

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Central

Administración Aduanera

ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL OPERADOR ECONÓMICO  
AUTORIZADO PARA LA EMPRESA COVIDIEN MANUFACTURING SOLUTIONS S. A.  
EN EL AÑO 2023-2024

Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico de

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA

Valeria Corella Chavarría

Laura Mercado Araya

Alajuela, Costa Rica, 2023

## APROBACIÓN.

### Acta del tribunal evaluador.



Dirección de Carrera  
Administración Aduanera



#### ACTA No. 02 – 2024

En la ciudad de Alajuela, el 23 de julio de 2024, a las 18:00 horas, estando presentes, las personas: Steven Herrera Oviedo en su condición de Tutor; Ana Griselda Sequeira Chavarria en su condición de Lector externo e Israel Medrano Solera, en su condición de Director de Carrera; miembros del Tribunal Evaluador, del Trabajo Final de Graduación, en la modalidad de Tesis, para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera, de las personas estudiantes Valeria Corella Chavarria, cédula 207820430 y Laura Melissa Mercado Araya, cédula 402340611.

Reunido el Tribunal Evaluador, las aspirantes procedieron a presentar y defender su Trabajo Final de Graduación, titulado:

*“Estudio de la implementación de la figura del Operador Económico Autorizado para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S.A. en el año 2023 –2024”.*

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa aplicable en la materia, las personas estudiantes obtuvieron una calificación de 95 cumpliendo con las exigencias requeridas para la Aprobación del Trabajo Final de Graduación y les es conferido el grado de Licenciadas en Administración Aduanera.

El Tribunal Evaluador recomienda que se incorporen las siguientes observaciones al Trabajo Final de Graduación, para que las realicen y entreguen la versión final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Se advierte que el Trabajo Final de Graduación se considerará incompleto hasta tanto las observaciones del Tribunal Evaluador no sean atendidas e incorporadas y las personas estudiantes no podrán continuar con los trámites de graduación.



Dirección de Carrera  
Administración Aduanera

Sede Central

OBSERVACIONES:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Es todo. Leído y aceptado por los presentes, en Alajuela, el día 23 de julio del 2024, a las 19:30 horas.

Steven Herrera Oviedo  
Tutor, Universidad Técnica Nacional

Israel Medrano Solera  
Director de Carrera

Ana Griselda Sequeira Chavarria  
Lectora Externa

Valeria Corella Chavarria  
Estudiante Investigador

Laura Melissa Mercado Araya  
Estudiante Investigador

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo con profundo amor y respeto a la memoria de Fressia Useda Medrano, nuestra querida compañera de licenciatura, quien nos dejó en el año 2023. Fressia, tu dedicación, pasión y amistad fueron fundamentales en este proyecto y en nuestra vida. Aunque ya no estás físicamente con nosotros, tu espíritu y legado continúan inspirándonos cada día. Siempre te recordaremos con cariño y gratitud. Este logro es también tuyo porque a pesar de las circunstancias sabíamos las ansias que tenías por obtener el título y vivir este logro juntas.

Al llegar al final de este largo y enriquecedor camino, queremos dedicar unas palabras de agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo final.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, mi más sincero agradecimiento a mi tutor, Steven Herrera Oviedo. Su guía constante, paciencia y sabiduría fueron cruciales para superar cada obstáculo. No solo nos ofreció su conocimiento, sino también su apoyo incondicional, lo cual nos motivó para seguir adelante incluso en los momentos más retadores.

A nuestra familia, nuestro pilar, queremos expresarles toda nuestra gratitud. A nuestros padres, por su amor incondicional y por enseñarnos a no rendirnos nunca. Su sacrificio y apoyo emocional fueron esenciales para que pudiéramos llegar hasta aquí.

Finalmente, agradecemos a todos aquellos que de una u otra manera nos brindaron su apoyo durante este proceso. Este logro no es solo nuestro, sino también de todos ustedes.

**Tabla de contenidos**

Capítulo I. Introducción	1
Nombre del proyecto	2
Estado de la cuestión	2
Diagrama causa-efecto	11
Fuente: Elaboración propia.	11
Problema central	11
Situación actual y situación deseada	13
Fuente: Elaboración propia.	14
Antecedentes del proyecto	14
Justificación del proyecto	15
Periodo de ejecución	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	19
Beneficiarios	19
Localización	22
Diagrama de Gantt	22
Viabilidad financiera	22
Capítulo II. Marco teórico	26
Marco conceptual	27
Operador económico autorizado	27
Requisitos y obligaciones	29
Beneficios y posibles implicaciones	31

Plan de cumplimiento	32
Marco legal	35
Resolución 224-2008: Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.	
Decreto ejecutivo n.º 42876-H-Comex - 25 de abril de 2008	35
Decreto Ejecutivo n.º 36461-H, Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, publicado en La Gaceta n.º 55 del 18 de marzo de 2011. Derogado en 2015	36
Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica – Decreto 38998H-24 de febrero de 2015. El presente reglamento está tácitamente derogado por el Recauca IV y la Reforma del RLGA	37
Marco normativo para asegurar y facilitar el comercio global, del mes de junio del año 2021, de la Organización Mundial de Aduanas	39
Costa Rica firmó arreglo de reconocimiento mutuo con diez países de Latinoamérica y el Caribe el 26 de mayo de 2022	40
Reforma de la Ley General de Aduanas: Ley n.º 10271 – 22 de junio de 2022	41
Reforma del Reglamento de la Ley General de Aduanas: Decreto 44051, 18 de mayo de 2023	42
Capítulo III. Marco metodológico	44
Enfoque de investigación	45
Tipos de investigación	45
Investigación histórica	45
Investigación documental	46
Fuentes de investigación	46

Primarias	46
Secundarias	48
Terciarias	48
Instrumentos de recolección de datos	49
Entrevistas	49
Población	50
Muestra	51
Variables	53
Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados	55
Objetivo n.º 1. Identificar los requisitos y obligaciones que debe cumplir la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para la certificación como OEA en Costa Rica en el periodo 2023-2024	56
Objetivo n.º 2. Determinar los beneficios y posibles implicaciones de la certificación para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para que se mejoren los procesos logísticos y se disminuya la gestión de riesgo en las operaciones aduaneras	57
Entrevista #1	58
Entrevista #2	62
Entrevista #3	65
Entrevista #4	67
Entrevista #5	69
Entrevista #6	72
Entrevista #7	74
Entrevista #8	83

Entrevista #9	85
Objetivo n.º 3. Presentar el plan de cumplimiento que debe seguir la empresa de zona franca Covidien Manufacturing Solution S. A. para que obtenga la certificación de operador económico autorizado en el periodo 2023-2024	93
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	96
Conclusiones	97
Recomendaciones	101

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Situación actual y situación deseada.	13
<b>Tabla 2</b> Detalle de la inversión para obtener la certificación OEA.	24
<b>Tabla 3</b> Lista de entrevistas realizadas a empresas certificadas actualmente como OEA y a los entes gubernamentales que forman parte de la cadena de soporte para el programa.	51
<b>Tabla 4</b> Lista de entrevistas realizadas a los diferentes departamentos de la empresa Cardinal Health que están involucrados, según el formulario de autoevaluación de cumplimiento de requisitos del OEA.	53
<b>Tabla 5</b> Cuadro de análisis de las variables.	53
<b>Tabla 6</b> Resumen de las entrevistas realizadas.	92
<b>Tabla 7</b> Autoevaluación del cumplimiento de requisitos del OEA.	95
<b>Tabla 8</b> Cronograma de actividades para obtener la certificación.	100

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Diagrama causa-efecto.	11
<b>Figura 2</b> Estructura del departamento que atiende el área de abastecimiento, logística y aduanas.	21

### Lista de abreviaturas

<b>ARM</b>	<b>Acuerdos de reconocimiento mutuo.</b>
BID	Banco Interamericano de Desarrollo.
CAH	Cardinal Health.
Cauca	Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
CMS	Covidien Manufacturing Solution S. A.
Comex	Ministerio de Comercio Exterior.
CT-PAT	Customs Trade Partnership Against Terrorism
DGA	Dirección General de Aduanas.
EHS	Environment, Health and Safety.
GCF	Gestión Coordinada de Fronteras.
OEA	Operador económico autorizado
OMA	Organización Mundial de Aduanas
OMC	Organización Mundial del Comercio.
Profac	Programa de facilitación aduanera para el comercio confiable.
Recauca	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
SNA	Servicio Nacional de Aduanas
SAFE	Normas de seguridad y facilitación de la Organización Mundial de Aduanas.
USA	United States of America

## Resumen ejecutivo

El presente documento titulado Estudio de la implementación de la figura del operador económico autorizado para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. en el año 2023-2024, tiene como propósito final asegurar que la compañía cuente con los recursos necesarios y esté debidamente capacitada para cumplir con la totalidad de los requerimientos especificados por el SNA. En consecuencia, de este proceso, se aspira a obtener con éxito la certificación como OEA, la cual representa un reconocimiento sobre el compromiso y cumplimiento de los procesos y las normas de la legislación aduanera; alcanzando por medio de la certificación una mejora en los procedimientos aduaneros y logísticos de la empresa.

El Capítulo 1 de la investigación se fundamenta en documentos publicados que abordan la existencia, desarrollo e implementación de la certificación en otras empresas que operan bajo el régimen de zona franca. Asimismo, se examinan los documentos legales necesarios para solicitar esta certificación en la empresa, lo cual sirve de base para diseñar los pasos operativos para seguir y establecer la fundamentación teórica que debe respaldar el proceso. La metodología que se utiliza en el proyecto investigativo es de tipo histórico, ya que analiza hechos del pasado, documental sobre la información escrita de la certificación OEA y correlacional acerca de los resultados que permiten ver las variables para determinar su viabilidad.

Las fuentes primarias son una herramienta para obtener información directa con la compañía, la fuente secundaria ofrece la fuente original de los hechos como las leyes que respaldan la certificación y la terciaria es una fuente que abarca la información de páginas web oficiales. Adicionalmente, se enmarcan las variables con su definición conceptual, indicador de funcionalidad y la definición instrumental.

En la investigación se utiliza el benchmarking, que es una metodología que ha permitido comparar el rendimiento, prácticas o procesos de una organización con los de otras empresas líderes en la industria o con estándares reconocidos. El objetivo es que por medio de entrevistas con otras compañías que ya obtuvieron la certificación, se pueda aprender sobre su experiencia y recopilar información y conocimientos directamente de quienes ya han pasado por el proceso que CMS busca obtener e identificar las mejores prácticas y áreas de mejora para alcanzar la certificación de manera eficiente.

## **Capítulo I**

### **Introducción**

## **Nombre del proyecto**

Estudio de la implementación de la figura del operador económico autorizado para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. en el año 2023-2024.

## **Estado de la cuestión**

En busca de expandir su alcance mediante el desarrollo de lineamientos que les permitan mejorar significativamente su competitividad en el mercado global, las empresas han dado importancia a optimizar la seguridad y eficiencia en el comercio internacional. En esta revisión, se explora el estado del arte sobre el operador económico autorizado como una certificación que les permite a las compañías desarrollarse en términos de mejora continua. Para esto, se realiza una búsqueda de la literatura disponible en el campo de estudio, considerando aquellos documentos publicados oficialmente en cuanto a la certificación del operador económico autorizado.

En la página web Estrategia y Negocios (E&N) (2023) se publicó el artículo *Acuerdo suscrito facilitará el comercio entre Costa Rica y China*, en donde se menciona el reconocimiento mutuo entre estos países. Lo anterior confirma que, tras un estudio de compatibilidad y normativa en cuanto a la certificación de la OEA entre estos países, se tuvo como resultado una facilidad para el despacho de las mercancías en el país occidental. Al vivir esta experiencia con China, Costa Rica busca este reconocimiento mutuo con otros países tales

como México, países vecinos centroamericanos, también del sur del continente como Argentina, Perú, entre otros.

En el periódico digital Delfino.cr, Solís Mata (2023) publicó un artículo titulado *Modernización y agilidad en el comercio internacional: Costa Rica implementa un nuevo reglamento para la Ley General de Aduanas*. Este reglamento a la Ley General de Aduanas, vía el Decreto Ejecutivo 44051-H, contempla nuevos compromisos adquiridos por Costa Rica. Entre estos compromisos se explican las novedades que trae el nuevo reglamento, por ejemplo, sobre el operador económico autorizado, se sabe que la figura ya existía bajo el marco jurídico nacional, sin embargo, ahora se amplían sus beneficios y se crea seguridad jurídica al estar ahora respaldada por la LGA y RLGA.

En el periódico digital El País, Vargas (2023) publicó un artículo titulado *Los principales cambios al nuevo Reglamento de la Ley General de Aduanas que las zonas francas deben conocer*. A pesar de que las modificaciones son de interés, en este caso para las zonas francas, se detallan los desafíos importantes para las aduanas de todo el mundo, ya que la facilitación de las operaciones aduaneras y el establecimiento de una gestión de riesgo con controles modernos son retos que lleva a cabo Costa Rica.

Asimismo, en el comunicado de prensa publicado por el Ministerio de Hacienda (2022) titulado *Costa Rica firmó arreglo de reconocimiento mutuo con diez países de Latinoamérica y el Caribe en el año 2022*, se menciona que los acuerdos de reconocimiento mutuo se establecen entre países para reconocer mutuamente la validez de los documentos y certificaciones emitidos por las autoridades competentes de cada país. Estos acuerdos pueden ser importantes para los operadores económicos autorizados (OEA), ya que tienen la posibilidad de recibir ciertos beneficios o facilidades cuando hacen negocios con la otra aduana.

Por otra parte, la tesis de Ruiz Jaén (2022), titulada *Uso de la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA): caso de estudio Compañía de Galletas Pozuelo*, permite

visibilizar cómo se desenvuelve una empresa siendo operador económico autorizado. En este caso, se resalta la búsqueda de agilidad y dinamismo mediante la certificación de la OEA, características vitales en el comercio internacional para garantizar la cadena de suministros, que unido a una gestión responsable de la cadena de valor permite un incremento en la productividad.

La certificación de operador económico autorizado es reconocida por expertos y consultores, tal como se puede ver en la página de CATrade Grupo Consultor (s. f.), en donde se detalla qué es la certificación, algunos de sus beneficios y se menciona uno de los requisitos. Además, se enfatiza el prestigio que esta certificación implica, tomando como base legal la Ley General de Aduanas, el Cauca y el Recauca.

La tesis de Campos Murillo y Tasso Prkut (2021), titulada *Diseño de una propuesta para la certificación como operador económico autorizado (OEA) para la empresa Almacenes El Rey, el Rey Import Global Limitada, durante el 2020-2021*, de la Universidad Técnica Nacional, explica que Almacenes El Rey, al ser una franquicia de almacenes que ofrece todo tipo de productos, cuenta con un flujo de importaciones y exportaciones muy elevado. Esta compañía tiene un perfil adecuado para certificarse, por lo que se realizaron los estudios correspondientes para el desarrollo de una propuesta que permita establecer las características y requisitos para obtener la certificación OEA que al utilizarla como una herramienta comercial propicia beneficios para las empresas certificadas.

Por otro lado, la tesis de Guerrero Cubillo *et al.* (2019) *Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación*, durante el segundo semestre del 2017, detalla pilares del proceso de certificación. En este caso, se trata del factor costo-beneficio, donde la compañía Tico Electronics S. A. utilizó las referencias para validar la viabilidad de un

procedimiento de certificación, siguiendo los requisitos solicitados y evaluando un proceso beneficioso. A partir de esto se determina la viabilidad positiva del factor costo-beneficio utilizando como referencia el análisis de la función de la operatividad de la planta de producción.

En el caso de la tesis de Acevedo Valerín *et al.* (2020), *Evaluación del OEA en empresas importadoras y exportadoras dentro del marco normativo SAFE, tomando como caso de estudio la aplicación en Costa Rica*, menciona que el marco normativo SAFE es una base importante que promueve el comercio seguro y expedito por medio de las relaciones que existen entre las aduanas y el sector privado, así como inicia una perspectiva de mayor cooperación entre aduanas de diferentes países. La certificación OEA se describe como un instrumento generador de beneficios, en cuanto a la agilización en las operaciones aduaneras se refiere y es una de las herramientas que señala el marco normativo SAFE.

La tesis de González Alfaro *et al.* (2018), *Análisis de la implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) de acuerdo con los criterios de pertinencia, eficacia y eficiencia*, explica la teoría de la intervención de Profac que apoya un modelo de desarrollo de crecimiento económico basado en la internalización y mejora de la gestión aduanera internacional. Además, tiene como objetivo en un contexto nacional garantizar un comercio global ágil y seguro en el compromiso adquirido como miembros de la OMA.

En la Revista Summa (2021) se publica la noticia *Costa Rica: Coca-Cola FEMSA recibe certificación que acredita sus operaciones como confiables y seguras*. Coca-Cola-Femsa, una empresa con alto prestigio en el ámbito mundial, en el año 2021 buscó certificarse como operador económico autorizado y brindar ante las autoridades una seguridad de que sus procesos aduaneros son buenos y confiables. Además, en la noticia se mencionan los diferentes beneficios,

entre ellos la confianza y facilidad que tiene para poder exportar e importar, considerando que cuentan con más de 40 sedes en el mundo, tomando en cuenta que en muchas de estas reconocen su certificación bajo el acuerdo de reconocimiento mutuo.

Más que solo abarcar el territorio nacional con la certificación, también existen las ventajas en el ámbito internacional en mejoras de la competitividad del país e impulsar el crecimiento económico mediante la exposición positiva de los procesos aduaneros de calidad. Lo anterior genera la inversión extranjera directa.

El marco normativo SAFE, de la Organización Mundial de Aduanas, *Directrices de los Operadores Económicos Autorizados*, en el año 2015 fue una iniciativa internacional desarrollada para mejorar la seguridad del comercio internacional y la protección de la cadena de suministro. El objetivo principal de SAFE es armonizar y estandarizar los procedimientos aduaneros entre los países miembros de la OMA, lo que promueve la cooperación y la colaboración entre las aduanas.

SAFE establece los requisitos para la gestión de la seguridad de la cadena de suministro y la colaboración entre las autoridades aduaneras y las partes interesadas en el comercio internacional, lo que incluye a los OEA, los cuales se reconocen por las aduanas de todo el mundo como socios de confianza en la cadena de suministro internacional. Los OEA se benefician del marco normativo de SAFE al simplificar los procedimientos de aduanas y al recibir un tratamiento aduanero preferencial, lo que les permite reducir los costos y tiempos de procesamiento de sus operaciones comerciales.

El Decreto Ejecutivo n.º 36461-H (2011), *Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica (Profac)*, menciona que el programa de

facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica (Profac) es un programa específico que busca mejorar la eficiencia y seguridad en los procedimientos aduaneros, mediante la identificación y reconocimiento de los actores confiables en la cadena de suministro. El Profac está regido por un reglamento específico, el cual establece los requisitos y procesos, así como los beneficios y obligaciones asociados a esta figura para la certificación como operador económico autorizado (OEA) en Costa Rica.

La resolución RES-DGA-313-2011 establece disposiciones para la aplicación de beneficios a las personas físicas o jurídicas exportadoras autorizadas como operador económico autorizado (OEA) bajo el programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica, de la Dirección General de Aduanas, en el año 2011. Además, establece los requisitos y procedimientos para la certificación de operadores económicos autorizados en Costa Rica, con el objetivo de mejorar la eficiencia y seguridad en los procesos aduaneros y promover la colaboración entre las autoridades aduaneras y los actores privados. Esta resolución forma parte del marco normativo del Profac.

El Decreto Ejecutivo n.º 35802-H (2010). *Reglamento de Implementación del Operador Económico Autorizado*, es el reglamento de puesta en funcionamiento del operador económico autorizado en Costa Rica, el cual establece los requisitos y procedimientos para la certificación de los OEA en el país. Este tiene el objetivo de mejorar la eficiencia y seguridad en los procesos aduaneros y promover la colaboración entre las autoridades aduaneras y los actores privados.

El reglamento Recauca (Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano), publicado en el Decreto Ejecutivo n.º 31536 (2003), es un instrumento de la integración aduanera centroamericana que tiene como objetivo establecer una normativa común para realizar controles aduaneros en la región. En este sentido, el Recauca contempla la figura de los operadores

económicos autorizados (OEA) como parte de las medidas de facilitación del comercio y la seguridad de la cadena de suministro.

La Ley n.º 7557, Ley General de Aduanas (1995), establece la figura de los operadores económicos autorizados como una herramienta para facilitar el comercio y fortalecer la colaboración entre las autoridades aduaneras y los actores privados. Al mismo tiempo, la certificación como OEA implica un compromiso de las empresas con altos estándares de seguridad y cumplimiento aduanero. En sus artículos detalla qué es esta certificación, quiénes pueden solicitarla, cuáles son los diferentes requisitos y sus beneficios. Además, se especifica el periodo de la certificación, la penalidad en caso de perderla y quién es el ente encargado de brindarla, así como de desactivarla.

En el informe *Los Acuerdos de la OMC: El Acuerdo de Marrakech por el que se establece la Organización Mundial del Comercio y sus Anexos*, publicado por la Organización Mundial del Comercio (1994), uno de los acuerdos de la OMC es el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (AFC) que tiene como objetivo simplificar y armonizar los procedimientos aduaneros y de comercio internacional. Lo anterior tiene el fin de facilitar el comercio entre los países miembros y reducir los costos y tiempos asociados con el intercambio de bienes.

Las medidas de facilitación del comercio para los operadores autorizados son de los puntos que desarrolla el acuerdo que tiene como principal guía la base de normas internacionales. Lo anterior tiene el objetivo de potenciar las medidas de facilitación del comercio establecidas para los operadores y en las cuales se les solicita a los países miembros negociar el reconocimiento mutuo de los sistemas de operadores autorizados.

El Convenio de Kyoto, de la Organización Mundial de Aduanas (1973), tiene como objetivo mejorar y armonizar los procedimientos aduaneros en todo el mundo. El convenio establece los procesos especiales para personas autorizadas donde se benefician, tanto la aduana como los organismos representantes del sector comercial, en los cuales se busca obtener un riesgo menor que los efectos del control y el empleo más eficaz de los recursos aduaneros.

La Ley n.º 7210, Ley de Régimen de Zonas Francas (1998), detalla que es un conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que decidan realizar la inversión en Costa Rica, siempre y cuando la misma cumpla con lo estipulado en la ley. El lugar donde se establezcan las compañías de manipulación, fabricación, manufactura, procesamiento, etc., beneficiadas del régimen se denomina *zona franca*.

En el art. 17 de la Ley n.º 7210 (1998), en su Capítulo V, especifica cuáles son las categorías en las que se registrarán las empresas tales como industrias procesadoras de exportación que producen, procesan o ensamblan para la exportación o reexportación. Esta categoría se relaciona con las operaciones que realiza Covidien Manufacturing Solutions S. A.

En el Decreto Ejecutivo n.º 25270-H, Reglamento a la Ley General de Aduanas (1995), se mencionan en el art. 7 bis las competencias y funciones del área de relaciones y asuntos externos, donde se recalca que esta área tiene como objetivo fortalecer las relaciones, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. Se puede catalogar esta área como una pieza clave que, en el ejercicio de su competencia, apoya la suscripción de acuerdos de reconocimiento mutuo con programas de operador económico autorizado. Asimismo, participa en los procesos del programa Profac, en donde verifica el cumplimiento de los requisitos y obligaciones de estas herramientas de facilitación del comercio, por lo que es de apoyo mediante propuestas de mejora a la normativa del programa Profac.

En el documento llamado *Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio y Competitividad con énfasis en gestión Coordinada de Fronteras*, publicado por el Ministerio de Comercio Exterior (Comex) (2015), explica que existen varios desafíos actuales en los pasos fronterizos que afectan de manera significativa el desempeño logístico en Centroamérica. El modelo regional de gestión coordinada de fronteras (GCF) se enfoca en la mejora de la gestión de fronteras de forma coordinada y colaborativa para mejorar la seguridad y facilitar el comercio.

El modelo GCF se desarrolla a través de 8 pilares, uno de ellos son los operadores confiables. El objetivo de certificar a operadores confiables es reducir el riesgo fiscal y aumentar la seguridad de la cadena logística. Es importante destacar que la cooperación entre naciones puede ser crucial para abordar problemas transfronterizos y promover el comercio internacional y la seguridad. El fortalecimiento de los programas de la OEA es una de las acciones estratégicas que se toman en el modelo de GCF, en donde también se están integrando las instituciones de control fronterizo y alineándose con base en los estándares mínimos del marco normativo de la OMA para incrementar el número de empresas certificadas.

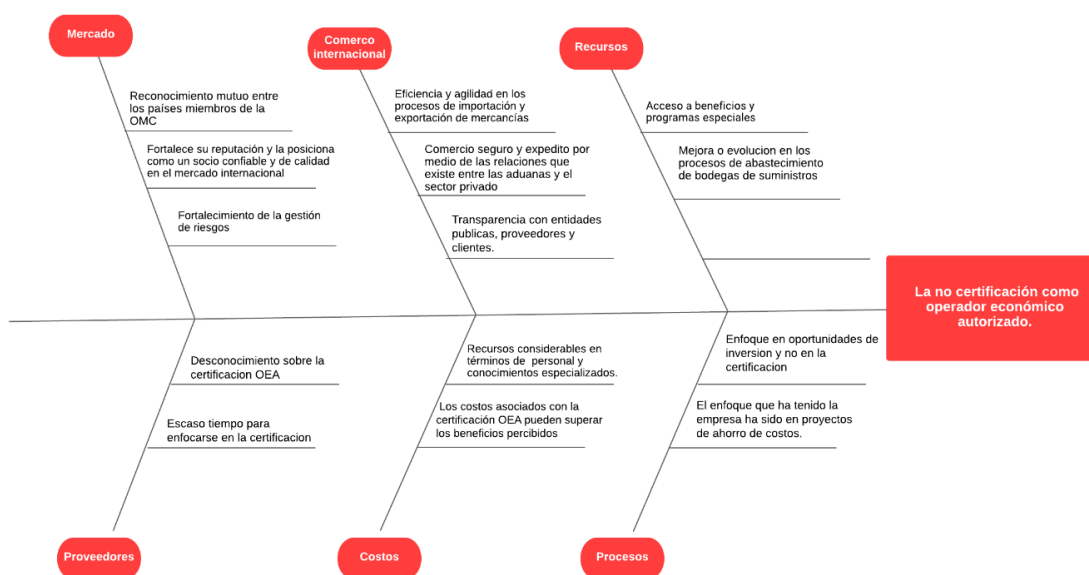
El marco de normas SAFE, actualizado al 2021, tiene como uno de sus objetivos reforzar la cooperación entre las aduanas y las empresas y menciona como ejemplo el intercambio de información, el reconocimiento mutuo de los controles y el reconocimiento mutuo de los operadores económicos autorizados. Este último objetivo sobre el OEA forma parte de la gestión integrada de la cadena logística donde las administraciones aduaneras deben reconocer a los programas de la OEA como parte de las herramientas de facilitación del comercio.

El marco SAFE busca crear un conjunto de normas internacionales que generen uniformidad y capacidad de predicción. No obstante, las administraciones aduaneras, para

mejorar la seguridad de la cadena logística y la armonización de los procedimientos aduaneros, deben actuar a favor del reconocimiento mutuo de la condición de la OEA.

## Diagrama causa-efecto

*Figura 1 Diagrama causa-efecto.*



**Fuente:** Elaboración propia.

## Problema central

La empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. es una compañía manufacturera de equipos médicos que actualmente se encuentra en proceso de expandir sus operaciones con una nueva planta de producción en Costa Rica.

En los últimos años, la cadena de suministros se ha visto afectada por diversos factores que han generado una serie de desafíos y cambios significativos. Uno de estos aspectos que hizo que el mundo se enfrentara a un acontecimiento no vivido en tiempos atrás fue la pandemia de la

COVID-19, que tuvo y ha tenido un gran impacto en la cadena de suministro, especialmente en lo que se refiere a la interrupción de la cadena de suministro global.

Lo que esta eventualidad les mostró a los involucrados en la logística internacional fueron las deficiencias que existían en el proceso, como la dependencia de un solo proveedor, las restricciones de viaje y los cierres de fronteras que impidieron que los productos y materiales no se entregaran a tiempo y problemas de capacidad en donde los cierres de fábricas y puertos en todo el mundo redujeron la capacidad de transporte, lo que provocó la crisis de contenedores que al año 2022 se seguía presenciando la escasez de transportistas y contenedores que quisieran o pudieran mover las mercancías. Uno de los puntos clave que las empresas toman en consideración es el aumento de los costos, donde las interrupciones en la cadena de suministro y la escasez de productos y materiales han provocado un incremento en los costos de producción y transporte debido a la evolución de los mercados durante y después de la COVID-19.

Adicional al problema de la pandemia, en Costa Rica en el 2022 también se presentó un *hackeo* en el sistema de tecnología de información para el control aduanero (TICA), en donde por casi una semana se paralizaron las importaciones y exportaciones, ya que las autoridades competentes no sabían cómo manejar la situación. Debido a esto empezaron a publicar y enviar planes de contingencia en cuanto a soluciones para poder seguir con el flujo de importaciones y exportaciones en el ámbito aduanero.

Lo anterior provocó una serie de atrasos en la logística nacional e internacional, pues debido a este *hackeo* los contenedores duraban más tiempo en los puertos y la verificación y credibilidad de la documentación era más tediosa, lo cual permitía un mejor control. Además, en las zonas primarias se tenían que hacer largas filas para obtener la mercancía.

A partir de esto, la figura del OEA puede proporcionar una serie de ventajas competitivas y beneficios a las empresas que operan en el comercio internacional, al garantizar una mayor seguridad, eficiencia y agilidad en los procesos de importación y exportación de mercancías, mejorar la imagen de la empresa y brindar acceso a programas de apoyo. Por lo tanto, se debe considerar que la compañía debe cumplir con ciertos requerimientos, como el cumplimiento legal, un historial demostrable de cumplimiento con las leyes y regulaciones aduaneras y de comercio exterior, solvencia financiera y un sistema contable adecuado, así como otros términos relevantes para ser un operador confiable.

La relevancia de plantear estos factores es que el mundo no está exento de volver a presenciar acontecimientos que ejerzan un cambio en los procesos comerciales y logísticos. Covidien Manufacturing Solutions S. A. ha podido presenciar los desafíos de la cadena logística, por lo que se busca disminuir el impacto mediante una medida de facilitación del comercio como la certificación de operador económico autorizado. Esto ya que en la actualidad no cuenta con ella y en el caso de presenciar continuamente diferentes escenarios donde la cadena logística se ve enfrentada a diversos retos se puede contar con una herramienta que reduzca las posibles afectaciones.

### **Situación actual y situación deseada**

*Tabla 1 Situación actual y situación deseada.*

<b>Situación actual</b>	<b>Situación deseada</b>
En la actualidad, Covidien Manufacturing Solutions S. A. como empresa bajo el régimen de zona franca, mantiene un flujo importante de actividades aduaneras y logísticas para cumplir con su objetivo, el cual es exportar el producto médico para	Para una empresa como Covidien Manufacturing Solutions S. A. que maneja altos niveles de importaciones y exportaciones la situación deseada es certificarse como operador económico autorizado para aprovechar al

<p>lograr distribuirlo a los pacientes que lo necesiten.</p> <p>Actualmente, la compañía no cuenta con la certificación de operador económico autorizado, lo cual se debe a varias eventualidades administrativas. La junta gerencial aún no ha decidido certificarse, ya que desconocen los beneficios que dicha certificación les puede favorecer de forma exponencial el flujo de sus actividades a la industria</p>	<p>máximo los beneficios y las ventajas que esta certificación ofrece.</p> <p>La certificación permite obtener un proceso más ágil y eficiente en las operaciones aduaneras, como en la priorización de los controles aduaneros y acceso a procedimientos aduaneros simplificados. Esto les permite mayor eficiencia en el movimiento de sus cargas de importación, exportación y movimientos terrestres dentro del territorio nacional.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Antecedentes del proyecto**

Covidien Manufacturing Solutions S. A. es una empresa global especializada en la fabricación de dispositivos médicos y suministros para la atención de la salud. La compañía inauguró su planta de manufactura en Costa Rica el 8 de marzo de 2012, estableciéndose en la zona franca El Coyol. En su planta de Costa Rica, Covidien Manufacturing Solutions S. A. lleva a cabo actividades que se relacionan con la producción de dispositivos médicos, como medias de compresión antiembólicas, sistemas de compresión secuencial antiembólico o catéteres.

Años más tarde, la marca multinacional se refrescó después de que Medtronic, con más de 85000 empleados en 160 países, invirtió \$49,900,000,000 para adquirir Covidien en el año 2015. La fusión entre Medtronic y Covidien tiene el objetivo de impactar el sector de las ciencias de la salud.

La fusión de estas empresas fuertes en el sector de la salud permite identificar la oportunidad de implementar herramientas que faciliten la continuidad de las operaciones productivas de las compañías. Para esto buscan tener una certificación que les apoye en seguir desarrollando e implementando la inversión extranjera directa en Costa Rica. Esto

principalmente para que las empresas puedan visualizar el impacto positivo en la gestión de aduana y seguridad en la cadena de suministro.

El proyecto surge de la necesidad de las investigadoras de la Universidad Técnica Nacional de explorar los beneficios de la certificación OEA para el régimen de zona franca, centrándose en empresas de industria médica. Tras diversas reuniones entre las investigadoras, surgió la idea de promover la certificación como operador económico autorizado para brindar a la empresa en estudio no solo los beneficios del régimen de zona franca, sino también los beneficios adicionales que ofrece dicha certificación.

Después de considerar la importancia del acceso a la información y evaluar la viabilidad de abordar este tema, las estudiantes llegaron a la conclusión de que es más apropiado centrarse en el diseño de una certificación para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A., una compañía de fabricación de productos médicos.

El objetivo es permitirle a la empresa evaluar la viabilidad de obtener dicha certificación y también explorar los factores externos y administrativos que influyeron en su decisión de no buscarla. Además, responder a la necesidad de una mejora en la cadena logística de esta compañía a través de la certificación OEA.

### **Justificación del proyecto**

El presente estudio de implementación busca guiar a la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para certificarse como operador económico autorizado.

A lo largo de los últimos 3 años, la empresa ha manifestado su interés en obtener la certificación OEA. No obstante, debido a prioridades empresariales y enfoques diferentes, no se ha dado la oportunidad de buscar un asesoramiento profundo y completo. Por este motivo, en la

actualidad, no cuenta con la certificación OEA, lo cual es lamentable, ya que al revisar la estructura de la compañía y el bien al que se dedica, le es muy favorable contar con una certificación de este tipo.

Al analizar los beneficios se puede observar que la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. no solo recibiría un prestigio nacional, sino que también la hace atractiva para nuevos socios comerciales, no solo en Costa Rica, sino también en el ámbito mundial. Por ende, no deja de ser llamativa, puesto que el comercio cada vez busca agilizar más los procesos.

Como país miembro de la OMA, se busca promover el objetivo del marco normativo SAFE, el cual pretende fomentar la eficiencia del comercio internacional, reducir los costos y los tiempos de procesamiento de los trámites aduaneros y mejorar la seguridad de la cadena de suministro global. El cumplimiento de los estándares y requisitos de SAFE puede beneficiar a las empresas que participan en el comercio internacional al simplificar los procesos de aduanas, aumentar la transparencia y disminuir los riesgos asociados con el transporte de bienes y mercancías a través de las fronteras internacionales.

Para mantener la línea de ser una empresa que está en busca de expandir su negocio en Costa Rica, se busca implementar una herramienta comercial como la certificación del operador económico autorizado. Esta les permite recibir ciertos beneficios y facilidades en los procesos de importación y exportación, tales como la reducción de inspecciones y controles aduaneros, lo que puede acelerar el movimiento de mercancías a través de las fronteras y reducir los costos para las empresas.

La necesidad de ser un operador económico autorizado surge como respuesta a la creciente complejidad del comercio internacional y la necesidad de cumplir con los requisitos

aduaneros y de seguridad establecidos por las autoridades aduaneras de cada país. No obstante, la importancia de mantener la producción activa está aunada a la necesidad de proteger la cadena de suministros y abastecer los inventarios de materia prima.

La certificación OEA ha adquirido una relevancia fundamental para la empresa debido al constante crecimiento en diversas líneas de producción y la introducción de nuevos productos. Estos elementos requieren un respaldo logístico y aduanero integral para su exitosa implementación en las operaciones. La certificación OEA va más allá de simplificar los trámites aduaneros, realmente implica un conjunto de beneficios estratégicos y operativos que pueden tener un impacto muy positivo en la forma en la que la compañía funciona. No solo se trata de agilizar los procesos aduaneros, sino que también puede mejorar la eficiencia en general, dar un impulso a la percepción de la empresa y destacar en términos de competitividad en el mercado global.

La investigación se lleva a cabo mediante una exhaustiva revisión documental y un análisis bibliográfico de fuentes de alta calidad. Se presta atención especial a tres elementos de relevancia destacados en este contexto. En primer lugar, se guía el presente proyecto por el enfoque teórico, en este apartado se hace referencia a la consulta de bibliografía proveniente de autores reconocidos y publicaciones académicas, específicamente que se relacionan con temas jurídicos y técnicos que abordan aspectos de la administración aduanera, siendo la certificación OEA una medida de facilitación del comercio, la cual promueve la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

El segundo enfoque, el metodológico, es relevante para este estudio, el cual implica el instrumento de recolección de datos cualitativos. En esta investigación, la entrevista es de gran utilidad y se realiza a empresas beneficiarias del régimen de ZF y que, además, están certificadas

como OEA. De esta manera, se busca comprender cómo trabajan y se implementan los principios prácticos y de desarrollo sobre la certificación OEA en otras compañías.

Como último y tercer elemento, el elemento práctico, el propósito principal es proporcionar a la empresa una orientación integral y eficaz que les permita cumplir con los requisitos y estándares necesarios para obtener exitosamente la certificación OEA. El enfoque se centra en ofrecer un plan detallado y práctico que abarca desde la evaluación de las operaciones actuales hasta la implementación de los controles de seguridad requeridos, pasa por la capacitación del personal y el establecimiento de un sistema de gestión documental adecuado. El objetivo final es asegurar que la compañía está preparada para satisfacer todos los criterios exigidos por las autoridades aduaneras y conseguir así la certificación OEA.

Asimismo, no solo es beneficioso para Covidien, sino que también el presente documento se puede utilizar como punto de análisis para otras empresas bajo el régimen de zona franca que manejen un flujo de importaciones y exportaciones bastante robusto y que estén en busca de iniciar el proceso de análisis sobre la factibilidad que tiene la certificación sobre compañías que son del régimen de ZF.

### **Periodo de ejecución**

El presente proyecto cuenta con un periodo para ejecutarse, iniciando en octubre de 2023 y finalizando en octubre de 2024.

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta para la implementación de la figura del operador económico autorizado para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. en el año 2023.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar los requisitos y obligaciones que debe cumplir la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para la certificación como OEA en Costa Rica en el periodo 2023-2024.
2. Determinar los beneficios y posibles implicaciones de la certificación para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A., con el fin de que mejoren los procesos logísticos y se disminuya la gestión de riesgo en las operaciones aduaneras.
3. Presentar el plan de cumplimiento que debe seguir la empresa de zona franca Covidien Manufacturing Solution S. A. para que obtenga la certificación de operador económico autorizado en el periodo 2023-2024.

### **Beneficiarios**

El principal beneficiado del desarrollo de este proyecto es Covidien Manufacturing Solutions S. A., ya que el diseño para la certificación es un gran paso para que la Junta Directiva evalúe la posibilidad de certificarse. En caso de que decidan dar el paso, la empresa debe tomar en consideración que actualmente cuenta con muchos pluses en sus procesos que se implementan. Al beneficiarse la compañía también se benefician los diferentes departamentos, ya que dicha certificación les puede traer una facilidad para el trabajo diario.

Al obtener la certificación como operador económico autorizado, la empresa se asegura de contar con una condición de vital importancia que garantiza la seguridad en su cadena logística.

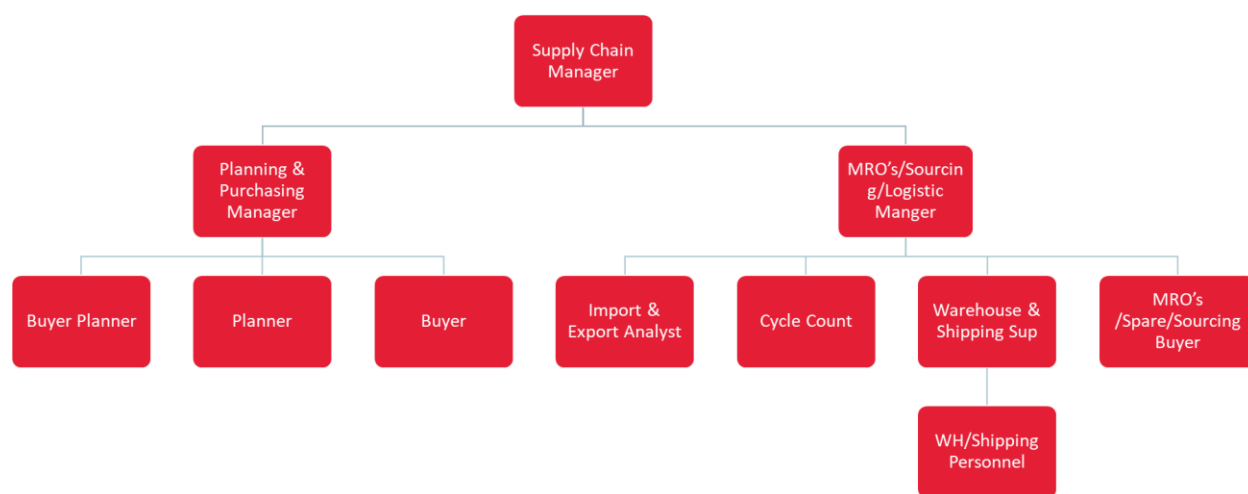
Además, esta certificación permite reducir el factor de riesgo, fortalece los sistemas de seguridad y facilita los trámites aduaneros, agilizando las operaciones comerciales. Ser parte de este selecto grupo de empresas certificadas como operadores de comercio seguro y confiable ante el Ministerio de Hacienda proporciona un reconocimiento, reputación sólida y confianza en el ámbito nacional e internacional.

No se pueden dejar de lado los beneficiarios indirectos. Al final de la cadena de suministro se encuentran los clientes de CMS. Para la empresa, el cliente final es el más importante y es quien debe recibir el mejor producto, de la mejor calidad en el menor tiempo posible. Al obtener procesos aduaneros simplificados, se tiene acceso a mayor eficacia en la colocación de mercancías en la compañía justo a tiempo para seguir produciendo y conseguir con mayor facilidad el producto final, gracias al ahorro en tiempo y costos logísticos. Esto puede incluso mejorar los tiempos de entrega en los centros de distribución en USA.

Además, la certificación OEA también proporciona beneficios significativos a las autoridades aduaneras. Al fomentar que cada vez más empresas obtengan esta certificación como operadores de comercio seguro, se contribuye a acelerar el comercio y reducir la congestión en los controles aduaneros. Esto permite que las autoridades aduaneras dirijan sus recursos y esfuerzos en aquellas compañías que no cuentan con la certificación, lo que ocasiona un control aduanero más eficiente y seguro en el intercambio internacional de bienes. Al aplicar revisiones más exhaustivas a las empresas no certificadas, las autoridades aduaneras pueden concentrarse en aquellos actores que requieren una mayor supervisión, al tiempo que agilizan el flujo de mercancías para las empresas certificadas.

Como se menciona en el texto anterior sobre los beneficios que puede recibir el departamento, es importante entender la estructura del departamento que atiende el área de abastecimiento, logística y aduanas.

**Figura 2** Estructura del departamento que atiende el área de abastecimiento, logística y aduanas.



**Fuente:** Organigrama tomado de la empresa Covidien Manufacturing Solutions S.A.

Dentro de los principales proveedores de CMS están las empresas localizadas en Estados Unidos que venden sus productos a compañías de la industria médica. Los productos que se venden a la empresa son tubos plásticos, láminas de PVC, partes plásticas para catéter y también herramientas para mantenimiento, reparación y operaciones, así como suplidores textiles de Asia. Por confidencialidad de productos, no se puede enlistar el nombre de las empresas.

## **Localización**

La empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. está ubicada en el parque industrial zona franca Coyol, edificio B20, distrito San José, el Coyol, Alajuela.

## **Diagrama de Gantt**

Para una mejor observación, leer el archivo de Microsoft Excel adjunto.

## **Viabilidad financiera**

La viabilidad financiera es un informe donde se analiza si el proyecto en cuestión es viable o no en el ámbito financiero; incluye también el análisis costo/beneficio de la implementación del proyecto. En el caso específico de Covidien Manufacturing Solutions S. A., en el momento en el que decidan iniciar con la puesta en funcionamiento de la certificación y gocen de los beneficios deben tomar en cuenta este apartado donde se detalla una serie de requisitos para llevar a cabo la implementación.

En la Tabla 2 se detallan algunos de los rubros que el equipo gerencial debe considerar. Es importante referirse al art. 14 del Decreto Ejecutivo n.º 38998-H sobre la evaluación y verificación de requisitos, donde se menciona que:

La Dirección de Gestión Técnica en el término de tres días hábiles posterior al estudio de campo, podrá por una sola vez, prevenir al interesado para que subsane los incumplimientos, con el objeto de ajustarse a los requisitos o formalidades dispuestos para la autorización como Operador Económico Autorizado (Diario Oficial La Gaceta n.º 91, 2015, s. p.).

El artículo mencionado quiere decir que, a pesar de que la certificación es gratuita, la compañía tiene que subsanar los incumplimientos dispuestos por la Dirección de Gestión Técnica para alinearse a los requisitos o formalidades de la certificación OEA.

A partir de la autoevaluación del cumplimiento de los requisitos del OEA para el sector de importación y exportación aplicado a los diferentes departamentos que componen la empresa, como finanzas, seguridad, recurso humano, etc., se determinó que no existe mayor inversión en cuanto a estructura, seguridad y procedimientos. Únicamente se concluye con la inversión del recurso humano que está asignado a los asuntos administrativos ligados con el proceso de certificación, como el llenado de formularios, presentación de documentos y las sesiones con los encargados del OEA.

Por consiguiente, es importante solicitar cotizaciones con respecto a capacitaciones en materia aduanera al considerar necesaria la información clara y concisa para procurar mantener el uso de la certificación en la empresa actualizada.

**Tabla 2** Detalle de la inversión para obtener la certificación OEA.

Estimación de costos.					
<b>Nombre de la empresa</b>	Covidien Manufacturing Solutions S.A.				
<b>Proyecto</b>	Certificación Operador Económico Autorizado				
<b>Lugar</b>	Zona Franca Coyoil, El Coyoil, Alajuela				
<b>Departamento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Horas</b>	<b>Total horas</b>	<b>Costo x unidad</b>	<b>Total</b>
Logística	2	80	160	\$ 25.00	\$ 4,000.00
U.L					
<b>Total inversión</b>					\$ 4,000.00
<b>Otros costos incrementales (certificación OEA)</b>					\$ -
<b>Gran total Inversión</b>					\$ 4,000.00
<p>Proceso:</p> <p>En el proceso de certificación es importante tomar en consideración que se puede requerir de un soporte de asesoría externo, y también inicialmente se debe asignar a una persona del departamento de logística como líder de la implementación acompañado de recursos temporales de la empresa que van a facilitar el proceso.</p> <p>Es importante mencionar que las personas del departamento de logística encargadas de llevar el proceso deberán tramitar la certificación de Operador Económico Autorizado, y el proceso que conlleva.</p> <p><b>*Nota aclaratoria.</b></p> <p>Se utilizo como base los costos de la tesis “Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017” mas el porcentaje de inflación del año 2019 (2.1%) al 2024 (0.29%). Datos obtenidos del Banco Mundial.</p>					

**Fuente:** Elaboración propia.

En el caso de los servicios de capacitación en materia logística y aduanas, es únicamente un estimado. Sin embargo, el precio puede variar según la cantidad de capacitaciones que se requiera.

Es importante indicar que Covidien Manufacturing Solutions S. A. es una empresa de zona franca que debe cumplir con una lista de características importantes para que la compañía pueda desarrollar sus operaciones en el país. Por lo tanto, hay muchos rubros que se observan en los documentos de la OEA con los que ya la empresa cuenta. La inversión para obtener el certificado variará, en consecuencia, de lo que el funcionario asignado indica que se necesita

implementar o mejorar. Esta inversión se considera de manera inicial en la primera etapa del estudio que se realiza para implementar la certificación como propósito central del proyecto.

En conclusión, sobre el análisis costo-beneficio se determina que efectivamente existe un beneficio para Covidien Manufacturing Solutions. Sin embargo, es un beneficio que se da no en términos monetarios cuantitativos, más bien un beneficio cualitativo en términos de la mitigación de riesgo operativo.

## **Capítulo I. Marco teórico**

## **Marco conceptual**

### ***Operador económico autorizado***

El operador económico autorizado es una:

Iniciativa propuesta por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) que decide implementar un régimen comercial más seguro que permita facilitar el comercio mundial y la cooperación entre las empresas y las aduanas. Es por ello, que a partir del año 2005 se adopta el marco normativo para asegurar y facilitar el comercio mundial, donde se establece el Operador Económico Autorizado (OEA) como una alianza entre las empresas del sector público y privado (Martínez, 2015, p. 4).

Según el texto anterior, la certificación OEA implementada por la OMA es una herramienta de facilitación del comercio que permite que las relaciones que existen actualmente entre las empresas y las aduanas les posibiliten ser aliados confiables en los procesos aduaneros que se requieran. La confiabilidad que puede desarrollarse con esta certificación facilita el comercio nacional y mundial al saber que las compañías certificadas han sido auditadas y apoyadas para mejorar sus operaciones y que se aseguró de que se cumpla con la normativa correspondiente.

El operador económico autorizado, en adelante OEA: “Es un operador de confianza para las operaciones aduaneras y que por lo tanto goza de ventajas en cuanto a simplificaciones aduaneras, seguridad y protección en el territorio aduanero de la comunidad” (García, s. f., p. 55).

Las ventajas del operador económico autorizado son una de las principales características que diferencian esta certificación de otras. Las simplificaciones aduaneras se basan en la agilidad

de los procesos aduaneros nacionales e internacionales, así como en la forma expedita de recibir ayuda, o bien capacitaciones que le permitan a la empresa estar en constante actualización sobre cómo avanza el mundo aduanero. La seguridad y protección son factores determinantes que buscan las empresas para salvaguardar la integridad de sus operaciones. El programa de operador económico autorizado es:

Una herramienta para la facilitación del comercio, destinada a empresas y operadores del comercio internacional que tengan implementada una política de seguridad, a través de sus procesos y controles internos, para su cadena de suministro. Este programa es voluntario, gratuito y permite que se otorguen beneficios a las empresas que cumplan con los criterios especificados por el Servicio Nacional de Aduanas (Comex, 2021, p. 1).

La certificación OEA, como lo menciona el texto anterior, aparte de ser una herramienta para la facilitación del comercio implica ventajas que pueden ayudar a las empresas. Este es un programa voluntario y gratuito. El OEA tiene la intención de ser un programa más que todo beneficioso para quien decida implementarlo en sus procesos. El operador económico autorizado es:

La persona física o jurídica certificada por el Servicio Nacional de Aduanas, que participa en el movimiento internacional de mercancías, siempre que cumpla con la legislación aduanera vigente y con los requisitos y obligaciones del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), con el fin de optimizar la seguridad de la cadena logística internacional (Diario Oficial La Gaceta n.º 91, 2015, p. 3).

Existe un compromiso importante para mantener la certificación OEA que menciona el texto anterior, en donde la persona física o jurídica tiene que trabajar bajo la legislación aduanera, así como los requisitos y obligaciones. Esto quiere decir que la empresa debe mantener un récord donde cumple con las disposiciones mencionadas para seguir obteniendo los beneficios de la certificación. Los OEA son personas naturales o jurídicas que:

Dentro de una alianza público-privada, cumplen las condiciones necesarias para iniciar un trámite de acreditación ante determinadas autoridades que conforman un comité intersectorial especial, y que, al lograr ser certificadas como OEA, acceden a unos beneficios en el comercio internacional, toda vez que dicha certificación constituye garantía sobre la seguridad de la cadena logística de intercambio comercial (Acevedo y Suárez, 2015, p. 128).

La figura del OEA es un establecimiento de un comercio más seguro. Cabe destacar la importancia del fortalecimiento en la cooperación entre las aduanas y entre aduanas y empresas. Esta relación es uno de los tantos beneficios que facilita la interacción entre las partes y así se obtienen mejores resultados de la certificación.

### ***Requisitos y obligaciones***

Un requisito es: “Una condición necesaria para tener acceso a algo, o para que una cosa suceda”. La palabra requerimiento proviene del latín *requisitum*, que significa: “Pretender o requerir alguna cosa” (Significados.com, 2023a, p. 1).

El requisito es una especificación o característica necesaria que debe cumplir un producto, servicio o persona para llegar al propósito o función determinada. La Real Academia

Española (s. f.) define requisito: “Como una circunstancia o condición necesaria para algo” (p. 1).

Los requisitos son especificaciones claras y detalladas que definen qué hace o tiene el producto o servicio para cumplir con sus propósitos y funciones previstas. Una definición de requisito es: “El cumplimiento de los requisitos legales es la adherencia por parte de la organización a las leyes, normas o especificaciones del sector en el que esta opera” (Canteli, 2018, p. 1).

El cumplimiento de los requisitos legales está dirigido a normas o reglamentos establecidos para obtener un objetivo que una empresa o persona tiene. El Diccionario de Cambridge (s. f.) define requisito como: “Una condición indispensable para que pueda realizarse una cosa” (p. 1).

El texto anterior hace referencia a una condición indispensable, los requisitos son indispensables, eso quiere decir que son características no negociables para que se pueda obtener lo que se busca.

Además, se entiende como obligación: “La sujeción a un compromiso asumido o a la moral, por el cual una persona queda sujeta a realizar, o no, determinada acción, siendo un concepto fundamental para la filosofía política occidental” (Gómez, 2021, p. 10). Las obligaciones son compromisos legales o morales que requieren que una persona cumpla con ciertas tareas, deberes o responsabilidades hacia otra parte.

En resumen, los requisitos son condiciones necesarias para cumplir con ciertas expectativas o alcanzar objetivos específicos. Las obligaciones, por otro lado, son compromisos o deberes que una persona debe cumplir, ya sea legal, moral o contractualmente.

### ***Beneficios y posibles implicaciones***

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 favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad” (Significados.com, 2023b, p. 1).

La forma en la que se perciben las acciones del entorno tiene un efecto sobre la percepción de los resultados. Los beneficios se pueden definir cómo aquellas acciones que agregan valor o mediante las cuales se obtiene algún tipo de ganancia o satisfacción y que se relacionan con manera positiva al entorno.

Beneficio, visto desde su origen en el latín: “Beneficiumun es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja” (Pérez y Gardey, 2010, p. 1).

Un beneficio describe aquellas circunstancias donde eventos suceden para facilitar el desarrollo o conclusión de actividades, donde una de las partes recibe ventaja para obtener los resultados requeridos o, por el contrario, el producto de la acción produce utilidades. El beneficio se puede definir entonces:

Como todo aquello que produce un hecho favorable para una persona o grupo de personas. En este sentido, no solo es representativo de un bien o facultad, sino también como la utilidad resultante de dicho beneficio; muchas veces estas son más importantes que el beneficio que las origina (Software del sol, s. f., p. 1).

Este término adquiere mayor importancia cuando se cuantifican las diferentes oportunidades donde el resultado implica un impacto en distintos niveles considerados positivos

y que se evalúan como beneficios de las actividades realizadas. Según la RAE (s. f.), un beneficio es un: “Bien que se hace o se recibe” (p. 1). Por ende, un beneficio es una ventaja, ganancia o resultado positivo que una persona o entidad obtiene como resultado de una acción o una decisión.

Por otra parte, el término implicación se refiere al: “Efecto de un hecho o un acontecimiento” (Cambridge Dictionary, s. f., p. 1). Las implicaciones también pueden ser catalogadas como las consecuencias que derivan del resultado de las acciones, según el contexto donde se ubiquen, su resultado puede ser negativo o positivo.

De esta forma, se concluye que los beneficios son aquellas acciones que representan una ganancia, ventaja o resultado positivo más allá del contexto donde se utilizan. Las implicaciones, al contrario de los beneficios, pueden oscilar entre lo negativo y lo positivo según la observación de los resultados y el análisis de los efectos que se obtienen.

### ***Plan de cumplimiento***

Los planes de cumplimiento consisten:

En el conjunto de políticas y directrices para que todos en la organización actúen de manera ética e integral y contribuyan al cumplimiento de las obligaciones adquiridas, es decir, que sus comportamientos y el desarrollo de sus actividades sea acorde con las leyes y normativas vigentes que le son aplicables (Jiménez, 2022, p. 2).

Existen algunos elementos que debe contener un plan de cumplimiento, tales como:

Implementación de un código de conducta, este código de conducta será el compromiso de toda la empresa y sentará las bases para el programa de compliance. Creación de un

mapa de riesgos, la elaboración de un mapa de riesgos, en el cual se determinarán qué acciones o actividades son las que pueden causar problemas en la organización.

Supervisión e implementación del programa de cumplimiento, este es un punto fundamental para el éxito del plan de compliance. Es aquí donde se deben elegir una o dos personas que se encarguen de supervisar el cumplimiento. Capacitación y asesoría permanente, para que un programa de cumplimiento normativo perdure en el tiempo es necesario capacitar a los distintos miembros de la empresa permanentemente. (Alguacil, 2023, p. 21).

Un plan de cumplimiento es:

Un grupo organizado de procedimientos, políticas y buenas prácticas que permiten que una organización se autorregule y autogestione, a través de la identificación, prevención, gestión y control de los riesgos de incumplimiento normativo a los que se pueda ver sometida, procurando evitar las consecuencias legales (como la imposición de sanciones) y reputacionales que esto puede acarrear (PQC Abogados, 2022, p. 2).

Los pasos operativos son:

Todas aquellas actividades mutuamente relacionadas dentro de una organización. Los mismos contemplan tanto a procedimientos, clientes, procesos y otros elementos asociados a la estrategia operativa. Estas actividades toman las entradas (insumos y recursos) para luego entregar un resultado previsto (producto o servicio) (Cristofani, s. f., p. 1).

Los procesos operativos cumplen un rol fundamental en la organización de las diferentes actividades dentro de la parte operativa. Lo anterior tiene el fin de organizar y estructurar las

distintas acciones que se llevan a cabo en el desarrollo de un entregable. Los procesos operativos:

Aclaran, permiten coordinar acciones y mostrar la manera cómo se logra producir de manera controlada un producto o servicio. En todas las empresas seguimos procesos y estos a su vez se van convirtiendo en conocimiento importante que debemos guardar en algún lugar para evolucionar hacia cosas mejores (Monroy, 2019, p. 2).

Un control correcto y seguimiento de los procesos operativos permite documentar de manera adecuada todos los pasos involucrados en el proceso, así como categorizar, etiquetar y distribuir las tareas asignadas dentro de cada segmentación:

Los procesos operativos también se denominan procesos primarios. Estos procesos son esenciales y giran en torno al objetivo final de la empresa y tienen que ver con la producción y venta del producto o servicio. Son los procesos más importantes y entregan valor al cliente directamente (Exact, 2021, p. 5).

El mapa de procesos operativos permite identificar aquellos que se categorizan como procedimientos primarios. Estos tienen un alto grado de relevancia en el proceso de producción del producto o servicio y permiten evaluar de manera oportuna si el mismo se desarrolla de forma correcta.

Es de vital importancia para cualquier plan o proceso operativo identificar sus procesos y categorizarlos de manera correcta. Esto permite que las diferentes partes involucradas tengan una visión clara del rol que desempeñan, así como las funciones asignadas a cada parte del procedimiento.

## **Marco legal**

A pesar de que la certificación del operador económico autorizado se ha presentado desde el año 2011 en Costa Rica a través del Decreto Ejecutivo n.º 36461-H, sigue sin ser una certificación conocida, o bien muchas empresas no entienden los beneficios que dicha certificación les puede brindar. Por esto, en el presente documento se detalla con base legal la certificación, requisitos y beneficios que una persona física o jurídica debe cumplir para gozar de esto.

***Resolución 224-2008: Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Decreto ejecutivo n.º 42876-H-Comex - 25 de abril de 2008***

En el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, en el art. 160, se mencionan las regulaciones que deben seguirse para la certificación, las cuales se detallan tales como:

- Asociación.
- Seguridad.
- Autorización.
- Tecnología.
- Comunicación.
- Facilitación.

En el art. 161, donde se menciona a los terceros validantes, se hace referencia a que los sistemas aduaneros nacionales pueden incurrir en personas del sector público o privado para acreditar el cumplimiento de los requisitos y estándares establecidos, lo que se conoce como

consultores y expertos en la certificación. Adicionalmente, en el art. 163 se mencionan tres requisitos generales que el Recauca exige para la certificación:

- Estar activo en comercio internacional por más de 5 años.
- Contar con la solvencia económica necesaria para la certificación.
- Contar con un historial de los últimos 5 años de conformidad demostrada con el marco legal tributario y aduanero.

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

***Derogado en 2015***

El reglamento de la implementación del operador económico autorizado se realizó con el objetivo de tener una base legal que puede consultarse para temas exclusivos del OEA. Aunque hay otras leyes que mencionan esta certificación, el presente reglamento es el oficial y único para esto.

En el art. 1 menciona la definición del operador económico autorizado e indica que los beneficios de esta certificación pueden ser gozados dentro del territorio costarricense. Es decir, únicamente se tiene jurisdicción dentro de la República de Costa Rica.

En el art. 3 de este mismo reglamento, se indica que para poder optar por la certificación, la empresa debe contar con un carácter esencial. Es decir, debe realizar actividades generales de gestión y logística dentro del territorio aduanero nacional y estar regulada por la normativa aduanera. Esto implica que la compañía que busque certificarse debe tener un flujo de

importaciones, exportaciones o trabajar con una modalidad regulada por la normativa aduanera, el cual debe ser superior a los últimos 5 años del periodo de la solicitud.

Ahora bien, dentro del art. 5 del presente código se detalla cada uno de los requisitos que debe tener la persona física o jurídica para obtener esta certificación:

- Historial de cumplimiento tributario y aduanero satisfactorio ante los diferentes entes encargados.
- Gestión administrativa comercial y logística adecuada. Es decir, contar con una administración correcta en la empresa para sus diferentes áreas.
- Solvencia financiera acreditada. Es decir, que la empresa debe presentar y demostrar que cuenta con el capital para poder seguir funcionando.
- Niveles de seguridad adecuados. La empresa debe demostrar que cuenta con el sistema de seguridad adecuado para poder detectar cualquier inconformidad.

***Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica – Decreto 38998H-24 de febrero de 2015. El presente reglamento está tácitamente derogado por el Recauca IV y la Reforma del RLGA***

El Reglamento de Facilitación para el Comercio Confiable en Costa Rica se publicó mediante el Decreto 38998 H el pasado 24 de febrero de 2015. Con este decreto, el Servicio Nacional de Aduanas busca fomentar el comercio dentro del territorio costarricense y facilitar, en la medida de lo posible, a los diferentes operadores que se relacionan con la cadena de logística, tanto del sector público como del privado. A partir de este decreto nació el operador Económico Autorizado.

En el art. 2, inciso A, del presente decreto se entiende como operador económico autorizado a aquella persona física o jurídica de confianza que acepta cumplir con los requisitos y obligaciones para gozar de los beneficios de la certificación. En el mismo artículo, en el inciso B, se indica que el Profac es el programa que puede autorizar la certificación voluntaria como operador económico autorizado.

Ahora bien, el art. 10 de este mismo decreto indica que una vez que el interesado cumple con los requisitos generales, debe presentar ante la Dirección General de Aduanas (DGA) el formulario oficial de solicitud junto con el cuestionario de autoevaluación de la empresa, los cuales deben estar firmados por la persona con capacidad y facultad legal. Adicionalmente, en el art. 12 se detallan los documentos que se deben presentar junto con el formulario y la autoevaluación de la empresa:

- Hoja de delincuencia de los miembros del consejo administrativo.
- En caso de personas físicas, original y copia del documento de identidad.
- En caso de personas jurídicas:
  1. Personería jurídica
  2. Certificación registral o notarial de la escritura de constitución.
  3. Original y copia del documento de identidad del representante legal de la empresa, miembro del consejo administrativo, Junta Directiva u órgano de dirección.
  4. Certificación notarial con vistas al libro de accionistas o registro de socios y al pacto constitutivo de la naturaleza y distribución accionaria o de cuotas cuando corresponda.

***Marco normativo para asegurar y facilitar el comercio global, del mes de junio del año 2021, de la Organización Mundial de Aduanas***

El marco normativo para asegurar y facilitar el comercio se creó con el objetivo de tener un comercio global más seguro y con una mayor facilidad, ya que la OMA consideraba que cada vez se presentan más barreras arancelarias y no arancelarias según cada país. Esto no con el objetivo de quitar el control aduanero, sino de facilitar. Por lo tanto, en el 2005 en Bruselas se firmó el marco normativo. En junio de 2015 se creó una nueva versión de este marco en donde se consideraron tres grandes pilares:

- **Pilar 1: Aduana-Aduana.** El principio básico de este pilar es utilizar la tecnología electrónica para monitorear la carga antes de que llegue a su destino. Esto con el objetivo de que se asegure la cadena logística.

Se busca que las diferentes aduanas implementen la mejor tecnología para poder controlar este pilar y así detectar cualquier anomalía aún antes de que salga del puerto de origen.

- **Pilar 2: Aduanas-Empresa.** El objetivo de este pilar es que cada administración cree una asociación con el sector privado. Lo anterior tiene el fin de que este forme parte de proteger y asegurar la cadena logística internacional. Es decir, es un trabajo entre el sector público y el sector privado para que en conjunto puedan trabajar por una cadena logística sana.
- **Pilar 3: Aduana-otros organismos gubernamentales u otros intergubernamentales.** El objetivo de este pilar es trabajar junto con los otros organismos gubernamentales e intergubernamentales para responder a la demanda de un comercio eficaz, sin descuidar los controles pertinentes y sin exponer la sanidad de la cadena logística.

Después de la pandemia (COVID-19) que se vivió en el 2020, el marco SAFE tuvo una actualización en julio de 2021, ya que esta versión del marco busca fortalecer las relaciones entre la aduana y otras autoridades de control fronterizo (OACF), lo que promueve el uso de tecnología para optimizar el control y supervisar eficazmente. Además, se considera la implementación del reconocimiento mutuo.

Como consecuencia de esta pandemia, el marco SAFE busca reforzar la resistencia y la recuperación de las cadenas de suministro mundiales elaborando la *Guía de implementación y validación del OEA*. Lo que se busca con esto es que esta guía sea de excelencia y cuente con la mejor experiencia de los miembros, ya que el comercio internacional quedó afectado después de que el mundo se paralizara. Esta nueva actualización busca implementar la mejor tecnología para poder sobrellevar de forma efectiva en caso de una segunda pandemia o cualquier atentado que pueda afectar el libre comercio.

***Costa Rica firmó arreglo de reconocimiento mutuo con diez países de Latinoamérica y el Caribe el 26 de mayo de 2022***

Junto con Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Guatemala, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay, el pasado 26 de mayo de 2022, Costa Rica forma parte del Arreglo de Reconocimiento Mutuo (ARM) de Programas de Operador Económico Autorizado (OEA). El objetivo es facilitar el comercio sin obstaculizar el debido control aduanero para mantener las cadenas de logística seguras y confortables. Esto busca facilitar el comercio a los diferentes participantes certificados como OEA.

***Reforma de la Ley General de Aduanas: Ley n.º 10271 – 22 de junio de 2022***

La Ley General de Aduanas y su reforma son la normativa encargada de regular toda aquella materia aduanera dentro del territorio costarricense. Por lo tanto, también se encarga de regular al OEA entre su normativa.

El art. 266 define el operador económico autorizado, pero también establece que esta certificación se puede brindar a una persona física o jurídica por un tiempo definido de 4 años, con el beneficio de renovarla. En el art. 267 se detallan los beneficios que esta certificación puede brindar al interesado:

- Pago diferenciado de los aranceles aduaneros sin garantía.
- Declaración acumulada de mercancías.
- Agilización del despacho de mercancías.
- Prioridad para controles aduaneros.
- Personalización de gestiones aduaneras.
- Prioridad ante la autoridad aduanera en caso de incidentes, amenazas o cierres de puertos o fronteras.
- El control aduanero es inmediato en sus instalaciones, no en un depositario fiscal.
- Reconocimiento mutuo por los países miembros.

Ahora bien, en el art. 268 de esta misma ley se mencionan las obligaciones que se deben tener para poder mantenerse como OEA. Es decir, cuando la persona cuenta con esta

certificación, debe mantenerse obligatoriamente bajo el margen de este artículo, en donde se detalla según sus incisos cómo debe trabajar el certificado.

En caso de que la persona física o jurídica no se mantenga bajo el art. 268 y 267, puede ser suspendida de esta certificación antes de que su periodo culmine. Lo anterior con base en el art. 269 de esta misma ley que indica que puede ser suspendida por 3 meses en caso de que no cumpla alguna de las obligaciones o requisitos. Una vez remedie el daño, el interesado puede contar de nuevo con la certificación.

En el inciso 3 de este artículo se indica que si una persona certificada se ve involucrada en infracciones administrativas, tributarias, aduaneras o algún delito y se tiene que ver ante un juzgado penal, no puede optar por la certificación en un periodo no menor que 10 años.

***Reforma del Reglamento de la Ley General de Aduanas: Decreto 44051, 18 de mayo de 2023***

El reglamento de la Ley General de Aduanas y su reforma mencionan en el art. 129 que existen dos clasificaciones de certificación:

- OEA de simplificaciones aduaneras: se considera esta clasificación para temas aduaneros.
- OEA de simplificaciones aduaneras y seguridad: se considera esta clasificación para temas aduaneros y seguridad en la cadena de suministros.

Con esta nueva actualización, las personas físicas o jurídicas que consideren la certificación deben elegir una de estas certificaciones para iniciar el procedimiento.

Adicionalmente, en el art. 136 de este mismo reglamento, bajo la reforma se implementan nuevos beneficios para los OEA, entre ellos:

- Ampliación de horarios con previa autorización para simplificaciones aduaneras.

- Mínimo de inspecciones definidas por gestión del riesgo.
- Posibilidad de reconocerse como operador seguro y confiable en la cadena de suministros por parte de otras autoridades de control.
- Ser reconocido bajo la marca *OEA Costa Rica* en su publicidad.
- Posibilidad de ser elegido en plan piloto para proyectos del servicio Nacional de Aduanas.
- Divulgación por parte del Ministerio de Hacienda, de forma nacional e internacional, en relación con la certificación del OEA.

## **Capítulo II.**

### **Marco metodológico**

## **Enfoque de investigación**

El presente documento se desarrolla mediante el enfoque cualitativo de Hernández *et al.* (2010) que señala que: “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 7). Es decir, que por medio de datos que se obtienen trabajando junto con los diferentes departamentos y entrevistas realizadas a entes encargados, o bien personas externas que conocen la certificación, se consideran estas entrevistas y reuniones para el análisis de resultados.

## **Tipos de investigación**

Según Bernal (2010): “Existen siete tipos de investigación los cuales son: Histórica, Documental, Descriptiva, Correlacional, Explicativa o causal, Estudio de Caso, Experimental y otros” (p. 110). Por esto, en el presente documento se presentan los siguientes:

### ***Investigación histórica***

Según Bernal (2010): “La investigación histórica se aplica no sólo a la historia como disciplina, sino a toda área del conocimiento que quiera analizar los hechos del pasado, así como relacionarlos con hechos del presente y supuestos del futuro” (p. 111). Es decir, para el presente documento se analiza el origen del nacimiento del certificado del operador económico autorizado, considerando el Marco normativo para asegurar y facilitar el comercio global (Marco SAFE, 2005) por parte de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y cómo ha evolucionado a través de los años, considerando los tres pilares que se implementaron en el 2015 y el fortalecimiento de estos pilares en el 2021. Para esto se recopila información histórica y datos vigentes para guiar a la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. en la certificación.

### ***Investigación documental***

Se entiende por investigación documental: “A un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 111).

Por esto, para el presente documento se toman en cuenta los diferentes comunicados por parte de la Dirección General de Aduanas tales como el Decreto Ejecutivo n.º 38998-H denominado *Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica*. Además de la reforma de la Ley General de Aduanas 10271 y la reforma del Reglamento de la Ley General de Aduanas, Decreto 44051-18 de mayo de 2023.

### **Fuentes de investigación**

#### ***Primarias***

Las fuentes primarias: “Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información” (Bernal, 2010, p. 191). Para efectos del desarrollo de este documento, se trabaja junto con los departamentos involucrados de la empresa, teniendo la información necesaria directamente desde las áreas de interés.

Los departamentos involucrados están acordes al Capítulo II del Decreto 36461-H donde se detallan los requisitos, obligaciones y beneficios del operador económico autorizado según le corresponda a cada área.

- Departamento de Cadena de Suministro.
- Departamento de Finanzas.

- Departamento de Medio Ambiente, Salud y Seguridad o por sus siglas en inglés EHS (Environment, Health and Safety).
- Departamento de Seguridad.
- Departamento de Recursos Humanos.

Las fuentes primarias son:

- Ministerio de Comercio Exterior, representado por el equipo de Paola Orozco Alpízar.
- Dirección General de Aduanas.
- Área de Relaciones y Asuntos Externos de la DGA, representada por el Lic. Harold Leiva Araya en el puesto de especialista de la OEA.
- El Sistema Costarricense de Información Jurídica de la Procuraduría General de la República (<https://www.pgr.go.cr/servicios/sinalevi/>).
- Organización Mundial de Aduanas. AFC (<https://rad.wcoomd.org/es/>).

Dentro de las entrevistas realizadas se tienen en cuenta cuatro empresas que residen en zona franca y que están en la lista publicada en la página del Ministerio de Hacienda llamada *Aduana fácil* y compartida por el Área de Relaciones y Asuntos externos de la Dirección General de Aduanas por medio de correo electrónico. En esta página se detallan las compañías actualmente activas certificadas como OEA:

1. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada. Se realizó la entrevista al supervisor del área de importaciones y exportaciones y uno de los pioneros de la implementación del OEA en la empresa Boston Scientific de Costa Rica.

2. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L. No se realiza la entrevista porque no se cuenta con el contacto directo de la empresa.
3. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada. Se realiza la entrevista al supervisor del área de importaciones y exportaciones encargado actualmente de la recertificación del OEA.
4. Abbott Healthcare Costa Rica S. A. Se realiza la entrevista a la especialista del Departamento de Cadena de Suministros que ha interactuado y utilizado la certificación de la OEA.

### *Secundarias*

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 sólo los referencian” (Bernal, 2010, p. 192). En este caso se procede por consultar las diferentes leyes y decretos en donde se menciona a la OEA y se considera:

- La Ley General de Aduanas.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
- Reglamento de la Ley General de Aduanas.

### *Terciarias*

Las fuentes terciarias, según Silvestrini (2008), se entienden por: “Son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes” (p. 4). Para el presente documento se

considera la información publicada en las páginas web oficiales de los entes encargados y también los comunicados que se realicen en el periodo de ejecución.

Las páginas web oficiales que se emplearon son las siguientes:

- Aduana Fácil del Ministerio de Hacienda. <https://aduanafacil.hacienda.go.cr/aduanafacil/>
- Ministerio de Comercio Exterior (Comex)/Portal del Comercio Exterior.  
<https://www.comex.go.cr/>

## **Instrumentos de recolección de datos**

### ***Entrevistas***

Según Bernal (2010), se entiende por entrevista a la: “Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información” (p. 194). Para el desarrollo del presente documento y con el fin de sacar mayor provecho a los datos que se pueden obtener, se ha preferido aplicar las entrevistas cerradas con una estructura en cuanto a la secuencia de preguntas, para recolectar datos relevantes a la certificación de la OEA y analizar la viabilidad y facilidad para que la empresa se certifique. Parte de las entrevistas es realizar un *benchmarking* a las empresas de zona franca que ya cuenten con la certificación, lo que permite visualizar la parte aplicativa u operativa de conseguirla.

Para el presente trabajo se entrevistan a los diferentes departamentos según lo requerido por la autoevaluación de cumplimiento de los requisitos. El objetivo es aplicar el cuestionario y determinar el grado de cumplimiento de dichos requerimientos. Además, se busca informar a las personas entrevistadas de cada área sobre la certificación que se pretende obtener para CMS.

Asimismo, se aplica la observación directa con el objetivo de: “Mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado” (Bernal, 2010, p. 194) (Ver la Tabla *Entrevistas para la autoevaluación de cumplimiento de requisitos del OEA*).

Finalmente, se realiza el correspondiente análisis de los datos obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos seleccionado. Para esto se tienen en cuenta las necesidades y los puntos clave que brinden los altos mandos, de manera que se logre determinar la relevancia de esta implementación y su impacto en los procesos de la compañía.

### ***Población***

Según Bernal (2010) se entiende por población a los: “Elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (p. 160). Para el presente documento se toma como población a Covidien Manufacturing Solutions. Además, se consideran las empresas de zonas francas de industria médica certificadas como OEA en Costa Rica en el presente año, tomando la información del oficio presentado ante el Departamento de Asuntos Internacionales-OEA del Ministerio de Hacienda.

- Boston Scientific Corporation.
- Phillips de Costa Rica S. R. L.
- Abbott Healthcare Costa Rica S. A.
- DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.

### ***Muestra***

De acuerdo con Bernal (2010), se entiende por muestra: “La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio” (p. 161). Por lo tanto, para la presente investigación, se tomó como muestra a tres de las empresas bajo el régimen zona franca de industria médica, considerando el 75 % de la población:

- Boston Scientific Corporation.
- Phillips de Costa Rica S. R. L.
- Abbott Healthcare Costa Rica S. A.

Además, se agrega el aporte de dos terminales de carga de exportación aéreas certificadas como OEA:

- Tical S. A.
- UPS de Costa Rica.

También se consideran entidades del sector público.

- Ministerio de Hacienda.
- Ministerio de Comercio Exterior.

Además, se considera la empresa Smith & Nephew, que actualmente no cuenta con la certificación, pero estuvo certificada y está en proceso de volver a estarlo.

***Tabla 3*** *Lista de entrevistas realizadas a empresas certificadas actualmente como OEA y a los entes gubernamentales que forman parte de la cadena de soporte para el programa.*

Entrevistas				
Sector Público.				
Empresa	Fecha	Duración	Medio	Objetivo
Ministerio de Comercio Exterior	3 de abril del 2024.	-	Correo electrónico.	Saber cómo es de apoyo COMEX para la implementación de la certificación OEA.
Dirección General de Aduanas.	29 de mayo del 2024.	-	Correo electrónico.	Se le solicita a la DGA la lista de empresas certificadas como OEA en diferentes categorías.
Área de Relaciones y Asuntos Externos de la DGA.	5 de marzo del 2024.	62:53min.	Zoom Workplace.	Entrevista que se realiza directamente al departamento encargado de la certificación OEA y se realizan las preguntas necesarias para comprender mejor la aplicación que tiene en Costa Rica esta certificación.
Sector Privado.				
Empresa	Fecha	Duración	Medio	Objetivo
Abbott Vascular	23 de abril del 2024	50:00min.	Zoom Workplace.	Perspectiva del manejo e implementación de la certificación OEA en una empresa de la zona franca de industria médica.
Boston Científica Corporation.	7 de marzo del 2024	33:00min.	Zoom Workplace.	Comprender el manejo operativo que ha tenido Boston con la certificación OEA y porque han tomado la decisión de recertificarse 2 veces.
Phillips de Costa Rica S.R.L.	24 de febrero del 2024	53:08min.	Zoom Workplace.	Conocer la experiencia sobre la certificación OEA de una empresa de industria medica localizada en la Zona Franca el Coyo.
Smith+Nephew Costa Rica.	15 de marzo del 2024	35:37min.	Zoom Workplace.	Entender cuáles han sido los beneficios que ha obtenido la empresa y conocer como ha mejorado su proceso desde que son certificados OEA.
Otros auxiliares de la función pública.				
Empresa	Fecha	Duración	Medio	Objetivo
Tical S.A.	28 de febrero del 2024	54:04min.	Zoom Workplace.	Obtener el conocimiento del manejo que deben tener los proveedores de ser
UPS de Costa Rica.	28 de febrero del 2024	47:58min.	Zoom Workplace.	Identificar la perspectiva que tienen los proveedores de servicios de lo que es trabajar de la mano con empresas certificadas como OEA y como garantiza la cadena logistica y su seguridad

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4** Lista de entrevistas realizadas a los diferentes departamentos de la empresa Cardinal Health que están involucrados, según el formulario de autoevaluación de cumplimiento de requisitos del OEA.

Entrevistas para la autoevaluación de cumplimiento de requisitos del OEA				
Departamento	Fecha	Duración	Medio	Objetivo
Departamento de cadena de suministros.	16 de mayo del 2024	20:00min	Presencial	Se realiza la autoevaluación de cada uno de los departamentos involucrados para poder identificar el cumplimiento de requisitos o si hay algún punto de mejora que tomar en consideración antes de tomar la decisión de ser Operadores Económicos Autorizados.
Departamento de finanzas.	16 de mayo del 2024	20:00min	Presencial	
Departamento de medio ambiente, salud y seguridad o por sus siglas en ingles EHS (Environment, health and safety).	05 de junio del 2024	25:00min	Teams	
Departamento de seguridad.	30 de mayo del 2024	20:00min	Teams	
Departamento de recursos humanos.	04 de junio del 2024	10:00min.	Teams	

**Fuente:** Elaboración propia.

### Variables

Se entiende por variable: “Es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades” (Bernal, 2010, p. 139). Al ser las variables el objeto de estudio junto con la empresa para poder lograr la certificación se detallan las siguientes:

**Tabla 5** Cuadro de análisis de las variables.

Objetivo específico	Variables de estudio	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
Identificar los requisitos y obligaciones que debe cumplir la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para la certificación como OEA en Costa Rica.	Requisitos	Un requisito es una condición por cumplir para lograr un objetivo o llegar a algún bien.	Reportes presentados indicando el cumplimiento satisfactorio en el ámbito aduanero, tributario y jurídico.  Gestión Administrativa  Solvencia financiera	Revisión documental  Entrevista

			Medidas de seguridad	
Determinar los beneficios y posibles implicaciones de la certificación para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A., con el fin de que se fortalezca la cadena de logística y se disminuya la gestión de riesgo en las operaciones.	Beneficios	Se entiende por beneficio a un bien adquirido bajo una condición.	Reconocimiento mutuo Confianza Seguridad Agilización en trámites aduaneros.	Revisión documental Entrevista
Presentar el plan de cumplimiento que debe seguir la empresa de zona franca Covidien Manufacturing Solution S. A. para que obtenga la certificación como operador económico autorizado.	Plan de cumplimiento	Conjunto de pasos para lograr un objetivo.	De acuerdo con los objetivos anteriores.	Revisión documental Entrevista

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Capítulo III.**

#### **Análisis e interpretación de resultados**

En este capítulo se ahonda en el análisis y la interpretación de los resultados a través de las entrevistas realizadas en el estudio sobre la implementación de la figura del operador económico autorizado (OEA) en Covidien Manufacturing Solutions S. A. El objetivo es entender en profundidad cómo esta iniciativa puede impactar las operaciones en la cadena de suministro y en los procesos logísticos-aduaneros mediante la experiencia de los auxiliares de la función pública que han atravesado el proceso de certificación y han obtenido la experiencia y los resultados a los que la empresa quiere llegar.

Las entrevistas representan una parte notable de la investigación, ya que permitieron recopilar datos directos de las personas y empresas involucradas en los procesos para implementar y aplicar la certificación. A través de estas conversaciones, se exploró en detalle sus percepciones, experiencias y opiniones sobre el tema, para brindar una perspectiva única y enriquecedora para el análisis.

El análisis e interpretación de los datos que se obtienen a través de las entrevistas facilita una comprensión más profunda sobre cómo la implementación del OEA puede afectar a Covidien Manufacturing Solutions S. A. Además, ofrece una visión interna valiosa para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar las operaciones y fortalecer la posición de la empresa en las operaciones nacionales y globales aduaneras.

**Objetivo n.º 1. Identificar los requisitos y obligaciones que debe cumplir la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para la certificación como OEA en Costa Rica en el periodo 2023-2024**

La certificación como operador económico autorizado es un reconocimiento que otorgan las autoridades aduaneras a aquellas empresas que cumplen con altos estándares de seguridad y

cumplimiento en sus operaciones aduaneras. En Costa Rica, la Ley General de Aduanas establece los requisitos y obligaciones específicos para obtener esta certificación, la cual es decisiva para mejorar la seguridad y eficiencia de la cadena de suministro.

La empresa ya cumple con varios de los requisitos y obligaciones diseñados por la Ley General de Aduanas, lo que facilita el proceso de certificación con un costo adicional relativamente bajo. Es importante destacar que muchas transnacionales bajo el régimen de zona franca en Costa Rica están motivadas por sus casas matrices para obtener la certificación OEA debido a la importancia del prestigio internacional y la seguridad en la cadena logística.

Además, la certificación OEA debe integrarse dentro del plan de prevención de Cardinal Health. La pandemia de la COVID-19 reveló la vulnerabilidad de las cadenas de suministro ante saturaciones portuarias, retrasos en almacenes y despachos lentos. La certificación OEA puede ofrecer importantes ventajas, como prioridad en puertos y zonas fronterizas, mitigando estos problemas y fortaleciendo la resiliencia operativa de Covidien.

**Objetivo n.º 2. Determinar los beneficios y posibles implicaciones de la certificación para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. para que se mejoren los procesos logísticos y se disminuya la gestión de riesgo en las operaciones aduaneras**

De acuerdo con lo expuesto en este proyecto, la variable del objetivo específico n.º 2 es determinar los beneficios y posibles implicaciones con base en el estudio de aquellas empresas que ya usan la certificación OEA. En Costa Rica, actualmente existen más de 20 compañías certificadas como OEA, a las cuales durante el trabajo de campo se pudo entrevistar, principalmente aquellas que tenían similitud con el régimen de zona franca.

## *Entrevista #1*

Empresa: Philips de Costa Rica S. R. L.

Entrevistado: Carlos Rojas.

Puesto: supervisor de logística.

Fecha y hora: 24 de febrero de 2024 a las 10:00 a. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 53:08 min.

- ¿Considera usted que es rentable certificarse en términos financieros?

Para la empresa ha sido rentable en términos financieros, ya que cuando ha requerido ayuda ha obtenido respuestas importantes por parte del departamento OEA. A nivel de compañía, es rentable inclinarse más al tema de los aforos rojos para que los productos lleguen a tiempo. Por lo tanto, el tema financiero está ligado en la industria médica al tiempo. El tiempo que les ha brindado el OEA a la empresa Phillips les ha permitido no tener líneas detenidas que equivalen a la pérdida de millones de dólares, esto por la facilidad y el acceso a la respuesta que las personas funcionarias asignadas del OEA le brindaron a la empresa.

- ¿La empresa utiliza los beneficios de la certificación? En caso de que la respuesta sea sí, ¿puede indicarme cuáles?

El entrevistado indica que la certificación les ha permitido tener confianza entre ambas partes, ya que si el programa sigue adquiriendo más empresas toma más fuerza y ellos como empresa apoyan la certificación y respaldan que existe una confianza que brinda el programa.

En la entrevista se consulta por el *top 3* de los beneficios de los cuales la empresa ha podido gozar y el señor Carlos menciona que el tema de los aforos rojos, o bien inspecciones físicas es el número uno, teniendo en cuenta que la materia prima y la maquinaria y equipo deben llegar en el menor tiempo posible para que la compañía no tenga que incurrir en gastos adicionales. El tiempo de respuesta y la ayuda de los funcionarios de la OEA encargados les facilitó el trabajo y les ha evitado detener líneas de producción que les puede costar millones de dólares.

En tema de gestiones aduanales, si ellos están a la espera de una gestión entonces proceden por usar los beneficios del OEA que es un ejecutivo que tiene comunicación directa con todas las diferentes estructuras de las aduanas, por ende, de la parte normativa, legal y unidades técnicas en todos, los ejecutivos del OEA tienen contacto directo. El beneficio n.º 3 son las auditorías que aplica el Departamento de la OEA, que hacen que la empresa sienta una obligación de estar siempre a la altura. Enseguida se detallan el *top 3* de los beneficios:

1. Agilidad en las operaciones aduaneras con respecto a la reducción de los controles físicos.
2. Asignación de atención prioritaria por medio de un ejecutivo, asignada por la DGA.
3. Las auditorías realizadas por la OEA con periodicidad.

Uno de los mayores beneficios que Carlos destaca para Phillips es el canal directo y exclusivo que tienen con el ejecutivo asignado, en el cual han podido visualizar el peso de la certificación en el tránsito fronterizo; eso les ha permitido mejorar los tiempos en tránsito para obtener las entregas a tiempo.

- ¿Cuál es la diferencia entre los beneficios que da la zona franca y los beneficios que da la OEA?

Sí, hay una gran diferencia. Una zona franca es un régimen especial establecido y estructurado. Su beneficio principal es el de no pagar impuestos y que entre los requisitos para cumplir se tiene como meta la empleabilidad. Por ejemplo, hoy la empresa cuenta con más de 3,500 empleados.

Las empresas madre o los corporativos ven la zona franca como una excelente oportunidad de inversión por los costos que se ahorran a largo plazo. Sin embargo, la zona franca es un régimen que siempre está ahí, a diferencia de la certificación OEA que es otro canal de apoyo porque es un programa como tal. No es algo que se ha impuesto o habilitado para todas las compañías, es un programa y herramienta de ayuda que viene a respaldar las operaciones operativas y aduaneras de las empresas. En cada día este programa ha sido de mucha ayuda.

No obstante, ahora la empresa tiene la responsabilidad de cumplir con las obligaciones y requisitos. Carlos ve la certificación OEA como una ISO más, en donde por medio de la certificación, de igual forma como las normas ISO, se declaran y exponen las buenas prácticas que se manejan dentro de la compañía.

Para finalizar, debe hacer una separación sobre el programa de la certificación OEA y el régimen de zona franca, las demás empresas pueden ver la importancia de un régimen y poder diferenciarlo de un programa que certifica procesos y confiabilidad.

- Una vez venza la certificación, ¿iniciarían el proceso de recertificación?

Sí, dentro de los planes de la empresa está realizar nuevamente la recertificación, tomando en cuenta qué se debe hacer la gestión inicial, en donde tienen que revalidar

información, documentación y una revisión completa del historial de la compañía. Carlos indica que el equipo debe prepararse para este tipo de proceso, pues existe un posible cuestionamiento de los requerimientos tales como están en el programa, probablemente tras comentarios de ellos sobre la empresa, el programa expone acciones y temas pendientes por mejorar y la empresa está consciente de que existirán, entonces igual el equipo Phillips está creando una retroalimentación del programa a sus colaboradores; se tiene proyectada la recertificación para enero del próximo año. Por lo tanto, la empresa empieza a preparar un plan de acción y una comunicación directa con el departamento encargado del OEA para iniciar el procedimiento, de la forma más adecuada.

- ¿Recomendaría la certificación a otras empresas de la industria médica?

Carlos, desde su experiencia, confirma que sí recomienda la certificación, ya que es un programa que tiene cuerpo completo. Este es un programa que da respaldo ante el gobierno para demostrar que Phillips es una empresa estable en el país.

Carlos considera que el problema es que el programa tiene más críticas que cosas positivas, pero hay mucho más. El programa tiene que hacer un plan de acción sobre cómo puede llegar a esas empresas o mercado que aún no visualizan las implicaciones positivas. Además, es importante analizar que al tener varias partes involucradas, su cadena logística está cubierta por el programa que puede realizar otro control, otra fuerza más para eso.

No obstante, hoy en día solo el beneficiado, que es una parte de la cadena logística, es quien se ve beneficiado por la falta de implementación en otras partes del proceso. Para finalizar y confirmar una vez más que se recomienda y a las industrias médicas con mucha más razón de peso, la industria médica es un mercado que es muy demandante y forma parte del *top* de las

categorías comerciales que son parte relevante del procedimiento de desarrollo del país. Este definitivamente es un programa que da respaldo, que otorga una investidura ante el Ministerio de Hacienda.

### ***Entrevista #2***

Empresa: Boston Scientific Corporation.

Entrevistado: Álvaro Mora.

Puesto: supervisor de importaciones y exportaciones.

Fecha y hora: 7 de marzo de 2024 a la 1:30 p. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 33:00 min.

En resumen, Álvaro lleva 7 años trabajando para Boston, ha obtenido 2 recertificaciones, tiene 3 plantas ubicadas en Alajuela, Heredia y Cartago.

- ¿Cuál fue el mayor interés o cuál fue el objetivo que tuvieron ustedes para certificarse como operadores económicos autorizados?

Inicialmente, cuando se hizo, fue solo para importación y ya después se incluyeron exportaciones. Lo que busca Boston con la certificación es agilizar los procesos y demostrarle a la aduana que todos los procedimientos son transparentes, tanto los propios como los de los proveedores logísticos. En realidad, lo que se busca es agilizar todos los procesos, porque sí se ha podido notar una diferencia entre cuando el OEA no estaba y ahora que se tiene, por decirlo de alguna forma, existe un trato especial y se tienen contactos específicos que facilitan la certificación para sentirnos apoyados y respaldados en los procedimientos. Incluso hemos tenido

consultas y casos que se nos presentan y el recurso de consulta por parte de la OEA ha estado presente.

- ¿La empresa utiliza los beneficios de la certificación? En caso de que la respuesta sea sí, ¿puede indicarme cuáles?

El principal beneficio del que más han hecho uso es el de la lista de contactos asignados por aduana. Este recurso facilitó el proceso en términos de realizar consultas y pedir ayuda en diferentes situaciones como los aforos rojos. Para Boston, es un tema importante de resolver en el menor tiempo posible y al acercarse a los ejecutivos asignados han visto que la ayuda brindada y la empresa no se ve afectada en términos de tiempo de respuesta.

Algo importante que mencionar y que el equipo de Álvaro ha aprendido es que en el sistema de aduana aparece un *check* que confirma que la empresa es OEA y eso les da visibilidad para que las aduanas en las que aplique el caso tengan esa información presente y que se pueda aplicar el beneficio sobre la compañía que es OEA así lo requiera. Una recomendación relevante que les han hecho los ejecutivos es que cuando se requiera ayuda de la aduana se ponga en el objeto del correo que son empresa OEA.

- La certificación que habla sobre una inversión, en términos financieros, ¿cuánto tuvieron que invertir ustedes para obtener la certificación?

No se invirtió nada en términos de dinero; no se realizó ningún depósito. Más que todo, hay que apoyarse mucho en otros departamentos, ya que durante el proceso de certificación se llevó a cabo una visita y se solicitó a un representante de cada departamento que estuviera presente para aclarar las dudas que se tuvieran. De igual forma, para cumplir con los requerimientos de seguridad, de personal, de procesos y demás, Boston está bastante avanzado y

no se tiene que hacer ninguna inversión en cambiar o implementar algo nuevo en la empresa, pues tenían cubierto la mayor parte de lo que solicita la certificación para ser una compañía confiable.

- ¿Cuál es la diferencia entre los beneficios que da la zona franca y los que da el OEA?

Álvaro indica que la diferencia radica en el distintivo que da la certificación y cómo se posicionan ante la aduana y sus procesos. Es una empresa que ya atravesó un proceso de investigación y que salió exitosa, lo que demuestra que son auxiliares de la función pública confiables. Debido a que en el procedimiento de certificación existe una evaluación de cada área de la compañía y junto con los procedimientos de respaldo que la empresa tiene, abarca todo y más para exponer el grado de compromiso que se adquirió con los procesos aduaneros. El régimen de zona franca da beneficios, sin embargo, la certificación da un respaldo.

- ¿Considera que la certificación se aplica de forma efectiva dentro del territorio aduanero nacional?

No son efectivos al 100 % porque no tienen los recursos. No existe un aporte diferente a las empresas que son OEA; actualmente se debe dar mucho seguimiento y pedir ese aporte porque naturalmente no se da.

- ¿Recomendaría la certificación a otras empresas de la industria médica?

Sí, al final, a pesar de que no es al 100 % de aplicación de los beneficios como las empresas lo buscan, sí hay otros factores y otros beneficios que se dan y que agilizan los procesos. Se sabe que el proceso es medio complejo, pero vale la pena lo que se recibe a cambio. Álvaro menciona que no ha estado en una empresa que no sea OEA. No obstante, sabe que con

la experiencia que ha obtenido con los años la certificación ha valido la pena e incluso en el año 2023 realizaron la recertificación.

### *Entrevista #3*

Empresa: Smith+Nephew Costa Rica.

Entrevistado: Óscar Jiménez.

Puesto: analista de logística.

Fecha y hora: 15 de marzo de 2024 a las 11:30 a. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 35:37 min.

- ¿Cuál fue el mayor interés o cuál fue el objetivo que tuvieron ustedes para certificarse como operadores económicos autorizados?

Smith+Nephew Costa Rica se certificó por el acuerdo de reconocimiento mutuo para hacer más expeditas las operaciones de aduanas. Actualmente, están a la espera de la aprobación de Estados Unidos para un tema de *fast track*, que es el servicio *premium* que permite reducir los tiempos para que ingresen las importaciones. Hay acuerdos que ya tienen con Colombia y con México y varios de Centroamérica. No tienen injerencia directa, pero se ve que hay un potencial muy bueno.

Como objetivo es asegurar la cadena de suministros, que siempre cumpla con los estándares de seguridad, los estándares de procesos y, lo más importante, el prestigio que da como empresa el OEA en el ámbito de aduanas y de proceso. Por ejemplo, actualmente tienen un procedimiento con CTPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism), en el proceso de

certificación al demostrar que la compañía es OEA los vieron con buenos ojos y esto les ayudó a evidenciar que la cadena de suministro y los operadores logísticos cumplen en su mayoría con estándares de calidad y les dio valor en la evaluación del CTPAT.

- ¿Una vez venza la certificación, iniciarían el proceso de recertificación?

En estos momentos la certificación se venció para Smith+Nephew Costa Rica. En la empresa, los departamentos involucrados se reunieron para estar todos alineados, se llenó el formulario de autoevaluación y se decidió continuar con la implementación del programa. Se sometió al Ministerio de Hacienda directamente al Departamento de la OEA y ellos realizaron una auditoría. La compañía se está recertificando actualmente para volver a obtener los beneficios.

- ¿Recomendaría la certificación a otras empresas de la industria médica?

Óscar confirma que sí la recomienda, pues la empresa sí ha visto los beneficios en situaciones desafiantes donde requieren el apoyo y el respaldo de la certificación mediante una atención prioritaria en los trámites. Óscar también indica que considera que los beneficios son bastante buenos y recomienda hacer el análisis de los requisitos que solicita la certificación para entender a qué alcance de inversión debe llegar la compañía para poder certificarse.

- La certificación que habla sobre una inversión, en términos financieros, ¿cuánto tuvieron que invertir ustedes para obtener la certificación?

Cuando la empresa inicia el cuestionario de autoevaluación, se da cuenta de que hay distintos requisitos que debe tener la compañía, con los cuales no cumplen y tienen que tomar acciones. Por ejemplo, tuvieron que implementar cámaras de seguridad y el tiempo de grabación

por 90 días. En las puertas de acceso se tuvo que implementar el control del personal para que no pueda ingresar cualquier persona.

- ¿La empresa utiliza los beneficios de la certificación? En caso de que la respuesta sea sí, ¿puede indicarme cuáles?

Dentro del *top 3* de los beneficios que se pueden destacar en el proceso de Smith+Nephew Costa Rica, Óscar detalla los siguientes:

1. Atención primaria en los DUA rojos, que son importantes para la agilidad de las operaciones de producción de la empresa.
  2. La atención en los puertos es en los movimientos y las liberaciones.
  3. Las capacitaciones y constante información sobre cambios y modificaciones en la ley.
- ¿Cuál es la diferencia entre los beneficios que da la zona franca y los que da la OEA?

El programa OEA no es obligatorio. Les permite a las empresas ser parte de él de manera voluntaria y tener un contacto ejecutivo que les brinda la ayuda necesaria. Al final del día, certificarse como OEA es gratuito, a diferencia de la inversión inicial que se debe hacer para el régimen de zona franca y la certificación, como lo menciona el texto al inicio, es una decisión que toma la empresa con base en sus necesidades operativas.

#### ***Entrevista #4***

Empresa: Abbott Vascular.

Entrevistado: Vanessa Mera Hernández.

Puesto: especialista en cadena de suministro.

Fecha y hora: 23 de abril de 2024 a las 2:00 p. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 50:00 min.

La entrevista aplicada a la empresa Abbott Vascular permite obtener una perspectiva muy diferente en comparación con las entrevistas anteriores. Vanessa, quien participó en la entrevista, indicó que no logra reconocer los beneficios que le brinda la certificación OEA. Sin embargo, destacó que, junto con Procomer, ha logrado mantener una relación estrecha de ayuda y acompañamiento en los procesos de Abbott Vascular.

La necesidad de certificarse como OEA surge de una solicitud corporativa, en la cual se les indica que la certificación tiene una relevancia importante en el país donde se encuentra su casa matriz, Estados Unidos. Esta importancia se debe a la similitud con el programa CT-PAT, el cual es una iniciativa que busca fortalecer la seguridad de la cadena de suministro internacional. Abbott Vascular busca acercarse a una certificación que les ayude a asegurar sus procesos y la cadena de suministro.

En este caso particular, la certificación OEA usa el beneficio de reconocimiento mutuo, que es el motivo principal por el cual la empresa busca certificarse. Este reconocimiento mutuo permite que las empresas certificadas bajo el programa OEA sean reconocidas como seguras y confiables por otras entidades y autoridades aduaneras internacionales, lo que facilita el comercio y reduce los tiempos de inspección y los costos asociados. A pesar de estos beneficios, actualmente Abbott Vascular no aprovecha otros beneficios que ofrece la certificación OEA.

Es importante resaltar que, aunque Abbott Vascular no usa todos los beneficios de la certificación, el acompañamiento de Procomer ha sido fundamental para avanzar en este proceso.

La colaboración entre ambas entidades le ha permitido a Abbott Vascular entender mejor los requisitos y ventajas del OEA y cómo pueden integrarlos en sus operaciones para mejorar la seguridad y eficiencia de su cadena de suministro. La experiencia de Abbott Vascular subraya la importancia de la cooperación y el apoyo institucional para maximizar los beneficios de las certificaciones internacionales y fortalecer la competitividad en el mercado global.

### ***Entrevista #5***

Empresa: UPS de Costa Rica.

Entrevistado: Francisco Fernández Silva.

Puesto: supervisor de zona franca.

Fecha y hora: 28 de febrero de 2024 a las 2:00 p. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 47:58 min.

La empresa UPS es reconocida en el país como una de las que encabeza el sistema de paquetería en Costa Rica; la misma cuenta con la certificación como OEA.

- ¿Cuál fue el mayor interés o cuál fue el objetivo que tuvieron ustedes para certificarse como operadores económicos autorizados?

Es importante mencionar que UPS Agencia no es OEA; la terminal aérea de exportación es la que cumple con todos los requisitos para ser OEA.

Principalmente, lo que movió a UPS a ser operador económico autorizado es garantizar la cadena logística y su seguridad. Muchas auditorías internacionales llevan a cumplir con lo que

pide OEA, auditorías como el CTPAT, auditorías de aviación civil en AERIS propiamente, auditorías de aduanas. Todas estas auditorías se juntaron para facilitar el ser OEA y la razón principal es que muchas empresas que trabajan con UPS requieren que sus proveedores de servicios también sean OEA para crear ese enlace seguro de la operación.

- ¿La empresa utiliza los beneficios de la certificación? En caso de que la respuesta sea sí ¿puede indicarme cuáles?

No, Francisco indica que en la empresa cuenta con tres clientes que son OEA y no reciben los beneficios de la certificación. Por ejemplo, en los aforos rojos no han visto una reducción; con respecto a la asignación del ejecutivo, no reciben respuesta y la agilidad en los procesos aduanales tampoco pasa. Los clientes no ven rentable certificarse si no recibirán los mismos beneficios que solicitan.

Francisco comenta que cree que el Ministerio de Comercio Exterior está desligado del Ministerio de Hacienda en la parte de Dirección General de Aduanas, ya que las interacciones no se dan como corresponde. No existe una alerta de que la empresa sea OEA para que las personas funcionarias sepan y puedan hacer la distinción, la inversión *versus* beneficios no son equitativos según la experiencia de los clientes de UPS.

Las empresas deben buscar un beneficio por medio de la certificación para crear un currículo, así como están presentes las normas ISO, el Programa País Carbono Neutralidad de Costa Rica, operador económico autorizado, el programa de marca país son títulos que alimentan el currículo de las compañías. Si no se logra vender que la idea del OEA es algo beneficioso para el país en donde las empresas extranjeras lo que buscan es seguridad en su cadena logística, se debe pensar que es una cuestión más de divulgación, de promulgar qué hace Costa Rica en el

ámbito del país mediante importantes inversiones para que se goce de la certificación, siendo que las partes están sectorizadas y se quitan responsabilidades todas las partes.

- ¿Cuál es la diferencia entre los beneficios que da la zona franca y los que da el OEA?

El régimen como tal es una ley nacional, incluso se rige por la Ley General de Aduanas. Actualmente, hay una modificación al reglamento de la zona franca, que ayuda a que la zona franca sea un ente regulador del comercio, por cada dólar que se exonera en el país ingresan \$10.

Comparándolo con el OEA únicamente da tres beneficios: un ejecutivo, reducción de los aforos físicos y agilidad en los procesos aduanales que, en realidad, no se cumplen en gran manera. En UPS, el 1 % de las declaraciones de zona franca sale con revisión física y de 3,000 declaraciones al mes solo el 1 % sale con aforo rojo. Más que para UPS, las empresas se deben acoplar a sus necesidades.

- ¿Una vez venza la certificación, iniciarían el proceso de recertificación?

Sí, UPS realiza la recertificación. No porque reciba un tratamiento diferenciado, sino por el prestigio internacional de ser operador económico autorizado que garantiza seguridad en la cadena logística y eso es lo que vende UPS a sus clientes.

- ¿Recomendaría la certificación a otras empresas de la industria médica?

Si la empresa quiere certificarse porque le ayuda a tener *curriculum* o porque algún proveedor solicita ser OEA para venderle un producto, adelante, se puede hacer la inversión. Francisco la recomendaría siempre y cuando los proveedores o la cadena logística así lo exijan, pero ni los suplidores ni la cadena logística lo exigen, únicamente se da como recomendación.

La respuesta final es que por el momento no, hasta que las políticas nacionales y la parte de responsabilidad estén bien distribuidas, de forma tal que los beneficios de un operador económico autorizado sean tangibles, en este instante no.

### ***Entrevista #6***

Empresa: Tical S. A.

Entrevistado: Lucrecia Hernández Ávila.

Puesto: supervisora de zona franca.

Fecha y hora: 28 de febrero de 2024 a las 7:00 p. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 54:04 min.

En Tical, la terminal de exportación es la que se encuentra actualmente certificada como OEA.

- ¿Cuál fue el mayor interés o cuál fue el objetivo que tuvieron ustedes para certificarse como operadores económicos autorizados?

Entre los procesos aduaneros, cuanto más certificaciones obtenga la empresa, eso significa que hay más estabilidad y que la compañía es más confiable a nivel aduanero. La certificación le da a la empresa un *plus* que las demás empresas no tienen, porque no solamente en la parte de dar confianza al cliente, sino que hay un respaldo por medio de una certificación que se da para los procedimientos. Esta certificación brinda confianza para que los clientes se sientan seguros.

- ¿La empresa utiliza los beneficios de la certificación? En caso de que la respuesta sea sí, ¿puede indicarme cuáles?

El balance entre los requisitos y los beneficios no es justo y las instituciones ligadas a todo el proceso aduanero no cumplen. En la normativa es puntual donde se indica que las empresas certificadas como OEA tienen beneficios y obligaciones. La responsabilidad de las entidades es agilizar y facilitar y no se da. Algunos de los beneficios que ha podido presenciar Tical son:

1. La ampliación de los horarios con la previa autorización aduanera.
2. Reducción de las revisiones físicas y documentales.
3. Brinda un posicionamiento.

- ¿Considera que la certificación se aplica de forma efectiva dentro del territorio aduanero nacional?

Lucrecia indica que hay desconocimiento en el ámbito aduanero, siendo que la certificación es parte de la ley y lo dicta puntualmente y las entidades involucradas están en el deber de brindarles los beneficios a las empresas. Las entidades que forman parte del flujo aduanero están en la obligación de brindar el soporte mediante los beneficios, las entidades del Estado se sectorizan creyendo que la certificación es solo aduanera cuando, en realidad, hay varias partes involucradas.

- ¿Cuál es la diferencia entre los beneficios que da la zona franca y los que da la OEA?

La certificación posiciona a la empresa internacionalmente y brinda mayor confiabilidad en el producto y en la cadena logística. La certificación se relaciona con el régimen para

respaldar y mostrar una base sólida de procesos en el ámbito nacional e internacional. El régimen por sí solo tiene sus beneficios y obligaciones bajo control aduanero, pero el régimen no impide que se puedan evitar en su totalidad diferentes situaciones que pueden complicar el flujo en la cadena logística y de suministro. Ambas partes trabajan en conjunto y dan cuerpo al desarrollo efectivo del régimen.

- ¿Recomendaría la certificación a otras empresas de la industria médica?

Sí, las certificaciones son importantes y les permiten a las empresas ser mejores, establecer procedimientos, normas de seguridad y realizar mejoras constantes. La certificación viene a agrupar todos los requisitos para hacerlos más robustos y brindarle a la empresa seguridad.

Se sabe actualmente que los beneficios se pueden ver como pocos, pero existen. Que no se ejecutan como se espera es una realidad, no obstante, el posicionamiento en el ámbito nacional e internacional como un operador que sea confiable y que permita agilizar el proceso y abastecer a sus clientes finales de forma eficiente no se puede dejar pasar.

### ***Entrevista #7***

Empresa: Ministerio de Hacienda.

Entrevistado: Harold Leiva Araya.

Puesto: operador económico autorizado.

Fecha y hora: 5 de marzo de 2024 a las 2:00 p. m.

Plataforma: Zoom Workplace.

Minutos: 62:53 min.

- ¿Considera que la certificación se aplica de forma efectiva dentro del territorio aduanero nacional? ¿Considera que la certificación se conoce bien en el sistema aduanero nacional?

La mayor parte del mercado objetivo lo conoce, pero no tan a fondo como se quiere. De hecho, este año se está tratando de relanzar un programa de sensibilización y concientización a las empresas certificadas como OEA, tanto internamente en la DGA como externamente. No obstante, se depende de un presupuesto y de una serie de normas. No se puede lanzar una campaña de mercadeo solo porque sí y ya. Por lo general, se tienen algunas limitaciones, tanto de presupuesto como de canales de comunicación que tienen que ser oficiales y esto limita bastante el conocimiento.

En la pandemia hubo ciertos factores que transformaron un poco todo y ahora se ha tratado de canalizar todo a través de medios digitales. Por ejemplo, por medio de la plataforma Teams se contacta con la empresa, canales de comunicación directos con las empresas certificadas como OEA. Igualmente, se han hecho campañas con la unidad de comunicación institucional a través de las redes sociales para que las compañías conozcan del OEA.

No obstante, el alcance de las redes sociales del Ministerio de Hacienda no es como el Departamento de la OEA desearía, no como el alcance que tienen otras redes. Existen ciertos factores que no permiten llegar al público meta pero, en general, Costa Rica es un mercado muy pequeño en donde la mayoría de las empresas que buscan ser OEA son empresas internacionales que cumplen con la mayor parte de los requisitos y las obligaciones.

Además, como hubo cambios en la normativa el año pasado, fue un momento de modificaciones normales. Sin embargo, afectaban varios temas del OEA, entonces había que

generar nueva documentación, nuevos elementos que provocaron un instante de pausa mientras se generaban los documentos con base en el nuevo reglamento y aplicaciones a la ley.

Es por eso por lo que se trata de consolidar en temas de beneficios y se está creando una estrategia. Parte importante del OEA son los beneficios en los que justamente el departamento ha estado trabajando, porque se incorporaron nuevos en la ley. Además de los beneficios que existían, se trabaja en otros para ver cómo se ofrecen a las empresas y sus necesidades.

Por eso, este año se trabaja en una campaña de sensibilización y capacitación para dar a conocer tanto a las compañías que no están certificadas como a las que ya son OEA que hay una serie de beneficios que se dan y que forman parte de la ley. El Departamento de la OEA sabe que no ha abarcado todo su objetivo meta, pero trabajan en conseguir que la información llegue a oídos de las empresas.

Hay varios puntos que son importantes en el ámbito de certificación y por ser un ente público depende del apoyo político, del alto nivel del ministerio, porque ellos son los que dan las políticas y las prioridades y cambia mucho de una administración a otra. Esto no quiere decir que se deja de hacer el trabajo de la OEA, pero en el ámbito de política gubernamental hay ciertos elementos y factores que ellos deciden que son de mayor importancia. Ha habido altibajos en donde a veces hay cambios de normativa, la disponibilidad de recurso ha complicado llegar a los canales que se quiere, no obstante, sí se identificaron.

El departamento OEA estuvo bajo un proceso durante años, donde la industria médica lideró por mucho tiempo certificándose, de una manera, muy fuerte; se hacían las comunicaciones a través de los medios de comunicación, se les daba la información, a veces salían en medios como La Nación. Ahí se empezó a generar una competencia sana en algunos

sectores que querían certificarse, pero luego hubo ciertos factores que disminuyeron esa comunicación externa y ahora se está tratando de solucionar.

En la falta de personal, existe una política que desafortunadamente en algún momento se pudo ver cómo una *guerra* entre el sector público y el privado que generó la ley de empleo público y otras políticas de restricción y que afecta actualmente al Departamento de la OEA. Lo anterior ya que se paralizaron las plazas, para poner un ejemplo real, en el Departamento de la OEA hay 4 personas incluyendo la Jefatura, definitivamente no es el personal necesario ni suficiente.

- ¿Se puede trabajar en algún momento con entes que se relacionan, con entes que son requisitos en la importación y exportación para agilizar este proceso y que la certificación sea de provecho?

Al tomar la experiencia de Laura con el MAG, le parece extraño a Harold que haya existido algún inconveniente, ya que existe un convenio con el MAG. De hecho, es el único convenio que el departamento del OEA ha logrado.

La certificación la da la DGA, pero siempre han sido conscientes y, obviamente, con las mismas negociaciones de acuerdos de reconocimiento mutuo, al negociar todos estos acuerdos se conoce la normativa y, de igual manera, con otros países. Por ejemplo, Colombia desde un inicio por sus factores de riesgo, implementaron el programa OEA como un beneficio país, el cual viene de una directriz presidencial del más alto nivel. Este se expande a la policía, narcóticos, Ministerio de Agricultura y la Dirección de Aduanas. Desde el momento que se implementó el programa se vio como una unidad y no se sectorizó por instituciones donde en unas sí aplica y en otras no.

En el momento, los ministros dijeron: *hagan un acuerdo* y se hizo un convenio con el MAG. En ese instante, se les daba prioridad a las empresas que estaban certificadas. Además, se ha intentado con el Ministerio de Salud y no se ha logrado, pero se sigue trabajando con el Ministerio de Salud y las compañías OEA para determinar en cuáles partes del proceso sienten poco apoyo de acuerdo con su negocio y sus necesidades. Sin embargo, no termina en ningún convenio, más bien en un conversatorio.

El Departamento de la OEA no deja de lado la relevancia que tienen estos convenios con las entidades. No obstante, se necesita que la directriz venga del gobierno para ser una unidad y no estar sectorizados. Se pensó en una propuesta para generar un programa que fuera bajo un decreto de proyecto país que obligara a las instituciones a integrarse en producir convenios.

- ¿Cuáles elementos importantes ha podido identificar el Departamento de la OEA en términos de aplicación de beneficios?

Respecto a los beneficios, hay situaciones que se dan en términos de aplicación, ya que están los beneficios que se ven sistematizados y hay otros que son operativos. Por ejemplo, la menor inspección física que queda en el sistema y es el sistema TICA el que le indica al aforador que debe atenderlo con prioridad, entre otros beneficios como el paso rápido en fronteras que se aplica de una forma artesanal porque no se tiene el *fast line* que viene del C-TPAT en Estados Unidos, en donde hay carriles exclusivos para los operadores económicos autorizados.

En el caso de Costa Rica, en Peñas Blancas, la infraestructura no lo permite, más bien en un solo carril se puede ver en donde se genera caos por cualquier situación. Aun así, se han hecho planes de coordinación con algunas empresas que requieren paso rápido en fronteras que son OEA y se les ha dado ese beneficio y han tenido ahorros bastante significativos. Sin

embargo, esto se da porque ellos se acercan con el problema y se busca cómo solucionarlo por medio de la agencia, de la aduana, de los ministerios involucrados y se produce una coordinación previa porque son OEA.

No obstante, hay compañías que eso no lo hacen y no aprovechan tanto los beneficios. Hay beneficios que dependen más sobre de qué forma la empresa logre acercarse a la aduana, logre ese acercamiento, esa operativización conversando con el Departamento de la OEA. Muchas veces quieren que esos beneficios lleguen, pero no todos están en una manera sistematizada o, por ejemplo, la prioridad en las gestiones.

Si usted no dice que es OEA, es difícil obtener el beneficio, porque hay beneficios que son muy operativos y no ingresan a un sistema. Lo que pueden hacer las empresas es presentar las gestiones y señalar que son OEA. Existen muchos beneficios que se dan de acuerdo con cómo la compañía los gestione, esto va ligado también a la comunicación que debe tener el Departamento OEA y la sensibilización con las aduanas para que todos sepan que son OEA y cuál es el tratamiento que se les debe brindar.

El Departamento OEA no deja de lado que concientizan el hecho de que el programa OEA ha tenido sus limitaciones. Sin embargo, todo depende desde el punto de vista sobre cómo se gestione internamente y también depende de cuál era el objetivo de la empresa para certificarse. Muchas veces se certifican por recomendación de un asesor externo a la compañía y no saben de qué forma aplicar los beneficios correctamente.

- ¿De dónde viene la necesidad o la búsqueda de Costa Rica de esta certificación?

La certificación nace por la iniciativa de la OMA. La OMA es la que publica el marco SAFE y el marco normativo para asegurar y facilitar el comercio. Dentro de este marco surge el

programa OEA. Como se sabe, la OMA es diferente a la OMC. Las normas que saca la OMC son obligatorias. La OMA únicamente da recomendaciones, que es una diferencia muy importante.

Cuando la OMA saca el marco SAFE y el programa OEA nace desde que Estados Unidos creó el CT-PAT con el atentado del 9/11. Aunque ellos lo enfocaron en el terrorismo también pensaron en que necesitaban una cadena de logística segura por la vulnerabilidad del caso, siendo parte de todo un plan integral donde están involucrados el transporte de personas y el transporte de mercancías.

Posteriormente, la OMA genera en el 2005 el marco SAFE y es este marco el que da las bases y de ahí en adelante cada país de acuerdo con sus capacidades iniciaba con el proceso de implementación del programa OEA. Otros organismos internacionales como el BID dieron su apoyo a la OMA con presupuesto principalmente para los países de Latinoamérica.

El programa se basa en un análisis de riesgo. Sin embargo, cuando se implementó en Costa Rica en 2010 no se veía terrorismo, pero sí se observaba desde un punto de vista de asegurar las cadenas de suministros por el movimiento de drogas. Al final, lo que se pretende es que según la zona geográfica donde se aplique la certificación haya una serie de estándares o mejores prácticas de seguridad internacionales que se adaptan de acuerdo con la zona y a los riesgos que se presenten.

Hay países que están muy avanzados en el tema del OEA. De hecho, se ha dejado de hablar de la implementación del OEA porque la mayoría de los países lo tiene implementado. Más bien ahora se habla más sobre cómo consolidar los acuerdos de reconocimiento mutuo para

que se den más beneficios no solo a lo interno, sino en la comercialización de empresas OEA en diferentes países, de forma bilateral y multilateral.

De esta forma, se negoció un ARM con 11 países de Sudamérica, Centroamérica y el Caribe. Esta es una tendencia global y mundial que no tiene las mismas características porque se adapta de acuerdo con las condiciones de cada país. Los únicos países que no cuentan con este acuerdo son Nicaragua y Venezuela, pero la mayor parte de países lo tienen. Por ejemplo, Bolivia está integrado con Costa Rica en el ARM regional. Ecuador no está, no obstante, intenta integrarse. La certificación es parte de estos países y sobre de qué forma quieren asegurar la cadena logística y de una manera de encontrar ese equilibrio entre control y facilitación que se requiere en el comercio internacional.

- ¿Se ha buscado realizar *benchmarking* con los países de Latinoamérica que ya tienen consolidada la implementación en su país de la certificación OEA?

Cuando se negocian los ARM, parte de lo que se hace es analizar la normativa, el proceso de certificación, los beneficios, los requisitos y se analiza todo el programa. Cuando se logra dar una negociación exitosa se concluye que los requerimientos de ambos países que están negociando están de acuerdo con el marco SAFE de la OMA y están alineados, además están alineados con las mejores prácticas internacionales.

De hecho, cuando se negoció el ARM regional, los 11 países visitaron Costa Rica viendo validaciones y Costa Rica fue a todos estos países viendo cómo realizan las validaciones de la certificación. Se ha visto de qué forma trabaja la mayoría de los países; incluso se negoció un ARM con China y con ellos también se trabajó en el ámbito de normativa y con ciertas variaciones, pero al final todos bajo un mismo estándar de normas internacionales.

- ¿Cómo es posible diferenciar el régimen de zona franca y sus beneficios con la certificación OEA?

La certificación OEA representa las mejores prácticas internacionales para asegurar la documentación, los procesos de cadena de suministro, la generación, finalización o revisión de los requisitos. El cuestionario de autoevaluación, que forma parte del proceso de certificación, le permite a la empresa evaluar sus procedimientos internos y verificar si están acordes con una serie de prácticas internacionales.

En este punto, la compañía ya ha ganado, ya que no se les cobra nada, pero les da la posibilidad de realizar una evaluación. Generalmente, el procedimiento de la OEA lidera las personas de cadena de suministro. No obstante, involucra a toda la empresa, pues se evalúa la solvencia financiera, el historial de cumplimiento aduanero, la contratación de recursos humanos, el control, la relación con los socios comerciales y proveedores y si es una relación correcta, existe una serie de mejores prácticas que la empresa puede valorar para saber en cuáles aspectos mejorar.

Las empresas médicas usualmente dependen de corporaciones internacionales que ya tienen una serie de procesos y mejores prácticas. Esto, por lo general, se facilita debido al tipo de producto que manejan, ya que en su mayoría cumplen con los requerimientos, además, no generan costos en virtud del alto nivel de proceso que maneja la empresa.

Hay una serie de beneficios también que vienen a ayudar a la empresa. Por ejemplo, la prioridad en la atención de las gestiones. En la zona franca pasa mucho, especialmente en las médicas, donde se presentaron situaciones en las que calidad devuelve algo y ya tienen que

anular el DUA. Si la compañía tiene comunicación con la aduana, les permite agilizar la respuesta a esas gestiones.

En la zona franca, las revisiones físicas no son el mayor beneficio que pueden tener. Sin embargo, se genera una serie de valores agregados, incluso en el ámbito internacional. Por ejemplo, se han certificado empresas de zona franca en donde el proveedor les solicita CT-PAT, que es el OEA y no les pueden vender los productos.

El Departamento de la OEA certifica a las empresas médicas y otras compañías que se han acercado, todas son de zona franca. Este es un sector muy interesado en que, a pesar de tener beneficios, los beneficios adicionales que otorga la OEA les pueden ayudar a agilizar aún más los procesos. La atención personalizada y prioritaria es lo que más buscan las empresas de la certificación y les genera ahorros.

Por consiguiente, lo que se busca es lograr consolidar al país mediante un grupo fuerte de empresas certificadas como un centro de comercio seguro y también a la región por medio del ARM regional, así como consolidar cadenas logísticas seguras con las diferentes partes.

### ***Entrevista #8***

Empresa: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

Entrevistado: equipo de Paola Orozco Alpizar.

Puesto: equipo de la directora en Comex.

Fecha y hora: 3 de abril de 2024, 3:42 p. m.

Plataforma: correo electrónico.

Asunto: PEP 123-24: solicitud de espacio para investigación/operadores económicos autorizados.

Estimadas Valeria y Laura:

Un gusto saludarlas. En relación con las consultas enviadas, en primer lugar, es necesario indicarles que lo relativo a la figura del Operador Económico Autorizado (OEA) es regulado por la Dirección General de Aduanas (DGA), por lo que sugiero que las preguntas sean remitidas directamente las siguientes direcciones: [consultarae@hacienda.go.cr](mailto:consultarae@hacienda.go.cr) y [solerach@hacienda.go.cr](mailto:solerach@hacienda.go.cr).

Asimismo, nos permitimos referirnos a algunas de las acciones que se han trabajado desde el Foro de Facilitación del Comercio del Ministerio de Comercio Exterior, en relación con el OEA. Primeramente, en la Agenda Prioritaria del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC), que es la hoja de ruta de este Consejo para la implementación de mejoras urgentes como la simplificación de trámites, disponibilidad de información y coordinación interinstitucional, y que fue declarada de interés nacional mediante Decreto Ejecutivo n.º 42065-MP-COMEX, se incluyó la medida de fortalecimiento de la figura del OEA.

Entre los resultados de esta medida, se pueden indicar la coordinación entre funcionarios de la DGA e instituciones como el Servicio Fitosanitario del Estado, Servicio Nacional de Salud Animal y el Ministerio de Salud, con el objetivo de explicarles sobre programa OEA e impulsar que desde el ámbito de sus competencias se amplíe el catálogo de beneficios a las empresas certificadas como OEA. Además, como resultado de estas coordinaciones se realizaron capacitaciones dirigidas a empresas OEA de los sectores alimentario, médico y químico; y electrodoméstico, por parte de funcionarios del Ministerio de Salud y VUCE, sobre los trámites que deben realizar ante este ministerio, con la finalidad de explicar los procesos, aclarar dudas y

mejorar la comunicación entre las instituciones que ejercen controles de las operaciones de comercio exterior.

En esta misma línea, desde COMEX se está coordinando en la preparación de un taller dirigido al sector privado, con el propósito de difundir esta figura, especialmente a la luz de la reforma en la Ley y Reglamento a la Ley General de Aduanas. Asimismo, mantenemos un seguimiento con las instituciones mencionadas para la implementación de mayores beneficios a las empresas que opten por certificarse como OEA, para que la figura pueda ser de mayor provecho para sus usuarios (Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, comunicación personal, 3 de abril de, 2024).

### ***Entrevista #9***

Empresa: Ministerio de Hacienda.

Entrevistado: Dirección General de Aduanas.

Área: Relaciones y Asuntos Exteriores.

Fecha y hora: 29 de mayo de 2024, 11:52 a. m.

Plataforma: correo electrónico.

Asunto: RE: solicitud de información sobre OEA.

Buenas tardes, Valeria.

Con respecto a su solicitud, se adjunta la respuesta a cada una de sus consultas:

1. ¿Cuáles son las empresas zonas francas actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?

1. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  2. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
  3. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  4. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
  5. PANDUIT de Costa Rica Limitada
  6. PROQUINAL Costa Rica Sociedad Anónima
  7. SAE-A Spinning Sociedad de Responsabilidad Limitada
2. ¿Cuáles son las empresas de zonas francas de industria medica actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?
1. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  2. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
  3. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  4. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
3. ¿Cuáles son las empresas zonas francas de industria médica que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado y que actualmente no cuentan con dicha certificación?
1. ArthroCare Costa Rica Sociedad Responsabilidad Limitada
  2. Allergan de Costa Rica
  3. Hospira de Costa Rica

4. ¿Cuáles es la lista oficial de las empresas zonas francas que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado?

La lista de empresas de ZF que han sido certificadas independientemente de que estén activas o inactivas en este momento, es la siguiente:

1. ArthroCare Costa Rica Sociedad Responsabilidad Limitada
  2. Allergan de Costa Rica
  3. Hospira de Costa Rica
  4. Panifresh Costa Rica
  5. Firestone Industrial Products de Costa Rica, S.A.
  6. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  7. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
  8. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  9. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
  10. PANDUIT de Costa Rica Limitada
  11. PROQUINAL Costa Rica Sociedad Anónima
  12. SAE-A Spinning Sociedad de Responsabilidad Limitada
5. Adicionalmente la cantidad de empresas que iniciaron formalmente el proceso de certificación y no lo finalizaron.

A la fecha se han archivado un total de 24 solicitudes de certificación OEA.

Cualquier otra duda con gusto,

Saludos cordiales (Dirección General de Aduanas, comunicación personal, 29 de mayo de 2024).

Durante estas entrevistas, se les pudo dar a las escritoras un panorama más amplio en cuanto a la certificación, resaltando las experiencias de las personas entrevistadas mediante los siguientes puntos.

**Goce de beneficios.** Según el análisis realizado a la empresa, una vez certificada como OEA, goza de los siguientes beneficios:

- Prestigio de seguridad en su cadena logística de suministros, el cual se reconoce, tanto por las autoridades estatales como en el sector público.
- Capacitación en las actualizaciones de la certificación y cualquier otra actualización relacionada, como la Ley General de Aduanas y su reglamento.
- Publicidad gratuita por parte de la DGA, para fomentar la certificación.
- Facilitación y agilización en los procesos aduaneros tales como:
  1. Escoger el lugar de inspección en caso de requerir.
  2. Prioridad como OEA.
  3. Asignación de un ejecutivo de la OEA.
  4. Reducción del aforo rojo y amarillo (no eliminación).
  5. Ampliación de los horarios de la aduana.
  6. Prioridad en diferentes puertos fronterizos.

- Reconocimiento internacional de los operadores de comercio OEA mediante acuerdos de reconocimiento mutuo.

Debido a la actividad económica de la empresa y el flujo de importaciones y exportaciones, estos beneficios dan un aporte positivo a la compañía, ya que la sede de Costa Rica se utiliza para la elaboración de dispositivos médicos que en su mayoría se emplean en el extranjero. Por lo tanto, el control aduanero es parte de su cotidianidad.

Desde una perspectiva de costo-oportunidad, la inversión para obtener la certificación de operador económico autorizado es altamente justificable en términos de tiempo. La certificación OEA cuenta con un reconocimiento mutuo en el ámbito internacional, lo cual es muy beneficioso para una transnacional, pues proporciona ventajas competitivas y facilita el acceso a mercados globales.

Al realizar la autoevaluación, los resultados finales fueron positivos. Las entrevistas confirmaron que la inversión en términos de dinero es subjetiva. Sin embargo, para Cardinal Health, según el análisis realizado, no se prevé que deba llevar a cabo ningún tipo de inversión financiera significativa para obtener con éxito la certificación OEA. Esta certificación no solo asegurará el cumplimiento de las normativas exigidas, sino que también potenciará la posición de la empresa en el ámbito global, lo que maximiza sus oportunidades y consolida su reputación.

En resumen, la empresa ya posee muchos de los elementos necesarios para la certificación y los beneficios de obtenerla superan con creces cualquier inversión adicional requerida. Esto refuerza la posición competitiva de Cardinal Health en el mercado internacional y garantiza un alto estándar de operaciones y seguridad.

**Posibles implicaciones.** Dentro de las posibles implicaciones es importante tomar en cuenta que antes, durante y después del proceso de certificación, se asume una responsabilidad como auxiliares de la función pública de cumplir con los requisitos y las obligaciones que estipula la certificación de operadores económicos autorizados. Al lograr la empresa esta certificación, debe considerar que las buenas prácticas que se implementan a lo largo del procedimiento deben perdurar y siempre están en busca de mantenerse alineadas con la normativa aduanera y con su cumplimiento.

Así como entre esta certificación existen desafíos, también están presentes los beneficios que son la principal base de motivación de las empresas al acercarse al proceso de certificación:

1. Reconocimiento internacional: los acuerdos de reconocimiento mutuo están presentes en esta certificación, por lo que son un pilar importante para su desarrollo.
2. Ventajas competitivas: los beneficios le permiten a la empresa posicionarse con ventaja en procesos aduaneros, como la agilidad en los trámites aduaneros, menos inspecciones y tiempos de despacho más rápidos.
3. Eficiencia operativa: como mencionaron las personas entrevistadas, las empresas de industria médica pierden millones de dólares cuando una línea de producción se detiene. La eficacia operativa que puede brindar la certificación les puede proporcionar seguridad en la cadena de suministro al acortar tiempos y recibir ayuda de los entes involucrados.
4. Reducción de riesgos: mejora la seguridad de la cadena de suministro y reduce los riesgos asociados al comercio internacional, como el contrabando y otros delitos.
5. Cumplimiento normativo: es importante saber que, como auxiliares de la función pública, el cumplimiento de la normativa aduanera debe ser tomado con la importancia que

merece. El no cumplir con esta puede traer repercusiones y esta certificación da apoyo para estar alineados y satisfacer las responsabilidades.

6. Fortalecimiento de relaciones: mejora las relaciones con las autoridades aduaneras y otros organismos regulatorios, facilita la resolución de problemas y agiliza trámites.
7. Reducción de costos: la reducción en los tiempos es ganancia para una empresa de industria médica que requiere que el material necesario llegue lo antes posible.
8. Capacidad de adaptación ante crisis: es importante contar con aliados estratégicos ante situaciones de crisis. Esto mejora la capacidad de adaptarse a entornos desafiantes y brinda seguridad en los procesos.

En la Tabla 6 se detalla el resumen de las entrevistas realizadas:

**Tabla 6** Resumen de las entrevistas realizadas.

Entrevistas		
Sector Público.		
Empresa	Variable	Resumen
Ministerio de Comercio Exterior	Beneficios	Se está trabajando en hoja de ruta de este Consejo para la implementación de mejoras urgentes como la simplificación de trámites, disponibilidad de información y coordinación interinstitucional.
	Posibles implicaciones	No se detectan implicaciones.
Dirección General de Aduanas.	Beneficios	Se les solicito información de interes publico ,
	Posibles implicaciones	
Área de Relaciones y Asuntos Externos de la DGA.	Beneficios	1. Se pretende relanzar un programa de sensibilización y concientización a las empresas certificadas como OEA. 2. Se incorporaron nuevos beneficios en la ley. 3. Se negoció un ARM con 11 países
	Posibles implicaciones	No es tan grande el apoyo político, no hay recursos, no hay personal suficiente
Sector Privado.		
Empresa	Variable	Resumen
Abbott Vascular	Beneficios	Acuerdo reconocimiento mutuo
	Posibles implicaciones	La falta de conocimiento del OEA dentro del sistema nacional de aduanas no les permite gozar de los beneficios establecidos en la certificación.
Boston Científica Corporation.	Beneficios	1. Lista de contactos asignados por la aduana. 2. Agilización en los procesos. 3. Comunicación directa con la aduana de control
	Posibles implicaciones	La certificación no se aplica de forma efectiva dentro del territorio aduanero nacional.
Phillips de Costa Rica S.R.L.	Beneficios	1. Agilidad en las operaciones aduaneras con respecto a la reducción de los controles físicos. 2. Asignación de atención prioritaria por medio de un ejecutivo. Asignado por la DGA. 3. Las auditorías realizadas por el OEA con periodicidad.
	Posibles implicaciones	La certificación aun no incluye a los proveedores de servicios como las agencias aduanales o los transportistas y los beneficios no aplican para ellos, es importante la expansión de la certificación para otras partes involucradas en la cadena logística aduanera.
Smith+Nephew Costa Rica.	Beneficios	1. Atención primaria en los DUAs rojos que es importante para la agilidad de las operaciones de producción de la empresa. 2. La atención en los puertos en los movimientos y las liberaciones. 3. Las capacitaciones y constante información sobre cambios de modificaciones en la ley.
	Posibles implicaciones	Cuando la empresa inicia con el cuestionario de autoevaluación se dan cuenta que hay distintos requisitos que debe tener la empresa con los cuales no cumplían y tenían que tomar acción
Otros auxiliares de la función pública.		
Empresa	Variable	Resumen
Tical S.A.	Beneficios	1. La ampliación de los horarios con la previa autorización aduanera. 2. Reducción de las revisiones físicas y documentales. 3. Brinda un posicionamiento.
	Posibles implicaciones	No se recibe soporte por parte de otros ministerios que forman parte de la cadena logística, por ejemplo, Ministerio de Salud y el MAG.
UPS de Costa Rica.	Beneficios	Como empresa que trabaja directamente con empresas de OEA no han logrado aplicar ningún beneficio en los procesos aduanales.
	Posibles implicaciones	No existe un acompañamiento por parte de la DGA.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Objetivo n.º 3. Presentar el plan de cumplimiento que debe seguir la empresa de zona franca Covidien Manufacturing Solution S. A. para que obtenga la certificación de operador económico autorizado en el periodo 2023-2024**

Como se mencionó durante el trabajo, la variable de este objetivo es presentar el plan de cumplimiento a las personas que se encargan en la empresa para poder optar por la certificación de la OEA.

El tercer objetivo del proyecto es lograr un plan de cumplimiento que debe seguir la empresa para obtener la certificación como OEA en Costa Rica, teniendo como base el formulario de autoevaluación del cumplimiento de requisitos del OEA, de la categoría de simplificaciones aduaneras y seguridad, para las actividades de importación-exportación que se aplica también para empresas de zona franca. En este sentido, el Departamento de la OEA indica que actualmente está en consulta pública los requerimientos de seguridad. Por lo tanto, en el corto plazo se dan modificaciones a estos requerimientos y, por ende, a este cuestionario.

A pesar de que el cuestionario se encuentra en consulta pública, se utiliza como base para esta investigación y que se pueda trabajar con la empresa para identificar el cumplimiento de los requisitos y culminar con éxito el implementar la certificación.

Como bien se analizó, Covidien cuenta con varios de estos requisitos para esta certificación. Por lo tanto, la posibilidad de obtenerla con un bajo costo es bastante probable.

Ahora bien, dentro del trabajo de campo se obtuvo como resultado que para muchas de las transnacionales bajo el régimen de zona franca dentro del territorio costarricense, las diferentes casas matrices (cada una en su país) ordenan que estas empresas se certifiquen. Esto

por un tema de prestigio internacional y seguridad en su cadena de logística. Por consiguiente, debe ser motivador implementar esta certificación para Covidien.

Además, no se puede descartar la idea de que en algún momento esta certificación presente un flujo considerable en el ámbito mundial y que los diferentes clientes empiecen a solicitarla como requisito para ser proveedores. Lo anterior ya que lleva a una cadena de logística sana y segura.

Además, la certificación debe considerar dentro del plan de prevención de Cardinal Health, ya que como se vio en la pandemia de la COVID-19, se presentaron saturaciones portuarias, atrasos en almacén, despachos lentos, entre otros. En este panorama la certificación puede ser muy provechosa, pues entre sus requisitos está la prioridad portuaria o zonas fronterizas.

A partir de lo anterior, se presenta a la Junta Directiva el análisis realizado mediante el presente documento para que consideren la certificación como un aporte positivo que se le puede dar a la empresa.

**Tabla 7 Autoevaluación del cumplimiento de requisitos del OEA.**

Autoevaluación del Cumplimiento de Requisitos del OEA.		
Requisitos	Respuesta autoevaluación	Comentario
Historial Tributario Aduanero Judicial	Si cumple.	Se evalúan los requisitos de finidos con el departamento de finanzas, concluyendo con la información que la empresa está en regla con lo estipulado.
Registros Comerciales	Si cumple.	Dentro del auto evaluación el equipo de finanzas lleva un control de la contabilidad con la normativa nacional e internacional. Inclusive el departamento debe cumplir con procedimientos y mandatos corporativos.
Solvencia Financiera	Si cumple.	La consulta de los requisitos se dirige al departamento de finanzas, Cardinal Health es una empresa multinacional y puede demostrar que tiene capacidad de pago y que sus finanzas tienen políticas contables rigurosas con las que se rigen.
Análisis y Administración de Riesgo	Si cumple.	El departamento de medio ambiente, salud y seguridad cuenta con una política de seguridad robusta. Cada cierto tiempo el departamento es auditado para verificar que las normas de seguridad se estén cumpliendo y que ningún colaborador se vea afectado por una mala práctica. Cardinal Health cuenta con un sistema de entrenamientos sobre seguridad al personal donde se verifica que los procedimientos de seguridad de la empresa se cumplan.
Seguridad Física	Si cumple.	En la parte de seguridad, el manager de seguridad afirma que los requisitos con los que la empresa debe cumplir están cubiertos, la subcontratación de un servicio de seguridad es amplio y logra cubrir las necesidades que tiene la empresa en temas de seguridad tanto de la entrada de personas como de vehículos está controlado por medio de agujas de acceso y de personal que lleva el control de las personas que ingresan y salen.
Controles de Acceso	Si cumple.	El parque industrial Zona Franca El Coyol donde está ubicada la empresa es el primer filtro de seguridad, los controles de acceso están implementados en las zonas de entrada y salida con agujas, cámaras de seguridad y sistemas de alarmas. El departamento de seguridad cuenta con protocolos en caso de alguna emergencia o situación inusual.
Seguridad del Personal	Si cumple.	En el apartado de seguridad del personal se le consulta al departamento de recursos humanos. Dentro del cumplimiento de los requisitos se logra identificar que el departamento realiza investigación de antecedentes, mantiene expediente de cada uno de los colaboradores, hay un proceso de inducción para los nuevos empleados sobre la empresa y sus diferentes departamentos. No menos importante los empleados están alineados a los códigos de vestimenta y de ética y conducta.
Socios Comerciales	Si cumple.	Cuentan con un procedimiento corporativo para la selección de suplidores y las políticas que aplican para trabajar con Cardinal Health, el departamento de calidad de proveedores en Costa Rica se encarga de hacer investigaciones y seguimientos minuciosos de cada uno de los proveedores de servicios, materia prima y maquinaria para asegurarse de que sigan cumpliendo con las condiciones que la empresa establece.
Seguridad en los Procesos	Si cumple.	El departamento logístico cuenta con un flujo de procesos, respaldos de procedimientos donde se detalla cuáles son los pasos por seguir y como debe actuar el personal. Junto con el departamento de análisis y administración de riesgos se refuerzan las áreas de tránsito, despacho y recepción de mercancías. Para la seguridad en los procesos los controles documentales son esenciales.
Seguridad Unidades Transporte	Si cumple.	La empresa cuenta con las medidas de seguridad necesarias para mantener la integridad de los contenedores y demás unidades de carga durante la entrada, estancia y salida de los equipos. Asimismo por procedimiento interno y corporativo se debe llevar un control documental de inspección de la calidad de los contenedores que se reciben. Cuentan con acceso controlado en los andenes y en el área de estancia de los contenedores por medio de cámaras.
Seguridad en TI	Si cumple.	La seguridad de las tecnologías de información está basada en procedimientos corporativos, alineados con la legislación costarricense y con políticas sobre el uso de las tecnologías. Junto con las herramientas de control de acceso mediante la revisión trimestral de cada usuario. Importante tener en consideración es que Cardinal y su departamento de TI cuentan con un "Business Continuity Plan" donde se plasma los pasos a seguir en caso de que haya un ataque o la información sensible de la compañía se vea expuesta.
Seguridad Documentación	Si cumple.	Los procedimientos documentales de la empresa deben ser resguardados en una localidad subcontratada donde puedan permanecer por un tiempo prolongado. Cuidando la integridad de la información y del papel.
Capacitación	En proceso.	El departamento de recursos humanos es el encargado de coordinar las capacitaciones e indican que se hacen capacitaciones conforme la necesidad de la empresa o bien de cada departamento, sin embargo, una vez la empresa cuente con la certificación es importante que se implementen las capacitaciones relacionadas con el Operador Económico Autorizado ya que sería un programa nuevo para la empresa.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Capítulo IV.**

### **Conclusiones y recomendaciones**

## Conclusiones

La implementación de la figura del operador económico autorizado en Covidien Manufacturing Solutions S. A. constituye una estrategia integral que abarca aspectos de seguridad, eficiencia operativa y ventajas competitivas en el ámbito del comercio internacional. Este estudio ha revelado que la certificación OEA no solo refuerza la cadena de suministro de la empresa, sino que también ofrece un conjunto de beneficios sustanciales que impactan positivamente en diversas áreas de la organización. La inversión en este proceso se justifica por los beneficios tangibles e intangibles que aporta a la compañía, posicionándola de manera favorable en el mercado internacional y garantizando una cadena de suministro robusta y segura.

Según el trabajo de investigación, se concluye que los requisitos, de acuerdo con el procedimiento del OEA son los siguientes:

- Historial satisfactorio de cumplimiento aduanero y judicial.
- Sistema adecuado de registros comerciales.
- Solvencia financiera.
- Análisis y administración de riesgos.
- Seguridad física.
- Controles de acceso.
- Seguridad del personal.
- Socios comerciales.
- Seguridad en los procesos.

- Seguridad de las unidades de transporte de carga.
- Seguridad en las tecnologías de la información.
- Seguridad en la documentación.
- Capacitación.

La autoevaluación del cumplimiento de estos requisitos se puede realizar mediante el formulario de autoevaluación del operador económico autorizado (OEA). Este formulario debe ser completado por la empresa y presentado ante la Dirección General de Aduanas (DGA). La DGA evalúa la información proporcionada para determinar si la compañía cumple con los estándares del programa OEA. Este proceso de autoevaluación es una parte esencial del procedimiento, ya que permite a la empresa identificar las áreas de mejora y asegurar que todas las medidas de seguridad y cumplimiento estén adecuadamente implementadas antes de la auditoría formal.

Como conclusión, se puede determinar que Covidien Manufacturing Solutions S. A. cumple con los requisitos establecidos para iniciar el proceso de certificación OEA. Este cumplimiento previo facilita obtener la certificación, ya que le permite a la empresa estar mejor preparada para la evaluación de la DGA. Al haber realizado una autoevaluación exhaustiva, la compañía puede asegurar que aborda todas las áreas críticas que la DGA considerará durante el procedimiento de evaluación, lo que aumenta sus probabilidades de éxito para obtener la certificación OEA.

Según el estudio, se identificaron los siguientes beneficios que obtiene CMS bajo el respaldo de la reforma de la Ley General de Aduanas:

- Pago diferenciado de los aranceles aduaneros sin garantía.
- Declaración acumulada de mercancías.
- Agilización del despacho de mercancías.
- Prioridad para controles aduaneros.
- Personalización de gestiones aduaneras.
- Prioridad ante la autoridad aduanera en caso de incidentes, amenazas o cierres de puertos o fronteras.
- El control aduanero es inmediato en sus instalaciones, no en un depositario fiscal.
- Reconocimiento mutuo por los países miembros.

De acuerdo con lo investigado, a pesar de que todos los beneficios son bastante positivos para la empresa, hay uno en particular que se identifica y que se puede visualizar mejor: obtener la certificación aleja el riesgo. El mayor beneficio que se obtiene es la facilitación de que CMS decida aumentar estratégicamente los inventarios para abastecer la producción y así mitigar el riesgo de detener las líneas de producción mediante el uso de los beneficios que brinda la certificación OEA.

Como se mencionó en el presente trabajo, es importante reducir el riesgo de perder dinero al detener líneas de producción que trabajan 24/7 porque el material sufre algún atraso en el proceso aduanero. Por este motivo, los beneficios mencionados son fundamentales para concluir que obtener la certificación es necesario para mitigar el riesgo operativo del negocio.

De acuerdo con los resultados, se concluye que la empresa debe seguir el siguiente cronograma de actividades para obtener la certificación. Es fundamental asignar dos recursos adicionales y contar con un líder que posea conocimientos especializados en el área del operador económico autorizado (OEA) para implementar eficazmente el plan.

**Tabla 8 Cronograma de actividades para obtener la certificación.**

ACTIVIDAD	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEMANA 31	SEMANA 32	SEMANA 33	SEMANA 34	SEMANA 35	SEMANA 36	SEMANA 37	SEMANA 38	SEMANA 39	SEMANA 40	SEMANA 41	SEMANA 42	SEMANA 43	SEMANA 44	SEMANA 45	SEMANA 46
REUNIÓN CON LA JUNTA DIRECTIVA.	■															
ELECCIÓN DE LIDER PARA EL PROCESO DE LA CERTIFICACIÓN.		■														
REUNIÓN LIDER CON ESPECIALISTA EN OEA.			■													
REUNIÓN CON LOS GERENTES DE CADA DEPARTAMENTO.				■												
INICIO DEL PLAN PARA LA CERTIFICACIÓN.				■												
ENVIO DE FORMULARIO Y ACUSE DE RECIBIDO.					■											
A LA ESPERA DE AUDITORIA.					■	■	■	■	■							
CORRECCION DE OBSERVACIONES POR PARTE DE LA DGA (EN CASO DE TENERLAS).									■	■	■	■				
PRESENTAR CORRECCIONES ANTE LA DGA (EN CASO DE TENERLAS).												■				
A LA ESPERA DE LA APROBACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.													■	■	■	■

**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente, para todo el proceso de certificación, el objetivo principal del proyecto es implementar la certificación, tomando en cuenta los factores importantes que la DGA les solicita a las empresas que deseen obtenerla. La empresa Covidien Manufacturing Solutions S. A. está en condiciones de iniciar el procedimiento con el apoyo principal de las estudiantes y los distintos departamentos involucrados para culminar con éxito la puesta en funcionamiento del programa. A partir de esto puede obtener los beneficios necesarios como la disminución en los costos logísticos, siempre y cuando sepan aprovecharlos y un menor riesgo en la cadena logística para que sus operaciones presentes y las del futuro tengan el apoyo que necesitan para agilizar y facilitar los procesos.

Se puede concluir de forma histórica que, aunque la OMA busca que las diferentes aduanas sean de apoyo para las empresas en la certificación, en Costa Rica se tiene apoyo de parte de la DGA. Sin embargo, no es suficiente, ya que el desconocimiento de la certificación dentro del mismo gremio, la falta de presupuestos y el crimen organizado obstaculizaron que se gocen de los beneficios de esta certificación.

### **Recomendaciones**

A partir del análisis realizado en los capítulos anteriores y las conclusiones dadas, se establecen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a CMS desarrollar un *checklist* exhaustivo que incluya todos los requisitos legales y regulatorios aplicables, asegurando que cuenta con las capacidades y recursos necesarios para cumplir con ellos. Este *checklist* debe evaluarse y actualizarse periódicamente para reflejar cualquier cambio en la normativa.

Además, se sugiere designar un líder con profundo conocimiento de los requisitos de la OEA y experiencia en gestión de cumplimiento normativo, encargado de coordinar las actividades, supervisar el progreso y garantizar la alineación de todas las áreas de la empresa con los requerimientos de la OEA. Este líder debe contar con la formación y los recursos necesarios y proporcionar reportes periódicos sobre el estado de cumplimiento y los desafíos que se identifican.

Se recomienda que el líder utilice la lista de beneficios que se identifican en esta investigación como una herramienta estratégica para convencer al equipo gerencial de la importancia de implementar la certificación. Aunque este trabajo no aborda específicamente proyectos que se relacionan con inventarios, se sugiere realizar un análisis de los inventarios de la compañía para identificar productos que puedan beneficiarse de la reducción de tiempos en aduana, lo que optimiza la eficiencia operativa y reduce costos.

Asimismo, se recomienda al equipo de aduanas mantener una comunicación constante y efectiva con las autoridades aduaneras para asegurar un uso óptimo de los beneficios disponibles. Esta colaboración proactiva puede facilitar el cumplimiento de los requisitos y maximizar las ventajas competitivas derivadas de una gestión aduanera eficiente.

Además, es crucial que se designe un líder encargado de coordinar estas iniciativas, supervisar el progreso y asegurar que todas las áreas de la empresa estén alineadas con los objetivos estratégicos y regulatorios, especialmente en relación con los requerimientos de la OEA. Este líder debe contar con el conocimiento y los recursos necesarios, así como proporcionar reportes periódicos sobre el estado de cumplimiento y cualquier desafío o riesgo identificado.

Es fundamental que la empresa establezca una comunicación clara y efectiva entre todos los departamentos involucrados, asegurando un seguimiento detallado del cronograma de Gantt para cumplir con los plazos establecidos. Además, se recomienda mantener un enfoque flexible para adaptarse a cualquier cambio o desafío que pueda surgir durante la implementación.

Este enfoque proporciona una guía estructurada y detallada para la implementación de las recomendaciones. Además, utiliza un cronograma de Gantt para visualizar claramente las actividades y los tiempos previstos, lo que facilita una ejecución eficiente y efectiva del proyecto.

Para asegurar que las recomendaciones de la investigación se implementen de manera efectiva, es importante que la empresa designe un departamento o centro de costos específico para manejar, tanto la responsabilidad financiera como operativa. Según lo visto en otras organizaciones, asignar esta responsabilidad al Departamento de Logística puede ser un buen enfoque para seguir.

Esto no solo facilita la gestión del proyecto, sino que también permite que las mejoras propuestas se integren sin problemas en las operaciones diarias. Es esencial que esta decisión se base en un análisis de las necesidades específicas del proyecto y en la capacidad del departamento elegido para implementar y mantener estos cambios. Lo anterior ayuda a optimizar el uso de los recursos y a alcanzar los objetivos de eficiencia y rendimiento de forma efectiva.

## Referencias

- Acevedo Valerín, J.; Casasola Gómez, Y. y Rodríguez Canales, P. (2020). *Evaluación del OEA en empresas importadoras y exportadoras dentro del marco normativo SAFE, tomando como caso de estudio la aplicación en Costa Rica*. Universidad de Costa Rica.  
<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4551d28d-55bc-4a2f-9a4b-76ec5ab8834c/content>
- Acevedo, L. y Suárez, J. E. (2015). *Los operadores económicos autorizados en Colombia: ¿puede el modelo estandarizado de la organización mundial de aduanas facilitar la inserción nacional en la realidad del comercio exterior mundial?*
- Alguacil, J. (2023). *Compliance: ¿Qué es y cómo crear un programa efectivo para tu empresa?*  
<https://www.aden.org/business-magazine/compliance-que-es-y-como-crear-un-programa-efectivo-para-tu-empresa/>
- Álvarez, R. (2020). *Justificación de la Investigación*.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%202818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Asamblea Legislativa. (1998). *Ley de Régimen de Zonas Francas*.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11593&nValor3=79357&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11593&nValor3=79357&strTipM=TC)

Asamblea Legislativa. (2015). Decreto n.º 38998-H.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/Decreto38998H\\_Profac.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/Decreto38998H_Profac.pdf)

Asamblea Legislativa. (2022). *Reforma Ley General de Aduanas 10271*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=25886](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=25886)

Asamblea Legislativa. (s. f.). *Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica (Profac) n.º 36461-H*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69873&nValor3=100463&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69873&nValor3=100463&strTipM=TC)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.

Cambridge Dictionary. (s. f.). *Requisito*. <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/espanol-ingles/requisito>

Campos Murillo, I. y Tasso Prkut, F. (2021). *Diseño de una propuesta para la certificación como operador económico autorizado (OEA), para la empresa Almacenes El Rey imporglobal limitada, durante el 2020-2021*. Universidad Técnica Nacional.

<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/9b70f3e5-8e65-4428-9f98-b0ac25fa1d87/content>

Canteli, A. (2018). *Cumplimiento de requisitos legales en la gestión de la información*.

<https://www.openkm.com/es/blog/cumplimiento-de-requisitos-legales-en-la-gestion-de-la.html#:~:text=El%20cumplimiento%20de%20los%20requisitos,en%20el%20que%20es ta%20opera>

CATrade Grupo Consultor. (s. f.). *Cápsula informativa: ¿Qué conlleva certificarse como Operador Económico Autorizado (OEA) en Costa Rica?*

<https://catradeconsulting.com/capsula-informativa-que-conlleva-certificarse-como-operador-economico-autorizado-oea-en-costa-rica%EF%BF%BC/>

Comieco. (2015). *Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio y Competitividad con énfasis en Gestión Coordinada de Fronteras.*

<https://portaldecomercio.comex.go.cr/media/y4zctz0t/estrategia-centroamericana-de-facilitaci%C3%B3n-de-comercio-y-competitividad-28oct15.pdf>

Cristofani, F. (s. f.). *Procesos operativos: definiciones.* Conceptos e integración corporativa.

[https://deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos-operativos/#:~:text=A%20la%20hora%20de%20definir,previsto%20\(producto%20o%20servicio\).](https://deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos-operativos/#:~:text=A%20la%20hora%20de%20definir,previsto%20(producto%20o%20servicio).)

Decreto Ejecutivo n.º 25270. (1995). *Reglamento a la Ley General de Aduanas n.º 25270-H.*

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=48352](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=48352)

Decreto Ejecutivo n.º 31536. (2003). *Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) (Resolución 101-2002).*

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=52136&nValor3=56526&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=52136&nValor3=56526&strTipM=TC)

Decreto Ejecutivo n.º 35802. (2010). *Reglamento de Implementación del Operador Económico Autorizado.*

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67406&nValor3=84130&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67406&nValor3=84130&strTipM=TC)

Diario Oficial La Gaceta n.º 91. (2015). *Decreto Ejecutivo n.º 38998-H*.

Estrategia y Negocios (E&N). (2023). *Acuerdo suscrito facilitará el comercio entre Costa Rica y China*. <https://www.revistaeyn.com/centroamericaymundo/acuerdo-suscrito-facilitara-el-comercio-entre-costa-rica-y-china-KL13098233>

Exact. (2021). *¿Qué son los procesos empresariales y cómo se pueden mejorar?*  
<https://www.exact.com/es/blog/que-son-los-procesos-empresariales-y-como-se-pueden-mejorar#:~:text=Los%20procesos%20operativos%20tambi%C3%A9n%20se,entregan%20valor%20al%20ciento%20directamente>.

García, C. (2008). *El operador económico autorizado*.

<https://revistasice.com/index.php/BICE/article/view/4586/4586>

Gómez, L. (2021). *Definición de obligación*.

<https://www.definicionabc.com/derecho/obligacion.php#:~:text=La%20obligaci%C3%B3n%20es%20la%20sujeci%C3%B3n,para%20la%20filosof%C3%ADa%20pol%C3%ADtica%20occidental>.

González Alfaro, C.; Ocampo Rojas, E. y Rojas Rojas, R. (2018). *Análisis de la implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiante en Costa Rica (PROFAC) de acuerdo con los criterios de pertinencia, eficacia y eficiencia*. Universidad de Costa Rica. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/10089>

González Castillo, T. y Thomas Vargas, L. (2019). *Trabajo final de graduación sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Finanzas.*

Guerrero Cubillo, M.; Víquez Herrera, C. y Víquez Rivera, K. (2019). *Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics, S. A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017.*

Ley n.º 7557. (1995). *Ley General de Aduanas.*

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=89979&param2=1&strTipM=TC&IResultado=5&strSim=simp](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=89979&param2=1&strTipM=TC&IResultado=5&strSim=simp)

Martínez, G. (2015). *Importancia de la implementación del Operador Económico Autorizado (OEA) en Colombia.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6914/Importancia%20de%20la%20implementaci%3b%20del%20Operador%20Econ%3b%20Autorizado%20OEA%29%20en%20Colombia%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Comercio Exterior (Comex). (2015). *Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio y Competitividad con énfasis en gestión Coordinada de Fronteras.*

<https://portaldecomercio.comex.go.cr/media/y4zctz0t/estrategia-centroamericana-de-facilitaci%C3%B3n-de-comercio-y-competitividad-28oct15.pdf>

Ministerio de Hacienda. (2011). *Resolución RES-DGA-313-2011*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=71617&nValor3=87004&nValor5=2](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*. Ministerio de Hacienda.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/582a01ffee2df\\_RES-DGA-ARAE-004-2016.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/582a01ffee2df_RES-DGA-ARAE-004-2016.pdf)

Ministerio de Hacienda. (2017a). *Guía para la valoración de Riesgo y Generación de Matrices*.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4710b221a54\\_Guia%20para%20la%20Valoracion%20de%20la%20Gestion%20de%20Riesgo%20.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4710b221a54_Guia%20para%20la%20Valoracion%20de%20la%20Gestion%20de%20Riesgo%20.pdf)

Ministerio de Hacienda. (2017b). *Memoria Institucional 2017*. San José, Costa Rica.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/5afc46c22193b\\_Memoria%20Institucional%202017.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5afc46c22193b_Memoria%20Institucional%202017.pdf)

Ministerio de Hacienda. (2017c). *Procedimiento de certificación OEA*.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4711816f7c2\\_Procedimiento%20de%20Certificacion%20OEA.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5c4711816f7c2_Procedimiento%20de%20Certificacion%20OEA.pdf)

Ministerio de Hacienda. (2019). *Operador Económico Autorizado*.

<https://www.hacienda.gocr/contenido/410-antecedente-del-operadoreconomico-autorizado>

Ministerio de Hacienda. (2021). *Lista de Operadores OEA Certificados*.

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

Ministerio de Hacienda. (2022). *Costa Rica firmó arreglo de reconocimiento mutuo con diez países de Latinoamérica y el Caribe en el año 2022*.

<https://www.hacienda.go.cr/docs/cp912022.pdf>

Ministerio de Hacienda. (s. f.). *Autoevaluación Anual del Cumplimiento de Requisitos Empresas Certificadas OEA*.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/5c47125ac018a\\_Autoevaluacion%20Empresas%20Certificadas%20OEA.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5c47125ac018a_Autoevaluacion%20Empresas%20Certificadas%20OEA.pdf)

Monroy, T. (2019). *La importancia de los procesos en el Sistema de Gestión*.

[https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/la-importancia-de-los-procesos#:~:text=Los%20procesos%20aclaran%2C%20permiten%20coordinar,para%20evolucionar%20hacia%20cosas%20mejores](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/la-importancia-de-los-procesos#:~:text=Los%20procesos%20aclaran%2C%20permiten%20coordinar,para%20evolucionar%20hacia%20cosas%20mejores)

Montero, S. (2015). *Costa Rica será parte de fusión mundial Medtronic - Covidien*.

[https://www.larepublica.net/noticia/costa\\_rica\\_sera\\_parte\\_de\\_fusion\\_mundial\\_medtronic\\_\\_covidien](https://www.larepublica.net/noticia/costa_rica_sera_parte_de_fusion_mundial_medtronic__covidien)

Organización Mundial de Aduanas. (1973). *Convenio de Kyoto*. <https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/conventions/kyoto-convention/cap3.pdf?la=en>

Organización Mundial del Comercio (OMC). (1994). *Los Acuerdos de la OMC. El Acuerdo de Marrakech por el que se establece la Organización Mundial del Comercio y sus Anexos*.

[https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/wtoagreement\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wtoagreement_s.pdf)

Pérez, J. y Gardey, A. (2010). *Beneficio*. <https://definicion.de/beneficio/>

Portal de comercio. (2021). *Operador económico autorizado*.

<https://portaldecomercio.comex.go.cr/facilitacion/oea/>

PQC Abogados. (2022). *Importancia de los planes de cumplimiento para las empresas.*

<https://pqcabogados.com/importancia-de-los-planes-de-cumplimiento-para-las-empresas/>

Real Academia Española. (s. f.). *Requisito*. <https://dle.rae.es/requisito>

Revista Summa. (2021). *Costa Rica: Coca-Cola FEMSA recibe certificación que acredita sus operaciones como confiables y seguras.* <https://revistasumma.com/costa-rica-coca-cola-femsa-recibe-certificacion-que-acredita-sus-operaciones-como-confiables-y-seguras/>

Ruiz Jaén, Y. (2022). *Uso de la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA): caso de estudio Compañía de Galletas Pozuelo.* <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/23384>

Significados.com. (2023a). *Significado de Beneficio*. <https://www.significados.com/beneficio/>

Significados.com. (2023b). *Significado de Requisito*. <https://www.significados.com/requisito/>

Silvestrini, M. (2008). *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias.*

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

Solís Mata, J. (2023). *Modernización y agilidad en el comercio internacional: Costa Rica implementa un nuevo reglamento para la Ley General de Aduanas.*

<https://delfino.cr/2023/06/modernizacion-y-agilidad-en-el-comercio-internacional-costa-rica-implementa-un-nuevo-reglamento-para-la-ley-general-de-aduanas>

Vargas, J. (2023). *Los principales cambios al nuevo Reglamento de la Ley General de Aduanas que las Zonas Francas deben conocer.* <https://www.elpais.cr/2023/07/11/los-principales-cambios-al-nuevo-reglamento-de-la-ley-general-de-aduanas-que-las-zonas-francas-deben-conocer/>

World Customs Organization. (2021). *Marco de normas SAFE*. <https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/safe-framework.pdf?la=fr>

**Anexos**

**Anexo1. Asunto: RE: solicitud de información sobre OEA. Gestión #551-2024**

Alajuela, 22 de febrero del 2024.

Cristian Montiel Torres.  
Subdirector.  
Dirección General De Aduanas.  
Ministerio de Hacienda.

Estimado señor:

Sirva la presente para hacer de su conocimiento el interés de las investigadoras académicas Valeria Corella Chavarria portadora de la cedula 207820430 y Laura Mercado Araya portadora de la cedula 402340611 sobre el tema de investigación llamado "ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO PARA LA EMPRESA COVIDIEN MANUFACTURING SOLUTIONS S.A EN EL AÑO 2023-2024".

Conociéndose el Operador Económico Autorizado como una figura de facilitación al comercio y fortalecimiento sobre la colaboración entre las autoridades aduaneras y los actores privados dentro de la jurisdicción aduanera en el territorio costarricense.

Por lo reseñado nos permitimos solicitar la siguiente información:

1. ¿Cuáles son las empresas zonas francas actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?
2. ¿Cuáles son las empresas de zonas francas de industria medica actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?
3. ¿Cuáles son las empresas zonas francas de industria medica que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado y que actualmente no cuentan con dicha certificación?
4. ¿Cuáles es la lista oficial de las empresas zonas francas que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado?
5. Adicionalmente la cantidad de empresas que iniciaron formalmente el proceso de certificación y no lo finalizaron.

Favor dirigir su respuesta a las anteriores preguntas a las siguientes direcciones de correo electrónico:

Valecorella015@gmail.com

Lauramercado1997@gmail.com

VALERIA Y LAURA

INVESTIGADORAS ACADÉMICAS

Agradecemos de su respuesta dentro del plazo establecido en la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097.

Finalmente, le deseamos éxitos en su gestión.

Se despiden,

**LAURA  
MELISSA  
MERCADO  
ARAYA  
(FIRMA)**

Firmado  
digitalmente por  
LAURA MELISSA  
MERCADO ARAYA  
(FIRMA)  
Fecha: 2024.02.21  
21:35:38 -06'00'

Laura Mercado Araya.

4-0234-0611.

**VALERIA  
CORELLA  
CHAVARRI  
A (FIRMA)**

Digitally signed by  
VALERIA CORELLA  
CHAVARRIA  
(FIRMA)  
Date: 2024.02.21  
18:32:43 -06'00'

Valeria Corella Chavarria.

2-0782-0430.

Buenas tardes, Valeria.

Con respecto a su solicitud, se adjunta la respuesta a cada una de sus consultas:

1. ¿Cuáles son las empresas zonas francas actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?
  1. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  2. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
  3. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  4. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
  5. PANDUIT de Costa Rica Limitada
  6. PROQUINAL Costa Rica Sociedad Anónima
  7. SAE-A Spinning Sociedad de Responsabilidad Limitada
2. ¿Cuáles son las empresas de zonas francas de industria medica actualmente activas certificadas como Operador Económico Autorizado?
  1. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  2. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
  3. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
  4. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
3. ¿Cuáles son las empresas zonas francas de industria médica que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado y que actualmente no cuentan con dicha certificación?

1. ArthroCare Costa Rica Sociedad Responsabilidad Limitada
2. Allergan de Costa Rica
3. Hospira de Costa Rica
4. ¿Cuáles es la lista oficial de las empresas zonas francas que fueron certificadas como Operador Económico Autorizado?

La lista de empresas de ZF que han sido certificadas independientemente de que estén activas o inactivas en este momento, es la siguiente:

1. ArthroCare Costa Rica Sociedad Responsabilidad Limitada
2. Allergan de Costa Rica
3. Hospira de Costa Rica
4. Panifresh Costa Rica
5. Firestone Industrial Products de Costa Rica, S.A.
6. Boston Scientific de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
7. DeRoyal Científica de Latinoamérica S. R. L.
8. Philips de Costa Rica Sociedad de Responsabilidad Limitada
9. Abbott Healthcare Costa Rica S.A.
10. PANDUIT de Costa Rica Limitada
11. PROQUINAL Costa Rica Sociedad Anónima
12. SAE-A Spinning Sociedad de Responsabilidad Limitada

5. Adicionalmente la cantidad de empresas que iniciaron formalmente el proceso de certificación y no lo finalizaron.

A la fecha se han archivado un total de 24 solicitudes de certificación OEA.

Cualquier otra duda con gusto,

Saludos cordiales (Dirección General de Aduanas, comunicación personal, 29 de mayo de 2024).

## Anexo 2. Asunto: PEP 123-24: solicitud de espacio para investigación/operadores económicos autorizados



Alajuela, 3 de marzo del 2024.

Paola Orozco Alpízar.  
Directora.  
Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

Estimada:

Le detallo la información solicitada con respecto a las preguntas que se realizaran en la entrevista.

1. ¿Piensa que la certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) está logrando los objetivos para los cuales fue establecida?
2. ¿Opina que la aplicación de la certificación se lleva a cabo de manera efectiva en el ámbito del territorio aduanero nacional?
3. ¿Cree que los puntos de control de entrada de mercancías, como puertos y fronteras, están proporcionando los beneficios anticipados a las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados (OEA)?
4. ¿Opina que Costa Rica está aprovechando la certificación OEA en comparación con sus países vecinos, o la implementación es similar a la de otros países centroamericanos?
5. ¿Considera que, a largo plazo, la certificación se convertirá en una ventaja competitiva para las empresas con procesos aduaneros?
6. ¿Sugiere la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) para las empresas dentro de la industria médica?
7. ¿En su opinión profesional, anticipa un aumento en la certificación OEA por parte de empresas de la industria médica en el futuro?

Saludos cordiales.

**LAURA  
MELISSA  
MERCADO  
ARAYA  
(FIRMA)**

Laura Mercado Araya

Firmado digitalmente por  
LAURA MELISSA  
MERCADO  
ARAYA (FIRMA)  
Fecha: 2024.03.11  
18:48:11 -06'00'

**VALERIA  
CORELLA  
CHAVARRI  
A (FIRMA)**

Valeria Corella Chavarria.

Digitally signed  
by VALERIA  
CORELLA  
CHAVARRIA  
(FIRMA)  
Date: 2024.03.11  
15:02:37 -06'00'

Estimadas Valeria y Laura:

Un gusto saludarlas. En relación con las consultas enviadas, en primer lugar, es necesario indicarles que lo relativo a la figura del Operador Económico Autorizado (OEA) es regulado por la Dirección General de Aduanas (DGA), por lo que sugiero que las preguntas sean remitidas directamente las siguientes direcciones: [consultarae@hacienda.go.cr](mailto:consultarae@hacienda.go.cr) y [solerach@hacienda.go.cr](mailto:solerach@hacienda.go.cr).

Asimismo, nos permitimos referirnos a algunas de las acciones que se han trabajado desde el Foro de Facilitación del Comercio del Ministerio de Comercio Exterior, en relación con el OEA. Primeramente, en la Agenda Prioritaria del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC), que es la hoja de ruta de este Consejo para la implementación de mejoras urgentes como la simplificación de trámites, disponibilidad de información y coordinación interinstitucional, y que fue declarada de interés nacional mediante Decreto Ejecutivo n.º 42065-MP-COMEX, se incluyó la medida de fortalecimiento de la figura del OEA.

Entre los resultados de esta medida, se pueden indicar la coordinación entre funcionarios de la DGA e instituciones como el Servicio Fitosanitario del Estado, Servicio Nacional de Salud Animal y el Ministerio de Salud, con el objetivo de explicarles sobre programa OEA e impulsar que desde el ámbito de sus competencias se amplíe el catálogo de beneficios a las empresas certificadas como OEA. Además, como resultado de estas coordinaciones se realizaron capacitaciones dirigidas a empresas OEA de los sectores alimentario, médico y químico; y electrodoméstico, por parte de funcionarios del Ministerio de Salud y VUCE, sobre los trámites que deben realizar ante este ministerio, con la finalidad de explicar los procesos, aclarar dudas y mejorar la comunicación entre las instituciones que ejercen controles de las operaciones de comercio exterior.

En esta misma línea, desde COMEX se está coordinando en la preparación de un taller dirigido al sector privado, con el propósito de difundir esta figura, especialmente a la luz de la reforma en la Ley y Reglamento a la Ley General de Aduanas. Asimismo, mantenemos un seguimiento con las instituciones mencionadas para la implementación de mayores beneficios a las empresas que opten por certificarse como OEA, para que la figura pueda ser de mayor provecho para sus usuarios (Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, comunicación personal, 3 de abril de, 2024).





## Anexo 4. Carta de aceptación de la empresa



03 de octubre de 2023

Presente  
Señor  
William A. Rojas Meléndez.  
Director de la Carrera Administración Aduanera.

Por medio de la presente yo Luis Moncada Gonzalez, Gerente de Recursos Humanos de la empresa Cardinal Health, hago de su conocimiento que acepto que las estudiantes de la Universidad Técnica Nacional en Licenciatura en Administración Aduanera, Valeria Corella Chavarria, cedula 207820430 (colaboradora de Cardinal) y Laura Melissa Mercado Araya, cedula 402340611 para que realicen el Proyecto de Graduación Titulado Estudio de la implementación de la figura del Operador Económico\_Autorizado para la empresa Covidien Manufacturing Solutions S.A. en el año 2023 brindándoles el apoyo e información que podamos compartir para que puedan llevar a cabo su proyecto. La persona de contacto y quien supervisará el desarrollo de la tesis será el Sr. Randall Bryden, [randall.bryden@cardinalhealth.com](mailto:randall.bryden@cardinalhealth.com), +(506) 2436-5750.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Moncada", is written over a horizontal line.

Luis Moncada Gonzalez  
Gerente de Recursos Humanos  
Cardinal Health