada.

A nivel de estructura administrativa, las decisiones asumidas por los dos socios fundadores (hermanos), es atendida en dos mil veinte y uno, a través de una Gerencia General, un Asesor de la Gerencia General y seis gerencias adicionales distribuidas en, Talento Humano, Compras, Tecnologías de la Información, Financiera, Logística y Operaciones.

Dentro de las primeras aproximaciones a esta empresa se encontró que la elaboración de un organigrama de naturaleza público sí existe, sin embargo, es objeto de constantes modificaciones por la incorporación de nuevas jefaturas y puestos jerárquicos, debido a la existencia de nuevas responsabilidades propias de una diversificación comercial en permanente incremento.

En el mismo conversatorio sostenido con la Sra. Adriana González, manifestó que esta empresa se caracteriza por realizar compras que en un 60% a importaciones y un 40% de bienes adquiridos a nivel local.

El Departamento de Importaciones, hace uso de la persona jurídica El Rey Imporglobal Limitada, para la coordinación de los embarques desde los diferentes orígenes hasta el arribo de los contenedores en el centro de distribución de la empresa, coordinar con los proveedores los despachos, documentación requerida para cumplimiento a nivel aduanero y declaración de mercancías, coordinar con las navieras los booking de las cargas, transporte internacional, seguimientos de las cargas hasta su llegada a destino, coordinar con los almacenes fiscales, agencia de aduanas, tareas administrativas a nivel comercial, entre otros. Como dato relevante a nivel aduanero destaca que más de un 80% de las importaciones se realizan vía marítima y la restante vía terrestre.

A nivel tributario, esta empresa es uno de los grandes contribuyentes nacionales. En conversatorio sostenido con representantes del Departamento Financiero la empresa se encuentra al día en el pago de los tributos y en su historial no se registra proceso judicial en contra por el incumplimiento en el pago de impuestos.

En materia de logística de importación Almacenes El Rey dispone de experiencia en el intertanto la comercialización de miles de productos se realiza desde distintas naciones hacia Costa Rica, como por ejemplo Brasil, China, Colombia, Estados Unidos, Holanda, Honduras, India, México, Panamá, Perú, Turquía, entre otros.

El Departamento de Logística cuenta con un gerente de logística, responsable de los subdepartamentos de almacenamiento, recibo local, recibo de importaciones, picking, despacho, producción (en caso de combos), etiquetado, inventarios, transporte y distribución local con camiones propios de la empresa, cuya flotilla está comprendida por once vehículos.

En materia de solvencia financiera se presume que esta empresa es de una alta rentabilidad, debido a que mantiene relaciones comerciales con múltiples empresas de más de diez países. En consulta realizada el 22 de febrero de 2021, al Sr. Róger Serracín, manifestó que, el rubro de cuentas por pagar es uno de los menos significativos en el pasivo de la empresa, ello por cuanto, los socios fundadores han mantenido la política por años, de pagar a sus proveedores en un lapso no mayor a treinta días.

En cuanto a medidas de seguridad, para una empresa que requiere certificarse como OEA, acorde a su actividad comercial la administración aduanera toma en cuenta; capacitaciones en materia de seguridad y del OEA; que cuente con medidas de seguridad en cuanto al acceso de personas en general a las instalaciones; asegurar el ingreso, permanencia y salida de mercancías, así como en su proceso de transporte.

En cuanto a Almacenes El Rey el primer punto no se cumple, dado a que desconocen la certificación como tal y no se ha realizado ninguna gestión al respecto.

En cuanto al Centro de Distribución de la empresa, que se encuentra ubicado en el Coyol de Alajuela, el mismo tiene un área constructiva de aproximadamente 4800 metros cuadrados, con ciertas medidas de seguridad dentro de las instalaciones, como por ejemplo cámaras de seguridad, aguja de entrada, personal de seguridad, demarcación de áreas de acceso restringido y otras adicionales debido a que se encuentra dentro de las instalaciones de la Zona Franca Bes.

Asimismo, ha logrado una trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente, un sistema adecuado de los registros contables y logísticos, solvencia financiera debidamente comprobada y un nivel de seguridad en sus procesos administrativos y logísticos.

Existen varios componentes para medir la viabilidad de una empresa, para Almacenes El

Rey, se consideran los siguientes:

Área constructiva

En entrevista realizada el 08 de febrero de 2021, al Sr. Mario Portilla, Encargado de Recepción de importaciones del centro de distribución de Almacenes El Rey, (CEDI), manifestó lo siguiente:

El centro de distribución se encuentra ubicado en el Coyol de Alajuela, en Zona Franca Bes, con un perímetro de 4800 metros cuadrados los cuales se encuentran monitoreados por sistema de seguridad, además cuenta con un total de 16 andenes, de los cuales 5 son utilizados para recibo de mercadería y 11 para despacho. En el mismo se dispone de 7236 posiciones en racks a 6 niveles.

Se trabaja con un cronograma de distribución de mercadería hacia los diferentes almacenes del país. Asimismo, se trabaja con un cronograma anticipado de recibo de contenedores tanto para producto nacional como internacional. Para esta programación de recibo se tiene comunicación con los departamentos que involucra tales como, Compras, Importaciones, Almacenamiento y Transporte en el caso de mercancías que se retiran del almacén fiscal.

En el Centro de Distribución labora un total de 50 personas, a las cuales se les capacita en materia relacionada a sus funciones, sin embargo, al consultar si recibían capacitaciones en materia de seguridad la respuesta fue negativa.

Por otro lado, la estructura de los departamentos estudiados durante el proyecto es la siguiente:

El Departamento Logística es el responsable de controlar la ocupación de la bodega para habilitar espacios para recibo de mercadería, recibir, contar, revisar las mercancías en el centro de distribución, reportar diferencias, controlar el inventario, realizar la separación de las mercancías de acuerdo con la distribución, para el despacho de estas hacia los diferentes almacenes, almacenar el producto que no se distribuye de manera inmediata, transporte de la mercadería a los almacenes, entre otras funciones del proceso logístico.

El Departamento financiero de la empresa, se compone de un gerente financiero, a cargo de subdepartamentos de contabilidad, cuentas por pagar, cuentas por cobrar e importaciones.

Este departamento es el responsable de los pagos a proveedores locales e

internacionales, conciliaciones, contabilidad de la compañía, administración y control de activos y pasivos, registro de proveedores, lo relacionado a facturación electrónica, entre otros procesos a nivel contable.

El Departamento de recursos humanos se compone de la gerencia de recursos humanos, quien dirige un equipo de generalistas encargados de los diferentes almacenes y oficinas centrales.

Este departamento vela por el asesoramiento en cuanto a capital humano, contrataciones de personal, filtros de los candidatos a las vacantes, revisiones de perfiles de puestos, seguridad de los colaboradores, manejo de encuestas de clima organizacional, resolución y seguimiento de conflictos entre el personal, capacitaciones, entre otros.

De la anterior estructura empresarial es propio señalar que le ha permitido a la empresa un nivel de robustez significativo bajo estándares de competitividad que la posicionan como un agente económico referente en las líneas de comercialización en las que se especializa.

La fortaleza de la compañía en su estructura organizacional ha generado estabilidad en el mercado, alto rendimiento en las ventas, lo que ha permitido una rápida expansión a nivel comercial en el país, como también lograr un alto poder de negociación tanto con proveedores a nivel local como internacional.

Lo anterior, ha creado a través de los años buenas relaciones comerciales y acercamientos con nuevos proveedores en el exterior, por lo que el número de las importaciones ha crecido de manera significativa, permitiendo que la compañía sea altamente competitiva a nivel local en cuanto a precios, variedad en sus productos y lo más importante, lograr la satisfacción del cliente y que este pueda encontrar todo en un mismo lugar.

Ahora bien, conociendo las características de la empresa, en cuanto a la importación, compras y demás procesos, la empresa Almacenes El Rey aún se encuentra en proceso de implementar cambios necesarios que le permitan cumplir con las condiciones estructurales adecuadas establecidas por la Dirección General de Aduanas, a pesar de que la empresa en estudio sí corresponde a una persona jurídica con domicilio en el territorio aduanero nacional que realice actividades de importación. Además, posee la capacidad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa que represente, independientemente de la naturaleza y características del tipo de actividad económica o modelo de negocio que desarrolle.

Por otro lado, al estudiar los requisitos para certificarse como Operador Económico Autorizado, y conociendo lo establecido por la Dirección General de Aduanas, que pueden resumirse en:

- Historial Satisfactorio de Cumplimiento Administrativo, Aduanero, Tributario y Judicial.
- Gestión Administrativa, Contable y de Logística Adecuada.
- Solvencia Financiera Acreditada.
- Medidas en Materia de Protección y Seguridad.

Por lo tanto, para determinar si la empresa cumplía con los requisitos se aplicó a la empresa Almacenes El Rey la Autoevaluación del Cumplimiento de los Requisitos del OEA Exportador-Importador, lo cual de acuerdo a las diferentes áreas se extrajo la información más relevante o deficiencias con las que cuenta la empresa como tal para llegar a certificarse como OEA.

Análisis de riesgo

De acuerdo con el artículo 8 del Decreto N° 38998-H, los operadores de comercio tienen que desarrollar y reforzar medidas de seguridad en sus operaciones comerciales y aduaneras, conforme lo establece el programa OEA. De esta forma, la administración aduanera conforme la naturaleza y características del tipo de actividad comercial que realice el operador de comercio.

La empresa Almacenes El Rey no tiene política de seguridad, no tiene un sistema de gestión de riesgo y es necesario que implemente auditorías en los procedimientos para cumplir con los requisitos para la certificación OEA.

Solvencia financiera

De acuerdo con el resultado de la autoevaluación la empresa Almacenes El Rey sí tiene capacidad de pago para cumplir con sus compromisos adquiridos, así como de disponer de los bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones. Asimismo, tiene un nivel de comportamiento de pago histórico bueno, según el Reporte Crediticio de la SUGEF.

Seguridad física

En cuanto a la seguridad física de la empresa se tiene que, en el caso del centro de distribución, no hay barreras alrededor de la bodega específicamente ya que se encuentra

ubicado en una zona franca.

En relación con las inspecciones periódicas a los límites exteriores e interiores de las instalaciones para verificar su integridad e identificar daños, se tiene que se llevan controles, y un check list revisando interior y exterior.

En cuanto al custodio de las llaves, estas se mantienen a cargo de la persona destinada para esto, sin embargo, es necesario buscar un lugar para resguardar las llaves, en el cual no tengan acceso personas no autorizadas, además, de crear un registro de control de llaves.

En caso de deterioro se coordina sustitución por jefe asignado y la vieja se destruye, es fundamental crear un procedimiento en el caso de pérdida. Por lo que, en este aspecto, es fundamental elaborar una serie de procedimientos que permita que se cumpla con la seguridad física, por ejemplo, elaborar un plano del diseño de las instalaciones que identifique con claridad los perímetros y áreas de acceso restringido.

Controles de acceso

En cuanto a los procedimientos, se tiene que es necesario que la empresa Almacenes El Rey elabore un procedimiento de control de acceso físico de los empleados, por lo que se debería de realizar las siguientes acciones para darle cumplimiento a lo solicitado para la certificación OEA:

Controlar con carnet de identificación el ingreso y salida de los empleados de las instalaciones.

Crear políticas de uso y procedimiento documentado para la emisión, entrega, cambio, devolución, pérdida y eliminación del carnet de identificación.

Llevar un registro de los vehículos de los colaboradores que ingresan y salen de las instalaciones.

Crear un registro de los vehículos de particulares y proveedores que ingresan y salen de las instalaciones.

En este sentido, cabe destacar que se realiza revisión de bolsos, vehículos de flotilla y demás vehículos, pero no se lleva un control por escrito, asimismo, crear un control documentado para el ingreso y salida de efectos personales de visitantes, proveedores, contratistas, para el abordaje y retiro de personas no autorizadas de las instalaciones de la empresa.

Seguridad en los procesos

En relación con la seguridad en los procesos, se llevan controles de transportes, tracking de contenedores, mercancías en tránsito y notificación de retrasos en las rutas por parte del socio comercial, documentación completa y correcta de la carga, registro de las pólizas y de toda la documentación y costos asociados hasta el ingreso de la misma a inventarios. Sin embargo, no existe un diagrama de flujo como tal.

Además, una vez que se verifica y revisa que la información esté correcta se ingresa al sistema, una vez que se aprueba no se puede modificar. Hay diferentes filtros en distintos departamentos y toda la información debe coincidir y deben estar los documentos de respaldo.

En la empresa Almacenes El Rey, si existen controles tanto para ingreso como salidas de la carga, documentos de respaldo y control de inventarios. Asimismo, la revisión de DUA, número de contenedor, se recibe contra factura comercial, conteo de cantidades y verificación de referencias y reporte de incidencias en caso de presentarse.

También existen cámaras de circuito cerrado, así como un procedimiento en las áreas de carga y descarga de mercancías para control, adicional en caso de existir alguna inconsistencia se comunica a todos los involucrados vía correo para sus respectivos reclamos a los socios comerciales que corresponda. Se adjuntan las fotografías, detalle de la irregularidad, referencias, cantidades, documento de ingreso a inventarios.

Se refleja la existencia de un control por medio de cámaras de video e ingreso de solo personal autorizado, además, se da trazabilidad de la carga desde la salida hasta el arribo de la misma, se lleva un registro de las cargas en coordinación y tránsito. Posterior se lleva registro de las colocaciones programadas para ingreso a bodega y otro registro una vez que la carga fue recibida por la bodega, que incluye toda la información asociada a la carga y fecha de ingreso.

Por otro lado, como parte de los requisitos obligatorios se debe solicitar a los socios comerciales, los protocolos que manejan de seguridad. En este punto se presenta una debilidad, ya que no se solicita evidencia a los socios comerciales, por lo que se desconoce si a nivel interno lo tienen o no.

Seguridad en los medios y las unidades de transporte de carga

Actualmente la empresa Almacenes El Rey, tiene en proceso de elaboración los procedimientos documentados para verificar físicamente la integridad y seguridad en los medios

y unidades de transporte. Se realiza revisión con una lista de verificación para las unidades de transporte (UT) y se lleva un registro.

En caso de detectarse signos de manipulación, irregularidades o daños en las mercancías, al momento de inspeccionar el medio o unidad de transporte se procede con un informe que incluye fotografías y se reporta vía correo electrónico a los involucrados, para presentar el reclamo con las evidencias al transportista o proveedor según corresponda.

Seguridad en la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales

En cuanto a la seguridad y demás aspectos que tienen que ver con los socios comerciales, la empresa en estudio presenta las mayores deficiencias, por lo que es importante crear un procedimiento para selección, contratación, evaluación y seguimiento de socios comerciales, no se evidencia un registro de datos generales, con su correspondiente clasificación de acuerdo con el análisis de riesgo.

Tampoco existe ningún tipo de acuerdo de seguridad con los socios comerciales, por lo que es necesario establecer acciones de control, evaluación y seguimiento de irregularidades o incumplimiento de parte de ellos.

Es importante mencionar en este punto, que la empresa desconocía la certificación, por tanto, no consideraba, estos aspectos, en todo caso, sería recomendable que se investigue si los socios actuales cuentan con certificación de OEA, alguna certificación de seguridad o procedimientos que hagan referencia a la seguridad en su cadena logística. En dado caso, de que estos no cuenten con lo mencionado anteriormente, sugerirles cumplir con este requisito para crear mayor seguridad y confianza entre las partes.

Seguridad en la selección, contratación, seguimiento y finalización de la relación laboral de los empleados

En cuanto al recurso humano de la empresa, su proceso de reclutamiento y selección del personal sí tiene un procedimiento documentado para la selección, contratación y evaluación del personal permanente y temporal, mantiene actualizado los expedientes del personal, tienen los cargos críticos que pueden comprometer la seguridad de la empresa.

Tienen canales de comunicación para que el personal pueda denunciar irregularidades, actividades ilícitas, cambios inusuales de estado socioeconómico de un compañero. Además, se tienen cláusulas de confidencialidad sobre el uso de la información para los empleados.

Seguridad en las Tecnologías de la información

En relación con las políticas de seguridad en las que se defina la responsabilidad de los usuarios en el uso de los sistemas informáticos, no hay política por escrito. Se encuentra en proceso el procedimiento para el manejo de la seguridad de las tecnologías de información (TI).

Seguridad en la protección de la documentación

En relación con la documentación de la empresa, solamente ciertos encargados tienen acceso a la documentación, archivada bajo llave. Cabe destacar que se presenta dentro de la empresa un procedimiento documentado que incluya el registro, clasificación y archivo de documentos físicos. Si se tienen controles para el acceso restringido a los archivos de documentos físicos y para la destrucción de los mismos.

Capacitación en materia de seguridad y del programa OEA

En relación con la capacitación se presentan carencias dentro de la empresa, ya que no hay implementado este tipo de formación de manera permanente en cuanto a la seguridad, aunado a esto, no se brinda capacitación del OEA que permita implementar y comprender el proceso de certificación para darle cumplimiento a los requisitos establecidos por la Dirección General de Aduanas.

OBJETIVO 2

Determinar el beneficio o impacto que tendría esta certificación dentro de la empresa Almacenes El Rey, con el fin de fortalecer la cadena de logística y disminuir la gestión riesgo a nivel de las operaciones.

De acuerdo con el análisis documental realizado, Almacenes El Rey como empresa certificada OEA recibiría varios beneficios, a saber:

- Estatus de empresa confiable y segura para el Servicio Nacional de Aduanas.
- Asignación de ejecutivos OEA.
- Publicidad para las empresas certificadas en la web del Ministerio de Hacienda, en eventos nacionales e internacionales y publicidad escrita que se realice sobre el OEA.
- Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y materia técnica aduanera.
- Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a:
 1. Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras.
 2. Reducción en los controles físicos y documentales.
 3. En caso de revisión física y/o documental, se atenderá con prioridad.
 4. Ampliación de los horarios de la aduana.
 5. Elección del lugar para la inspección de la mercancía en caso de revisión física.
 6. Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.
- Reconocimiento Internacional de los Operadores de Comercio OEA mediante Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.
- Aquellos otros que disponga la Dirección General de Aduanas, según su competencia (Ministerio de Hacienda, 2021, p.3).

OEA Costa Rica, viene a dar beneficios importantes tanto para la Administración Aduanera como para los operadores de comercio, por el lado de las Aduanas promueve la circulación de las mercancías, el intercambio de información oportuna y precisa para el análisis

de riesgo sobre bases más eficaces y certeras, aumentando así la capacidad para detectar envíos de alto riesgo, mejorar los controles y lograr una mejor asignación de los recursos aduaneros (Ministerio de Hacienda, 2021).

Para las empresas los envíos de un país a otro se hacen más ágiles debido a que los trámites aduaneros son más rápidos entre las aduanas como consecuencia de la reducción de controles, lo que se traduce en un ahorro de tiempo y de costos (Ministerio de Hacienda, 2021).

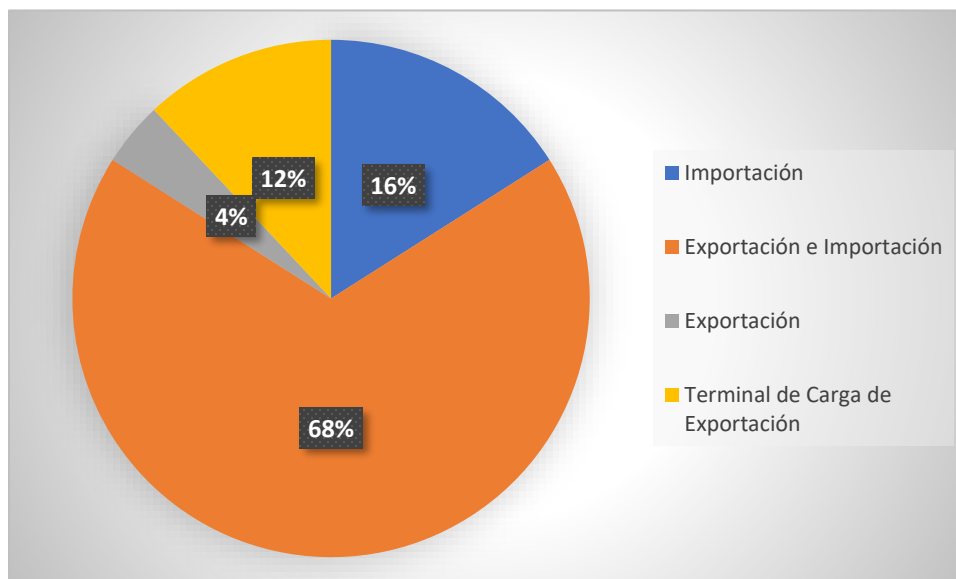
Las empresas certificadas bajo el programa OEA podrán adquirir nuevas oportunidades de negocio, y a nivel internacional será considerado como un socio de negocio de confianza en la cadena de suministros (Ministerio de Hacienda, 2021).

Basado en los beneficios del OEA mencionados anteriormente, y queriendo sustentar con algunos de los entrevistados esta información, se verifica con los Señores Mario Ballester, Manfred Pizarro, Alejandro González, Arnoldo Lobo de las empresas Proquinal Costa Rica S.A (exportación e importación), Transportes Internacionales Tical S.A (Terminal de carga de exportación), Huawei Technologies Costa Rica S.A (importación) y UPS de San José, S.A., según corresponde, y además con otras empresas OEA a través de un cuestionario realizado, e indican que han logrado obtener estos beneficios, sin embargo, hay que hacerlos valer ante la aduana, a esto se refieren a que, se debe indicar a los funcionarios asignados de OEA de la aduana, que la empresa es una OEA, para que su gestión reciba prioridad.

Por su parte el Sr. Alejandro González, adiciona que los beneficios pueden variar según el país, por ejemplo, en Colombia, una empresa al ser OEA puede realizar la liquidación de los impuestos arancelarios de sus importaciones de manera mensual a la Aduana. Otro ejemplo, en Ecuador al ser OEA se obtiene el beneficio de una desgravación de un 2% en el impuesto de ventas. (A. González, comunicación personal, 12 de marzo de 2021).

Es importante destacar que de acuerdo con la página web del Ministerio de Hacienda, actualizado a noviembre 2021, en el país existen 25 empresas certificadas como OEA, donde se muestra que la mayoría de estas empresas el 68% corresponde a empresas dedicadas tanto a la importación como a la exportación de diversos productos, un 16% menciona que son solamente de importación, un 4% solo de exportación y un 12% terminales de carga de exportación, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Actividad comercial de las empresas OEA, Costa Rica



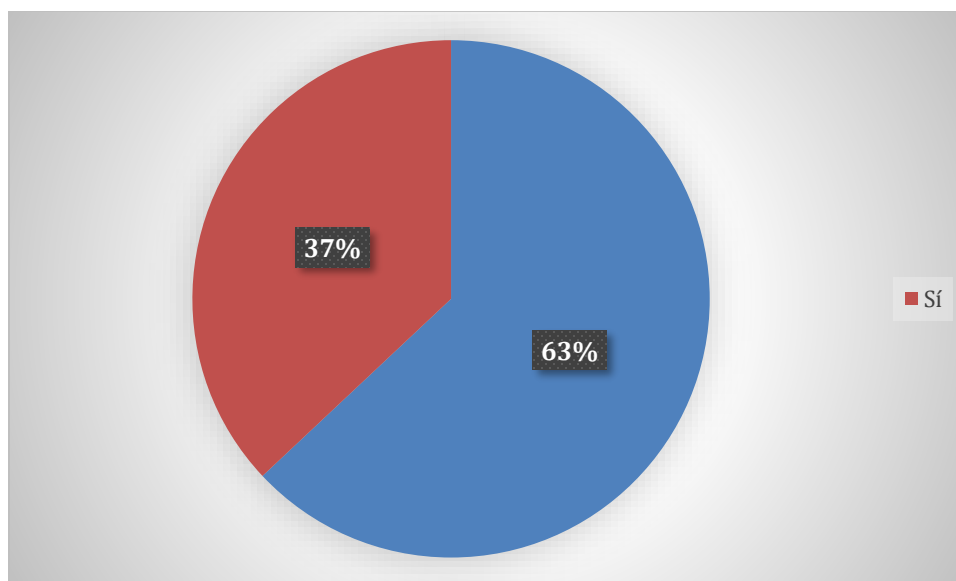
Fuente: Campos y Tasso, 2021, a partir de Lista de Operadores OEA Certificados, de la página web del Ministerio de Hacienda.

La figura anterior representa de manera porcentual la actividad comercial de las empresas registradas como OEA en Costa Rica, actualmente.

En este punto cabe mencionar que en la entrevista realizada el 10 de diciembre de 2020, a persona anónima, destacada en OEA de la Dirección General de Aduanas, manifiesta que los beneficios están dirigidos a personas físicas o jurídicas que realizan actividades de comercio internacional que tienen como objetivo reducción de costos que permita incrementar la competitividad de las empresas y del país (Entrevistado, comunicación personal, 2020).

Por otro lado, se realizó la consulta de que si dependiendo de la actividad comercial de las empresas, estas se verían favorecidas en el mismo grado, de los beneficios establecidos en el programa OEA, a lo que la entrevistada respondió, que el campo de aplicación de cada uno de los beneficios debe establecerlo el área que tiene a cargo el programa, con el objetivo de uniformar la aplicación de los beneficios por parte de las aduanas y evitar discrecionalidad al respecto. (Entrevistado, comunicación personal, 2020).

Figura 2. Opinión de si tienen la certificación de la Business Alliance for Secure Commerce (por sus siglas en inglés BASC), como complemento a nivel de seguridad

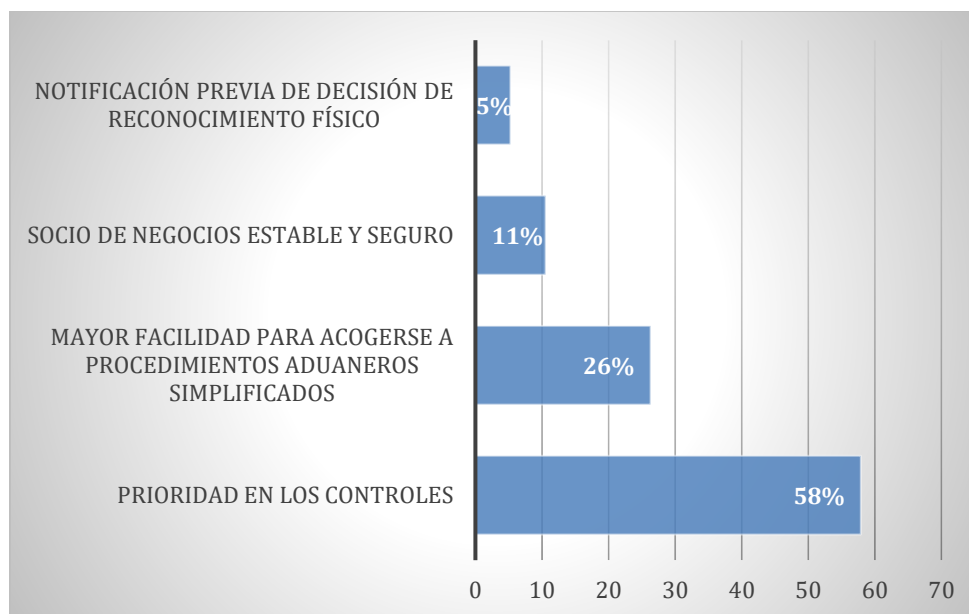


Fuente: Campos y Tasso, 2021, a partir del cuestionario a empresas certificadas OEA.

En la figura 2 se muestra la opinión de las empresas en relación si tienen o no la certificación BASC, la cual brinda mayor confianza y credibilidad al comercio internacional dado a que es una certificación avalada a nivel internacional en materia de seguridad, logrando las empresas tener una mejor imagen y aceptabilidad. Reduce penalizaciones y daños a la carga al existir mayor control y seguridad. Cabe destacar que una de las empresas entrevistadas fue PROQUINAL, el señor Mario Ballesteros, menciona que la certificación OEA debe ser renovada cada cuatro años o cinco años dependiendo de la empresa y la certificación BASC se renueva cada año, por lo que esta última los mantiene en una línea de cumplimiento que les permite además mantener la certificación OEA. Es importante que dentro de la empresa exista una persona encargada que lidere y recopile la información solicitada para cumplir con los requerimientos de la certificación OEA.

Por otro lado, el Sr. Arnoldo Lobo, de la empresa UPS nos indica que a pesar de no contar con la certificación BASC, la empresa UPS mantiene estrictos controles y estándares de calidad, lo que también les ha permitido conservar la certificación de OEA hasta la actualidad.

Figura 3. Opinión de cuál de los beneficios obtenidos por certificarse como OEA, consideran más importante para la empresa que representa



Fuente: Campos y Tasso, 2021, a partir del cuestionario a empresas certificadas OEA.

En relación con el tema de los beneficios los empresarios encuestados mencionaron en su mayoría cuatro, el 58% dice que uno de los beneficios más importante es la prioridad en los controles, un 26% dice que tiene mayor facilidad para acogerse a procedimientos aduaneros simplificados, el 11% dice que es un socio de negocios estable y seguro y el 5% considera que la notificación previa de reconocimiento físico es el principal beneficio. Por lo tanto, los empresarios encuestados consideran que los beneficios sí se dan, aunque sus opiniones son variadas, consideran que la OEA sí brinda beneficios importantes a las empresas.

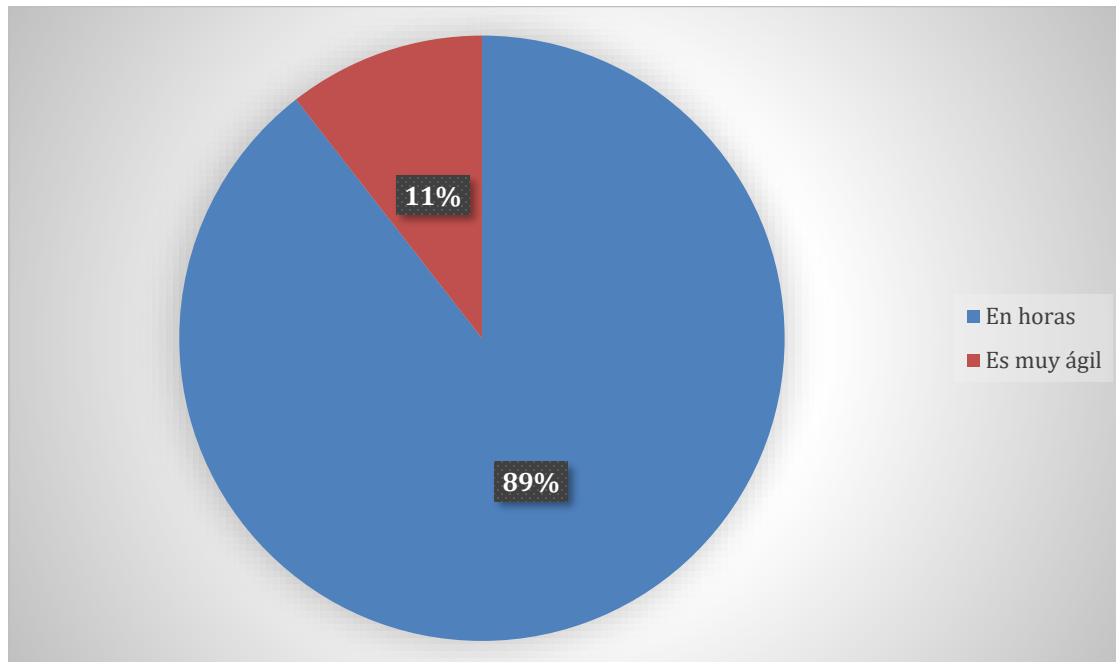
En este sentido, cabe destacar que se tiene mayor credibilidad mediante la aprobación de autoridades gubernamentales y aduaneras, se presenta un reconocimiento mutuo con aquellos países que se tenga convenio. Además, al tener esta certificación las empresas se convierten en un operador confiable a nivel nacional y regional, que cuenta con niveles de riesgo mínimo, logrando brindar un valor agregado a los clientes dentro de su cadena de abastecimiento.

Confirmando lo expuesto por los empresarios en la entrevista realizada el 10 de diciembre de 2020, a persona anónima, destacada en OEA de la Dirección General de Aduanas, menciona lo siguiente:

Todos los beneficios están destinados a facilitar la actividad de comercio internacional que las empresas llevan a cabo. Específicamente a nivel de importación y con base en los que ofrece el OEA Costa Rica se puede mencionar con mayor impacto la reducción en las revisiones físicas, en caso de que le corresponde revisión física la atención prioritaria, el paso rápido en frontera y el Contacto OEA (Entrevistado, comunicación personal, 2020).

Aunado a esto, es importante señalar que existen empresas que se pueden beneficiar más que otras, por ejemplo las PYMES sobre todo las pequeñas les cuesta beneficiarse más del Programa porque algunas de ellas no tienen la capacidad productiva o industrial para exportar e importar contenedores completos de mercancías por lo que deben recurrir a consolidados y eso representa que no puedan acceder a alguno de los beneficios, tal como el paso rápido de frontera en caso de transporte terrestre o atención prioritaria al ingreso del país (Entrevistado, comunicación personal, 2020).

Figura 4. Tiempo de respuesta que tienen con la certificación de la OEA



Fuente: Campos y Tasso, 2021, a partir del cuestionario a empresas certificadas OEA.

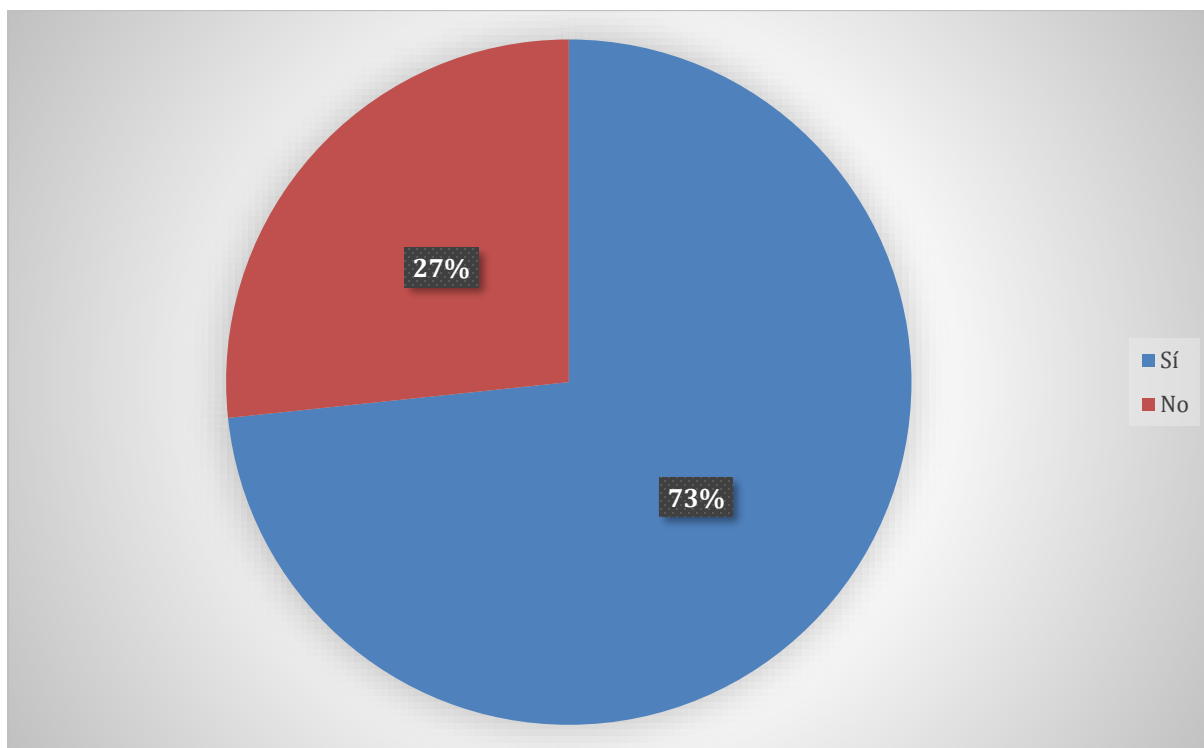
Al preguntarles a los encuestados sobre el tiempo de respuesta que tienen con la certificación, un 89% considera que en horas obtienen ese beneficio y el 11% dice que es muy ágil, por lo que se deduce que la empresa debe hacer valer los beneficios y siempre y cuando se cumplan los requisitos solicitados la respuesta de la DGA va a ser positiva. Según el Sr. Mario Ballesteros de la empresa PROQUINAL las acciones donde se beneficia esta certificación son:

- Hay procesos que antes de ser OEA duraban 3 días ahora duran de 2 a 3 hrs.
- Ejemplo, un contenedor de materia prima (semáforo Rojo), por el factor de riesgo no es tan seguido, pero si sale rojo, a las 7am se envía una nota a la ejecutiva de OEA y se recibe respuesta tipo 10am indicando a qué hora llega el aforador a revisión.
- Indica que la auditoría de OEA no es fácil, es una auditoría de 2 días.

Por otro lado, el Sr. Alejandro González de la empresa HUAWEI TECHNOLOGIES, indica que:

- Desde que la empresa obtuvo la certificación en febrero 2020, no han tenido ningún trámite con aforo rojo.

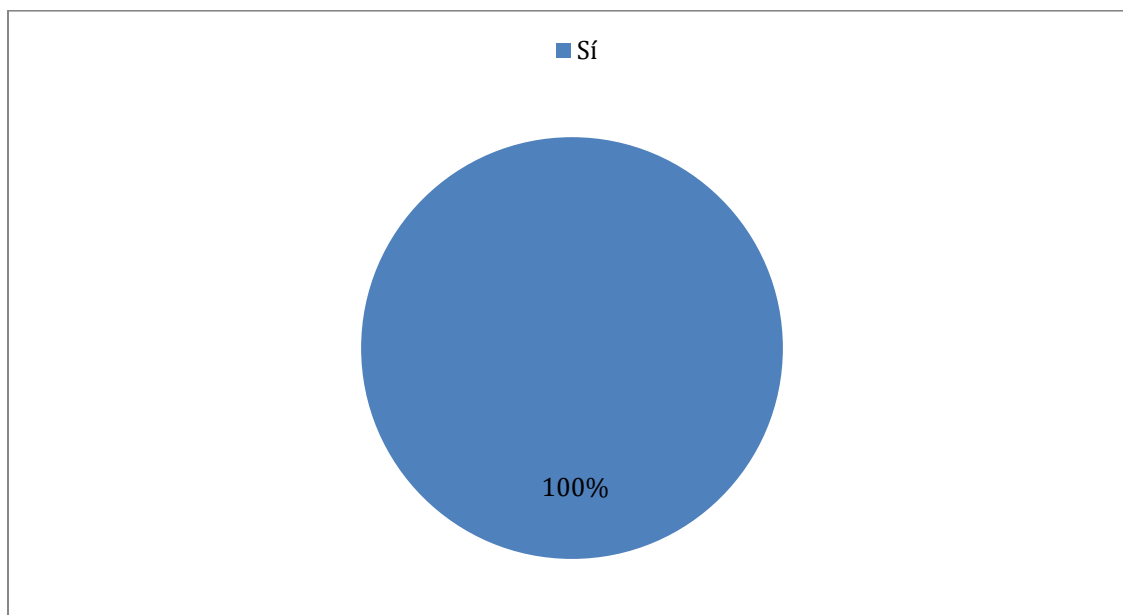
Figura 5. Opinión si al renovar la certificación ha sido expedita



Fuente: Campos y Tasso, 2021, a partir del cuestionario a empresas certificadas OEA.

Al preguntar la opinión si al renovar la certificación ha sido expedita, la mayoría de los encuestados (73%) menciona que es expedita y solo el 27% dice que no. Es importante señalar que mientras se cumplan con los requisitos no va a existir ningún problema para la renovación de la certificación OEA.

Figura 6. Opinión de si recomiendan que otras empresas se certifiquen como OEA



Fuente: Campos y Tasso, 2019, a partir del cuestionario a empresas certificadas OEA.

Entre las preguntas realizadas a las empresas entrevistadas y encuestadas, se les consulta si recomiendan a otras empresas a formar parte del programa OEA de Costa Rica, a lo que su respuesta fue en un 100% positiva. Las empresas actualmente certificadas se encuentran satisfechas con los beneficios que han obtenido a través de la misma, y consideran que han obtenido un impacto efectivo en sus empresas.

OBJETIVO 3

Diseñar, los pasos operativos y la fundamentación teórica que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica.

En relación con el objetivo 3 de la presente investigación es fundamental que la empresa Almacenes El Rey, de cumplimiento a los requisitos legales, sobre ello, Canteli (2018), el cumplimiento de los requisitos legales sea la adherencia por parte de la organización a las leyes, normas o especificaciones del sector en el que opera. Se mide por la cantidad de recursos que dedican al cumplimiento legal, a la gestión de seguridad de la información (política de privacidad, protección de datos), y que demuestran que la organización está comprometida con la gestión del cumplimiento de la normativa vigente; en particular de los requisitos legales aplicables.

Por otra parte, Maldonado (2018) en su artículo, refiere una serie de esclarecimientos en cuanto al éxito de una organización, y señala que,

Desde la perspectiva de una estrategia, una gran parte del trabajo total de la organización es rutina; incluye tareas administrativas como gestión de nóminas, gestión de flujos de efectivo, control de inventarios, procesamiento de reclamaciones, almacenamiento y embarque, procesamiento de pedidos de los clientes y cumplimiento de los reglamentos. (p.79).

En Costa Rica las empresas interesadas en certificarse como Operador Económico Autorizado deben cumplir con una serie de requisitos, mismos ya establecidos por la Dirección General de Aduanas, del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.

Tabla 4. Fundamentación teórica a seguir para la certificación como Operador Económico Autorizado

1. Historial Satisfactorio de Cumplimiento Administrativo, Aduanero, Tributario y Judicial.
2. Gestión Administrativa, Contable y de Logística Adecuada.
3. Solvencia Financiera Acreditada.
4. Medidas en Materia de Protección y Seguridad.

Fuente: Ministerio de Hacienda, República Costa Rica (2021).

En el artículo 8 del Decreto Ejecutivo N° 38998-H, se menciona que los requisitos son los siguientes:

La persona física o jurídica que voluntariamente solicite ingresar al PROFAC, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1) Historial Satisfactorio de Cumplimiento Aduanero, Tributario y Judicial, para lo cual se debe demostrar:

a. Encontrarse al día con las obligaciones tributarias y aduaneras.

b. No haber sido sancionado en los últimos tres años anteriores a la presentación de la solicitud, por conductas graves relativas a la legislación aduanera o tributaria.

c. No haber sido sentenciado en los últimos 10 años anteriores a la presentación de la solicitud, por delitos penales castigables por los tribunales de justicia nacionales e internacionales. Los requisitos establecidos en los incisos b) y c), se extienden al representante legal y puestos de control de la gestión de la empresa (Decreto Ejecutivo N° 38998-H).

Dentro del historial satisfactorio que deberá cumplir la empresa, es contemplar como obligación el tener un impecable récord a nivel judicial, no haber incurrido en delitos penales castigables a nivel nacional e internacional en los últimos diez años, esto incluye a su

representante legal y ejecutivos con puestos de mandos superiores en la compañía; además no haber sido sancionado en los últimos tres años por incumplimiento a la legislación aduanera o tributaria. Por otro lado, no puede encontrarse moroso ante la administración tributaria ni aduanera.

2) Gestión Administrativa:

- a. Disponer y mantener actualizado los permisos o autorizaciones requeridos para una correcta ejecución de sus actividades comerciales.
- b. Encontrarse al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social.
- c. Realizar valoraciones de riesgo sobre las operaciones aduaneras y comerciales.
- d. Efectuar comprobaciones y evaluaciones de las políticas internas mediante auditorías.
- e. Utilizar un sistema contable informatizado para el control del giro de su negocio, así como de sus operaciones aduaneras y comerciales.
- f. El exportador debe disponer de un sistema de control de inventario para el ingreso, transformación y salida de las mercancías.
- g. Disponer de un procedimiento que describa cómo se realizan los trámites aduaneros.

En el área administrativa deberá considerar no encontrarse moroso ante la Caja Costarricense del Seguro Social y mantener sus permisos de funcionamiento comerciales vigentes. Así mismo, el efectuar evaluaciones de riesgo a su operativa en general, y hacer cumplir las políticas de la compañía demostrando su desempeño mediante auditorías.

Es indispensable contar con procedimientos utilizados en sus trámites aduaneros, disponer de un sistema contable informatizado a nivel aduanero, de control de inventarios y comercial.

3) Solvencia Financiera. La administración aduanera verificará los siguientes requisitos con base en la información de los últimos tres años fiscales:

- a. Estados financieros actualizados y elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- b. Reporte Crediticio del Centro de Información de la Superintendencia General de

Entidades Financieras (SUGEF), emitido por una entidad financiera autorizada por la SUGEF.

- c. Cumplimiento y capacidad de pago de sus compromisos adquiridos, así como tener los bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones.
- d. No haber incurrido o se encuentre solventando un proceso de administración y reorganización por intervención judicial.
- e. No ser objeto de embargos judiciales.
- f. No haber sido sancionado mediante sentencia o resolución condenatoria en firme por algún proceso Administrativo o Judicial por cobro o falta de pago.

La empresa deberá tener los estados financieros actualizados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera, ya que, la administración aduanera realizará la verificación de sus últimos tres años de operación, para comprobar que la misma tenga un buen historial de capacidad financiera.

Por otro lado, se considerará que la empresa no haya sido embargada ni se encuentre en un proceso administrativo o judicial por falta de pago. Para tal efecto, se hará una revisión del cumplimiento y capacidad de pago para enfrentar sus obligaciones financieras, así como verificar los bienes y recursos con los que cuenta. Además, será solicitado un reporte crediticio emitido por una entidad financiera autorizada por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

4) Medidas de Seguridad. La administración aduanera conforme la naturaleza y características del tipo de actividad comercial verificará las siguientes medidas de seguridad:

a) Seguridad física en las instalaciones: i. Medidas de seguridad en límites exteriores e interiores de las instalaciones. ii. Medidas de seguridad en puertas, ventanas y casetas. iii. Medidas de seguridad en los estacionamientos para vehículos. iv. Medidas de seguridad en la estructura del Edificio. v. Control de cerraduras y llaves. vi. Disponer de un sistema de iluminación dentro y fuera de las instalaciones. vii. Disponer de alarmas y/o cámaras de vigilancia. viii. Disponer de sistemas y/o aparatos de comunicación interna.

b) Seguridad en el acceso de personas a las instalaciones: i. Control para el acceso de

empleados. ii. Control para el acceso de visitantes, proveedores, contratistas o personal de mensajería. iii. Control para la localización y retiro de personas no autorizadas.

c) Seguridad para el ingreso, permanencia y salida de las mercancías. d) Seguridad en el proceso de transporte.

e) Seguridad en las unidades de transporte de carga: i. Inspección de contenedores y remolques. ii. Colocación y custodia de sellos de Seguridad. iii. Almacenamiento y reparación de las unidades de transporte.

f) Seguridad en relación con los socios comerciales.

g) Seguridad en la Contratación del Personal permanente y temporal; seguimiento y finalización de la relación laboral de los empleados.

h) Seguridad de la Información y del Sistema Informático: i. Respaldo de la Información electrónica de la empresa. ii. Protección de la Información y del Sistema Informático. iii. Manejo y protección de la documentación.

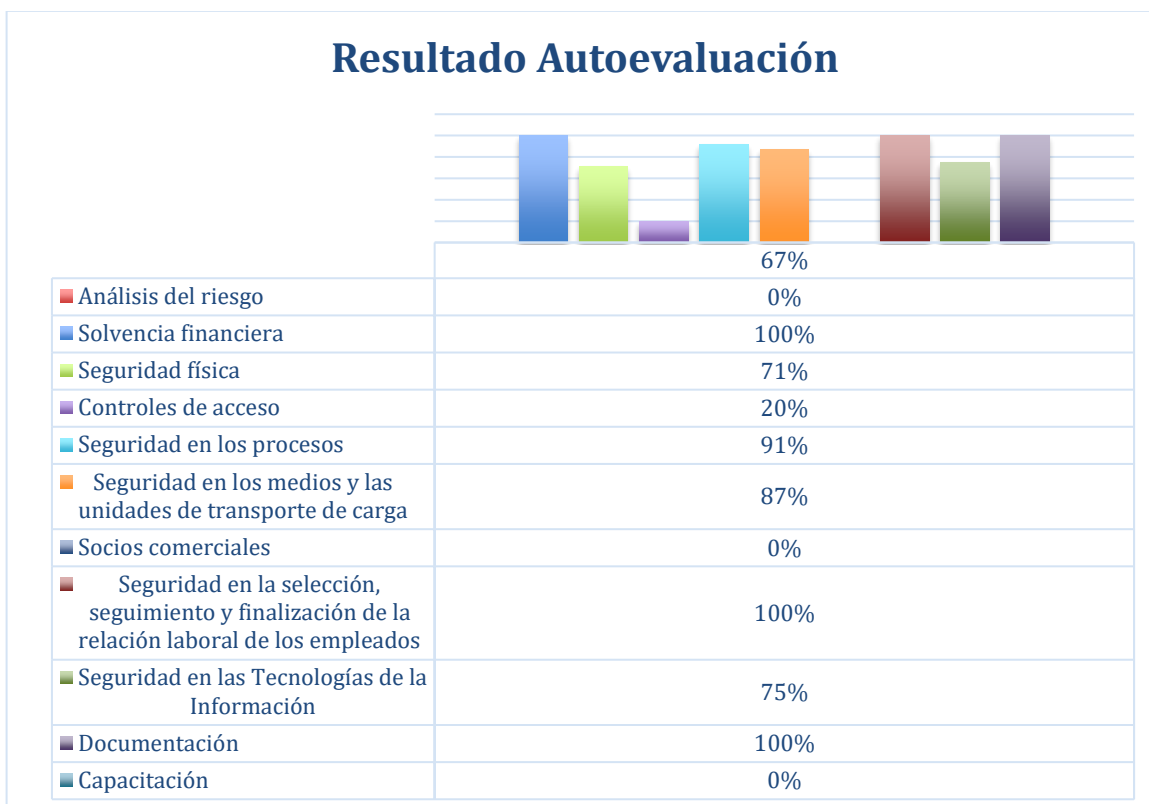
i) Seguridad Industrial.

j) Capacitación en Materia de Seguridad y del OEA.

En cuanto a medidas de seguridad, para una empresa que requiere certificarse como OEA, acorde a su actividad comercial la administración aduanera tomará en cuenta; capacitaciones en materia de seguridad y del OEA; que cuente con medidas de seguridad en cuanto al acceso de personas en general a las instalaciones; asegurar el ingreso, permanencia y salida de mercancías, así como en su proceso de transporte.

Además, deberá contar con seguridad en su relación con los diferentes socios comerciales, mantener la seguridad en la información y en sus sistemas informatizados, para manejar y proteger la documentación y también seguridad industrial.

Figura 7. Áreas de la empresa Almacenes El Rey según el cuestionario de autoevaluación de OEA



Fuente: Campos y Tasso, 2020.

En la figura anterior se muestra las áreas evaluadas según el cuestionario de "Autoevaluación del Cumplimiento de los Requisitos del OEA Exportador-Importador", el mismo contiene 106 preguntas de las cuales 71 fueron respondidas positivamente, como resultado global la empresa Almacenes El Rey obtuvo un 67%, en el cumplimiento de dicha evaluación.

La figura evidencia las fortalezas, así como, las debilidades de la empresa, en las cuales tendrá que trabajar algunos pasos operativos para cumplir lo que solicita el Ministerio de Hacienda.

De acuerdo con el resultado del cuestionario de Autoevaluación de Cumplimiento de Requisitos del OEA Exportador-Importador, podemos identificar tres escenarios en la empresa Almacenes El Rey:

1. Entre las áreas más fuertes se destacan la solvencia financiera; seguridad en la selección,

contratación, seguimiento y finalización de la relación laboral de los empleados. Así como, la sección de la seguridad en la protección de la documentación. En estas secciones de la evaluación la empresa cumple con un 100% los requisitos solicitados.

2. Por otro lado, en la seguridad de los procesos; en la seguridad en los medios y las unidades de transporte de carga; seguridad en las tecnologías de la información; en la seguridad física; y en control de acceso, cumplen con la mayoría de los requisitos, sin embargo, es necesario que en su operativa se incluyan algunos cambios o pasos operativos adicionales para poder cumplir:

2.1 Crear registros de control, procedimientos documentados y políticas faltantes.

2.2 Disponer de planes de contingencia documentados.

2.3 Realizar un plano de distribución de las instalaciones de la empresa.

2.4 Crear flujograma de proceso logístico.

3. Se identifica que, en análisis del riesgo; socios comerciales; y capacitación, son las secciones en las cuales Almacenes El Rey no cumple con los requisitos, por lo tanto, tendrá que destinar mayores esfuerzos para cumplir con los requisitos solicitados.

3.1 Crear un sistema de gestión de riesgo y aplicar una política basada en la evaluación de riesgos.

3.2 Ejecutar un programa de auditorías de los procedimientos.

3.3 Establecer procedimientos documentados para contratación y evaluación de socios comerciales.

3.4 Disponer de un registro de datos generales de los socios comerciales, con su correspondiente clasificación basado en el análisis de riesgo.

3.5 Mantener acciones de control de incumplimientos de los socios comerciales.

3.6 Implementar un programa de capacitaciones periódicas que garantice al personal el conocimiento de las medidas de seguridad de la empresa.

3.7 Capacitar en OEA al personal, para comprender el proceso de la certificación, cumplimiento de requisitos, obligaciones y beneficios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Tras identificar las características y requisitos que debe cumplir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica bajo la modalidad de importador, con el fin de establecer la viabilidad y uso de la figura, se concluye lo siguiente:

- Almacenes El Rey no tiene conocimiento de la figura de OEA, por lo que no han realizado ninguna gestión o cumplimiento de algún requisito en específico tal y como lo establece la Dirección General de Aduanas.
- Algunos de los aspectos en los cuales presenta carencia esta empresa para su certificación son el análisis de riesgo, ya que no cuentan con una política de seguridad, no tiene un sistema de gestión de riesgo.
- El control de acceso es limitado y carece de políticas de uso y procedimientos, no se lleva un control por escrito.
- En relación con la seguridad en los procesos, sí se lleva controles de transportes, tracking de contenedores y mercancías en tránsito, documentación completa y correcta de la carga, registro de las pólizas y toda la documentación y costos asociados hasta el ingreso de la misma a inventarios y los socios comerciales.
- En cuanto a la seguridad y demás aspectos que tienen que ver con los socios comerciales, la empresa Almacenes El Rey en estudio presenta las mayores deficiencias ya que no tienen ningún tipo de acuerdo de seguridad con los socios comerciales.
- No existen políticas escritas en cuanto a la seguridad en las Tecnologías de la Información.
- En relación con la capacitación se presentan carencias dentro de la empresa, ya que no hay implementado este tipo de formación de manera permanente en cuanto a la seguridad, aunado a esto, no se brinda capacitación del OEA que permita implementar y comprender el proceso de certificación para darle cumplimiento a los requisitos establecidos por la Dirección General de Aduanas.

Al determinar el beneficio o impacto que tendría esta figura dentro de la empresa Almacenes El Rey, con el fin de fortalecer la cadena de logística y disminuir la gestión riesgo a nivel de las operaciones, se concluye:

- OEA trae beneficios importantes tanto para la Administración Aduanera como para los operadores de comercio, por un lado, promueve la circulación de las

mercancías, el intercambio de información oportuna y precisa para el análisis de riesgo sobre bases más eficaces y certeras, aumentando así la capacidad para detectar envíos de alto riesgo, mejorar los controles y lograr una mejor asignación de los recursos aduaneros.

- Los trámites aduaneros son más rápidos, ya que se reducen los controles, lo que se traduce en que los costos y el tiempo invertido sea menor.
- Las empresas que tengan esta certificación tienen mayor oportunidad de negocio internacionalmente hablando, ya que es considerado un socio comercial confiable.
- Estas ventajas traerían consigo disminución en los costos logísticos, así como ganar tiempo en los desalmacenajes de los productos importados para que estos sean colocados en el menor tiempo posible en los almacenes para su posterior venta. A su vez los lleva a tener más flujo de efectivo y ser una empresa más competitiva en el mercado a nivel comercial.

Al diseñar, los pasos operativos y la fundamentación teórica que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica, se tiene que la empresa en estudio requiere de varios, se concluye:

- Que es necesario considerar los aspectos analizados dentro de la Autoevaluación del Cumplimiento de los Requisitos del OEA, como lo son las Medidas de Seguridad, tanto de las instalaciones, de acceso, seguridad en las unidades de transporte de carga, seguridad en relación con los socios comerciales, en los sistemas informáticos y por supuesto la capacitación en materia de Seguridad y del OEA.
- Propuesta

5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda considerar la propuesta planteada en este documento.
- Realizar e implementar auditorías en los procedimientos para cumplir con los requisitos para la certificación OEA.
- Elaborar una serie de procedimientos que permita que se cumpla con la seguridad física, por ejemplo, elaborar un plano del diseño de las instalaciones que identifique con claridad los perímetros y áreas de acceso restringido.
- Realizar un procedimiento de control de acceso físico de los empleados,

- Crear un control documentado para el ingreso y salida de efectos personales de visitantes, proveedores y contratistas y para el abordaje y retiro de personas no autorizadas de las instalaciones de la empresa
- Crear un procedimiento para selección, contratación, evaluación y seguimiento de socios comerciales, no se evidencia un registro de datos generales de los socios comerciales, con su correspondiente clasificación de acuerdo con el análisis de riesgo, todo lo anterior por escrito.
- Establecer acciones de control, evaluación y seguimiento de irregularidades o incumplimiento de los socios comercial.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

CONTENIDO

LISTA DE ABREVIATURAS.....	82
INTRODUCCIÓN.....	83
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	84
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	85
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	86
PASOS OPERATIVOS.....	87
CRONOGRAMA.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS

ARAE	Área de Relaciones y Asuntos Externos.
ARM	Acuerdo de Reconocimiento Mutuo.
CCTV	Circuito Cerrado de Televisión.
DGA	Dirección General de Aduanas.
OEA	Operador Económico Autorizado.
OMA	Organización Mundial de Aduanas.
PROFAC	Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.
SAFE	Normas de Seguridad y Facilitación de la Organización Mundial de Aduanas.
SKU	Stock Keeping Unit (Por sus siglas en inglés SKU)
TI	Tecnologías de la Información.

INTRODUCCIÓN

La figura de OEA trae beneficios importantes tanto para la Administración Aduanera como para los operadores de comercio, por un lado, promueve la circulación de las mercancías, el intercambio de información oportuna y precisa para el análisis de riesgo sobre bases más eficaces y certeras, aumentando así la capacidad para detectar envíos de alto riesgo, mejorar los controles y lograr una mejor asignación de los recursos aduaneros.

El siguiente capítulo corresponde a la propuesta, en la cual se busca definir la fundamentación teórica que debe seguir Almacenes El Rey para mostrar una imagen de empresa de estatus confiable y segura, así como establecer los pasos operativos para la certificación como OEA en Costa Rica y finalmente elaborar un cronograma para alcanzar la certificación OEA, de acuerdo con el resultado de la investigación.

Por lo tanto, tras el análisis de resultados y en vista de la necesidad y beneficios encontrados de que la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada cuente con la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), durante el 2020-2021, es que se propone lo que se presenta en este apartado.

DISEÑO de una propuesta para la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) para la empresa Almacenes El Rey, El Rey Imporglobal Limitada, durante el 2020-2021.

6.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Almacenes El Rey es una empresa de cadenas de tiendas por departamentos, enfocadas a las ventas retail y al por mayor, de capital costarricense, con una experiencia de más de veintitrés años en el mercado y actualmente cuenta con diecisiete almacenes a lo largo del territorio nacional.

Esta empresa a nivel operativo realiza un importante número de importaciones para abastecer la totalidad de sus almacenes con productos para la venta. La empresa actualmente se encuentra proyectando un crecimiento estable a futuro con aperturas de nuevos almacenes comerciales, lo cual conlleva, además a un crecimiento en todas sus operaciones y departamentos administrativos, por tanto, se va a ver en la necesidad de realizar una revisión de sus procesos en el área de logística para reforzar la eficiencia y eficacia de procedimientos administrativos. Así mismo, es importante considerar el alto volumen que representa la importación de productos desde orígenes tales como Asia, Suramérica y Centroamérica.

En el caso específico de Almacenes El Rey, en estos centros de comercialización, el cliente final encuentra tiendas por departamentos en las que puede adquirir productos en líneas tales como, confitería, librería, deporte, hogar, ropa, juguetes, mascotas, limpieza, jardinería, perfumería, ferretería, electrodomésticos y otros. Si se considera por la cantidad de artículos que se expende en estos almacenes, la suma supera los ochenta y un mil códigos (SKU).

En prácticamente dos décadas, esta empresa aumentó su talento humano contratado de setenta y cinco personas a más de ochocientas y se eleva, a más de mil personas con las contrataciones de temporada.

VISIÓN

Ser el almacén favorito de las familias en Costa Rica ofreciendo felicidad en cada momento de su compra.

MISIÓN

Somos una compañía costarricense que piensa en las familias y trabaja con pasión,

ofreciendo variedad de productos a través de una excelente experiencia de compra.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE OEA

En un mundo internacional cada vez más globalizado en conjunto con varios integrantes de la cadena logística aduanera se crea una figura de OEA por parte del Ministerio de Hacienda, para las empresas que generen un comercio seguro y de confianza para todas las partes involucradas.

En Costa Rica esta figura de Operador Económico Autorizado se crea a partir del año 2005, por medio del programa PROFAC (Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable), con el propósito de establecer mecanismos para la facilitación del comercio al agilizar las operaciones aduaneras y la seguridad en la logística internacional, y así lograr una asociación entre el sector público (aduanas) y el sector privado (empresas).

Es por ello, que en esta propuesta se muestra una guía de pasos operativos que debe seguir la empresa Almacenes El Rey, para la certificación como OEA en Costa Rica, desde la requisición de la materia prima y la creación de producto terminado hasta el despacho de la mercancía al consumidor final, y para que esto suceda de manera eficaz, eficiente y en los tiempos establecidos, es necesario que la cadena de suministros de la compañía cumpla sus objetivos específicos.

En el 2005 la OMA (Organización mundial de Aduanas) aprobó el marco SAFE (Secure And Fast Encryption) el cual se encargaría de las relaciones entre aduanas, países, empresas y los diferentes entes gubernamentales, así como también el control y cobro de aranceles, facilitar y asegurar las mercancías. Es aquí donde nace dentro del marco SAFE la figura de operador económico autorizado (OEA) el cual se enfoca principalmente en la confianza en la transparencia y la cooperación de la cadena de suministro de una compañía hacia los asociados que intervienen directa o indirectamente con la actividad económica de la empresa, a fin de lograr alianzas internacionales, públicas, privadas y/o gubernamentales y fortalecer las existentes junto con grandes beneficios otorgados por la certificación.

6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

1. Definir la fundamentación teórica que debe seguir Almacenes El Rey para mostrar una imagen de empresa de estatus confiable y segura.
2. Establecer los pasos operativos para la certificación como OEA en Costa Rica.

3. Elaborar un cronograma para alcanzar la certificación OEA, de acuerdo con el resultado de la investigación.

6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La empresa Almacenes El Rey ha logrado un crecimiento significativo a lo largo de su trayectoria en el país, razón por la cual, al ser OEA logra proyectar una imagen de estatus confiable y segura incrementando su competitividad, además de fortalecer su alianza con la aduanas y socios comerciales. Siendo más significativa en el tanto logre establecer relaciones con empresas también certificadas como OEA a nivel internacional, es decir, tendrá la ventaja competitiva de ARM (Acuerdo de Reconocimiento Mutuo), caso en el cual la aduana tendrá completa confianza de que ambas OEA realizan una negociación basada en total transparencia y seguridad.

Al obtener la certificación de OEA, y cumplir con las medidas de seguridad exigidas para este fin, también se fortalece la cadena logística internacional de la empresa, así como asegurar las mercancías importadas para que sean transportados sin riesgos de ser contaminados y/o manipulados.

Por otro lado, la empresa adquiere ventajas competitivas al ver disminuidos los costos de logística de importación, por ejemplo, en caso de que se realice una revisión física, está en su derecho de solicitar que dicha revisión se realice en su bodega de esta manera no incurrir en un gasto de pago de depósito fiscal.

Por lo que la fundamentación teórica para la elaboración de esta propuesta es la siguiente:

El marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global (SAFE) elaborado por la Organización Mundial de Aduanas, el cual establece los lineamientos y pilares fundamentales en los cuales deben centrar sus prioridades las aduanas del mundo. Dentro de los objetivos fundamentales de este marco se encuentra la necesidad de fomentar un comercio ágil y seguro a través de cadenas de suministro fuertes y seguras; promover la asociación, comunicación y cooperación entre el sector público y privado, mediante la creación de alianzas estratégicas como la que persigue el Operador Económico Autorizado. El marco promueve la aplicación de cuatro elementos básicos: a. Información electrónica anticipada sobre los envíos destinados al interior, al exterior o que están en tránsito b. Implementación de un servicio fortalecido de análisis de riesgos para abordar temas relacionados con seguridad, enfrentar las posibles amenazas y

controlar los riesgos c. Inspección de la carga de alto riesgo; uso equipos de inspección no intrusiva d. Cumplimiento de las normas mínimas de seguridad en la cadena de suministro e implementación de mejores prácticas por parte del sector privado (del cual se desprende el programa del Operador Económico Autorizado) (BID, 2011).

Lo anterior, fundamentado en dos pilares básicos:

Pilar Aduana-Aduana: Busca el fortalecimiento del trabajo conjunto a través de la puesta en práctica de once normas:

Gestión integrada de la cadena de suministro; autorización para inspeccionar la carga; uso de tecnología moderna en los equipos de inspección; sistemas de análisis de riesgos; cargas de alto riesgo; información electrónica anticipada; selección y comunicación; evaluación y rendimiento; evaluación de la seguridad; integridad de los funcionarios de la aduana y por último realización de inspecciones de seguridad de las mercancías destinadas al exterior (BID, 2011).

Pilar Aduana-Empresa: propone por una asociación público – privada para lograr una cadena de suministro ágil y segura; su principio básico es la implementación y puesta en marcha del programa Operador Económico Autorizado. Las normas de este pilar son: asociación, seguridad, autorización, tecnología, comunicación y facilitación (BID, 2011).

6.4 PASOS OPERATIVOS

A continuación, se muestran los pasos que se deben seguir para que la empresa El Rey logre la certificación OEA:

1. Seleccionar a un representante responsable de OEA, dentro de la compañía. En el momento que se identifica la necesidad de acceder a la certificación es necesario seleccionar una persona denominada Líder OEA, regularmente es una persona con gran experiencia y trayectoria dentro de la compañía, quien conozca los procesos y esté al mando de diferentes áreas. El líder OEA será el encargado de respaldar y certificar que los procesos mencionados en los registros documentales se cumplan al pie de la letra, puesto que será el responsable de responder frente a las diferentes autoridades y sea por una novedad, denuncia o solicitud que pueda surgir en el transcurso de actividad de la compañía.

2. Es importante que se identifiquen las áreas donde se verá reflejado una mejora significativa para esto es necesario que las diferentes áreas trabajen en conjunto. En el caso específico de la empresa El Rey, el área de seguridad logística es la que se verá impactada

aseguren los controles de ingreso a la empresa bajo una metodología que garantice lo siguiente:

Precisar la identidad y documentar por medio de una identificación temporal y visible al transportador de carga, garantizando que solo se dirija a las áreas autorizadas designadas por la compañía.

Inspeccionar visualmente y de manera general el vehículo, el contenedor ya sea de estacas o tanque para corroborar que no ingresen ningún elemento, actos no autorizados, o cualquier situación sospechosa que afecte la seguridad del personal o de las instalaciones y no esté permitido en la compañía.

Complementando la seguridad física también será necesario que exista un departamento de tecnologías de la información (TI) el cual será el encargado de controlar y realizar seguimientos de los accesos y procesos que comprenden el manejo de la información en sistemas informáticos asociados a correos electrónicos, red Wifi, dispositivos externos como bandas magnéticas o dispositivos de almacenamiento extraíble entre otros y así garantizar la confidencialidad de la información.

Para tener un mejor control de seguridad es necesario y si es posible que se pueda mantener identificados y monitoreados por medio del CCTV (Circuito cerrado de televisión) todas las áreas y personal que interviene en los procesos de la cadena de suministros considerados como críticos; las personas o sitios considerados críticos son aquellos que están directamente relacionados con el proceso de alistamiento, auditoría y despachos dentro de la cadena de suministros.

En relación con el proceso logístico dentro del almacén o bodega de la compañía, será necesario que se cuente con supervisores y personal capacitado en alistamiento, auditoría y cargue o en descargue de mercancía con destino o ingreso internacional por lo cual es necesario que la mercancía sea alistada por personal previamente requisado y destinado exclusivamente al alistamiento y auditoría de esa mercancía.

Identificar cualquier actividad de naturaleza ilícita o actividad criminal, vulneración de sellos o intrusión no autorizada a la carga debería comunicarle a su jefe inmediato, a fin de identificar si corresponde a una actividad ilegal.

3. El líder OEA de la compañía tiene la responsabilidad de denunciar ante las autoridades pertinentes cualquier tipo de riesgo tanto de actividad sospechosa; vulneración de sellos o

intrusión no autorizada al contenedor como actividades de naturaleza ilícita; lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes, tráfico de armas, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, financiación del terrorismo y narcotráfico previamente detectadas durante la inspección y procesos de control de la cadena de suministros que afecten el objetivo de la empresa.

4. El departamento de Importaciones realiza el seguimiento del trayecto de la carga desde su origen hasta el destino final. Es necesario continuar con este seguimiento mínimo 1 vez a la semana, para que no se pierda conocimiento de trazabilidad. Por ello es necesario que el responsable en conjunto con el operador logístico mantenga informado en todo momento a la compañía sobre la ubicación marítima o terrestre según corresponda de la mercancía, hasta llegar al puerto de destino.

Como medida de trazabilidad es necesario que el departamento de importaciones verifique los siguientes documentos:

- Factura comercial
- Lista de empaque
- Conocimiento de embarque
- Certificado de Origen
- Registro fotográfico (si aplica)
- Declaración de importación

Por último, es necesario que todos los documentos físicos reposen en un lugar seguro con llave y fuera del alcance de personal no autorizado, y los documentos sistematizados deben mantenerse en una carpeta del sistema de la compañía con acceso restringido y bajo código de seguridad.

En pocas palabras para la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda y la Organización Mundial de Aduanas es necesario que la empresa tenga cubierta cada etapa del proceso de importación, brindando la seguridad tanto a los entes gubernamentales y las compañías generando mayor confianza ante los inversionistas y los demás países que pretenden realizar alianzas estratégicas.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

27. Le empresa podrá realizar una nueva solicitud de certificación OEA y presentarla en ARAE, seis meses antes del vencimiento de los cuatro años otorgados para la certificación OEA.													
28. Fin del procedimiento de certificación OEA.													

Fuente: Campos y Tasso, 2021. Según información en la página web del Ministerio de Hacienda.

REFERENCIAS

Aduana Nacional (2020) Recuperado de:

<https://www.aduana.gob.bo/oea/>

Alvarado, F. (2016). Rimac, primera industria costarricense en ser acreditada OEA. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/somos-celebres/en-portada/rimac-primera-industria-costarricense-en-ser-acreditada-o-e-a/JGFTAO5DXJBKRD67H7XQDQ24YY/story/>

Asamblea Legislativa (1995) Ley General de Aduanas 7557. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=25886

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley de Información no divulgada N° 7975. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=41810&nValor3=74709&strTipM=TC

Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México, Grito Editorial Patria.

Bartolomei, S. (2004). ¿Cómo preparar una propuesta? [Diapositivas de PowerPoint] Recuperado de:

http://uprati.uprm.edu/interns/fotos_grupo1/talleres/taller_1/comoprepararunapropuesta_ati.pdf

BBVA. (14 de marzo de 2018). ¿Qué es la inversión? Obtenido de Educación Financiera:

<https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/>

Berger, L. & Luckmann, M. (1996). MODERNIDAD, PLURALISMO Y CRISIS DE SENTIDO. Obtenido de:

https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160303/20160303183331/rev63_berger.pdf

Bernal, C., (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación

Campo Baeza, A. (2017). Concepto de Proyectar. Obtenido de:

<https://www.campobaeza.com/wp-content/uploads/2017/08/Proyectar-es-investigar-MPAA9.pdf>

Canteli, A. (08 de junio de 2018). Cumplimiento de requisitos legales en la gestión de la información. Obtenido de:

<https://www.openkm.com/es/blog/cumplimiento-de-requisitos-legales-en-la-gestion-de-la-informacion.html>

Castañeda, J., (2011). Metodología de la investigación. D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Central Americana Data. (2016). CentralAmericaData.com: Congreso Regional del Operador Económico Autorizado. Recuperado de:

https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Congreso_regional_del_Operador_Economico_Autorizado

Cerem Comunicación. (10 de mayo de 2017). UN PASO MÁS DEL MERO CUMPLIMIENTO LEGAL: SG COMPLIANCE. Obtenido de:

<https://www.cerembs.co/blog/un-paso-mas-del-mero-cumplimiento-legal-sg-compliance>

Céspedes, M. (20 de julio de 2018), Un aliado en el comercio global. El financiero. Recuperado de:

<https://www.elfinancierocr.com/opinion/un-aliado-del-comercio-global/GKQMEHO6SVFJLGFJTXZCGGMD6A/story/>

Céspedes, M. (2017). "El Operador Económico Autorizado en la facilitación del comercio". En: Azofras, marzo-abril, p.6. Recuperado de:

https://www.uned.ac.cr/ocex/images/Revista_azofras_pdf.pdf

Costa Rica: Certifican a Café Britt y Boston Scientific como Operador Económico Autorizado, (26 de abril de 2011). Revista Summa. Recuperado de:

<https://revistasumma.com/37454/>

Cumplimiento. (2019). En Diccionario de la lengua española. Real Academia Española. Recuperado de:

<https://del.rae.es/?id=Bfywe2K>

Cumplimiento. (2019). En Enciclopedia Jurídica. Recuperado de:

<http://www.encyclopediajuridica.biz14.com/d/cumplimiento/cumplimiento.htm>

Cumplimiento. (2019). En Oxford Dictionaries. Recuperado de:

<https://www.lexico.com/es/definicion/cumplimiento>

Decreto Ejecutivo Nº 38998-H. Diario Oficial La Gaceta Nº 91, San José, República de Costa Rica, 13 de mayo del 2015.

Flores, B. (25 de octubre de 2018). Monge es la primera empresa de Electrodomésticos certificada por Hacienda como confiable. La República. Recuperado de:

<https://www.larepublica.net/noticia/monge-es-la-primera-empresa-de-electrodomesticos-certificada-por-hacienda-como-confiable>

Fracica, F. (2006) Metodología de la Investigación para Ciencias administrativas. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Gaceta Nº 235, San José, República de Costa Rica, 01 de diciembre del 2003.

Guía Aduanera de Costa Rica, Programa Regional de USAID de Comercio par CAFTA-DR, Primera Edición, 2009

https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

González, A. (2007). La sociología constructiva de Berger y Luckmann. Obtenido de:

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014810/014810.pdf>

González, G. (19 de mayo de 2017). UPS recibe certificación que facilita el comercio internacional. La Nación. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/somos-celebres/en-el-entorno/ups-recibe-certificacion-que-facilita-el-comercio-internacional/YWXSQBSBGJBWRMWFXGJGY7NUCA/story/>

Guzmán, A. (2014). ¿Qué es una propuesta? [Diapositivas PowerPoint]. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/adequz12/que-es-una-propuesta>

Hill, C. y Jones, G. (2009). Administración Estratégica. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

<https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>

Inversión. (2019). En Enciclopedia de Economía. Recuperado de:

<http://www.economia48.com/spa/d/inversion/inversion.htm>

Lenin, José (2014) Epistemología y metodología. México: Laurousse - Grupo Editorial Patria

Ley de Regulación de los Servicios de Seguridad Privada N° 8395. Diario Oficial La

Maldonado, J. (s.f.). Estrategia empresarial. Formulación, planeación e implantación. Obtenido de:

<https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-formulacion-planeacion-e-implantacion/>

Ministerio de Hacienda. (2011). Resolución RES-DGA-313-2011. San José, Costa Rica. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=71617&nValor3=87004&nValor5=2

Ministerio de Hacienda. (2016). Resolución RES-DGA-ARAE-004-2016. San José, Costa Rica. Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/582a01ffee2df_RES-DGA-ARAE-004-2016.pdf

Ministerio de Hacienda. (2017). Guía para la valoración de Riesgo y Generación de Matrices. San José, Costa Rica: Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4710b221a54_Guia%20para%20la%20Valoracion%20de%20la%20Gestion%20de%20Riesgo%20.pdf

Ministerio de Hacienda. (2017). Memoria Institucional 2017. San José, Costa Rica. Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/5afc46c22193b_Memoria%20Institucional%202017.pdf

Ministerio de Hacienda. (2017). Procedimiento de certificación OEA. San José, Costa Rica. Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4711816f7c2_Procedimiento%20de%20Certificacion%20OEA.pdf

Ministerio de Hacienda. (2019). Operador Económico Autorizado. San José, Costa Rica. Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/410-antecedente-del-operador-económico-autorizado>

Ministerio de Hacienda. (2021). Lista de Operadores OEA Certificados. San José, Costa Rica. Ministerio de Hacienda. Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/409-empresas-certificadas-como-oea>

Ministerio de Hacienda. (s.f.). Autoevaluación Anual del Cumplimiento de Requisitos Empresas Certificadas OEA. San José, Costa Rica. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/5c47125ac018a_Autoevaluacion%20Empresas%20Certificadas%20OEA.pdf

Miranda, J.J. Gestión de proyectos: identificación, formulación y evaluación. Editorial Guadalupe. 4a. Edición. Bogotá. 2000.

Mora, A. (19 de marzo de 2015). Hacienda presenta Operador Económico Autorizado para aduanas. ElPaís.cr. Recuperado de:

<https://www.elpais.cr/2015/03/19/hacienda-presenta-operador-economico-autorizado-para-aduanas/>

Palma, D. (2005). "Cómo elaborar propuestas de investigación". En: Reflexiones Económicas, 1 (1). Recuperado de:

<http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>

Palma, C. (19 de agosto de 2016). Simplificación de Trámites Aduaneros. La República. Recuperado de:

https://www.larepublica.net/noticia/simplificacion_de_tramites_aduaneros

Peña, E. (2009). Proyectos de Desarrollo. Obtenido de Escuela Superior de Administración Pública:

<http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Proyectos-de-Desarrollo.pdf>

Pindyck, R. y Rubinfeld, D. (2013). Microeconomía. Octava edición. Madrid: Pearson Educación S.A.

Propuesta. (2019). En Diccionario de la lengua española. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/?id=UOsGs7G>

Requisito. (2019). En Diccionario de la lengua española. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/?id=W6xh4wt>

Requisitos. (2019). En Enciclopedia Jurídica. Recuperado de:

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/requisito/requisito.htm>

Requisitos. (2019). En The Free Dictionary. Recuperado de:

<https://es.thefreedictionary.com/requisito>

Rosillón, N., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Venezolana de Gerencia, 14(48), 606-628. Obtenido de:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2010). Economía con aplicaciones a Latinoamérica. Obtenido de:

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/b1.html>

Segura, J. (2015). Viabilidad económica, social y financiera de proyectos urbanos frente al desarrollo territorial. Dimensión Empresarial. Obtenido de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n2/v13n2a04.pdf>

Silvestrini M, (2008). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias. [Presentación de PowerPoint]. Recuperado de:

<http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Sobrero, F. (2009). Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión. Obtenido de:

<http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero,%20Francisco%20-%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>

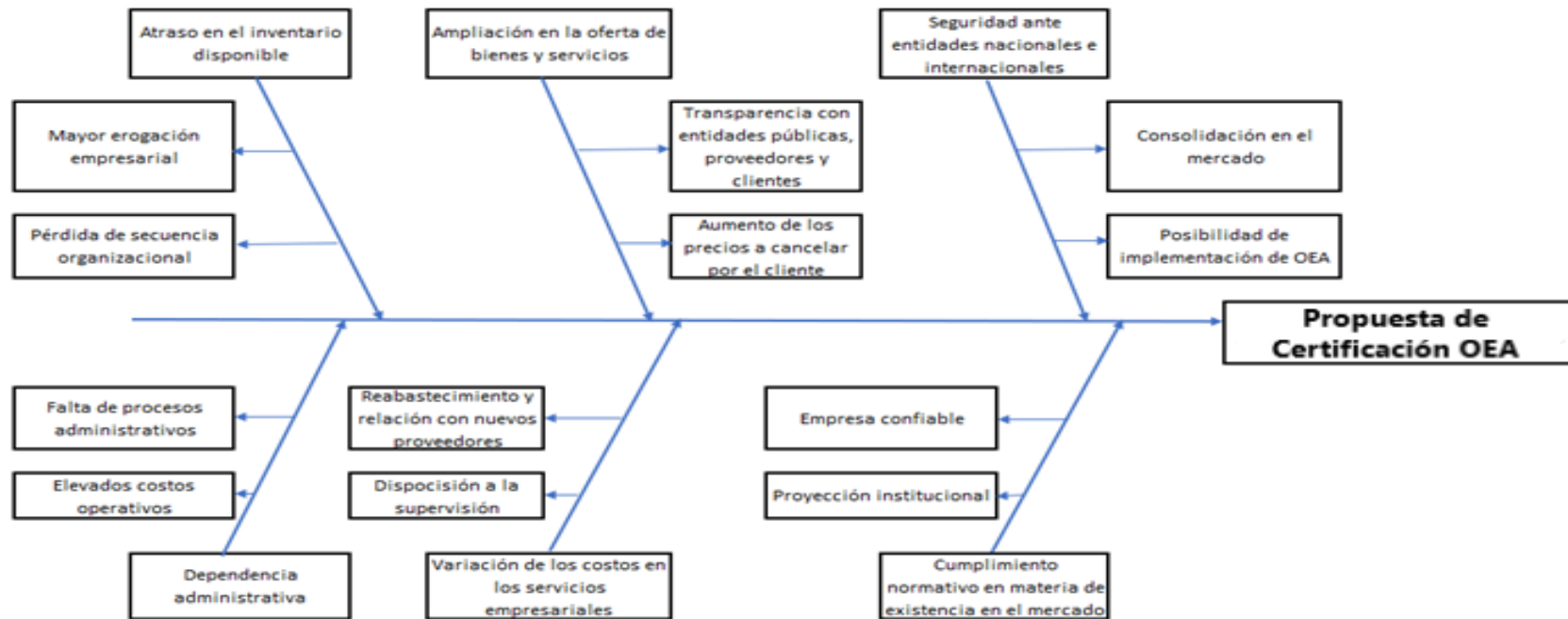
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2017). Definición OEA. Perú: OEA Operador Económico Autorizado. Recuperado de:

<http://oea.sunat.gob.pe/oea-definicion>

Thompson, A., Peteraf, M., Gamble J. y Strickland A. (2012). Administración Estratégica. D.F., México: Mc Graw Hill Educación.

ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Causa y Efecto



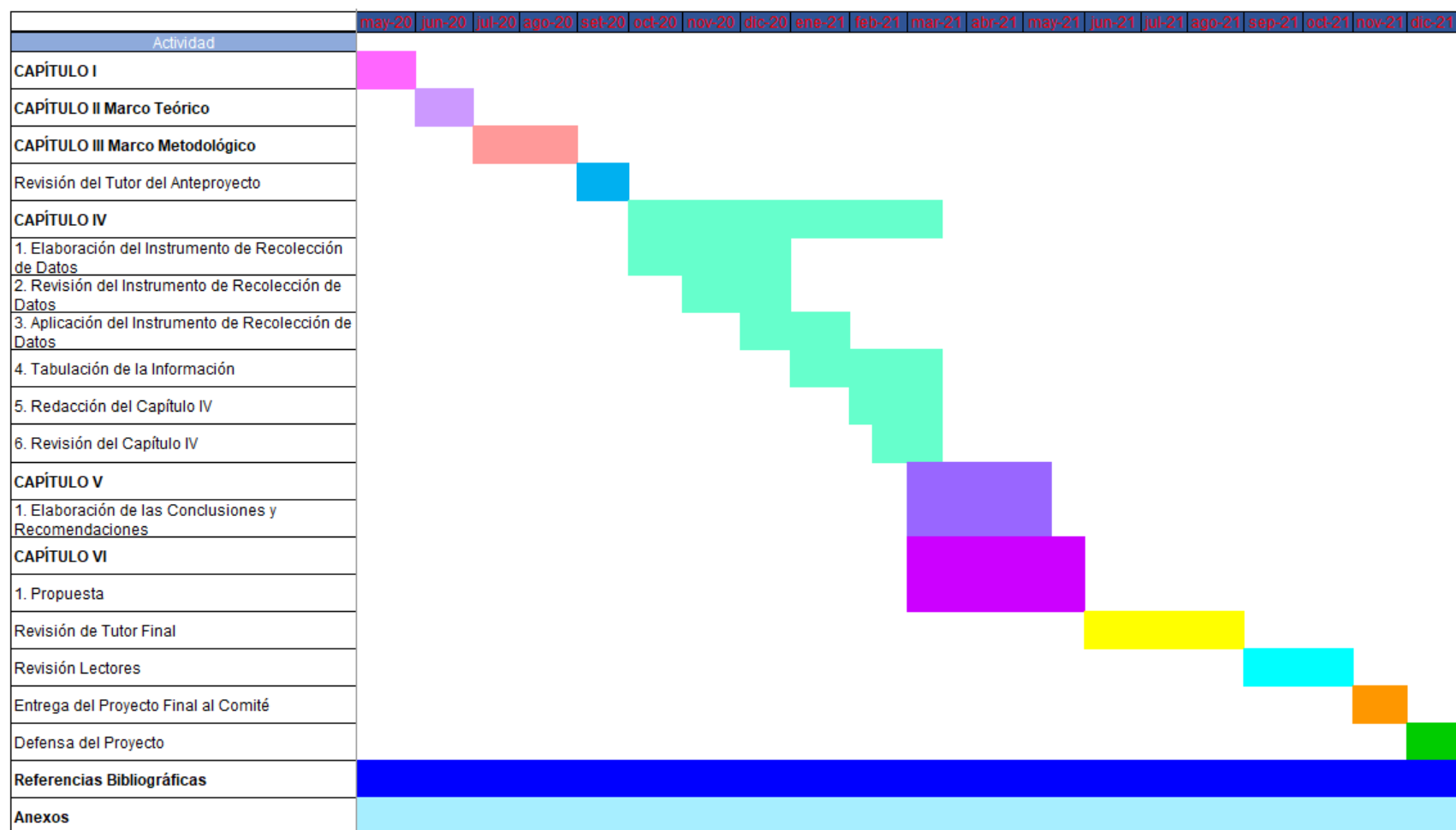
Fuente: Campos y Tasso, 2020.

Anexo 2. Diagrama de GANTT

ACTIVIDADES	INICIO	FINAL	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
CAPITULO I	01/05/2020	30/05/2020																				
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	01/06/2020	30/06/2020																				
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	01/07/2020	28/08/2020																				
REVISIÓN DEL TUTOR DEL ANTEPROYECTO	01/09/2020	30/09/2020																				
CAPÍTULO IV	01/10/2020	31/10/2020																				
1. Elaboración del Instrumento de Recolección de Datos	01/10/2020	30/12/2020																				
2. Revisión del Instrumento de Recolección de Datos	01/11/2020	30/12/2020																				
3. Aplicación del instrumento de Recolección de Datos	01/12/2020	29/01/2021																				
4. Tabulación de la Información	01/01/2021	31/03/2021																				
5. Redacción del Capítulo IV	01/02/2021	31/03/2021																				
6. Revisión del Capítulo IV	15/02/2021	15/03/2021																				
CAPITULO V	01/03/2021	15/05/2021																				
1. Elaboración de las Conclusiones y Recomendaciones	01/03/2021	15/05/2021																				
CAPITULO VI	01/03/2021	31/05/2021																				
1. Propuesta	01/03/2021	31/05/2021																				
Revisión del Tutor Final	01/06/2021	31/08/2021																				
Revisión de Lectores	01/09/2021	31/10/2021																				
Entrega del Proyecto Final al Comité	01/11/2021	30/11/2021																				
Defensa del Proyecto	01/12/2021	15/12/2021																				
Referencias Bibliográficas	01/05/2020	15/12/2021																				
Anexos	01/05/2020	15/12/2021																				

Fuente: Campos y Tasso, 2020.

Anexo 3. Cronograma de Actividades



Fuente: Campos y Tasso, 2020.

Anexo 4. Carta de Autorización de la Empresa

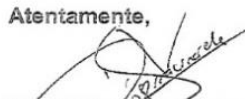


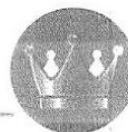
Alajuela, 22 de abril de 2019

Presente
Señores de la Comisión de Trabajos de Graduación
UTN, Sede Central

Por medio de la presente yo Roger Serracín Varela, Gerente Financiero de Almacenes el Rey, les dejo saber que acepto que las estudiantes de Licenciatura de la UTN, Ingrid Campos Murillo ced. 206540298, Fiorella Tasso Prkut ced. 800850910 y Marianela Dobles Avilés ced. 206460030 realicen el Proyecto de Graduación Títulado "Diseño de una propuesta para la implementación y divulgación de la figura de Operador Económico Autorizado (OEA) para la empresa Almacenes El Rey 2019-2020." en la empresa brindándoles el apoyo e información que requieran para llevarlo a cabo.

Atentamente,



Lic. Roger Serracín Varela.
Gerente Financiero
Almacenes el Rey

Anexo 5. Cuestionario de Autoevaluación para los Sectores

https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www.hacienda.go.cr/docs/604a95c50884e_Cuestionario%20de%20Autoevaluacion%20%20Exportador%20e%20Importador.xlsx



Autoevaluación del Cumplimiento de los Requisitos del OEA Exportador-Importador

Menú Principal

- ⚙ [Instrucciones Generales](#)
- ⚙ [Datos y Autorizaciones](#)
- ⚙ **AUTOEVALUACION**
 - [1 - Información General](#)
 - [2 - Análisis y Administración de Riesgo](#)
 - [3 - Solvencia Financiera](#)
 - [4 - Seguridad Física](#)
 - [5 - Controles de acceso](#)
 - [6 - Seguridad en los Procesos](#)
 - [7 - Seguridad en las Unidades de Transporte](#)
 - [8 - Socios Comerciales](#)
 - [9 - Seguridad en Contratación de Personal](#)
 - [10 - Seguridad en Tecnología de la Información](#)
 - [11 - Seguridad y Protección de la Documentación](#)
 - [12 - Capacitación](#)

Fecha de Actualización: 2021

Anexo 6. Cuestionario a las Empresas OEA

Entrevista al señor(a) xxxx, Empresa XXXXX, Certificada OEA.

I INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta un listado de preguntas sobre el tema de interés. Responda con la mayor claridad de acuerdo con su sana crítica.

Atendiendo las medidas sanitarias aplicadas actualmente en el país, la totalidad de las consultas se aplican de manera indirecta (correo electrónico con respuestas por escrito o por video conferencia u otro medio virtual), por lo que se solicita remitir las respuestas al correo electrónico fiorella.tasso@gmail.com

En el caso de las preguntas cerradas y de opción múltiple se coloca el espacio en blanco para que proceda a marcar con x la elección respectiva. En relación con las preguntas abiertas, se considera pertinente presentar el enunciado de cada ítem sin demarcar cantidad de líneas para la elaboración de la respuesta. Cada especialista entrevistado tiene plena libertad de extenderse lo que estime necesario.

La información recopilada es de carácter confidencial y para fines estrictamente académicos.

II. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre y apellidos del entrevistado (a): _____

Institución en la que se desempeña el entrevistado (a): _____

Cargo del entrevistado (a): _____

Profesión: _____

Lugar y fecha de llenado del cuestionario: _____

Hora de inicio: _____

Hora de finalización: _____

III CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es la actividad comercial de la empresa?

____ Importación

____ Exportación e importación

____ Exportación

____ Terminal de Carga de Exportación

2. ¿Se encuentra actualmente la empresa certificada como OEA?

____ Sí

____ No

3. ¿Desde qué fecha?

4. ¿Dentro de las certificaciones que la empresa ha obtenido tienen la certificación BASC?

____ Sí

____ No

¿Desde qué fecha? ¿ Es considerado complemento a nivel de seguridad?

6. Dentro de los beneficios que han obtenido, marque si es correcto:

____ Prioridad en los controles.

___ Mayor facilidad para acogerse a procedimientos aduaneros simplificados.

___ Notificación previa de decisión de reconocimiento físico.

___ Socio de negocios estable y seguro.

7. ¿Cuál es el tiempo de respuesta que tienen con la certificación de OEA para agilizar trámites y prioridades?

_____ Horas o _____ días.

8. ¿Al renovar su certificación considera que ha sido expedita la respuesta por parte de la Aduana?

___ Sí

___ No

___ No aplica, aún no ha tocado renovación.

9. ¿Cuándo han requerido aforo rojo quién establece el lugar para las revisiones?

10. ¿Tienen algún funcionario o contacto para cualquier trámite que requieran por parte de la Aduana?

11. ¿Qué impacto a nivel país considera que ha generado la figura de OEA desde que inició como facilitador del comercio?

12. De acuerdo con la experiencia que tiene la empresa como certificada OEA, ¿Cuál sería su recomendación para que otras empresas se certifiquen como OEA?

13. ¿Recomendaría a otras empresas buscar certificarse como OEA?

Anexo 7. Formulario Solicitud de Certificación OEA.**SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN****COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO****Indicaciones Generales**

- ☐ Completar todos los campos (indique NA cuando no proceda).
- ☐ Este formulario debe ser firmado por el propietario de la empresa o su representante legal.
- ☐ El formulario y los documentos adjuntos solicitados deben presentarse personalmente en la Dirección General de Aduanas, Área de Relaciones y Asuntos Externos, piso 10, Edificio La Llacuna, Avenida Central y Primera, Calle 5.

Información del Solicitante

1. Tipo de Solicitante

2. No. cédula física o jurídica

Persona física () Persona Jurídica ()

3. Nombre completo del solicitante:

4. Nombre Comercial:

5. Razón o Denominación Social:

6. Fecha de constitución:

7. Domicilio donde se ejerce su actividad principal:

8. Actividad económica:

9. Dirección del sitio Web:

10. Apartado postal:

Información de Carácter Aduanero:

11. Régimen Aduanero:

12. Código de Auxiliar:

13. Aduana de Control:

14. Principal Aduana y/o puerto de salida:

Información del Representante Legal

15. Nombre representante legal (nombre y apellidos):

16. N°. cédula:

17. Nacionalidad:

18. Tel:

19. Fax:

20. Correo electrónico:

Información del Contacto con el Servicio Nacional de Aduanas

21. Persona de contacto con la aduana: (nombre y apellidos)

22. N°. cédula:

23. Nacionalidad:

24. Tel:

25. Fax:

26. Correo electrónico:

27. Anuencia por parte del Solicitante o Representante Legal para que la Autoridad Aduanera efectúe las evaluaciones y análisis de las condiciones y requisitos del OEA de conformidad con el Reglamento PROFAC

Acepto [] o No Acepto []

28. Lugar y medios dónde recibir notificaciones:

29. Número de Anexos:

Dirección:

Correo Electrónico:

Tel / Fax:

30. Nombre, cédula, fecha y firma del representante legal

.....

Nombre, Apellidos y Cédula del Representante Legal Firma**Fecha:**

El firmante da fe que toda la información suministrada es exacta y verdadera.

*Si el presente formulario **no** es entregado personalmente por el representante legal del interesado, la firma debe ser autenticada por un notario público, aportar y cancelar timbres del Colegio de Abogados.

DATOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD

Según lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 36461-H Reglamento PROFAC, la solicitud debe incorporar como datos adjuntos los siguientes documentos:

- a. Cuestionario de Autoevaluación de la empresa debidamente completado.
- b. Hoja de delincuencia de los miembros del Consejo de Administración, Juntas Directivas u Órganos de Dirección y Representante Legal.
- c. En caso de personas físicas:
 - i. Original y copia del documento de identificación.
- d. En caso de personas jurídicas:
 - i. Certificación de la Personería Jurídica.
 - ii. Certificación Registral o Notarial de la escritura de constitución, estatuto o pacto constitutivo de la empresa.
 - iii. Original y copia del documento de identidad del representante legal, de los miembros del Consejo de Administración, Juntas Directivas u Órganos de Dirección, cuando corresponda, de acuerdo a la constitución de la empresa.
 - iv. Certificación notarial con vista al libro de accionistas o registro de socios y al pacto constitutivo de la naturaleza y distribución accionaria o de cuotas cuando corresponda.
- e. Un organigrama funcional de la empresa, con inclusión de los nombres de los jefes de departamentos o secciones, responsables de la contabilidad, encargados de las operaciones aduaneras, e indicación del número total de empleados.
- f. Indicación de su cadena logística con una breve reseña del procedimiento aplicado.
- g. En caso de grandes y medianas empresas se debe aportar los estados financieros auditados de los últimos tres períodos fiscales anteriores a la presentación de la solicitud. En el mismo período deben aportarse los correspondientes a pequeñas empresas, los cuales podrán presentarse sin auditar siempre y cuando los mismos se encuentren firmados por el solicitante o representante con capacidad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre de la empresa¹.
- h. Aportar certificación o constancia emitida por alguna entidad financiera que esté debidamente acreditada y supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en la que se indique cuál es la calificación y situación crediticia del solicitante.

1 Se entiende por pequeñas y medianas empresas aquella unidad productiva de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneja y opera bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de

servicios, lo anterior conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N° 8262 del 17/05/2002 (Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas), y el Decreto Ejecutivo N° 33111-MEIC del 22 de mayo del 2006, Reglamento General a la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.

Instructivo de Llenado del Formulario de Solicitud de Certificación e Inscripción como Operador Económico Autorizado

Información del Solicitante

- 1. Tipo de Solicitante:** Indique si el solicitante es una persona física o jurídica.
- 2. No. cédula física o jurídica:** Indique el número de cédula del solicitante, ya sea física o jurídica.
- 3. Nombre completo del solicitante:** Indique el nombre completo de la persona física o jurídica que solicita la certificación y autorización como O.E.A.
- 4. Nombre Comercial:** Signo o denominación que sirve para identificar a una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad empresarial y que distinguen tal desenvolvimiento de las otras idénticas o similares.
- 5. Razón o Denominación Social:** Indicar la forma en la que se identifica la persona jurídica según su estatuto o pacto constitutivo.
- 6. Fecha de constitución:** Indicar numéricamente el día, mes y año de constitución de la razón social.
- 7. Domicilio donde se ejerce su actividad principal:** Indicar la dirección completa del lugar de ubicación donde la empresa del solicitante ejerce su actividad principal.
- 8. Actividad económica:** Indicación de las actividades económicas a las que se dedica la empresa solicitante.
- 9. Dirección del sitio Web:** Indique la dirección en internet de acceso al sitio web de la persona empresa u organización.
- 10. Apartado postal:** Indique el número de apartado postal.

Información de Carácter Aduanero:

- 11. Régimen Aduanero:** Indicación del régimen aduanero utilizado. Este se entiende como el destino específico al que quedan sujetas las mercancías que se encuentran bajo potestad aduanera de acuerdo con los términos de la declaración presentada por el interesado.
- 12. Código de Auxiliar:** En caso de que sea auxiliar de la función pública aduanera, indique el número de código.
- 13. Aduana de Control:** Indicación de la aduana de control. Se entiende por tal aquella aduana a la que le corresponde ejercer control aduanero sobre las operaciones aduaneras en que interviene el auxiliar.

14. Principal Aduana y/o puerto de salida: Indicación de la aduana y el puerto por el cual se efectúa la salida de las exportaciones.

Información del Representante Legal

Indicar los datos de la persona encargada de la representación legal de la persona física o jurídica que solicita la certificación y autorización como O.E.A.

15. Nombre representante legal (nombre y apellidos):

16. N°. Cédula:

17. Nacionalidad:

18. Tel:

19. Fax:

20. Correo electrónico:

Información del Contacto con el Servicio Nacional de Aduanas

Indicar los datos de la persona que servirá como contacto entre la persona Física o Jurídica y el Servicio Nacional de Aduanas.

21. Persona de contacto con la aduana: (nombre y apellidos)

22. N°. Cédula:

23. Nacionalidad:

24. Tel:

25. Fax:

26. Correo electrónico:

27. Indicar con un acepto o un no acepto la anuencia del solicitante o del representante legal para que la autoridad aduanera efectúe las evaluaciones y análisis de las condiciones y requisitos del OEA de conformidad con el reglamento PROFAC.

28. Lugar y medios dónde recibir notificaciones: Será el lugar o los medios indicados por el solicitante para recibir notificaciones, o en su defecto serán los demás medios establecidos en la Ley General de Aduanas.

29. Número de Anexos: Indicación del número de anexos de acuerdo a la información que deba aportar.

30. Nombre, cédula, fecha y firma del representante legal: Nombre y apellidos, cargo y firma del representante legal.

Anexo 8. Procedimiento de Certificación

 OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO COSTA RICA	PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN OEA		
Realizado por: Grupo OEA	Código N°: OEA-PC		Página 8 de 14
	Fecha emisión: 18/03/2011	Fecha de modificación: 20/04/2017	Versión: 02

Numeral	Descripción de la actividad	Responsables
1	El interesado debe presentar ante ARAE la siguiente documentación de acuerdo a lo estipulado en los artículos 11º, 12º y 13º del REGLAMENTO.: a) El Formulario de Solicitud de Certificación OEA*, b) El Cuestionario de Autoevaluación*, c) Otros documentos adjuntos a la solicitud de certificación. * Estos documentos deben estar debidamente completados y firmados por la persona con capacidad y facultad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa	El interesado
2	Recepción de la Solicitud de certificación OEA y documentos adjuntos. A partir de ese momento empieza a correr los 80 días hábiles para el proceso de certificación OEA.	Secretaria de ARAE
3	Se confecciona un expediente OEA con la Solicitud de Certificación y documentos adjuntos. Se le asigna número de expediente.	Secretaria de ARAE
4	El expediente OEA se traslada a la jefatura.	Secretaria de ARAE
5	La jefatura asigna el expediente OEA a un especialista OEA como encargado y a otro especialista OEA como apoyo.	Jefe de ARAE

6	El expediente OEA es trasladado al especialista OEA encargado.	Secretaria de ARAE
7	El especialista OEA encargado, comunica mediante correo electrónico al interesado en certificarse OEA el nombre de la persona encargada y de apoyo para realizar el proceso de certificación OEA.	Especialista OEA
8	Los especialistas OEA deben revisar que la Solicitud de Certificación y documentos adjuntos, estén completos y con las respectivas firmas, de conformidad con los artículos 11º, 12º y 13º del REGLAMENTO.	Especialistas OEA
9	Si los especialistas OEA verifican que la documentación entregada por el interesado en certificarse OEA, fue presentada de forma correcta, el especialista OEA procederá a dar curso al proceso de certificación. (Pasar al numeral 16)	Especialistas OEA
10	En el caso de que los especialistas OEA requieran alguna información o documentación para completar la Solicitud de Certificación y documentos adjuntos, debe prevenir al interesado mediante correo electrónico para que aporte lo requerido dentro del plazo de diez días hábiles. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración). Si el interesado cumple con lo requerido se sigue con el proceso de certificación. (Pasar al numeral 16)	Especialistas OEA
11	El interesado debe presentar dentro del plazo perentorio de diez días hábiles lo requerido para completar la solicitud, para poder continuar con el proceso de certificación.	El interesado

12	Los especialistas OEA podrán ampliar el plazo de la prevención para que el interesado cumpla con lo indicado, siempre y cuando este lo solicite por correo electrónico. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración). Si el interesado cumple con lo requerido se sigue con el proceso de certificación. (pasar al numeral 16)	Especialistas OEA
13	Si el interesado en certificarse OEA no presenta lo requerido para completar la Solicitud de Certificación y documentos adjuntos, los especialistas OEA deben elaborar el oficio que deniega la solicitud y se ordena el archivo final del expediente OEA.	Especialistas OEA
14	El oficio es trasladado y firmado por la jefatura de ARAE.	Secretaria ARAE- Jefe, Área de Relaciones y Asuntos Externos.
15	El oficio es notificado al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud de certificación OEA.	Secretaria de ARAE- Especialistas OEA
16	Evaluar la documentación proporcionada por el interesado en relación a los requisitos OEA; 1) Historial Satisfactorio de cumplimiento aduanero, tributario y judicial, 2) Gestión administrativa, 3) Solvencia Financiera y 4) Medidas de seguridad. Para lo cual, el especialista debe utilizar el documento OEA-IVE Instrumentos de Verificación para el Especialista.	Especialistas OEA

17	Solicitar información de antecedentes aduaneros del interesado en certificarse OEA a las Aduanas del país, a las siguientes direcciones de la Dirección General de Aduanas: Dirección de Fiscalización, Órgano Nacional de Verificación y Valoración Aduanera, y Dirección Normativa. Solicitar a la Dirección de Gestión de Riesgo la ficha informativa de riesgos del interesado.	Especialistas OEA
18	Solicitar información de antecedentes tributarios del interesado en certificarse OEA a la Dirección General de Tributación y consultar en el Sistema Integral de Información de la Administración Tributaria (SIAT) para verificar que el interesado se encuentra al día con el pago de impuestos internos.	Especialistas OEA
19	Consultar en la página web de la Caja Costarricense de Seguro Salud (CCSS) si el interesado se encuentra al día con sus obligaciones.	Especialistas OEA
20	El especialista debe elaborar un perfil del interesado de acuerdo con lo establecido en el documento OEA-IVE Instrumentos de Verificación para Especialista.	Especialistas OEA
21	En caso de que los especialistas OEA determinen necesario hacer requerimientos de información, prevendrá al interesado para que aporten lo requerido en un plazo de diez días hábiles. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración) Si el interesado cumple con lo requerido se sigue con el proceso de certificación. (Pasar al numeral 27)	Especialistas OEA
22	El interesado debe presentar lo solicitado por los especialistas OEA.	El interesado

23	Los especialistas OEA podrán ampliar el plazo de la prevención para que el interesado cumpla con lo indicado, siempre y cuando este lo solicite por correo electrónico. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración) Si el interesado cumple con lo requerido se sigue con el proceso de certificación. (pasar al numeral 27)	Especialistas OEA
24	Si el interesado en certificarse OEA no presenta lo requerido, el especialista OEA debe elaborar el oficio que deniega la solicitud y ordena el archivo final del expediente OEA.	Especialistas OEA
25	El oficio es trasladado y firmado por la jefatura de ARAE.	Secretaria ARAE- Jefe, Área de Relaciones y Asuntos Externos.
26	El oficio es notificado al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud de certificación OEA.	Secretaria de ARAE- Especialistas OEA
27	Elaborar y comunicar al interesado mediante oficio, la información sobre las fechas previstas para la visita de inspección en las instalaciones de la empresa, con la finalidad de evaluar y verificar los requisitos contemplados en el artículo 8° del REGLAMENTO. En dicho oficio se solicitan dos aspectos: a) confirmar la disponibilidad para atender a los especialistas OEA, caso contrario, el interesado debe comunicar por escrito si existe inconveniente que imposibilite la visita de inspección en las fechas previstas. Si esto último sucede, el especialista OEA debe replantear la fecha de la visita. b) durante la visita se requiere la presencia de los	Especialistas OEA

	responsables de los procesos y en la reunión inicial debe estar presente el representante legal de la empresa.	
28	El oficio es trasladado y firmado por la jefatura de ARAE.	Secretaria ARAE- Jefe, Área de Relaciones y Asuntos Externos.
29	El oficio es notificado al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud de certificación OEA	Secretaria de ARAE- Especialistas OEA
30	El interesado responderá el oficio enviado por los especialistas OEA sobre las fechas previstas para la visita de inspección. Coordinará con los responsables de los procesos para que estén disponibles durante la visita y con el representante legal de la	El interesado
31	Realización del estudio de campo, el cual inicia con una reunión en la que deben estar presentes el representante legal y los responsables de los procesos de la empresa. En la reunión inicial los especialistas OEA indicarán la distribución del trabajo que se desarrollará durante la visita. Posteriormente se constatará el cumplimiento de los requisitos OEA, para lo cual, verificarán e inspeccionarán que el interesado aplica procesos, procedimientos y medidas de seguridad en sus instalaciones.	Especialistas OEA

32	En caso de ser necesario, se hará la prevención mediante oficio al interesado para que subsane los incumplimientos a los requisitos verificados durante el estudio de campo. El plazo de prevención es de un mes natural. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración). Si el interesado no requiere prevención se sigue con el proceso de certificación. (Pasar al numeral 37)	Especialistas OEA
33	El oficio es trasladado y firmado por la jefatura de ARAE.	Secretaria ARAE- Jefe, Área de Relaciones y Asuntos Externos.
34	El oficio es notificado al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud de certificación OEA.	Secretaria de ARAE- Especialistas OEA
35	Los especialistas OEA podrá ampliar el plazo de la prevención para que el interesado cumpla con lo indicado, siempre y cuando este lo solicite por correo electrónico. (El plazo de los 80 días hábiles para el proceso de certificación se suspende a favor de la administración).	Especialistas OEA
36	Concluido el plazo dispuesto para el cumplimiento de la prevención, en caso de ser necesario los especialistas OEA procederán a realizar la re-inspección en las instalaciones del interesado.	Especialistas OEA
37	Finalizado el proceso de visita de campo y la re-inspección (cuando sea necesario), el especialista OEA procederá a analizar los resultados, para fundamentar y sustentar la recomendación de autorizar o denegar al interesado la certificación OEA.	Especialistas OEA

38	Si se determina procedente autorizar la certificación, se emitirá el acto resolutivo que ordena la certificación OEA y procederá con el trámite respectivo para la elaboración del certificado OEA. Dicha certificación tiene vigencia por un plazo de cuatro años, a partir de la fecha de la resolución que autoriza la Certificación OEA. (Pasar al numeral 40)	Especialistas OEA
39	Si se recomienda la denegatoria de la certificación, se emitirá el acto resolutivo de denegatoria de la certificación OEA. El interesado podrá poner ante el Tribunal Aduanero Nacional los recursos de apelación, según el artículo 21 del REGLAMENTO.	Especialistas OEA
40	El acto resolutivo es trasladado y firmado por Director General de Aduanas.	Secretaria ARAE- Director General de Aduanas
41	El acto resolutivo que deniega la certificación es notificado al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud de certificación OEA. Se procede con el archivo del expediente.	Especialista OEA
42	El acto resolutivo que ordena la certificación como OEA se notifica por correo electrónico y se procede con el trámite para la confección del certificado.	Especialista OEA
43	El especialista OEA encargado, comunicará por correo electrónico a todas las direcciones de la DGA y a las Aduanas del país, el acto resolutivo que ordena la certificación OEA, con el fin de que conozcan la persona física o jurídica certificada y le otorguen los beneficios OEA y se procederá a incorporar el nombre de la empresa o persona de la lista de empresas OEA de la página web del Ministerio de Hacienda.	Especialista OEA

44	Solicitar al Departamento de Gestión de Riesgo mediante oficio firmado por el Director General de Aduanas que se habilite la nueva empresa certificada en el módulo de riesgo del Sistema de Tecnología de Información (TICA) y se proceda a aplicar el porcentaje de revisiones físicas que se determine.	Especialista OEA
45	El oficio es trasladado y firmado por el Director General de Aduanas.	Secretaria ARAE- Director General de Aduanas
46	El oficio es notificado al Departamento de Gestión de Riesgo.	Secretaria ARAE
47	Se coordinara la entrega del certificado y se archiva el expediente.	Especialista OEA
48	Cumplir con las obligaciones como OEA.	El interesado
49	Seis meses antes de finalizar el periodo de los cuatro años de certificación como OEA, el interesado podrá proceder a efectuar una nueva solicitud de certificación OEA y presentarla al ARAE.	El interesado
50	Fin del procedimiento.	