

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Carrera de Administración Aduanera

Licenciatura en Administración Aduanera

Título:

Análisis de los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19 para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva en Costa Rica entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos

Autores:

Reychel Murillo Quirós

Yerlin María Salas Mora

Alajuela, Costa Rica

Abril, 2023

ii. Hoja de aprobación del Tribunal

	Dirección de Carrera Administración de Aduanas	
---	---	---

ACTA 03-2023

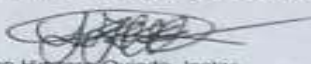
En la ciudad de Alajuela, el 25 de abril de 2023, a las 18:00 horas, estando presentes; las personas: Josué Morales Espinoza, en su condición de Tutor; Steven Herrera Oviedo, en su condición de Lector; Steven Villareal Silva, en su condición de Lector; y Marco Antonio Sancho Rueda, como Director de Carrera; miembros del Tribunal Evaluador, del Trabajo Final de Graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera, de las personas estudiantes Reychel Murillo Quirós, cédula 2-0773-0647 y Yerlin Maria Salas Mora, cédula 2-0780-0419

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

"Análisis de los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19 para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva en Costa Rica entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos"

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 94 cumpliendo con las exigencias requeridas para la Aprobación del Trabajo Final de Graduación y les es conferido el grado de Licenciados en Administración Aduanera.

Es todo. Leído y aceptado por los presentes, en Alajuela, el día 25 de abril del 2023, a las 19:30 horas.

 Josué Morales Espinoza, tutor Universidad Técnica Nacional de Costa Rica, Sede Central	 Steven Herrera Oviedo, lector Universidad Técnica Nacional de Costa Rica
---	---

 Steven Villareal Silva, lector	 Marco Antonio Sancho Rueda Director Administración de Aduanas Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Sede Central
---	---

Universidad Técnica Nacional • Sede Central Teléfono: (506) 2435-3000 • Sitio web: www.utnac.cr


 Reychel Murillo Quirós,
 Estudiante Investigador
 Universidad Técnica Nacional de Costa Rica
 Sede Central


 Yerlin Maria Salas Mora
 Estudiante Investigador
 Universidad Técnica Nacional de Costa Rica
 Sede Central

iii. Dedicatoria

Le dedico esta Tesis a mis padres y familia por su apoyo incondicional, por siempre creer en mí y motivarme a lograr mis objetivos; a mis profesores por su paciencia y sus deseos de transmitir su conocimiento a cada uno de los estudiantes de esta institución y a todas las siguientes generaciones de la Universidad Técnica Nacional de la carrera de Administración Aduanera, como muestra de que con esfuerzo y perseverancia se puede lograr todo lo que uno se proponga, además, de convertirse en un gran profesional en el ámbito Aduanero.

Yerlin Salas M.

Reychel Murillo Q.

iv. Agradecimientos

Le agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida, a mi Familia por ser parte de este proceso, a mi Tutor Josué Morales Espinoza, a los lectores Steven Villareal Silva y Steven Herrera Oviedo, por la ayuda brindada, sus consejos y aportes que permitieron que esta tesis se culminara con éxito, también, un especial agradecimiento a todas las personas que formaron parte de las entrevistas compartiendo desde su experiencia y conocimiento datos relevantes para este Trabajo Final de Graduación.

Yerlin Salas M.

Reychel Murillo Q.

Tabla de contenido

Contenido

ii. Hoja de aprobación del Tribunal.....	2
iii. Dedicatoria	3
iv. Agradecimientos.....	4
v. Acrónimos	8
vi. Resumen	9
CAPÍTULO I	11
1.1 DESCRIPCIÓN	12
1.2 JUSTIFICACIÓN	15
1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	17
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
1.4.1 Problema por investigar	27
1.5 PREGUNTAS	29
1.5.1 Pregunta general	29
1.5.2 Preguntas específicas.....	30
1.6 OBJETIVOS	30
1.6.1 Objetivo general:	30
1.6.2 Objetivos específicos:	31
CAPÍTULO II	32
Marco Teórico	32
2.1 Marco Conceptual	33
2.1.1 Régimen de importación definitiva.....	33
2.1.2 Resultados derivados de los procesos alternos	37
2.1.3 Propuesta ante la Dirección General de Aduanas.....	39
2.2 Marco situacional	41
2. 2. 1 Flexibilización de la tramitología	44
2. 2. 2 Teletrabajo	48
2. 2. 3 Alivio Fiscal	50
2. 2. 4 Enganche y Desenganche	51
CAPÍTULO III.....	54
Marco Metodológico.....	54

3.1 Enfoque de Investigación.....	55
3.2 Tipo de Investigación	55
3.2.1 Investigación Documental	55
3.2.2 Investigación Descriptiva.....	56
3.2.3 Investigación de campo.....	56
3.3 Fuentes de Información	57
3.3.1 Primarias.....	57
3.3.2 Secundarias	57
3.3.3 Terciarias.....	58
3.4 Población y Muestra	58
3.5 Instrumentos de recolección de datos	61
3.5.1 La confiabilidad	61
3.5.2 La validez.....	62
3.5.3 Entrevista Semiestructurada.....	63
3.6 Método de Investigación.....	64
3.7 Diseño del estudio.....	65
3.8 Variables	65
3.8.1 Concepto	65
3.8.2 Cuadro de Operacionalización de las Variables	66
CAPÍTULO IV	68
ANÁLISIS DE RESULTADOS	68
4.1 Flexibilización de la tramitología.....	69
4. 2 Teletrabajo.....	71
4. 3 Alivio Fiscal.....	72
4. 4 Enganche y desenganche	74
4.5 Propuesta ante la Dirección General de Aduanas.....	76
4. 5 .1 Estandarización de Procesos en las Aduanas.....	77
4. 5 .2 Interacción entre las instituciones del Estado.....	79
4. 5. 3 Automatización y Digitalización de Procesos	81
4. 5. 3. 1 Sistema Tica.....	81
4. 5. 3. 2 Mejoras en tecnología	86
4. 5. 4 Mejoras en ciberseguridad	89

CAPÍTULO V	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
5.1 Conclusiones y recomendaciones.....	92
Referencias:.....	98
ANEXOS	109
Anexo I	110
Preguntas entrevista Semiestructurada.....	110
Anexo II	112
Propuesta ante la DGA.....	112

v. Acrónimos

LGA	Ley General de Aduanas
DUA	Declaración Única Aduanera
RLGA	Reglamento de la Ley General de Aduanas
CAUCA	Código Aduanero Uniforme Centroamericano
RECAUCA	Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano
DGA	Dirección General de Aduanas
SNA	Servicio Nacional de Aduanas
TICA	Tecnología de Información del Sistema Aduanero
MH	Ministerio de Hacienda
MPA	Manual de Procedimientos Aduaneros

vi. Resumen

La presente investigación busca analizar los principales procesos alternos que fueron implementados por la DGA a raíz de la aparición del covid-19 para darle continuidad a las operaciones dentro del ámbito aduanero, tomando en cuenta las experiencias y perspectivas de los actores involucrados en el régimen de importación definitiva entre el año 2020 - 2022; como principal objetivo conocer cuáles cambios fueron efectivos y si los mismos pueden continuar de manera definitiva.

En el Capítulo I se detalla la Descripción y Justificación que menciona los aspectos prácticos, teóricos y metodológicos de la investigación; el Estado de la Cuestión, el cual contiene las resoluciones y demás documentos relacionados al tema; así como también, el planteamiento del problema que indica las limitantes del título por desarrollar; además, los objetivos y preguntas.

En el Capítulo II se desarrolla el Marco Teórico, en donde se definen los conceptos de las variables de estudio, así como el Marco Situacional que sustenta la investigación.

En el Capítulo III se establece el Marco Metodológico, el cual muestra el enfoque y tipo de investigación, así como las fuentes que se utilizan para recolectar los datos necesarios, la población y la muestra de los sujetos tipos, además del diseño de esta.

En el Capítulo IV se realiza el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas, aplicadas a los sujetos tipos para posteriormente plantear una propuesta dentro del Régimen de Importación Definitiva ante la DGA para una posible continuidad de los procesos alternos o mejoras de estos.

En conclusión, por medio de la investigación y las entrevistas aplicadas a los actores involucrados con un grado de expertiz en materia aduanera en los procesos alternos implementados durante el covid-19, se pretende constituir una propuesta ante la DGA específicamente al Departamento de Procesos Aduaneros con la finalidad de mencionar una serie de ideas de los procesos que en concordancia con los sujetos tipo son positivos así como, posibles mejoras para el Régimen de Importación Definitiva y de esta forma impulsar la facilitación y agilización del flujo comercial en el país.

CAPÍTULO I

1.1 DESCRIPCIÓN

En el artículo 7 de la LGA No. 7557 (1995) se indica que el Sistema Aduanero Nacional está formado por el Servicio Nacional de Aduanas y las diferentes instituciones públicas y privadas, las cuales estarán a cargo de realizar las diferentes gestiones aduaneras y de interactuar entre sí para actuar de acuerdo al régimen jurídico aduanero; como por ejemplo, el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX).

Por otro lado, en el artículo 8 de la LGA No. 7557 (1995) se menciona el Servicio Nacional de Aduanas, el cual dependerá del Ministerio de Hacienda y estará constituido por la Dirección General de Aduanas, las Aduanas y las diferentes dependencias aduaneras. Tienen a su cargo, verificar el correcto control del comercio exterior, así como también, fiscalizar los tributos de acuerdo con la legislación tributaria del ingreso o salida de mercancías del territorio nacional en relación con los diferentes regímenes y contar con profesionales conocedores en asuntos correspondientes a tratados, acuerdos y convenios vigentes.

Del mismo modo, en el artículo 11 de la LGA No. 7557 (1995) establece que la Dirección General de Aduanas es el órgano con mayor jerarquía en materia aduanera en Costa Rica. Tiene a su cargo la materia administrativa y técnica de las diferentes operaciones aduaneras, al igual que la emisión de directrices y disposiciones, para que sean aplicadas por las Aduanas y sus dependencias de acuerdo con lo establecido en la Ley y su reglamento.

Es importante resaltar que en el artículo 28 LGA No. 7557 (1995) se explica que los Auxiliares de la Función Pública Aduanera participan ante el Servicio Nacional de Aduanas, quienes son responsables solidarios ante el Fisco y deben acatar diferentes obligaciones en el ejercicio de sus funciones, como por ejemplo llevar los registros de las actuaciones y operaciones ante el SNA, resguardar los documentos y la información durante cinco años asociados a los diferentes regímenes aduaneros en los que se involucren y que a su vez su actuar esté conforme a los procedimientos establecidos.

Así mismo, uno de los auxiliares de la función pública aduanera son los Agentes Aduaneros, quienes son los profesionales encargados de actuar de acuerdo con el artículo 33 de la LGA No. 7557 (1995) y al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV, 2010), para realizar servicios a terceros, la realización de los trámites aduaneros y llevar a cabo los diferentes regímenes y las diferentes operaciones en el ámbito.

También existe la figura del Consignatario establecida en el apartado de definiciones del CAUCA IV (2010) se define como la persona que se establece como destinatario de las diferentes mercancías o que puede ser transmitida por medio de endoso.

Es importante mencionar que en el Manual de Procedimientos en el marco del TICA resolución DGA-203-2005 y en el Reglamento a la LGA Ley No. 7557 (1995) se explican los diferentes procedimientos; es decir, los métodos necesarios para realizar los regímenes aduaneros existentes, así como también los conceptos,

obligaciones y demás disposiciones para realizar las diferentes declaraciones aduaneras de acuerdo con las legislaciones vigentes.

En el artículo 109 de la LGA No. 7557 (1995) se define como regímenes aduaneros, el destino al cual serán sometidas las mercancías que están bajo el control aduanero y de acuerdo a como se declaren ante la autoridad aduanera, se deben de acatar las diferentes disposiciones y requisitos para sujetarse a dicho régimen.

Por otro lado, los regímenes aduaneros establecidos en el artículo 110 de la LGA No. 7557 (1995) se dividen en cinco tipos, definitivos, temporales, liberatorios de pago de tributos aduaneros, perfeccionamiento y devolutivo de derechos. Para efectos de la presente investigación, se centrará en el Régimen de Importación Definitiva, el cual se define como el ingreso de todas aquellas mercancías del exterior a territorio nacional, para su uso o consumo dentro del país de forma definitiva. Este régimen también se divide en diferentes modalidades especiales como lo son: envíos postales, envíos urgentes, entrega rápida, definitiva de importación temporal, entre otros.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante debido a que a partir de la emergencia del covid-19 se lograron implementar procesos alternos que permitieron dar continuidad a las operaciones aduaneras y flexibilizar la tramitología, por dicho motivo se realizará un análisis de cuales procesos pueden ser efectivos así como posibles mejoras para el régimen de importación definitiva, constituyendo de esta manera una propuesta ante la DGA en donde se inste a su aplicación de manera definitiva.

A nivel práctico, esta investigación va a ser útil para los usuarios que se acogen al régimen de importación definitiva, ya que se analizarán determinados procesos que pueden contribuir a la facilitación del comercio a nivel nacional, mismos que disminuyen los trámites burocráticos.

En el aspecto teórico, la importancia radica en que ciertas procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas durante la emergencia del covid-19, pueden contribuir al crecimiento digitalizado, además, de la simplificación en los trámites que se realizan en el día a día en los procesos aduaneros, potencializando las gestiones y contribuyendo a la eliminación de trabas al comercio; así como también, colaborando al proceso de transparencia que la institución debe brindar a sus usuarios.

En el área metodológica, la investigación va dirigida a la recolección de datos cualitativos, elaborando entrevistas a usuarios que se amparan al régimen de

importación definitiva, con respecto a los procesos alternos implementadas durante la emergencia del coronavirus, y de esta forma evidenciar, por medio de las opiniones de los entrevistados, si realmente estas han sido de beneficio para los mismos, así como también, conocer las opiniones de mejora u otros criterios al respecto.

Las autoridades aduaneras debido a las afectaciones que ha generado la pandemia, se vieron en la necesidad de replantear los diferentes procesos que se llevaban a cabo diariamente en las operaciones, por lo cual, nace la interrogante del por qué estos procesos no fueron implementados con anterioridad, ya que estos podrían contribuir a la facilitación del flujo comercial, la competitividad, la aceleración en el desarrollo a nivel país y la mejora en el desempeño de los procesos logísticos en los mercados internacionales, creando nuevas alianzas y fortaleciendo las negociaciones existentes.

Además, revisar si los mismos han sido beneficiosos para este ámbito, al generar una mayor flexibilidad en las diferentes gestiones que realizan los usuarios, identificar si estos han sido de utilidad para incrementar la facilitación del comercio, y también presentar una propuesta donde se detallen cuáles fueron los procesos alternos implementados por la DGA.

Lo anterior, se pretende lograr mediante la recolección de datos, por medio de documentación, realización de entrevistas por medio de plataformas digitales o de manera escrita, para obtener un criterio de si los mismos pueden continuar de forma permanente y si significan un avance en materia aduanera, para contribuir al

mejoramiento en la agilización, control y verificación de la correcta tramitología, en donde se solicitan una serie de documentos y requisitos para cumplir con una gestión, así como la accesibilidad que presentan los usuarios ante los procesos alternos, y contribuir con un avance en el modelo de Aduana Moderna, entendiéndose como una armonía entre el control y la facilitación del comercio, en la reducción de costos, tiempos de espera, implementación de tecnologías que aporten valor a la facilitación del control y potencializando la reducción de factores o elementos que generen riesgo que amenacen la continuidad de las operaciones.

1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN

En la página de PROCOMER (s.f) título “Sistema de Contingencia de VUCE”, se explica el funcionamiento de esta herramienta la cual tiene como finalidad operar de forma alterna cuando se manifiesten situaciones de emergencia con el sistema de VUCE CR, logrando de esta manera que no se presenten afectaciones en la elaboración y aprobación de los formularios de autorización de desalmacenaje, adicionalmente se brinda un manual para el usuario y la solicitud de ingreso a este.

En el periódico Jurídico Aduanero AduanaNews con fecha 22 de Abril del 2022 titulado “Centroamérica activa plan de contingencia para asegurar los flujos comerciales”, se menciona que los países centroamericanos y Costa Rica con apoyo de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA)

buscarán implementar mecanismos alternos en materia informática, con la finalidad de garantizar la trazabilidad de la información electrónica de las DUCAS entre los países y no afectar el flujo comercial.

En el documento de la Organización Mundial de las Aduanas OMA con fecha de Junio del 2021 titulado "Directrices de la OMA para la gestión de catástrofes y continuidad de la cadena de suministro", se creó con el objetivo de ser una guía para todas las aduanas de los países miembros, en donde se menciona como se podría proceder para atender situaciones de emergencia como lo fue el covid-19 y posibles desastres naturales que se pudieran presentar, ya que en materia Aduanera es importante dar continuidad del flujo comercial permitiendo al país contar con la estabilidad, disposición de materias primas y productos de primera necesidad para su población, sin generar ningún tipo de escasez de los mismos como se evidenció durante la pandemia, impulsando nuevas prácticas y herramientas para reducir el riesgo de ruptura en la cadenas de suministro y contrarrestar daños por este tipo de emergencias.

En la resolución RES-DGA-427-2020 de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 04 de septiembre de 2020, referente a las modificaciones en la Ley de Alivio Fiscal ante el COVID-19, señala la fecha del 31 de diciembre del 2020 como plazo definitivo para que los importadores que se acogieron a la modalidad de Moratoria puedan realizar la cancelación de las obligaciones tributarias pendientes ante la Aduana de jurisdicción, en caso de no poder cancelar el adeudo se debe de informar a la autoridad mediante la solicitud de arreglo de pago, la cual

debe ser aprobada antes de que finalice el presente año, además de cumplir con los requisitos y lineamientos que se establecen en esta resolución para efectuar correctamente la gestión.

En la directriz DGA-014-2020 emitida por la Dirección General de Aduanas de Costa Rica el día 02 de septiembre de 2020, se menciona que por motivo de la emergencia que está enfrentando el país, las autoridades, en su facultad de resguardar la integridad de sus colaboradores y del público en general, toma como medida realizar una flexibilización en la presentación de documentos ante la misma, reduciendo la presencialidad en sus oficinas, la utilización de su página web, el correo electrónico y la vía telefónica, para no interrumpir sus funciones operativas y administrativas, además de la implementación de la firma digital, recepción de certificados y demás documentos electrónicos, así como también, se establecen excepciones para determinados documentos que no tendrán validez ante esta autoridad. Por estas razones, la DGA brinda la dirección de correo electrónico oficial de cada una de sus Aduanas y oficinas para que los interesados puedan enviar su documentación para ser atendidos o solicitar algún requerimiento.

En la resolución RES-DGA-303-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 09 de junio de 2020, resuelve que se aprueban y emiten los lineamientos sobre el ingreso y salida de unidades de transporte y carga por transportistas nacionales y extranjeros para realizar el proceso de enganche y desenganche específicamente en zona primaria de Peñas Blancas y el Puesto Aduanero de Las Tablillas. En esta se detalla que debe existir una autorización de

al menos 24 horas antes de realizar la operación. La autorización debe contener ciertos datos obligatorios. Tanto la Aduana de Peñas Blancas como el Puesto Aduanero de Las Tablillas coordinan la fecha y hora de la operación por realizar. La autorización se realizará vía correo electrónico, el transportista debe contar con carta de autorización de la empresa y el correo que se envió, además se detalla debidamente el protocolo para realizar las operaciones de enganche y desenganche.

En la resolución RES-DGA-275-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 01 de junio de 2020, expresa que las empresas autorizadas temporalmente para recibir carga en sus instalaciones se encuentran establecidas en la página Web del Ministerio de Hacienda www.hacienda.go.cr. Los transportistas deberán tener autorización de la DUCA T cuando lleguen a la aduana de ingreso, así como también, solicitar el cambio de la ruta a través del sistema Tica. En caso de ser necesario, las mercancías que ingresen por las fronteras tienen que ser destinadas a un régimen en un tiempo no mayor a tres horas. Todas las medidas mencionadas estarán en efecto durante la emergencia nacional.

En la resolución RES-DGA-272-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 01 de junio de 2020, autoriza a los transportistas extranjeros a ingresar al país bajo la modalidad “Personal de medios de transporte internacional de pasajeros y mercancías” según la Ley de Migración y Extranjería, bajo ciertas modalidades establecidas en esta, algunas como el ingreso de unidades de transporte hasta los Depositarios Aduaneros autorizados o el ingreso hasta las

empresas autorizadas, mercancías nacionalizadas que ingresaron por frontera, unidades vacías de Centroamérica, siguiendo todos los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y para que el comercio internacional no presente afectaciones.

En la resolución RES-DGA-270-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 29 de mayo de 2020, publicada en La Gaceta el día 04 de junio de 2020, señala que como parte de las medidas establecidas durante la pandemia del covid-19, y según la directriz emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social número 073-S-MTSS del 09 de marzo de 2020, se implementa la modalidad de Teletrabajo, para contribuir a la reducción de contagio en la población y de igual manera asegurar que los trámites no se vean interrumpidos. Otro elemento importante, es aplicar las audiencias virtuales para continuar desarrollando la tramitología administrativa a través de plataformas digitales y cumplir así con los requerimientos legales y protocolos de seguridad, para no vulnerar a los mismos, y que en todo momento sean tomados como válidos.

En la resolución RES-DGA-254-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 25 de mayo de 2020, dispone cuáles son los Depositarios Aduaneros autorizados para recibir en sus instalaciones a los transportistas extranjeros que ingresen al país con mercancías y carga terrestre durante la emergencia del covid-19. En vista de lo anterior, de ser necesario, estos podrán ampliar su horario de atención para agilizar el proceso de despacho, además de disponer de aéreas específicas para que los transportistas permanezcan en el

recinto, y se reduzca el nivel de contagio, deben ser de fácil identificación, así como existir una separación de las mercancías de importación y exportación.

Mediante la circular DSFE-0005-2020 publicada el viernes 27 de marzo de 2020 por el Ministerio de Comercio Exterior, se establecen como medida preventiva ante la situación que enfrenta el país por el covid-19, algunos cambios para los usuarios: desplazar las gestiones que se realizan de manera presencial a la plataforma VUCE, del Ministerio de Hacienda. De esta manera se agiliza la presentación de trámites y no interrumpe las gestiones de los actores en el sector del comercio, se habilitan correos electrónicos específicos para cada uno de estos y la recepción de los documentos en formato PDF.

Además, se detallan los pasos por seguir para completar de manera satisfactoria el proceso al cual se pueden acoger los importadores de vegetales, los formularios de requisitos Fitosanitarios para la Nota Técnica 35, la constancia de registro de Agroquímicos y Equipos Nota Técnica 59, entre otros, mostrando así, una flexibilidad a la tramitología que se mantenía previo a la pandemia, y contribuyendo así a que la presentación y notificación de algunas de estas gestiones se realicen de manera recíproca entre las partes, lo cual puede potencializar la agilización en el comercio a nivel país.

En la resolución RES-DGA-147-2020 de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 30 de marzo de 2020, con base en el Decreto Ejecutivo No. 42271-H denominado “Reglamento a Ley de Alivio Fiscal ante el COVID-19” y de acuerdo con la Ley No. 9830 del Ministerio de Hacienda, indica que con la situación

actual del covid-19 en el país, los importadores que deseen acogerse al beneficio de Moratoria podrán ampliar el plazo para la cancelación de adeudo por concepto de impuestos a la importación. Estos deben estar inscritos en la Dirección General de Tributación y domiciliar su cuenta, además de cumplir los requisitos y seguir los lineamientos que esta establece. Cabe resaltar, que se exceptúan de este beneficio los productos agrícolas y pecuarios indicados en el Anexo II de dicha resolución. Por otro lado, se debe completar la casilla de Moratoria con la letra “S” en el DUA para acogerse al mismo.

En el *Blog* del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) escrito por dos de sus empleados Corcuera y García (2020), expresan que todas las Aduanas de América Latina y el Caribe han tenido que hacer frente a la pandemia del covid-19, utilizando diferentes planes de contingencia y automatizando los procesos, aprovechar las tecnologías para la simplificación de trámites. Por otro lado, mencionan que la pandemia ha dejado muchas lecciones a las autoridades aduaneras, se habla sobre tendencias y oportunidades en el comercio que han surgido por la emergencia, de la innovación y la transformación digital de las aduanas. Participantes del BID estuvieron de acuerdo en que se debían mantener algunas de las nuevas medidas implementadas durante la pandemia, las cuales muestran la resiliencia de las Aduanas para enfrentar pandemias y demás desastres que puedan surgir a futuro, y que tiene como finalidad mejorar los servicios que brindan estos operadores para facilitar el comercio exterior.

En el artículo de Llobet (2020) del Diario El Canal, destaca que en la era post-covid se tiene que seguir manteniendo un exhaustivo control aduanero como el que se ha realizado durante la pandemia para asegurar los intercambios de mercancías, las transacciones de comercio electrónico, las cuales son un gran reto, y cada vez se verán más que con esta emergencia se incrementaron y se les debe brindar un mayor control, el cual será más complicado debido a que estas no pasan físicamente por frontera. También se menciona que la innovación y las nuevas tecnologías estarán cada vez más presentes en el futuro de las aduanas, los procesos se realizarán con estas tecnologías, y se habla de que las aduanas se convertirán en virtuales debido a la utilización de medios digitales.

Según el documento PDF publicado por AMERICARIBE (2020) denominado “Medidas tomadas por las aduanas de la región contra el COVID-19”, en donde se mencionan algunos de los procesos alternos implementados por los países de América y el Caribe, para el caso de Costa Rica la Dirección General de Aduanas mediante directrices, circulares y resoluciones desarrolló un plan estratégico para minimizar los contagios de los funcionarios y usuarios ante la emergencia nacional, de manera que no sufriera mayores afectaciones el comercio, algunas de estas disposiciones son: “campañas informativas para el personal y los usuarios”, se suministran “materiales de protección para el personal”, se han minimizado “las revisiones físicas de mercancías subiendo a canal verde”, además, de la “digitalización de los trámites por medio del correo electrónico”, lo cual ha permitido que las autoridades aduaneras tengan que reforzar y acelerar la digitalización de la

tramitología, de modo que las operaciones aduaneras a nivel nacional presenten una reducción en los tiempos de espera y contribuyan a una reducción de costos.

En el documento PDF emitido por el Fondo Monetario Internacional (s.f.), nombrado “Medidas prioritarias para las administraciones aduaneras” en donde se establecen tres ámbitos, 1. “Medidas para la continuidad de las operaciones aduaneras”, 2. “Medidas nacionales contra la crisis de la Covid 19” y 3. “Control”, de manera que el FMI sugiere que se deben actualizar los procesos durante la pandemia para contrarrestar el impacto negativo en el país que se puede generar a raíz de esta. Es indispensable que las Aduanas se reinventen por medio de nuevas tecnologías digitales para que faciliten el abastecimiento y la distribución de las mercancías hasta llegar a su consumidor final. Esta organización hace énfasis en que se deben de acatar los lineamientos para reducir el incremento de contagios, sin dejar de lado el nivel de control que se debe ejercer en el comercio e incluso se deben mejorar las gestiones para que de esta manera no se vean vulnerabilidades en las autoridades. Cabe resaltar la existencia de una guía de continuidad de las operaciones aduaneras con relación a una pandemia dentro de dicho documento, esto para que pueda ser aplicada por las partes competentes o ser tomada como referencia para mejorar su actuar.

En el documento PDF “Oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid 19”, publicado en el repositorio de la CEPAL año 2020, plantea cómo han tenido que reinventarse los países de América Latina y el Caribe frente al covid-19, en gran parte de los procesos que se realizaban de manera presencial previo a

la pandemia, mostrando así el rezago que algunos de estos presentan en el tema de digitalización, las gestiones que han debido realizar como creación de políticas que les permitan salvaguardar la integridad de la población, su economía y aplicaciones de monitoreo, entre otras, mostrando una gran capacidad de resiliencia en los ámbitos que fueron desplazados de la presencialidad por el distanciamiento, la flexibilización que las autoridades tomaron pero que a su vez muestra que se le debe de dar aún más seguimiento al respecto.

Además, cabe resaltar la importancia sobre contribuir más activamente a la construcción en la infraestructura digital de un país, ya que esto puede contribuir a que en situaciones de dificultad política, económica, social u otra se puedan reducir en gran medida los obstáculos que se extienden en los diversos procesos comerciales de un país, mejorando así la competitividad de este.

En el trabajo final de graduación en Administración de Aduanas de la Universidad Técnica Nacional titulado “Estudiar los factores externos que inciden en la herramienta tecnológica TICA, y sus efectos en la tramitología que realiza el agente aduanero en Costa Rica, durante el periodo 2013-2016” realizado por González, A., Pérez, Y., y Rivera, J. (2018), se explican muchas de las deficiencias con las que cuentan los sistemas informáticos del sistema aduanero nacional, como lo es el TICA, la importancia de avanzar en el modelo de Aduana Virtual; es decir, una aduana sin papeles, de manera que se reduzcan los costos y tiempos de los trámites aduaneros y que de esta manera se simplifiquen y agilicen las operaciones tanto para los importadores y exportadores, como para los auxiliares de la función

pública aduanera. Se resalta la importancia de avanzar en materia tecnológica en aduanas, así como también las innovaciones que se le deben brindar a los procedimientos para que sean más rápidos y eficientes, además de desatacar en sus conclusiones que existe mucha burocracia en Aduanas que impide la facilitación del comercio, así como una necesidad de mejora.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema por investigar

En la actualidad, el covid-19 ha afectado de forma gradual a todos los países del mundo, incluyendo a Costa Rica. Por dicho motivo, cada país ha tomado diferentes contingencias para contrarrestar los impactos de esta pandemia. En el caso del comercio se presentaron afectaciones en la logística, la cual se define como: *“movimiento de productos o mercancías desde un punto a otro, que conlleva dos funciones: transporte y almacenamiento”* (LogísticaSimple, s.f, párr. 5), y en la cadena de abastecimiento definida como: *“la planificación, organización y control de aquellas actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes, desde la concepción de un producto hasta llegar al usuario final”* (Logycom, s.f, párr. 1), provocando que las autoridades aduaneras y demás usuarios que se acogen a los diferentes regímenes aduaneros replantearan sus procesos en las diferentes operaciones para no ver interrumpidas sus actividades.

Los cambios que se presentaron durante el año 2020 han permitido evidenciar el rezago que existe en el ámbito aduanero en temas como la digitalización o la implementación de nuevas herramientas tecnológicas (como la firma digital, GPS, antenas de radiofrecuencia, entre otros, que permitan la facilitación al comercio), la falta de mecanismos más eficientes para el control, la reducción de riesgos, costos y tiempos de espera.

Algunas de las medidas implementadas por la Dirección General de Aduanas y demás autoridades competentes para no afectar al comercio fueron la generación de directrices, resoluciones y protocolos con cambios en los procesos para la simplificación. Es decir, que los procesos se realizaran de forma más sencilla, o bien, menos complicada, y una correcta aplicación de los acatamientos establecidos. Esto se debe, a que algunos de los procesos que se realizaban anteriormente no tenían mayor flexibilidad, eran burocráticos y requerían mayores tiempos de espera y costos.

Como antecedentes al problema en referencia, se aprobó una reforma en la Asamblea Legislativa: “Reforma a la Ley General de Aduanas”, la cual incluye conceptos como documento electrónico, buzón electrónico, certificado digital y firma electrónica, además de incluir un artículo donde se permite el pago diferido como beneficio para los importadores, adaptándose a los requerimientos solicitados. Por dicho motivo, nace la interrogante del por qué no se había propuesto un cambio a la Ley previo a la pandemia para contribuir a la agilización del comercio.

Por medio de la presente investigación, se pretende constituir una propuesta ante la Dirección General de Aduanas que permita simplificar los procesos para el Régimen de Importación Definitiva, tomando como referencia los cambios realizados temporalmente durante el covid-19, y rescatar así los efectos positivos que estos provocaron en la facilitación del comercio, tanto para la administración, como para los usuarios de este régimen.

Para el ámbito profesional aduanero y para la sociedad, existe un compromiso de contribuir al mejoramiento de las gestiones aduaneras, ya que permiten un mejor desarrollo económico del país, además de incrementar el nivel de competitividad a nivel nacional e internacional. Es importante continuar con el proceso de digitalización y automatización en materia aduanera por medio de herramientas tecnológicas que no ameriten intervención humana y no retornar del todo a la tramitología previa a la pandemia; esto con el objetivo de agilizar las operaciones comerciales en el país y seguir avanzando en el modelo de Aduana Moderna.

1.5 PREGUNTAS

1.5.1 Pregunta general

¿Cuáles son los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19 para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva en Costa Rica entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos?

1.5.2 Preguntas específicas

¿Cuáles son los procesos alternos para el régimen de importación definitiva, implementados durante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos?

¿Cuáles son los resultados derivados de los procesos alternos implementados para el régimen de importación definitiva ante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos, a través del empleo de una herramienta de recolección de información mediante una muestra discrecional?

¿Cuál sería una propuesta ante la Dirección General de Aduanas, para impulsar la permanencia definitiva de los procesos alternos efectivos, así como posibles mejoras en el régimen de importación definitiva?

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo general:

Analizar los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19 para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva, en Costa Rica entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos.

1.6.2 Objetivos específicos:

Identificar los procesos aplicados en el régimen de importación definitiva, implementados por la Dirección General de Aduanas durante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos.

Examinar los resultados derivados de los procesos alternos implementados para el régimen de importación definitiva, ante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos, a través del empleo de una herramienta de recolección de información mediante una muestra discrecional.

Constituir una propuesta ante la Dirección General de Aduanas para impulsar la permanencia definitiva de los procesos alternos efectivos, así como posibles mejoras en el régimen de importación definitiva.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Marco Conceptual

2.1.1 Régimen de importación definitiva.

Según el artículo 109 de la Ley General de Aduanas (1995), se entenderá por regímenes aduaneros, las diferentes destinaciones a que pueden quedar sujetas las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera. Los reglamentos establecerán los procedimientos, los requisitos y las condiciones necesarios para aplicar los regímenes aduaneros.

Además, existen clasificaciones para los regímenes establecidos en el artículo 110, nombrado como Clasificación, las mercancías pueden destinarse a los siguientes regímenes aduaneros:

- a) Definitivos: Importación y Exportación, y sus modalidades.
- b) Temporales: Tránsito Aduanero Nacional e Internacional, Transbordo, Tránsito por Vía Marítima o Aérea, Depósito Fiscal, Servicio de Reempaque y Distribución en Depósito Fiscal, Importación y Exportación Temporales y Provisiones de a Bordo.
- c) Liberatorios de Pago de Tributos Aduaneros: Zona Franca, Reimportación en el mismo estado y Reexportación.
- d) De perfeccionamiento: Perfeccionamiento Activo y Exportación Temporal para el Perfeccionamiento Pasivo.

e) Devolutivo de derechos.

Mediante reglamento podrán establecerse nuevos regímenes y modalidades para adecuar las operaciones de comercio exterior a las necesidades de los usuarios del servicio, a los objetivos y a las políticas de intercambio comercial. Los nuevos regímenes se entenderán dentro del marco de esta ley, por lo que los procedimientos establecidos en el título VI les serán aplicables (Ley General de Aduanas N° 7575 [LGA], 1995, p.33).

El régimen aduanero es el destino que tendrán las mercancías objeto de comercio exterior que se encuentran sujetas a control aduanero.

El régimen aduanero determina los pasos legales necesarios a cumplir por el exportador o importador en la comercialización internacional de bienes.

Asimismo, estos determinan las responsabilidades y obligaciones de los agentes de aduana con el tratamiento de las cargas. (Páez, 2020, párr.1-3).

Se puede definir el régimen aduanero como:

Conjunto de operaciones que están relacionadas con un destino aduanero específico de una mercancía de acuerdo con la declaración presentada por el interesado en la aduana. Aplican para importación y exportación. Todas las mercancías que entran o salen del país

necesitan destinarse a un régimen aduanero, a través de un documento oficial en el que se especifica el destino que se pretende dar a dicha mercancía (Ceballos, 2020, párr. 4-5).

Se puede concluir que un régimen aduanero es cuando una mercancía se somete a un destino dentro de un territorio. Debe cumplir con los requisitos que establece la autoridad competente dentro del mismo, ya sea para importar o exportar dicha mercancía. Una vez que se identifican los mismos y la finalidad de esta, se realiza el proceso correspondiente, para que posterior a esto se pueda disponer de la misma, y se cumple así la finalidad de la mercancía y satisface la necesidad de una persona o empresa.

Se entiende régimen aduanero como los diferentes destinos que pueden tener las mercancías que están a cargo de las autoridades aduaneras. Los tipos de regímenes definitivos son de Importación y Exportación, y sus modalidades. Se pueden definir como “la entrada o salida de mercancías de procedencia extranjera o nacional respectivamente, que cumplan con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, dentro o fuera del territorio nacional.” (Ley General de Aduanas N° 7575 [LGA], 1995, p.53).

Serán parte del régimen de importación definitiva las mercancías que ingresen al territorio aduanero nacional y que cuenten con todos los requisitos establecidos por la legislación nacional para que se aprovechen y se consuman de forma definitiva en el país.

El régimen de importación definitiva es “el ingreso, previo cumplimiento de requisitos arancelarios (pago de derechos aduaneros e impuestos) y no arancelarios (permisos de importación por ejemplo), de mercancías procedentes del exterior, para su uso o consumo definitivo en el país” (Guía Aduanera de Costa Rica, 2009, p.31).

En referencia al párrafo anterior, para que las mercancías puedan ser sometidas al régimen de importación definitiva, deben cumplir con todas las obligaciones tributarias; es decir, se deben cancelar los impuestos que correspondan, además, de cumplir con los permisos y demás documentos que sean necesarios para el ingreso de dicha mercancía y que la misma pueda permanecer en el país por tiempo ilimitado.

Algunas de las modalidades de importación son los envíos postales, los envíos urgentes, envíos de entrega rápida, la declaración simplificada, así como también la reimportación de mercancías exportadas definitivamente, entre otros.

Según el artículo 92 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano [CAUCA IV] (2010) define el régimen de importación definitiva como “el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero” (p.22).

Según concepto propio, el régimen aduanero de importación definitiva tendrá bajo su dominio las mercancías extranjeras que ingresen a territorio nacional, y que por medio del control aduanero deberán cumplir con las disposiciones y requisitos

que las autoridades hayan establecido para dichas mercancías, así como proceder con el respectivo pago de los impuestos para que las mismas sean nacionalizadas y puedan ser consumidas en el país.

2.1.2 Resultados derivados de los procesos alternos

Se define el término proceso como: “secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros.” (Westreicher, 2020, párr.1)

Los procesos pueden abarcar diferentes campos, en ellos se realizarán una serie de hechos que pretenden lograr un objetivo.

La palabra proceso también puede ser definida como: “sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.” (Adrián, 2021, párr.1).

Hace referencia a que los procesos son una serie de pasos que van a transcurrir conforme el tiempo, este puede ser corto o largo, de acuerdo a como se visualice y también depende de si los mismos se pueden llevar a cabo tal y como fueron planeados al inicio, pueden también surgir eventos inesperados que cambien su progreso.

Se denomina proceso a: “un sustantivo masculino que se refiere de un modo general a la acción de ir hacia adelante. Proviene del latín *processus*, que significa avance, marcha, progreso, desarrollo.” (Significados.com, 2019, párr.2).

Los procesos están presentes en la mayoría de las actividades de los seres humanos, permiten avanzar y transformar una acción o actividad, esto conforme al curso que tome dicha acción de acuerdo con las diferentes circunstancias que ocurran en el tiempo. Existen diferentes tipos de procesos que pueden ser desarrollados de acuerdo con la finalidad que se pretenda.

Se entiende resultado como: “el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación. Este concepto es aplicable en distintos contextos. El resultado, visto de otro modo, es el fruto o conclusión de un acto u operación.” (Westreicher, 2020, párr.1-2).

Según la cita anterior, un resultado se da luego de ejecutar un determinado plan, el cual puede generar efectos positivos o negativos. Esto permite tomar una decisión para mantener dicho plan o para conocer si se deben realizar mejoras o cambios al mismo.

La palabra “*resultado*” puede ser también entendida como:

Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria. El no alcanzar un

resultado en una operación puede indicar que las acciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas. (Wiki Culturalia, 2013, párr.4).

Por lo cual, los resultados pueden llegar a mostrar si las acciones realizadas son lo que se quería alcanzar, o si estas se deben replantear para generar el impacto deseado.

Según concepto propio, los resultados serán todos aquellos efectos tanto positivos como negativos que se han generado a partir de los procesos alternos implementados para lograr un fin determinado.

2.1.3 Propuesta ante la Dirección General de Aduanas

Se define propuesta como: “una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin, que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etcétera”. (De conceptos.com, s.f, párr.1).

Es decir, una propuesta es una acción que se desarrolla para plantear una idea que puede ser aprobada o rechazada dentro del ámbito de interés, por la persona física o jurídica competente.

También se define propuesta como: “un documento que describe un proyecto de trabajo a realizar en un área o sector de interés; y que se elabora para solicitar aprobación, apoyo institucional y/o financiero para su ejecución” (Palma, s.f, p.5).

Una propuesta también puede ser presentada ante un órgano superior jerárquico para contribuir a una mejora en un determinado proceso, que busque

facilitar los controles y gestiones dentro del mismo, tanto a nivel administrativo como a nivel operacional.

Conviene señalar que la Dirección General de Aduanas según el artículo 11 de la Ley General de Aduanas (1995), menciona que:

Es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera. En el uso de esta competencia, le corresponde la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras que esta ley y las demás disposiciones del ramo le conceden al Servicio Nacional de Aduanas; la emisión de políticas y directrices para las actividades de las aduanas y dependencias a su cargo; el ejercicio de las atribuciones aduaneras y la decisión de las impugnaciones interpuestas ante ella por los administrados. (Ley General de Aduanas N° 7575 [LGA], 1995, p.6).

Cabe resaltar que la Dirección General de Aduanas es la máxima autoridad en materia aduanera en Costa Rica, por lo cual las decisiones que son llevadas a cargo tanto por los administrados, como las demás dependencias tienen que ir orientadas a salvaguardar las normas, leyes o directrices establecidas por este órgano.

Para el caso de la presente investigación, se va a constituir una propuesta ante la Dirección General de Aduanas, donde se detallan los datos recolectados

más relevantes y los efectos de los procesos alternos implementados con la finalidad de contribuir a la facilitación del comercio.

2.2 Marco situacional

Las leyes y normativas que sustentan la investigación para conocer los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19, para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva en Costa Rica, entre el año 2020 - 2022, son:

En la Ley General de Aduanas (1995) el artículo 6 inciso b) menciona que uno de los principales objetivos del régimen jurídico aduanero es contribuir a la facilitación y agilización del comercio exterior. Los artículos del 7 al 16 explican las definiciones, funciones y otra información relevante de la organización administrativa en Aduanas, como el Sistema Aduanero Nacional, el Servicio Nacional de Aduanas, la Dirección General de Aduanas, la Aduana y otras dependencias. En los artículos del 28 al 31 se establece el concepto, los requisitos generales, los impedimentos, las obligaciones y las responsabilidades. En los artículos 33 al 36 se menciona el concepto del agente aduanero, requisitos, obligaciones, y la solidaridad ante el fisco que tiene este auxiliar. Los artículos 109, 110, 111, brindan un concepto sobre qué son regímenes aduaneros, cómo se clasifican y que es el régimen de importación definitiva. Del artículo 114 al 137 se muestran cuáles serán las modalidades para el régimen de importación definitiva.

En el Manual de Procedimientos Aduaneros en el marco del TICA se complementan algunos de los conceptos ya antes mencionados. Además, se incorpora en el desglose de Definiciones, el concepto de Consignatario, el cual se puede entender como el dueño de la carga que es importada al territorio aduanero nacional, referente al Régimen de Importación Definitiva en el Capítulo II Procedimiento Común se detallan los pasos a seguir para realizar una importación definitiva.

En el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV, 2010), para el Capítulo I artículos 5, 6, 9, 12 y 13, establece definiciones, responsabilidades de las autoridades competentes, el control aduanero, las atribuciones aduaneras y las responsabilidades de los funcionarios. En el Capítulo II se establece del artículo 18 al 23, el concepto de auxiliares de la función pública aduanera, los tipos, las responsabilidades, sus obligaciones y la definición de agente aduanero y su solidaridad ante el fisco. En los artículos 32, 33, 40 se menciona la posibilidad de realizar notificaciones electrónicas y la implementación de la firma digital como medios electrónicos válidos para la administración.

En la Reforma a la Ley General de Aduanas DM-1609-2020 se mencionan posibles reformas en artículos y la inclusión de nuevos conceptos que serán aplicados en la Ley General de Aduanas, algunos como buzón electrónico, certificado digital y firma electrónica. Artículos como el 61 bis sobre el pago diferido, el cual establece el periodo de un mes para que el importador realice el pago de sus impuestos, además del artículo 61 ter de intereses y plazo. El artículo 110 bis

menciona la inscripción en el registro tributario, en el cual deben estar al día los importadores con sus obligaciones tributarias para poder acogerse al pago diferido.

Adicionalmente, según el artículo titulado “Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística” realizado por la CEPAL (2020), se explica que las grandes economías de Estados Unidos y el resto del mundo fueron perjudicadas por la pandemia, pero principalmente Estados Unidos, América Latina y el Caribe, a raíz de las medidas tomadas como consecuencia del covid-19. Al realizar cierres fronterizos por parte de China, se disminuyeron las importaciones en el resto del mundo, ya que este es uno de los mayores productores de insumos y materias primas, como por ejemplo la industria médica, automotriz y farmacéutica. Como consecuencia de estas medidas, las Autoridades Aduaneras se vieron obligadas a implementar medidas que no afectaran la salud de la población y que redujeran el impacto en el comercio y la logística.

Para el caso de Costa Rica, las Autoridades realizaron la aplicación de procedimientos que contribuyeran a la continuidad del ingreso o salida de mercancías. A continuación, se mencionan algunos de los procesos implementados durante la emergencia del Covid-19.

2. 2. 1 Flexibilización de la tramitología

En la directriz DGA-014-2020 emitida por la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 02 de setiembre de 2020, se habilitan páginas web, correos electrónicos, vías telefónicas y firma digital como medida para evitar la presencialidad de los usuarios en las oficinas y flexibilizar la tramitología.

Con relación a la resolución mencionada anteriormente, se analizarán algunos conceptos relevantes que influyen en los diferentes trámites como lo son:

El término burocracia el cual “es un sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asuntos, siguiendo un conjunto de reglas y procedimientos específicos.” (Twistle, 2019, citado en Aguilar y Siles, 2020, párr.1).

Este sistema, al estar sujeto a las reglas y procedimientos ya establecidos, a veces puede ser una traba para desarrollar los trámites de manera eficiente, ya que conllevan una serie de autorizaciones y lineamientos que impiden mejorar la competitividad y avanzar en un mundo más digitalizado, relacionado a esto durante la emergencia del covid-19 se flexibilizaron algunos procesos para dar continuidad a las operaciones.

Como parte de la burocracia, también se dice que: “los procedimientos manuales, las interacciones presenciales y la falta de estandarización de procesos hacen que los trámites sean vulnerables a comportamientos deshonestos.” (Roseth, 2018, párr.5).

Es decir, la burocracia puede ser perjudicial para los diferentes procesos dentro de un ámbito, ya que genera mayores tiempos y costos que complican poder completar el objetivo que se pretende lograr y que conlleva a que los ciudadanos se vean atraídos para participar en negocios ilícitos o prácticas como los sobornos o trueques para que le faciliten los trámites a cambio de dinero, incluso contribuyendo a posibles actos de corrupción.

Por otro lado, se considera la burocracia como: “sistema caracterizado por una **gestión ineficiente**, plagada de obstáculos (papeleos, rigidez, formalidades innecesarias, etc.), que dificulta la realización de un trámite, la emisión de un documento o el flujo de un proceso, entre otras cosas.” (Significados.com, 2018, párr.11).

Según lo citado anteriormente, se puede decir que la burocracia en sí no es perjudicial, sin embargo, debido a los efectos que ha tenido, se le ha dado un sentido negativo, lo cual ha provocado que se generen trabas. Esto es muy común en instituciones del Estado, la complejidad en los trámites suele generar grandes atrasos que se pueden llevar a cabo de una manera más ágil y rápida, si se implementaran cambios en los lineamientos rígidos existentes.

Otro mecanismo que es importante es impulsar la digitalización la cual “exige la lectura, habitualmente por medio de herramientas tecnológicas, del modelo original para tomar datos que, después, serán útiles para reconstruir el objeto en formato digital dentro de la computadora.” (Alsina, 2017, párr.4).

Se considera “digitalizar” como “la acción de pasar de analógico a la digital. Una señal analógica se compone de una onda compleja. Una señal digital ‘traduce’ esta señal a los famosos unos (1) y ceros (0)” (TITONET, s.f, párr.14).

Se concluye que la digitalización es un proceso que ha ido desarrollándose con más fuerza en los últimos años y que se realiza con la ayuda de herramientas tecnológicas como *software*, computadoras, celulares, por mencionar unos cuantos, que facilitan el compartir imágenes, documentos, datos y otros, desde cualquier parte del mundo por medio de internet. En la actualidad, se busca reemplazar los métodos tradicionales con los digitales, ya que son de mayor beneficio para la economía, las empresas y las personas en general.

Uno de los procesos que forma parte de la digitalización es la implementación del método de Firma Digital, el cual, durante la pandemia, vino a reemplazar la firma física en la documentación, además de impulsar el manejo de documentos electrónicos. La misma debe ser emitida por una entidad bancaria para corroborar su legalidad.

Se entiende como Firma Digital:

Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad de este. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y, generando una firma digital del documento.” (Micitt, s.f, párr. 1).

Por otro lado, la firma digital puede contar con varios formatos los cuales se muestran a continuación:

- **Firma básica.** Incluye el resultado de operación de hash y clave privada, identificando los algoritmos utilizados y el certificado asociado a la clave privada del firmante.
- **Firma fechada.** A la firma básica se añade un sello de tiempo calculado a partir del hash del documento firmado por un TSA (Time Stamping Authority).
- **Firma validada o firma completa.** A la firma fechada se añade información sobre la validez del certificado procedente de una consulta de CRL o de OCSP realizada a la Autoridad de Certificación.

La firma completa libera al receptor de la firma del problema de ubicar al Prestador de Servicios de Certificación y determinar los procedimientos de validación disponibles. (Universidad Politécnica de Valencia, 2020, párr.7).

Por lo tanto, se puede concluir que la firma digital es una herramienta tecnológica que permite validar los datos de su usuario, en donde le permite firmar de manera rápida, segura y eficaz los documentos digitales. Esta cuenta con toda la validez legal. Para contar con este método, se debe realizar el proceso con la autoridad que las emite, en donde el usuario brinda su información de manera

confidencial, para que posterior a esto se le entregue la tarjeta con su respectivo dispositivo y de esta manera poder implementar la firma.

Además, es importante destacar que a nivel nacional existe el artículo 4 de la Ley 8454 Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (2005), el cual indica que: “Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos”, por lo cual faculta a la firma digital como un medio jurídicamente válido, impulsa la documentación digital y reduce la impresión de documentos físicos.

Adicionalmente, cabe destacar que esta pierde su legalidad cuando se imprime, debido a esto se considera importante impulsar la utilización de documentos electrónicos para facilitar ciertos trámites que anteriormente se realizaban con firma manuscrita, lo cual generaba demoras innecesarias y el uso excesivo de documentos físicos.

2. 2. 2 Teletrabajo

En la resolución RES-DGA-270-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 29 de mayo de 2020, se implementa a partir de la circular del Ministerio de Trabajo, la medida de realizar Teletrabajo y la utilización de plataformas digitales para realizar audiencias virtuales y de esta forma evitar el incremento de casos.

Según el Programa de Teletrabajo del Ministerio de Salud, se entiende por teletrabajo “la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.” (Ministerio de Salud, 2021, párr. 3).

Según un artículo publicado en Economipedia, el teletrabajo se define como: “una forma de trabajar en la que no es necesario acudir a las oficinas centrales de la empresa. Se puede desarrollar desde casa, u otros lugares, a través de las nuevas tecnologías.” (Peiró, 2020, párr.1).

El teletrabajo se entiende como “una modalidad de trabajo, en la cual el trabajador puede cumplir con las cargas laborales desde un lugar externo a la empresa, valiéndose de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC, por sus siglas) para ello.” (Significados.com, 2016, párr.1).

Por lo cual, se puede decir que el teletrabajo es una modalidad que pueden aplicar las empresas, en donde, tanto la empresa como el empleado, van a obtener beneficios. Los colaboradores realizarán las tareas que pueden ser desempeñadas con normalidad sin tener que presentarse en las oficinas, cumpliendo con los horarios, asignaciones y demás tareas que le soliciten sus jefaturas sin que se vean interrumpidas las respectivas funciones del trabajador.

2. 2. 3 Alivio Fiscal

En la resolución RES-DGA-427-2020 de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 04 de setiembre de 2020, se estableció como proceso alternativo durante la emergencia del covid-19 la Ley de Alivio Fiscal, a la cual podían acogerse los importadores que así lo desearan.

En la resolución RES-DGA-147-2020 de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 30 de marzo de 2020, el Ministerio de Hacienda realiza una prórroga para que los importadores puedan extender los plazos de pago de impuestos, con la posibilidad de acogerse al beneficio de Moratoria al completar en una casilla del Dua la letra “S”.

Según un artículo publicado en CommunityTax por Seaman dice que:

El alivio fiscal tiene como objetivo reducir la cantidad que un contribuyente individual o negocio puede deber en impuestos al IRS y, a veces, a las agencias tributarias locales y estatales. Existen varios enfoques para el alivio fiscal que pueden ser implementados durante la presentación o como una medida reactiva si tiene una deuda de impuestos.” (Seaman, 2020, párr.4).

Según el artículo publicado de La Republica.net por Sequeira, el alivio fiscal corresponde a:

Moratorias en el pago del IVA y del impuesto selectivo de consumo, eliminación de un pago parcial de la renta, posponer la

cancelación de aranceles en aduanas y la exoneración del IVA en arrendamientos comerciales por tres meses, son parte las salvaguardas dispuestas en la Ley de Alivio Fiscal para ayudar a la población a sobrellevar la crisis económica. (Sequeira, 2020, párr.1).

El Alivio Fiscal tenía como finalidad mejorar la situación económica para muchas empresas que se estaban viendo afectadas por la pandemia, que estas reforzaran sus finanzas y que no tuvieran cese de operaciones, que a su vez afectaría a los colaboradores y sus familias.

2. 2. 4 Enganche y Desenganche

En la resolución RES-DGA-303-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 09 de junio de 2020, se habilita el proceso de enganche y desenganche para los transportistas centroamericanos en los Puestos de Peñas Blancas y Tablillas, para salvaguardar la integridad de estos y del personal de aduanas durante su estadía en el país.

En la resolución RES-DGA-272-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica, del día 01 de junio de 2020, se autoriza el ingreso de transportistas extranjeros, bajo condiciones especiales para disminuir el riesgo de contagios entre transportistas nacionales, extranjeros y el personal de aduanas.

En la resolución RES-DGA-275-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica, del día 01 de junio de 2020, se indica en la página Web del Ministerio de Hacienda www.hacienda.go.cr, cuáles van a ser las empresas autorizadas para recibir las cargas en sus instalaciones. Esto como medida para que exista una

entrega más rápida de las cargas y contar con una mayor disponibilidad de cargas de primera necesidad.

En la resolución RES-DGA-254-2020, de la Dirección General de Aduanas de Costa Rica del día 25 de mayo de 2020, se faculta a los depositarios aduaneros autorizados para extender sus jornadas de trabajo, además de habilitar áreas específicas donde debían permanecer los transportistas mientras se realizará el proceso de enganche y desenganche.

Según un comunicado del Gobierno de Costa Rica, se entenderá por Enganche y Desenganche cuando un chofer realice las siguientes acciones:

1) Desenganche: El conductor ubica la unidad de transporte en la zona primaria, ya sea esta carga de importación o exportación con el fin de separar su cabezal de su carga/contenedor.

2) Enganche. Un transportista engancha ese contenedor/carga a su cabezal y traslada la mercancía, ya sea hacia el territorio nacional o hacia la región centroamericana. (Paula, 2020, párr.3).

Se entiende como enganche y desenganche, el proceso que pueden realizar los choferes nacionales y extranjeros, con la finalidad de cumplir con la entrega de las mercancías en el territorio. Este proceso se realiza en el momento de ingresar al país, y se engancha o desengancha el contenedor dependiendo del destino de la carga.

El proceso explicado anteriormente se implementó en el país durante la emergencia del covid-19 con la finalidad de que no se incrementaran los casos de contagio y a su vez, no existiera un desabastecimiento en las mercancías de primera necesidad así como no demorar los tiempos de recepción de las cargas.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

3.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de la Investigación es Cualitativo, se define como aquel que: “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 8). La intención de este enfoque es analizar y estudiar un determinado problema, realizar preguntas, y obtener datos e información que pueda ser de mucha utilidad para su investigación.

La presente investigación se ejecutará con un enfoque cualitativo, ya que se buscará obtener la información a partir de la elaboración de varias entrevistas, a funcionarios públicos, los usuarios e importadores que día tras día forman parte de las operaciones del ámbito aduanero y que con sus experiencias puedan brindar sus opiniones, para así determinar los efectos que han surgido de los procesos alternos implementados durante la emergencia nacional.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 Investigación Documental

La Investigación Documental, se define como: “la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos.” (Baena, 2014, p.12).

La presente investigación es documental, ya que se utilizarán diferentes tipos de documentos para recolectar información, libros, artículos periodísticos, noticias, documentos oficiales, tesis, entre otros.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Como definición de la Investigación Descriptiva se puede decir que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández et al, 2006, p.102).

La presente investigación es Descriptiva, ya que se analizarán los procesos que han sido implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19, se revisarán las diferentes variables relevantes, se buscará información sobre los aspectos más importantes sobre el tema y se describirán los diferentes datos y resultados obtenidos a través de lo investigado, donde se determine si los efectos han sido positivos en Aduanas y de esta forma, proponer una gestión con los procesos más efectivos y posibles mejoras.

3.2.3 Investigación de campo

La investigación de campo se puede entender como:

El trabajo de campo implica un acercamiento con la realidad que se busca estudiar, de ahí la importancia de realizar el proceso de manera organizada y ética; ya que es gracias al acercamiento de las

vivencias y experiencias de las personas, que podemos comprender complejas realidades sociales (Salas, 2020, párr.8).

La investigación que se aplicará es de Campo, debido a que se realizarán entrevistas a diversos actores involucrados en los diferentes procesos alternos para el régimen de importación definitiva, con la finalidad de valorar desde su experiencia y criterio el aporte brindado a las operaciones aduaneras.

3.3 Fuentes de Información

3.3.1 Primarias

Se entiende como fuentes primarias aquellas que: “Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes.” (Danhke, 1989, citado en Hernández et al, 2006, p.66).

En la investigación se utilizarán fuentes primarias como libros, artículos de publicaciones de periódicos, tesis, documentos oficiales, documentales, testimonios de expertos y páginas de internet.

3.3.2 Secundarias

Se entiende como fuentes secundarias: “[...] compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular.” (Danhke, 1989, citado en Hernández et al, 2006, p.66).

En la investigación se utilizarán fuentes secundarias como comentarios de resúmenes, documentos y libros.

3.3.3 Terciarias

Se entiende por fuentes terciarias: “[...] documentos donde se encuentran registradas las referencias a otros documentos de características diversas (León y Montero, 2003) y que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios web, empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios” (Danhke, 1989, citado en Hernández et al, 2006, p.68).

En la investigación se utilizarán fuentes terciarias como referencias de simposios, páginas web y reportajes noticieros.

3.4 Población y Muestra

Se entiende por población “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (Selltiz et al., 1980, citado en Hernández et al, 2006, p.238)

La población en la investigación es la Dirección General de Aduanas, Auxiliares de la función pública aduanera, usuarios e importadores, ya que por medio de estos se pretende obtener información para conocer y detallar de una mejor forma cuáles fueron los efectos de las medidas tomadas durante el covid-19 y que permitan llegar a una conclusión de si estas pueden continuar de manera definitiva o si se le pueden realizar mejoras para contribuir a la facilitación del comercio.

Se define muestra como “un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con

precisión), este deberá ser representativo de la población.” (Hernández et al, 2006, p.236)

Para la presente investigación la muestra se enfocará en un número determinado de la población, a través de un muestreo discrecional que permita recolectar información válida y confiable para obtener criterios más acertados en las variables por investigar en un menor tiempo, para profundizar en los análisis y tener un mayor control de los resultados.

Se puede definir Muestreo Discrecional como: “una técnica de muestreo no probabilístico donde el investigador selecciona las unidades que serán muestra en base a su conocimiento y juicio profesional.” (Explorable.com, 2021, párr.1).

En la presente investigación se utilizará el Muestreo Discrecional, ya que este permite seleccionar un número reducido, pero válido, que arroje datos significativos para la investigación, con la selección de sujetos tipo que manejen un expertiz en materia Aduanera y de esta manera evitar el sesgo de información que no permita aportar valor a lo que se pretende desarrollar.

El Muestreo Discrecional es un tipo de Muestreo No Probabilístico, este se puede definir como “una técnica de muestreo, en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo, en lugar de hacer la selección al azar” (QuestionPro, 2021, párr.1).

El Muestreo No Probabilístico que se desea desarrollar en la presente investigación es de tipo intencional, ya que se desea dar un enfoque en donde ya

se cuenta con conocimiento sobre cuál es la muestra, que va a arrojar datos confiables para el tema de investigación y permitirá brindar conclusiones con fundamentos en criterios técnicos.

Personas sujetas a la investigación por medio de la herramienta entrevista semiestructurada:

Funcionarios de Aduanas	Aforador	2
	Jefe de la Sección de Depósitos de la Aduana Santamaría	1
	Asistente de Gerencia Aduana Caldera	1
	Gerente de Aduana Peñas Blancas	1
Agencias de Aduanas	Agente de Aduanas	1
	Jefatura Unidad Técnica	1
	Jefatura de Importaciones	1
	Gestor de Cuentas Locales	1
	Director de Operaciones	1
Depositorio Aduanero	Gerente de Depositorio Aduanero	1

Importadores	Encargado de Compras e Importaciones	1
	Coordinadora de compras	1
Consultoría y Asesoría Aduanera	Asesor Aduanero	2

Fuente: Elaboración propia, 2022.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

3.5.1 La confiabilidad

Se puede entender la confiabilidad como:

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentaron brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad. Grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 277).

La presente investigación se realizará por medio de la recolección de información de páginas oficiales, medios que cuenten con respaldo y credibilidad,

además de tomar como referencia la utilización de documentos como leyes, decretos, directrices o normas que sean publicadas por las autoridades competentes; para dicho caso la DGA u otra que valide la información y se encuentre relacionada con la parte de aduanas a nivel nacional. Por dicho motivo, la confiabilidad de los datos recolectados permitirá contar con una serie de conclusiones sobre las afectaciones que se presentaron durante la emergencia de la pandemia y la respuesta que generó las medidas implementadas durante este período, para así proponer mejoras a las mismas, y propiciar un aceleramiento de cambio a la digitalización, modernización e incrementar el flujo comercial, además de otros posibles beneficios.

3.5.2 La validez

La validez “[...] en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pp. 277-278).

Para desarrollar la investigación y que se logre contar con resultados que tengan un alto grado de validez, se pretende realizar entrevistas a los elementos que se encuentran en primera línea y que tengan relación con el régimen de importación definitiva, ya que esto puede arrojar resultados más confiables en cuanto a cuáles fueron las afectaciones más significativas, después de que inició la pandemia, así como revelar cuáles pueden ser las nuevas medidas que se podrían implementar una vez concluida esta emergencia a nivel nacional y mundial, ya que

se pueden identificar cuáles son las deficiencias que se presentaron para cada uno de los casos por analizar.

3.5.3 Entrevista Semiestructurada

En la presente investigación se utilizará como instrumento de recolección de datos la técnica de la entrevista, la cual se puede definir como: “una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista.” (Barrantes, 2002, p. 208). A través de la entrevista se puede obtener información valiosa, debido a que se busca que los entrevistados elegidos cuenten con experiencia y amplio conocimiento en el tema de investigación.

Se puede definir una entrevista Semiestructurada como:

La entrevista semiestructurada centrada en el problema responde directamente a la elaboración o construcción del objeto de estudio, la cual resulta clave para la planificación de la situación de conversación y, principalmente, para el diseño de la guía de entrevista.

En este sentido, la estructuración de la entrevista centrada en el problema recae sobre la guía de preguntas, la cual orientará la conversación procurando obtener información efectivamente atinente al problema de estudio. (Mata, 2020, párr. 5-6).

En la presente investigación se realizarán entrevistas semiestructuradas a una muestra discrecional de la población objeto de estudio: Dirección General de Aduanas, Auxiliares de la función pública aduanera y demás usuarios del régimen de importación definitiva, con el fin de recolectar información de relevancia para resolver el problema de la investigación y plantear una propuesta de mejora para los diferentes procesos de este régimen.

3.6 Método de Investigación

El método de Investigación es Inductivo, este se define como:

Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez. (Tecana American University [TAU], 2021, párr.9)

En la presente investigación se utilizará el método inductivo, ya que por medio de la información recolectada a partir de los instrumentos de recolección se obtendrán datos de lo específico a lo general, se analizarán la totalidad de las entrevistas realizadas para posterior a esto generar resultados y conclusiones teóricas sobre lo investigado, las cuales permiten establecer mejoras a los procesos en el ámbito aduanero.

3.7 Diseño del estudio

La presente investigación tiene un diseño de estudio no experimental, el cual se define como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 205).

El diseño de estudio es no experimental, ya que no se van a alterar las variables de la investigación, debido a que solo se va a recolectar la información para realizar un análisis de esta y posterior a esto se puedan obtener los resultados que se pretenden lograr con la investigación.

3.8 Variables

3.8.1 Concepto

Se puede definir una variable como:

Una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Hay variaciones en todos los casos. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 123).

En la presente investigación se van a realizar entrevistas a funcionarios públicos, importadores y usuarios involucrados en el régimen de importación definitiva, para contar con un panorama más claro de cómo se presentaron las afectaciones durante la emergencia del Covid 19 para cada uno de estos, y así poder presentar soluciones más efectivas con relación a las medidas tomadas inicialmente por las autoridades competentes, y plantear modificaciones para que de esta manera pueden continuar de forma permanente posterior a la pandemia, y contribuir así con una mejora en los procedimientos aduaneros.

3.8.2 Cuadro de Operacionalización de las Variables

Objetivo 1. Identificar los procesos aplicados en el régimen de importación definitiva implementados por la Dirección General de Aduanas durante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos.			
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Régimen de importación definitiva	Según concepto propio, el régimen aduanero de importación definitiva tendrá bajo su dominio las mercancías extranjeras que ingresen a territorio nacional y que por medio del control aduanero deberán cumplir con las disposiciones y requisitos que las autoridades hayan establecido para dichas mercancías, así como proceder con el respectivo pago de los impuestos para que las mismas sean nacionalizadas y puedan ser consumidas en el país.	- Conceptos - Importación Definitiva - Resoluciones - Directrices - Procesos alternos - Trámites Burocráticos - Teletrabajo - Tecnología - Alivio Fiscal - Enganche y Desenganche	Por medio de la revisión documental y entrevistas semiestructuradas
Objetivo 2. Examinar los resultados derivados de los procesos alternos implementados para el régimen de importación definitiva ante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022,			

desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos a través del empleo de una herramienta de recolección de información mediante una muestra discrecional.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Resultados derivados de los procesos alternos	Según concepto propio, los resultados serán todos aquellos efectos tanto positivos como negativos que se han generado a partir de los procesos alternos implementados para lograr un fin determinado.	- Opiniones de expertos - Autoridad Aduanera - Auxiliares de la Función Pública Aduanera - Usuarios: Pedimentadores - Importadores	Por medio de la revisión documental y entrevistas semiestructuradas

Objetivo 3. Constituir una propuesta ante la Dirección General de Aduanas para impulsar la permanencia definitiva de los procesos aduaneros alternos en el régimen de importación definitiva.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Propuesta ante la Dirección General de Aduanas	Según concepto propio, una eventual propuesta es un detalle de elementos de mejora y los efectos de los procesos alternos implementados con la finalidad de contribuir a la facilitación del comercio que podrían ser implementados por la Dirección General de Aduanas.	- Resultados positivos - Posibles mejoras en los procesos - Ideas para mejorar la facilitación del comercio - Avance hacia la Aduana Moderna	Por medio de la revisión documental y entrevistas semiestructuradas

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Flexibilización de la tramitología

A continuación, se pueden mencionar cómo funcionaban algunos trámites en Aduanas previo y durante la emergencia del covid-19:

1. Según el artículo 86 de la Ley General de Aduanas (1995) cuando en la declaración única aduanera se determine la revisión física o documental, se debe presentar al funcionario el original de la factura comercial, certificado de origen de las mercancías, conocimiento de embarque, declaración aduanera, y demás documentación establecida legal y reglamentariamente. Como consecuencia del covid-19, este tipo de control se flexibilizó al autorizar que durante este tipo de aforo se presentaran copias o fotocopias de la documentación original referente al DUA, para que de esta manera no existieran mayores demoras o retrasos en el levante, ni hubiera afectaciones en la salud del personal.
2. En el caso de notificaciones y recepción de documentos, la Dirección General de Aduanas emitió una directriz, en la cual, las partes interesadas en realizar gestiones con alguna de las aduanas podían utilizar diferentes medios electrónicos como correo electrónico, página web y teléfono, esto con el fin de no afectar la integridad de sus colaboradores, y ayudar de esta manera a la implementación de la virtualidad, en donde los usuarios ya no debían trasladarse hasta las oficinas para realizar los trámites que requerían. Es importante resaltar que anteriormente gran cantidad de las

gestiones se realizaban de manera presencial y debido a la pandemia se tuvieron que modificar los procesos.

3. Se destaca que se ha avanzado con la aplicación de la firma digital en trámites como resoluciones, anulaciones o diferentes gestiones ante Aduanas y las Notas Técnicas, sin embargo se denota un rezago en la Ley 8454 que faculta la validez de la firma digital para ciertos trámites, como los endosos de los conocimientos de embarque y Declaración de Valor Aduanera (DVA), ya que actualmente se continúa tramitando con firma manuscrita.
4. En materia aduanera se comenta: “la existencia de vacíos legales en el uso de certificados, firmas digitales y concertar a nivel internacional los mecanismos para gestionar todo tipo de documentación de manera digital y que pueda ser verificada (TLC, conocimiento de embarque y otros)” (Aforador, comunicación personal, 24 mayo del 2022).

Según los puntos 1, 2 y 3 mencionados anteriormente fueron positivos ya que se agilizó la tramitología en aduanas como efecto de la pandemia, se permitió el uso de documentos electrónicos, envío de notificaciones vía correo electrónico, firma digital y demás documentos que evitaron la presencialidad y la reducción de tiempos de espera innecesarios, además, de que permitieron que no se interrumpieran las operaciones, sin embargo, aún existen limitantes como las mencionadas en el punto 4 que no permiten que estos procesos se apliquen de manera permanente o que se den posibles mejoras debido a la desactualización en materia de digitalización que existe.

4. 2 Teletrabajo

Como resultado de la pandemia del covid-19, las empresas y las diferentes autoridades se vieron en la necesidad de implementar el Teletrabajo con el fin de disminuir los casos de contagio y seguir prestando sus servicios con normalidad, y generar así ventajas para ambas partes (patrono – empleado), tales como la reducción de costos, tiempos administrativos y de desplazamiento para los colaboradores, así como mayor productividad del empleado, actualización en los procesos, horarios flexibles entre otros beneficios sociales que antes no eran posibles.

Según lo analizado, la modalidad de teletrabajo es uno de los procesos que fue positivo en materia aduanera; sin embargo, no todos los puestos se pueden desempeñar bajo esta modalidad, ya que desde la óptica de varios de los usuarios, fue funcional, aunque se considera que se debe avanzar con algunas regularizaciones, como por ejemplo: que se realice de manera híbrida (casa – oficina) y que exista un mayor control de los tiempos efectivos laborados.

Se menciona que en el sector público: “siempre hubo una respuesta a las consultas; sin embargo, no todos los trámites se pueden realizar de forma digital y algunos requieren sellos y aprobaciones manuales que dejaron por fuera al implementar la modalidad, además de que se brindó cierta informalidad en los servicios.” (Jefatura de Unidad Técnica, comunicación personal, 12 abril del 2022).

En el caso del sector privado, el teletrabajo es una modalidad que llegó para quedarse, al ser un mecanismo que contribuye a la reducción de costos y tiempos,

el mismo se ha implementado de forma mixta por muchas empresas para no dejar de lado la importancia de que exista un entorno social entre los colaboradores y un intercambio efectivo de conocimientos entre los mismos.

Además, se comenta: “debido a la falta de procesos digitales en el ámbito Aduanero se sigue requiriendo la presencialidad para ciertos trámites, por lo que se debe mantener siempre empleados en las oficinas.” (Director de Operaciones, comunicación personal, 29 Agosto del 2022).

Cabe destacar que el teletrabajo ha logrado grandes beneficios para los subalternos y empleadores, mostrando así que esta modalidad puede continuar de forma indefinida para promover la digitalización de los procesos, siempre y cuando se cumplan con los objetivos de las diferentes empresas e instituciones, maximizando los tiempos de respuestas a cada una de las operaciones y disminuyendo los gastos en los que se incurría antes de su implementación, sin dejar de lado, que no todos los puestos se pueden trabajar de modo virtual, debido a que se podrían obstaculizar las funciones de los mismos.

4. 3 Alivio Fiscal

Para el caso del alivio fiscal fue un beneficio temporal que el Gobierno brindó a los importadores ante la emergencia del covid-19 en el país para contrarrestar los impactos negativos que pudieran afectar de manera directa el funcionamiento de sus empresas y por ende ser un apoyo para que se continuara con la prestación de los servicios. Con este fin se brindó una autorización para que estos pudieran

realizar el pago de los impuestos en un plazo establecido y no estuvieran obligados a pagar inmediatamente.

Esto se dio a partir del año 2020, donde las autoridades aplicaron el proceso a los importadores que cumplieran con los requisitos para acogerse a la moratoria, el cual consistía en extender el plazo para la cancelación de los impuestos y de esta manera evitar sanciones o multas.

Por otra parte, algunos entrevistados concordaron en que fue un beneficio para algunos importadores; sin embargo, para otros no, ya que: “grandes empresas que no necesitaban gozaron del beneficio sin justificación alguna, fue un proceso riesgoso, y muchas empresas se endeudaron sin contemplar que las mismas sí contaban con la capacidad financiera para cancelar los impuestos al día.” (Consultoría y Asesoría Aduanera, comunicación personal, 02 de Agosto del 2022).

De acuerdo con lo antes mencionado, se puede decir que el Alivio Fiscal fue una medida implementada para que empresas importadoras nacionalizaran los insumos necesarios para abastecer a los consumidores y que de esta forma no existiera una escasez de productos. Al mismo tiempo, se considera que existió una incorrecta regularización a esta moratoria, ya que permitió que cualquier importador, sin requerirlo, se acogiera a la misma.

Cabe destacar, que para el Gobierno la implementación de dicha Ley afectó en gran medida la disponibilidad inmediata de los tributos generados por medio de las importaciones realizadas durante el periodo de esta, “a pesar de que benefició

al importador por no desembolsar inmediatamente, para el país no lo fue porque se perdió tiempo.” (Gestor de Cuentas Locales, 09 de junio del 2022).

El Alivio Fiscal fue de gran ayuda para los importadores del país, ya que les permitió recuperar su rentabilidad y hacer frente a la crisis económica, además, de esta manera evitar el cierre total de sus empresas y no aumentar el desempleo, sin embargo, fue un proceso riesgoso en el cual no se contó con la regularización necesaria para la posterior recaudación de los impuestos provenientes de las mercancías importadas al país durante la emergencia.

4. 4 Enganche y desenganche

El proceso antes del covid-19 se desarrollaba de manera en que el transportista - chofer centroamericano podía trasladarse a realizar la entrega directamente al depositario o a la bodega de la empresa con la carga de importación, si el mismo debía retirar carga de exportación podía presentarse directamente a retirarla con su respectiva documentación sin que existiera un plazo mínimo de permanencia en el país o mediación de un chofer nacional.

Durante la pandemia este proceso fue modificado de manera que los choferes extranjeros debían permanecer aislados en zonas autorizadas por un periodo no mayor a cinco días, ya que cuando estos salieran del país se les podía imponer una multa por extender el plazo de permanencia en el país. Los mismos debían esperar que un chofer nacional o con residencia trasladara sus cargas al destino final, de

igual forma si este salía del territorio nacional con carga de exportación debía esperar a que el chofer nacional le entregara el contenedor cargado.

El proceso de enganche y desenganche fue una medida implementada por las autoridades para darle continuidad a las operaciones aduaneras en la frontera, y no incrementar los casos de covid-19 por parte de los choferes centroamericanos, quienes ingresaban anteriormente al país sin ninguna restricción; ya que los mismos tenían la posibilidad de entregar las mercancías directamente en la empresa del importador. A partir de dicha medida se asignaron depositarios aduaneros autorizados, los cuales debían cumplir ciertos requisitos para poder recibir temporalmente a los transportistas extranjeros.

En otras palabras, el proceso de enganche y desenganche fue: “interesante y de mucho trabajo, se cumplió con el objetivo y se creó conciencia de la cantidad de transportistas centroamericanos que ingresaban al país y su importancia.” (Gerente de Depositario Aduanero, comunicación personal, 12 abril del 2022). Sin embargo, existieron factores que no permitieron que este proceso fuera más efectivo para los usuarios, ya que, para los choferes nacionales existió un incremento en los fletes debido a que los mismos retiraban las unidades vacías para cargar mercancías de exportación y devolver al chofer centroamericano. No obstante, existía la preocupación de los dueños de las unidades centroamericanas que las mismas fueran devueltas con daños.

Con base en lo antes mencionado, el proceso de enganche y desenganche tuvo factores tanto positivos como negativos para las partes involucradas. Para el

caso de los almacenes fiscales autorizados, se dio un incremento en las operaciones y recepción de contenedores, pero por otro lado, no se contempló que se debía permitir extender los horarios de estos para que los tiempos de descarga fueran más eficientes y que de esta forma los transportistas no incumplieran con los plazos de permanencia dentro del país. Por lo tanto, se considera que este proceso fue una operación válida durante la pandemia, cumpliendo con la finalidad de no paralizar las operaciones a nivel nacional; sin embargo, no se considera que es un proceso que deba continuar de manera definitiva, ya que presentó una serie de limitantes.

4.5 Propuesta ante la Dirección General de Aduanas

En los últimos años, los avances tecnológicos han permitido que se realicen mejoras en los procedimientos; a nivel de Aduanas no ha sido la excepción, ya que se han ido reemplazando procesos manuales por digitales, tal como lo fue la implementación del sistema Tica, en su momento. Sin embargo, también se puede notar que ha existido un rezago en los últimos 20 años. Las reformas implementadas a la Ley General de Aduanas y su Reglamento no han abarcado en gran medida soluciones que permitan un avance a las operaciones aduaneras de forma activa, si se toma como modelo países donde sus sistemas aduaneros cuentan con mayores niveles de automatización y ciberseguridad.

De acuerdo con lo antes mencionado, la presente propuesta busca mostrar, desde otra perspectiva, cuáles pueden ser posibles cambios o mejoras a los

diferentes procesos vinculados al Régimen de Importación Definitiva y sus modalidades, para que de esta manera se impulse el camino hacia la Aduana Moderna, y que exista un mayor desarrollo a nivel país en la logística y comercio.

Es conveniente resaltar que en las operaciones aduaneras que se realizan en la cotidianeidad existe una desactualización de los procedimientos, y que la Aduana ha dejado de lado el control, por mantener un enfoque de recaudador tributario, lo cual, no ha permitido la reducción de trámites burocráticos que incluyen la presentación de documentos físicos, firmas, aprobaciones que involucran varias autorizaciones, y que conllevan tiempos innecesarios de espera, así como también el aumento de costos para los usuarios.

A continuación se mencionan una serie de ideas de mejoras, cambios o posibles implementaciones en Aduanas:

- Estandarización de Procesos en las Aduanas.
- Interacción entre las instituciones del Estado.
- Automatización y Digitalización de Procesos.
- Mejoras en Ciberseguridad.

4. 5 .1 Estandarización de Procesos en las Aduanas

Por medio de la presente investigación, se ha logrado identificar que existen vacíos en los procedimientos que se utilizan en las aduanas costarricenses, debido a que no todas se encuentran en igualdad de condiciones, por falta de presupuesto, infraestructura óptima, funcionarios y volumen de ingreso de cargas; evidenciando

así que en las mismas, existen diferencias en cuanto a cómo manejar un mismo proceso.

Para lograr una estandarización de procesos se debe iniciar con una actualización de las gestiones en cada una de las aduanas de manera que la Administración y los usuarios trabajen de forma integral, con el objetivo de contribuir a la agilización del comercio y al desarrollo tecnológico.

El siguiente paso sería una actualización de los planes de contingencia que permita a las partes involucradas la continuidad del flujo de las operaciones aduaneras en diferentes circunstancias, ya que situaciones como el covid-19 y recientemente el *hackeo* a los sistemas del Ministerio de Hacienda, reflejaron la vulnerabilidad existente de estos, debido a que no se tuvo la certeza de cómo proceder en primera instancia. Como una medida para solventar estos problemas se emitieron directrices que en ocasiones crearon confusión en los usuarios. Sin embargo, la unión de varios sectores con las autoridades permitió plantear posibles ideas para no interrumpir el ingreso de las mercancías al país.

Como tercer paso, es necesario contar con información actualizada a la cual tengan acceso todas las aduanas del país, que permita la comunicación asertiva con los involucrados en el sector, para que de esta manera se puedan plantear cuáles son los controles que están siendo eficientes y cuáles deben ser más estrictos para reducir el nivel de riesgo en aduanas.

Con base en la idea del párrafo anterior, para que los controles sean efectivos, debe existir un mejor manejo de la información que se encuentra disponible en el

sistema Tica, ya que en ocasiones no se logran identificar los factores que se están vulnerando constantemente en los diferentes regímenes.

Como cuarto paso, se debe resaltar la importancia de que exista una comunicación con las aduanas internacionales, que se permita acceso a sistemas o plataformas donde se pueda consultar la documentación que ampara los detalles de las mercancías que van a estar sujetas a control por ambas partes, logrando así una mayor efectividad y reducción de evasión de impuestos. Dicho plan podría iniciarse a nivel centroamericano.

Para finalizar, es necesario que se adjudique la continuidad de plazas para los funcionarios en las diferentes áreas, para evitar el recargo de funciones y brindar un mayor enfoque en los puntos que realmente generan riesgo; extender los horarios y jornadas, ya que el comercio no se detiene. De la misma forma es importante que las aduanas mantengan la modalidad de teletrabajo mediante un sistema mixto, en el cual le permita a estos desarrollar sus funciones desde su hogar o la oficina, sin dejar de lado, que siempre debe permanecer personal en las instalaciones para que no se perjudiquen trámites que aún ameritan la presencialidad. Además, se debe mejorar la interacción y agilidad de los diferentes departamentos, así como también el servicio a los usuarios, por medio de los diferentes medios de comunicación como lo son teléfono, correo o de manera personal.

4. 5 .2 Interacción entre las instituciones del Estado

Desde el año 2020 a la actualidad, se han presentado diferentes eventos que han afectado al país, como lo es el covid-19 y recientemente el *hackeo* a los

sistemas del Ministerio de Hacienda. Debido a ello, se ha evidenciado que las instituciones del Estado han tenido que aliarse para poder lograr la continuidad de los servicios en todos sus ámbitos y lograr una mejor organización de los procedimientos por realizar y demostrar que gracias a una buena comunicación se pueden reducir los trámites burocráticos, sin dejar de lado los controles.

Se ha identificado que si se enlazara la información de las distintas gestiones tales como: la factura electrónica, declaración de ventas, declaración de renta y declaración aduanera; las instituciones como el Ministerio de Hacienda, Tributación Directa y las aduanas, podrían alcanzar un mayor seguimiento y control en temas como la subfacturación, la evasión de impuestos y demás prácticas no acordes con la legalidad, que generan un perjuicio fiscal a nivel país, debido a que los importadores no declaran los valores reales de las mercancías, derechos de marcas y demás cánones establecidos.

Por otra parte, cabe destacar la importancia de impulsar el encadenamiento entre las instituciones competentes como lo son el Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Salud, que otorgan los permisos necesarios para el correcto desalmacenaje, esto con el fin de reducir trámites innecesarios y tiempos que generan mayores costos, que a su vez serán transmitidos al consumidor final. Además, es necesario que las instituciones del país cuenten con la capacidad en sus sistemas informáticos para acceder a la información de aduanas de otros países, que sea relevante a los permisos sujetos a su autorización, como por ejemplo los fitosanitarios y zoonosanitarios, los cuales puedan consultar en línea.

De acuerdo con la idea anterior, es fundamental que el Ministerio de Salud también cuente con una oficina en cada una de las aduanas del país, con el fin de obtener una respuesta más ágil a cada uno de los trámites que requieran de su autorización; así como aplicar las medidas de contingencia ante una posible eventualidad, ya que durante la pandemia fueron delegadas funciones a las autoridades aduaneras, las cuales no eran de su competencia; además, de no contemplar que este era personal de primera línea y que el comercio no se detuvo durante la emergencia.

En cuanto a los criterios de Notas Técnicas es necesario que se brinde una actualización regular, debido a que existen vacíos en el requerimiento de permisos correspondientes a ciertas mercancías que no siempre se ajustan a los avances tecnológicos de la actualidad y que no permiten avanzar a un ritmo más acelerado como lo hacen otros países.

4. 5. 3 Automatización y Digitalización de Procesos

4. 5. 3. 1 Sistema Tica

En la actualidad, a nivel de aduanas, se cuenta con el sistema Tica, el cual fue una donación que se realizó años atrás. Aunque el mismo fue novedoso en el momento que se implementó, hoy en día el mismo ha dejado de ser una herramienta apropiada en el aspecto digital; aunque se han realizado pequeñas actualizaciones, que si bien es cierto han extendido su vida útil, aún no se cumple con las expectativas de un sistema robusto que permita contar con la información necesaria en aduanas para un mayor análisis de datos.

Con base en la idea anterior, se considera que se debe realizar un cambio parcial o una revisión del sistema TICA, lo cual permita avanzar en la digitalización y automatización de los procesos, con mayor acceso a la información, tanto de usuarios internos como externos; extender la capacidad para la recepción de datos, así como también permitir que los formatos de envío de imágenes sean remplazados de TIF a PDF, para acceder a los documentos originales digitales de modo legible y que se mejore el control de estos para reducir el riesgo en aduanas.

Durante la investigación se identificó que, aunque se cuenta con un sistema digital, aún se realizan procesos manuales. Para mencionar uno de ellos, cuando se da el ingreso de las cargas aéreas y terrestres al depositario aduanero, el mismo debe reportar mediante un correo electrónico el detalle de la carga y esperar la respuesta por parte de aduanas si la misma requiere ser supervisada por un funcionario o no, para proceder con la autorización de descarga. Se considera que este proceso debería aplicarse automáticamente con la respuesta del sistema Tica cuando se completa el viaje, del mismo modo que se realiza en las cargas marítimas, esto con la finalidad de reducir los tiempos.

Es indispensable que el sistema Tica permita realizar correcciones en las declaraciones aduaneras de importación, como se realiza actualmente en las exportaciones. Esto evitaría la gran cantidad de rectificaciones que se presentan ante aduanas, muchas de ellas por errores involuntarios e insignificantes, y que atrasan los trámites de los importadores y acumulan gestiones para los funcionarios,

que en su mayoría no son resueltas en un plazo menor a tres meses o en el peor de los casos se supera el año.

Durante el año 2022 se presentó el Proyecto de Reforma a la Ley General de Aduanas. En el mismo se menciona, como uno de los puntos, que se estaría permitiendo la Auto rectificación de los Duas. Sin embargo, aún no se establece el procedimiento y mecanismo a utilizar para poder gestionar las mismas ante Aduanas; se propone que sea un sistema que permita corregir elementos simples que no vulneren el control y riesgo, y que se cuente con un registro del usuario que realizó dicha modificación.

Flujograma de proceso de envío de rectificaciones, anulaciones y gestiones ante la aduana:

Punto 1: El envío de rectificaciones, anulaciones y gestiones ante la aduana se realizará por medio de una plataforma en donde el usuario deberá contar con un usuario y una contraseña. Así mismo se adjuntará la documentación correspondiente al trámite por realizar.

Punto 2: El sistema asignará un número de consecutivo o *tracking* para dar seguimiento al trámite.

Punto 3: El sistema asignará el trámite a un funcionario para su revisión, quien actualizará el estado de este. El funcionario realizará observaciones correspondientes en caso de requerir mayor documentación, alguna corrección o aclaración al trámite.

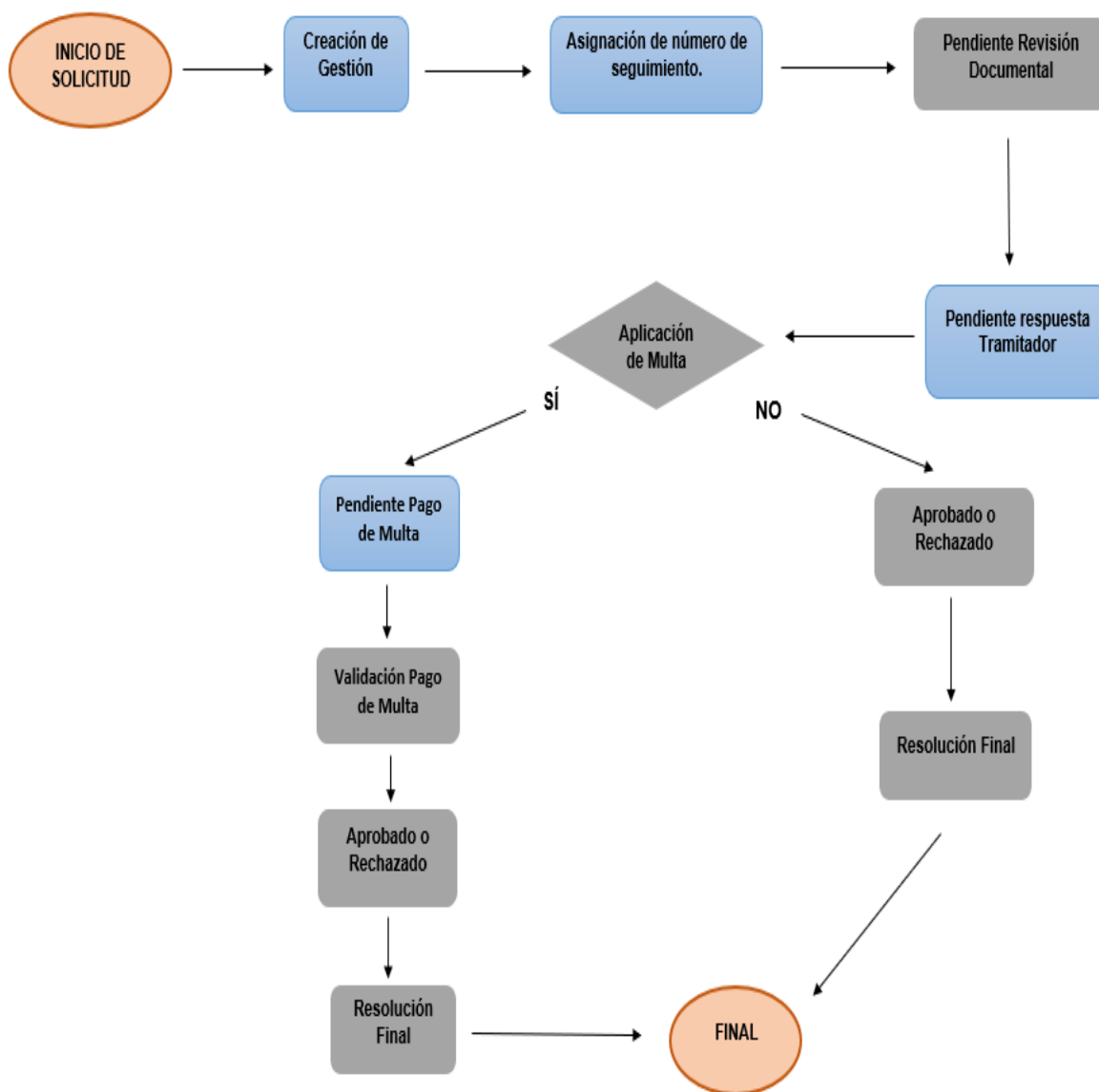
Punto 4: El usuario responde con lo solicitado en caso de que el funcionario se lo indique.

Punto 5: El presente punto solo aplicará en caso de que el funcionario indique que se debe cancelar una multa. El usuario podrá realizar el pago vía SINPE; si no cancela la multa su estado pasará al PUNTO 7.

Punto 6: El funcionario validará la cancelación de la multa en el sistema.

Punto 7: El funcionario aprobará o rechazará el trámite.

Punto 8: La aduana emite y sube al sistema la resolución final del trámite.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Otro aspecto por considerar es la autoliquidación de multas derivadas de las rectificaciones, anulaciones y notificaciones, por parte de la aduana, de los diversos controles que se realizan y que generen la cancelación de una multa. El sistema debe contemplar un módulo, como parte de la automatización, para gestionar los pagos vía sinpe, en donde se emita automáticamente el comprobante de

cancelación y se pueda dar por finalizada. Esto permitirá que se dé un enfoque de distribución de los recursos para priorizar otros elementos que estén infringiendo el marco legal aduanero.

Uno de los factores que contribuye a la digitalización de estos procesos es la implementación de manera permanente de la firma digital. Es importante destacar que cualquier persona puede contar con la misma; por lo tanto, debe existir una acreditación para ser utilizada en cada una de las gestiones a presentar ante la aduana para un mayor nivel de seguridad.

4. 5. 3. 2 Mejoras en tecnología

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, al contar con un sistema más robusto para transmitir la información de las mercancías, se lograría reemplazar el archivo físico por uno digital, esto con la finalidad de avanzar hacia una Aduana Verde, reducir los costos y tiempos que serían asumidos por el consumidor final, además de brindar un resguardo más seguro de la información para posteriores controles de fiscalización por parte de las autoridades, con el objetivo de dejar de lado la presentación de documentos físicos, que son solicitados actualmente, para los diferentes trámites, y que los usuarios también cuenten con un respaldo digital de los documentos originales.

Al mismo tiempo, es necesario que se implemente la firma digital en documentos como lo son la Declaración de Valor Aduanero, Certificados de Origen, Endosos de conocimientos de embarque y demás documentación que aún se realiza con firma manuscrita y sellos. Cabe destacar que en ocasiones, cuando las

cargas ingresan al país, durante los diversos controles inmediatos por aparte de la aduana, se puede desaplicar los Tratados de Libre Comercio, por diferencias de forma en la posición de la firma y sellos de los documentos presentados al funcionario contra los originales, lo cual se considera insignificante, ya que genera demoras para que el cliente pueda disponer de su carga.

Para el caso de los depositarios aduaneros, es importante impulsar la ampliación de horarios para que se puedan reducir los tiempos de descarga de las unidades que ingresan y que estarán sujetas a su resguardo. Además de implementar un mayor monitoreo con cámaras para que no se tenga que postergar el trámite de despacho de esta. Además, un posible beneficio para el depositario aduanero y el importador es que se debería extender el plazo a dos años para que las mercancías sin nacionalizar puedan caer en abandono; y también, que se reemplace el monto total de bodegaje por un rubro mensual de custodia de la carga, esto para que los importadores no tengan que desembolsar grandes cantidades de dinero por temas de almacenaje y el depósito no se vea perjudicado al no rotar el inventario.

Para complementar el párrafo anterior, cabe señalar que se debe mantener el envío de los Reportes de los Movimientos de Inventario, de ingreso y salida de cargas, así como las caídas en abandono, por medio de correo electrónico, ya que anteriormente se debía presentar en físico a la aduana.

Otro aspecto importante es que los funcionarios cuenten con herramientas tecnológicas como lo son las tablet y acceso estable a internet, para poder realizar

labores de campo, como lo son las revisiones físicas de las cargas; en donde pueden acceder a la documentación digital, verificar, responder y transmitir las observaciones en tiempo real; así se evita tiempos de espera innecesarios para los importadores; así como también mejorar los tiempos de las supervisiones de las cargas, además, que las Actas sean completadas en forma digital y sean transmitidas al sistema para mayor trazabilidad de la información, de manera que la Dirección de Riesgo pueda consultar los hallazgos detectados para mejorar los controles.

El siguiente punto por tratar es la mejora que se debe dar al acceso de internet en puestos fronterizos, para que de esta manera se optimicen los recursos para el ingreso y salida de las cargas terrestres, así como la implementación de un escáner no intrusivo que opere 24/7, GPS y antenas de radiofrecuencia que permitan monitorear que la unidad ha mantenido su tránsito por las rutas autorizadas, esto con el objetivo de brindar una mayor seguridad fiscal a las mercancías.

Además, se requiere la implementación de escáneres en todas las aduanas, ya que en muchas no se cuenta con el sistema de revisión no intrusiva, y realizar un control cruzado entre el código del fabricante, exportador, agente y partida arancelaria, para que de esta manera se le pueda dar un seguimiento y control a las mercancías que realmente ameritan una inspección más estricta.

Para finalizar, tiene que existir una plataforma o bien un módulo en el sistema Tica que permita a los usuarios realizar consultas técnicas, relacionadas a los diversos trámites.

4. 5. 4 Mejoras en ciberseguridad

Ciertamente con los avances tecnológicos que han surgido en los últimos años, los cuales han facilitado y agilizado los trámites en los servicios en general, con la implementación de sistemas informáticos y plataformas digitales, también se ha logrado identificar que existen personas que buscan vulnerar la información que en los mismos se encuentra, esto con la finalidad de obtener dinero a cambio de no divulgar el contenido confidencial que respalda datos sensibles sobre una entidad.

A su vez, es conveniente destacar que en la actualidad no se ha dado la suficiente importancia en el manejo de temas de seguridad digital, en donde se implementen sistemas robustos que permitan defenderse ante un ciberataque de un agente externo y que generen mayor confianza a los usuarios que los utilizan. Para esto, es necesario valorar más el riesgo, por medio de la trazabilidad, tecnologías y controles más eficientes, los cuales puedan identificar los elementos que facilitan estos delitos tecnológicos.

En relación con el programa informático de aduanas, es necesario desarrollar una actualización o bien una reestructuración parcial de la herramienta actual, que permita contar con un mayor control de los actores involucrados en los procesos de importación y exportación de cualquier mercancía, así como de las diferentes instituciones ligadas a los trámites, por medio de un *software* único para el Ministerio de Hacienda, el cual pueda reforzarse en materia de ciberseguridad ante posible ataques que comprometerían la información del mismo.

Al mismo tiempo, es indispensable que se avance con un sistema de contingencia que faculte la continuidad de las operaciones, siendo un método sólido y automático, con un servidor independiente y que trabaje alternamente al Tica o bien al nuevo sistema, de manera que posteriormente se pueda trasladar la información en caso de que la herramienta principal no funcione por motivos fortuitos o de fuerza mayor y que no pueden ser solucionados en un corto plazo. Esto garantizaría al Estado de no correr un riesgo fiscal y que no se paraliquen las importaciones y exportaciones.

Por otra parte, es importante que exista un servidor que resguarde la información transmitida en las facturas electrónicas para que se puedan precisar los datos y su posterior verificación, ya que la misma contiene elementos claves que permitirían generar un mayor control de riesgo en materia aduanera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y recomendaciones

Objetivo específico # 1:

Identificar los procesos aplicados en el régimen de importación definitiva implementados por la Dirección General de Aduanas durante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
En la presente investigación se desarrollaron los principales procesos como lo son flexibilización de tramitología, teletrabajo, alivio fiscal y enganche y desenganche que fueron implementados durante el covid-19 por la DGA para darle continuidad a las operaciones aduaneras, con notificaciones por medio de directrices y circulares, las cuales permitieron evidenciar la capacidad de respuesta que existe ante posibles eventualidades en materia aduanal. Durante la pandemia se aplicaron diferentes procesos como flexibilización	Se recomienda a la DGA contar con planes de contingencia actualizados ante posibles emergencias como lo fue la pandemia, para que de esta manera no se genere riesgo en las diferentes operaciones aduaneras ante posibles eventualidades. Se recomienda a las autoridades continuar con los procesos que fueron efectivos, tales como la firma digital, notificaciones vía correo electrónico, uso de documentos digitales, teletrabajo, entre otros; ya que estos

de tramitología, teletrabajo, alivio fiscal y enganche y desenganche que buscaron dar continuidad a las operaciones; sin embargo, algunos de estos no fueron bien implementados y presentaron deficiencias o vacíos, por lo tanto, se puede decir que solo cumplieron con el objetivo en su momento como lo fue el enganche y desenganche y el alivio fiscal.	contribuyeron durante la emergencia del covid-19, además analizar cuáles se podrían modificar para que agreguen valor a las operaciones y cuales no deberían ser tomados en cuenta como el caso del enganche y desenganche.
--	--

Objetivo específico # 2:

Examinar los resultados derivados de los procesos alternos implementados para el régimen de importación definitiva, ante la emergencia del coronavirus, entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos, a través del empleo de una herramienta de recolección de información mediante una muestra discrecional.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Se valoró que algunos de los procesos implementados fueron eficientes como la flexibilización de las operaciones, tales como la firma digital, teletrabajo, notificaciones vía correo electrónico y aceptación de documentos digitales. Se identificó que existieron deficiencias en temas relacionados con la comunicación entre los usuarios y funcionarios durante el periodo de pandemia.	Se recomienda la continuidad del teletrabajo, las notificaciones y envío de documentación vía correo electrónico, firma digital y el remplazo del archivo físico por uno digital que permita facilitar la tramitología y dejar de lado las gestiones burocráticas, además de impulsar la aduana moderna. Se recomienda mejorar los canales de comunicación, así como el servicio de la Administración para con los usuarios, de manera que estos

Se logró observar por medio de las entrevistas que algunas de las aduanas se encuentran más recargadas en cuanto a tramitología. Actualmente, las autoridades se enfocan en dar una mayor fiscalización de las mercancías en lugar de priorizar el control de estas. Se apreció que existen limitantes en materia de digitalización y automatización de procesos que permitirían la reducción de tiempos y costos innecesarios. En la presente reforma a la Ley General de Aduanas no se plantean avances significativos para los próximos años.	puedan acceder a la información de manera más precisa. Se recomienda a la DGA estandarizar los procesos en las diferentes aduanas, enlazar las instituciones del Estado con los sistemas aduaneros, brindar nuevas plazas para no recargar las funciones de los diferentes puestos y mejorar los controles, con el fin de canalizar las gestiones que incrementan el riesgo. Se recomienda trabajar en las diferentes áreas de una manera más digitalizada, reemplazar la documentación física, y procesos más automáticos que faciliten el acceso a la información. Es necesario que en la Ley General de Aduanas se establezcan estos nuevos mecanismos para avanzar en materia tecnológica.
--	---

Objetivo específico # 3:

Constituir una propuesta ante la Dirección General de Aduanas para impulsar la permanencia definitiva de los procesos alternos efectivos, así como posibles mejoras en el régimen de importación definitiva y sus modalidades.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Se identificó que los usuarios no cuentan con una respuesta oportuna para las diferentes gestiones que se presentan vía correo electrónico, las cuales pueden durar más de un año sin recibir una resolución, por lo que no se permite concluir con el proceso de forma ágil y se acumulan también para el funcionario. Se observó que las autoridades deben de realizar cambios en relación con el servicio al cliente, horarios de respuesta o atención, así como la implementación de mejores y modernos sistemas que permitan contar con la	Se recomienda automatizar las gestiones aduaneras como lo son las notificaciones, rectificaciones y anulaciones de DUAS, por medio de una plataforma digital que permita visualizar el <i>status</i>, respuesta y pagos en línea, en caso de aplicar alguna multa. Se recomienda a las aduanas impulsar la extensión de horarios para que de esta manera se puedan agilizar las operaciones aduaneras en todos sus ámbitos, ya que el comercio nunca se detiene. La implementación de plataformas para visualizar la

información en tiempo real de las mercancías. Entre las personas consultadas se reitera la idea de que el TICA está obsoleto, además, de que este no cumple con las expectativas de un sistema moderno, y por lo tanto requiere de una revisión en su estructura para facilitar los trámites aduaneros y mejorar la trazabilidad de la información. Se logró evidenciar recientemente, con el <i>hackeo</i> en el Ministerio de Hacienda, que existe una vulnerabilidad latente en sistemas de ciberseguridad y actualización en los planes de contingencia.	información de manera digital por medio de Tablet para los funcionarios con acceso a internet. Además, esto permitiría la reducción de costos y tiempos de espera, así como impulsar capacitaciones entre el personal público – privado. Se recomienda a la DGA realizar una reestructuración del sistema Tica o bien la implementación de una nueva plataforma que permita llenar los vacíos actuales, tales como lo son la aceptación de imágenes en formato PDF y no en TIF como actualmente se requiere. Se recomienda al Ministerio de Hacienda realizar mejoras en temas de ciberseguridad para no afectar los procesos aduaneros. De igual forma se recomienda a la DGA actualizar los planes de contingencia que permitan dar continuidad ante alguna eventualidad.
---	--

Referencias:

- Acuña, J. Alvarado, Eric., Boniche, A., Castrillo, R., Herrera, S., Núñez, G., Sancho, M., Valerio, G y Vega, J. (2018). Estructura y contenidos de Tesis como Trabajo Final de Graduación para la carrera de Comercio Exterior y Administración Aduanera Universidad Técnica Nacional Sede Central. Recuperado de: https://campusvirtual.utn.ac.cr/pluginfile.php/1503046/mod_resource/content/5/R%C3%BAbricas%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20Trabajo%20Finales%20de%20Graduaci%C3%B3n.docx.pdf
- Adrián, Y. (2021). Definición de Proceso. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/proceso/>
- AduanaNews. 22 de Abril del 2022. Centroamérica activa plan de contingencia para asegurar los flujos comerciales. Recuperado de: <https://aduananews.com/centroamerica-activa-plan-de-contingencia-para-asegurar-los-flujos-comerciales/>
- Aguilar, J. y Siles, K. (2020). Realidad de los trámites burocráticos en las entidades de gobierno y su impacto en la productividad de las empresas. Escuela de Estudios Generales. Recuperado de: <https://delfino.cr/2020/11/realidad-de-los-tramites-burocraticos-en-las-entidades-de-gobierno-y-su-impacto-en-la-productividad-de-las-empresas>
- AMERICARIBE. (2020). Medidas tomadas por las aduanas de la región contra el COVID-19. Recuperado de: <http://www.wcoomd.org/>

/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/covid_19/20200401-buenas-practicas-de-las-aduanas-de-las-americas-y-el-caribe-por-pais_es.pdf?la=fr

Alsina, G. (Septiembre, 2017). Definiciones ABC. Definición de Digitalización. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/digitalizacion.php>

Baena, G. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Serie integral por competencias. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

Barrantes, R. (2002). Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica. Recuperado de: https://campusvirtual.utn.ac.cr/pluginfile.php/1735932/mod_resource/content/1/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes%20%281%29.pdf

Bupasalud. (2020). COVID19 Coronavirus. Recuperado de: <https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus>

Cámara de Exportadores de Costa Rica [CADEXCO]. (2020). CADEXCO REALIZA MONITOREO SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19. Recuperado de: <https://www.cadexco.org/contents/21/impacto-del-covid-19>

Ceballos, (28 de Diciembre del 2020). Comercio y Aduanas. Regímenes Aduaneros. Recuperado de:

<https://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/aduanasmexico/regimenes-aduaneros/#regimen>

CEPAL. (2020). Oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid

19. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf

CEPAL. (2020). Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la

logística. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497_es.pdf

Código Aduanero Uniforme Centroamericano [CAUCA IV]. (2010). Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=95419&nValor3=127367&strTipoM=TC

Corcuera, S. y García, J. (2020). Resiliencia y transformación de las Aduanas

durante el COVID-19. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Recuperado:

<https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/resiliencia-transformacion-aduanas-covid-19/>

Corcuera, S. y García, J. (26 de Mayo del 2021). La pandemia como una

oportunidad para la transformación digital en las aduanas. Recuperado de:

<https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/la-pandemia-como-una-oportunidad-para-la-transformacion-digital-en-las-aduanas/>

De conceptos.com. (s.f). Concepto de propuesta. Recuperado de:
<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/propuesta>

Debitoor by sumup. (s.f). Glosario de contabilidad ¿Qué es una aduana?
 Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/definicion-aduana>

Dirección General de Aduanas [DGA]. (2014). Manual de Procedimientos
 Aduaneros. Recuperado de:
https://www.hacienda.go.cr/docs/540721e91b344_Manual%20de%20Procedimientos%20Aduaneros%20TICA.pdf

Dirección General de Aduanas. (30 de Marzo del 2020). Resolución RES-DGA-147-
 2020. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5f6a6ea76ebf3_RES-DGA-147-2020%20PROCEDIMIENTO%20A%20LEY%20ALIVIO%20FISCAL.pdf

Dirección General de Aduanas. (25 de Mayo del 2020). Resolución RES-DGA-254-
 2020. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5ecd921c3a0b9_RES-DGA-254-2020.pdf

Dirección General de Aduanas. (29 de Mayo del 2020). Resolución RES-DGA-270-
 2020. Recuperado de:
<https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Resoluciones%20de%20ley/Resoluci%C3%B3n%20DGA-270-2020-La%20Gaceta%20N%C2%B0131%20-4%20junio%202020.pdf>

Dirección General de Aduanas. (01 de Junio del 2020). RES-DGA-272-2020.

Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5ed68cdbd334d_RES-DGA-%20272-2020%20.pdf

Dirección General de Aduanas. (01 de Junio del 2020). Resolución RES-DGA-275-

2020. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5ed68ce2557f3_RES-DGA-%20275-2020.pdf

Dirección General de Aduanas. (09 de Junio del 2020). Resolución RES-DGA-303-

2020. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5ef26e6059fee_RES-DGA-303-2020.pdf

Dirección General de Aduanas. (02 de setiembre del 2020). DIRECTRIZ DGA-014-

2020. Recuperado de: https://www.hacienda.go.cr/docs/5f52b8311ce71_Directriz%20DGA-014-2020.pdf

Dirección General Aduanas. (04 de Setiembre del 2020). Resolución de RES-DGA-

427-2020. Recuperado de: https://www.hacienda.go.cr/docs/5f6a6ea776f69_RES-DGA-427-2020.pdf

Explorable.com. (2021). Muestreo discrecional. Recuperado de:

<https://explorable.com/es/muestreo-discrecional>

Fondo Monetario Internacional. (s.f). Medidas Prioritarias para la Administración

Aduanera. Recuperado de: <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/covid19-special-notes/Spanish/sp-special-series-on->

covid-19-priority-measures-for-customs

administration.ashx#:~:text=Esta%20nota%20identifica%20medidas%20prioritarias,%2Dmacrofisc%40imf.org.

González, A., Pérez, Y., y Rivera, J. (2018). “Estudiar los factores externos que inciden en la herramienta tecnológica TICA, y sus efectos en la tramitología que realiza el agente aduanero en Costa Rica, durante el periodo 2013-2016”. Trabajo final de graduación en Administración de Aduanas. Universidad Técnica Nacional, Sede Central. Recuperado de: <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/99/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guía Aduanera de Costa Rica. (2009). Recuperado de: https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (Cuarta edición) [archivo PDF].

Ley de Certificados, Firmas digitales y Documentos Electrónicos N° 8454. (2005). Artículo No. 4 Calificación jurídica y fuerza probatoria. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=55666&nValor3=60993&strTipM=TC

Ley General de Aduanas N° 7557 [LGA]. (1995). Recuperado de:
https://www.hacienda.go.cr/docs/536941f2b9729_Ley%20General%20de%20Aduanas.pdf

Ley General de Aduanas y su Reglamento. (1995). Ley General de Aduanas, Titulo Capítulo I Disposiciones Generales. Recuperado de
https://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_LEYGENERALDEADUANA SACTUALIZADAAOCTUBRE2012.pdf

Ley General de Aduanas y su Reglamento. (1995). Ley General de Aduanas, Titulo VII. Regímenes Aduaneros. Capítulo I. Generalidades. Recuperado de
https://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_LEYGENERALDEADUANA SACTUALIZADAAOCTUBRE2012.pdf

Llobet, A. (2020). El futuro de las aduanas en la era post-Covid. Diario el Canal. Recuperado de: <https://diarioelcanal.com/el-futuro-de-las-aduanas-en-la-era-post-covid/>

LogísticaSimple. (s.f). ¿Qué es la Logística?: significado, conceptos y tipos. Recuperado de: <https://logisticasimple.com.mx/>

Logycom. (s.f). ¿Qué es la cadena de abastecimiento o suministros? Recuperado de: <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-cadena-de-abastecimiento-o-suministros>

Manual de procedimientos Aduaneros en el marco del TICA resolución DGA-203-2005. (2005). Regímenes Aduaneros. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=65083

Micitt. (s.f). Sistema nacional de certificación Digital Firma Digital. Recuperado de:
<http://www.firmadigital.go.cr/firma.html>

Ministerio de Comercio Exterior. (Viernes 27 Marzo 2020). DSFE-0005-2020
 Recuperado de: https://medidascomercioexterior.com/wp-content/uploads/2020/03/20200327_Circular-0005-20_COVID-19_VUCE-SFE.pdf

Ministerio de Salud. (2021). ¿Qué es teletrabajo? Recuperado de:
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/teletrabajo/que-es-teletrabajo>

Organización Mundial de Aduanas OMA. Junio del 2021. Directrices de la OMA para la gestión de catástrofes y continuidad de la cadena de suministro.
 Recuperado de: https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/guidelines-disaster-management_es.pdf?la=en

Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L. y Zoran, A. G. (2011). Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales. Paradigmas, 3, 127-157. Recuperado de:
<file:///C:/Users/yerli/Downloads/Dialnet-UnMarcoCualitativoParaLaRecoleccionYAnalisisDeDato-3798215.pdf>

Páez, G. (2020). Economipedia. Régimen aduanero. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/regimen-aduanero.html>

Palma, D. A. (s.f). Cómo elaborar propuestas de investigación. Recuperado de: <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>

Paula, M. (16 de Mayo del 2020). Costa Rica limitará ingreso de transportistas por frontera. Recuperado de: <https://covid19.go.cr/costa-rica-limitara-ingreso-de-transportistas-por-frontera/>

Peiró, R. (2020). Teletrabajo. Economipedia.com. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/teletrabajo.html>

Pérez, J. y Merino, M. (2015). Definición de contingencias. Recuperado de <https://definicion.de/contingencia/>

PROCOMER. (s.f). Sistema de Contingencia de VUCE. Recuperado de: <https://www.vuce.cr/sistema-de-contingencia-vuce/>

QuestionPro. (2021). Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Roldán, P. (2017). Tecnología. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>

Roseth, B. (2018). Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. Blog Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. Recuperado de:

<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>

Salas, D. (05 de mayo de 2020). Trabajo de campo en la investigación cualitativa. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/trabajo-de-campo-en-la-investigacion-cualitativa/>

Sánchez, C. (09 de agosto de 2019). Citas vs Referencias vs Bibliografía. *Normas APA (7ma edición)*. Recuperado de: <https://normas-apa.org/introduccion/citas-vs-referencias-vs-bibliografia/>

Seaman, J. (2020). Alivio fiscal: qué es, elegibilidad, programas y todo lo que debe saber. CommunityTax. Recuperado de: <https://www.communitytax.com/es/blog-de-impuestos/alivio-fiscal/>

Sequeira, R. (2020). Conozca cómo beneficiarse con la Ley de Alivio Fiscal. La Republica.net. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/conozca-como-beneficiarse-con-la-ley-de-alivio-fiscal>

Significados.com. (2016). Significado de Teletrabajo. Recuperado de: <https://www.significados.com/teletrabajo/>

Significados.com. (2018). Significado de Burocracia. Recuperado de: <https://www.significados.com/burocracia/>

Significados.com. (2019). Significado de Proceso. Recuperado de: <https://www.significados.com/proceso/>

Significados.com. (2021). Significado de la Aduana. Qué es la Aduana. Recuperado de: <https://www.significados.com/aduana/>

Significado.net. (12 de Mayo 2015). ¿Qué es Contingencia? Recuperado de <https://significado.net/contingencia/>

Tecana American University [TAU]. (2021). Tipos de Investigación. Recuperado de: <https://tauniversity.org/tipos-de-investigacion>

TITONET. (s.f). ¿Qué es la digitalización? Recuperado de: <https://www.titonet.com/estrategia-digital/que-es-la-digitalizacion.html>

Universidad Politécnica de Valencia. (2020). ¿Qué es una firma electrónica? Recuperado de: <https://www.upv.es/contenidos/CD/info/711250normalc.html>

Viadett, G. (2012). Teoría de la Burocracia. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/empresmin10/teoria-de-la-burocracia>

Westreicher, G. (2020). Proceso. Econimipedia. Com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Westreicher, G. (2020). Resultado. Economipedia. Com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>

Wiki Culturalia. (2013). Significado de Resultado (Definición, Concepto, Qué es). Recuperado de: <https://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-resultado-compendio-de.html>

ANEXOS

Anexo I

Preguntas entrevista Semiestructurada

Fecha:

Nombre Completo:

Experiencia:

Lugar de trabajo:

Puesto:

Preguntas Abiertas

¿Cómo describiría las labores del régimen de importación definitiva antes de la pandemia? ¿Qué nivel de satisfacción del servicio les daría?

Preguntas Específicas

¿Considera usted que las Aduanas se han reinventado desde el año 2020 a la actualidad? ¿Y por qué?

¿Cuáles procesos alternos considera usted que han agregado valor a las gestiones aduaneras en Costa Rica?

¿Desde su experiencia considera que los procesos alternos implementados por la DGA durante la pandemia del Covid 19 contribuyeron a flexibilizar las operaciones aduaneras? ¿Y por qué?

¿Cuáles procesos considera usted que son deficientes en el régimen de importación definitiva y sus modalidades? ¿Y por qué?

¿Considera usted que es importante impulsar la digitalización en los diferentes procesos aduaneros para reducir la presencialidad y los trámites burocráticos?

¿Cuál sería una posible propuesta para impulsar la digitalización en los procesos aduaneros?

¿Considera usted que se debería dar continuidad a la Modalidad del Teletrabajo posterior a la pandemia?

¿Considera usted que la aplicación de la Moratoria en los aranceles de acuerdo a la Ley de Alivio Fiscal es un beneficio para los importadores y aporta al crecimiento económico del país?

¿Considera usted que se puede implementar de forma definitiva el uso del medio correo electrónico para enviar y recibir notificaciones, solicitudes y gestiones? ¿Y por qué?

De acuerdo al artículo 4 de la Ley 8454 que faculta el uso de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos calificados jurídicamente con el mismo valor que los documentos físicos, de acuerdo a su criterio, ¿considera usted que las autoridades aduaneras han acatado la aplicación de dicha Ley en los procesos aduaneros?

De acuerdo a su experiencia, ¿conoce usted de algún proceso en el Régimen de Importación Definitiva que pueda implementarse de manera digital?

¿Considera usted que se debe ir reemplazando el archivo de documentación física por un archivo de documentación digital, para impulsar la digitalización, reducción de gastos, fiscalización de las importaciones y contribuir al medio ambiente?

En una escala de satisfacción donde 5 es excelente y 0 es deficiente: ¿cómo evaluaría los procesos alternos implementados por la DGA para el régimen de importación definitiva durante la crisis del COVID-19?

¿Cuáles serían las modificaciones en los procesos que pueden disminuir el riesgo en Aduanas? (Ejemplo: corrupción, defraudación fiscal, contrabando)

Anexo II

Propuesta ante la DGA

27 de Enero del 2023

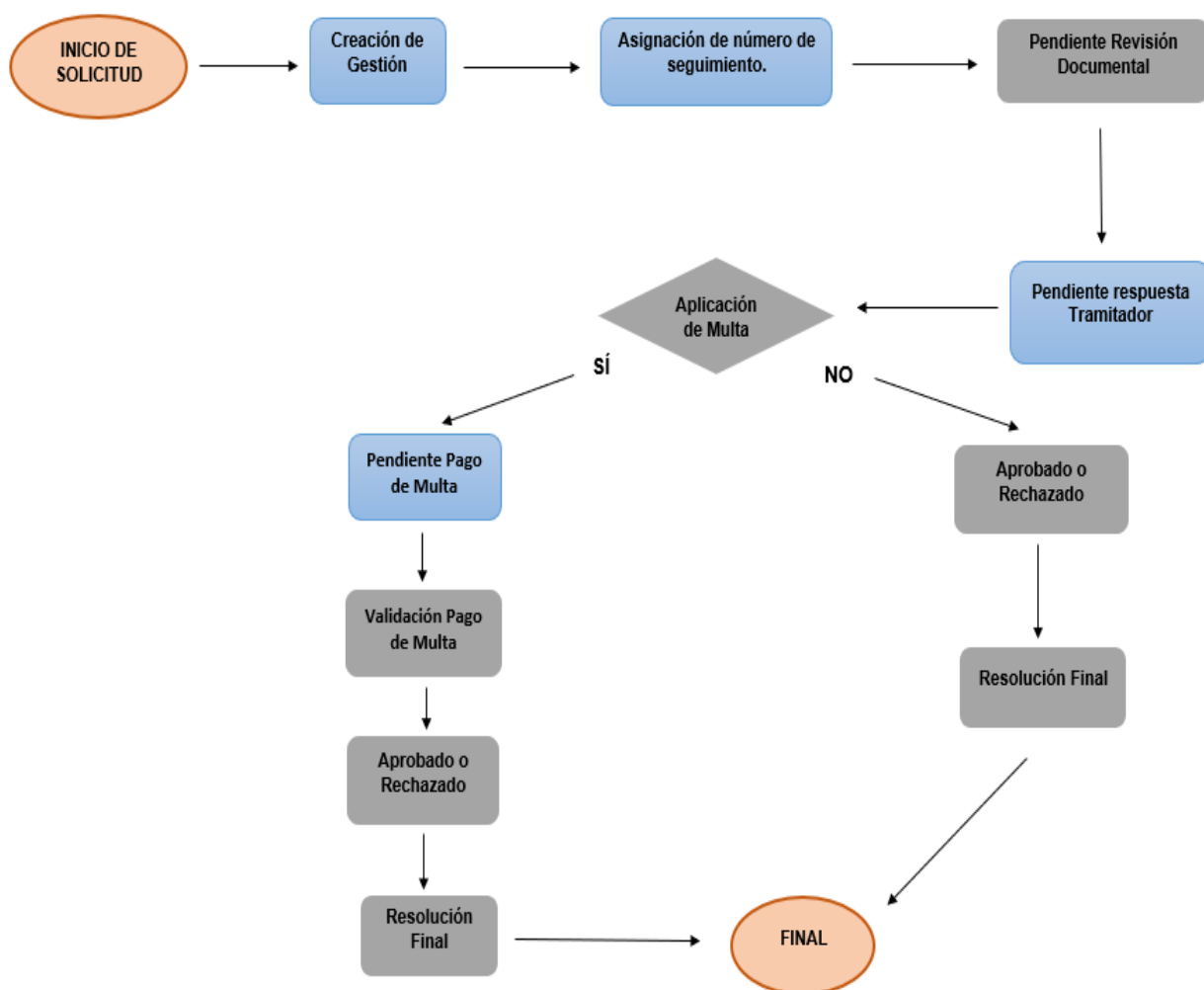
Dirección General de Aduanas
Dirección de Gestión Técnica
Departamento de Procesos Aduaneros

Asunto: *Propuesta para impulsar la permanencia de procesos alternos y posibles mejoras para el régimen de importación definitiva.*

Con base en la investigación realizada para la Universidad Técnica Nacional titulada como *"Análisis de los efectos de los procesos alternos implementados por la Dirección General de Aduanas a raíz del covid-19 para su simplificación y continuidad en el régimen de importación definitiva, en Costa Rica entre el año 2020 - 2022, desde la perspectiva y experiencias de los actores involucrados en los procesos"*, se recomienda analizar los siguientes puntos con el propósito de mejorar las funciones del Servicio Nacional de Aduanas,

- A. Se recomienda darle continuidad a la modalidad de teletrabajo híbrido (oficina – hogar) alternando los funcionarios Aduaneros que por la naturaleza de su puesto lo permita, para que de esta forma se pueda brindar una respuesta oportuna a los usuarios de manera presencial o utilizando medios como el correo electrónico y la vía telefónica.

- B. Se considera necesario dar continuidad al uso de Firma Digital como medio válido según lo indica el artículo 4 de la Ley 8454 para todos aquellos documentos y gestiones que se presentan aún con firma manuscrita.
- C. Con relación al archivo físico de las Declaraciones Aduaneras y demás gestiones a nivel nacional, es indispensable que se remplace este por un archivo digital en donde se creen las condiciones adecuadas de un sistema con la capacidad de almacenar dicha información para su posterior revisión en casos de algún tipo de control por parte de la autoridad Aduanera.
- D. En cuanto al sistema TICA se debe tomar en consideración el cambio del formato TIF a PDF de las imágenes que se asocian a las Declaraciones Aduaneras, ya que el formato actual no permite en ocasiones que los documentos se puedan visualizar de manera legible.
- E. Es importante para el caso de las rectificaciones, anulaciones y gestiones ante la Aduana, implementar una plataforma que permita al usuario conocer el estado actual del trámite, así como darle seguimiento y en caso de una posible multa proceder con la cancelación vía SINPE.
- F. El siguiente Flujograma muestra el procedimiento para una posible plataforma:



Fuente: Elaboración propia, 2023.

- G. Se recomienda dar continuidad al uso del medio correo electrónico para recibir documentación, reportes y otras gestiones que se deban presentar ante la Aduana.
- H. Se considera necesario que se incrementen medidas de seguridad robustas en los sistemas informáticos del Ministerio de Hacienda.

- I. Se sugiere contar con plataformas o sistemas alternos vinculados al TICA con la capacidad de continuar las operaciones Aduaneras en casos fortuitos o de fuerza mayor.
- J. Es indispensable mantener actualizados todos los planes de contingencia ante cualquier situación de riesgo y que se dé un flujo correcto de la información hacia el usuario.

Atentamente,

Yerlin María Salas Mora

yasalas@est.utn.ac.cr

Reychel Murillo Quiros

rlmurillo@est.utn.ac.cr