



SEDE CENTRAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA

PROFESOR TUTOR:

MBA. EYRROL MORA MEJÍAS

NIVEL: LICENCIATURA

AUTORES:

AZOFEIFA GONZÁLEZ NATHALIE

BROOKS BLANCO HENRY

OROZCO BARQUERO MAURICIO

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**“ANÁLISIS DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS CERTIFICADOS
EN COSTA RICA Y SU IMPACTO EN LAS OPERACIONES ADUANERAS EN EL
PERIODO 2011-2015”**

ALAJUELA, COSTA RICA

NOVIEMBRE, 2016

DECLARACIÓN JURADA

Nosotros, Azofeifa González Nathalie Beatriz, cédula 115030307; Brooks Blanco Henry Steven, cédula 207010662; y Orozco Barquero Mauricio Antonio, cédula 207040632; concedores de las sanciones legales con que la Ley Penal de la República de Costa Rica castiga el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

DECLARAMOS bajo fe de juramento lo siguiente: Que somos estudiantes de la Carrera de Administración Aduanera en el nivel de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional y como requisito de graduación debemos de realizar una investigación aplicada y exponerla, la cual tiene como tema de investigación: *“Análisis de los Operadores Económicos Autorizados certificados en Costa Rica y su impacto en las Operaciones Aduaneras en el periodo 2011-2015”*.

Por lo que manifestamos que la misma ha sido elaborada siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad Técnica Nacional. Además declaramos que dicha investigación es el resultado de nuestro esfuerzo e investigación en su totalidad, que en ella no han participado personas ajenas ni de otras organizaciones. ES TODO.

Firmamos en la ciudad de Alajuela a las 15 horas del día 29 del mes de Noviembre del año 2016.

AGRADECIMIENTOS

A Dios creador y centro de nuestras vidas, quien nos dio las fuerzas, el conocimiento y la sabiduría para elaborar este documento.

Al profesor Eyrrol Mora Mejías quien nos dio su apoyo y colaboración para desarrollar la presente investigación.

DEDICATORIA

A mi abuelo, Oscar González Cubero quien desde el cielo me acompaña y es mi inspirador maestro, quien me inculcó siempre el seguir adelante a pesar de las situaciones duras de la vida.

A mi amada madre Adriana Gonzales Cabezas, mujer virtuosa llena de amor que siempre me apoya en los momentos buenos y malos de mi vida, a ti madre única dedico mi esfuerzo plasmado en este proyecto.

Nataly Azofeifa González

A mis abuelos, Denilda Porras Molina y Fausto Blanco Vega; quienes han sido grandes consejeros desde el inicio de este proyecto, brindándome la sabiduría necesaria, el apoyo incondicional, por confiar en mí y darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, María Eduviges Blanco Porras, por ser la persona más importante en mi vida, mi motivo de superación, una mujer ejemplar que me ha enseñado a no darme por vencido ante las adversidades, por el contrario enfrentarlas con valentía.

Henry Brooks Blanco

A mi padre, que por la voluntad de Dios no ha podido presenciar físicamente el fruto de su esfuerzo y buenos consejos; pero sé que desde el cielo ha guiado mis pasos y quien ha sido parte fundamental en la consecución de mis éxitos.

A mi madre, que ha sido el pilar de mi vida para poder salir adelante ante las adversidades y que siempre me ha motivado a ser mejor cada día, quien ha creído en mi incluso cuando yo mismo no lo hacía.

Mauricio Orozco Barquero.

CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
CONTENIDOS.....	iv
TABLAS	x
FIGURAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. <i>Delimitación del tema</i>	2
1.1.1. <i>Delimitación temporal</i>	2
1.1.2. <i>Delimitación espacial</i>	2
1.1.3. <i>Contexto</i>	2
1.1.4. <i>Unidades de observación</i>	3
1.2. <i>Interés del estudio</i>	3
1.3. <i>Importancia del estudio</i>	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.1 <i>Descripción del tema de investigación</i>	5
2.2 <i>Enunciado del problema</i>	6
2.3 <i>Formulación del problema</i>	6
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
3.1 <i>Objetivo general</i>	8
3.2 <i>Objetivos específicos</i>	8
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	9
5. LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
5.1 <i>Limitaciones de tiempo</i>	12
5.2 <i>Limitaciones de espacio o territorio</i>	12
5.3 <i>Limitaciones de recursos</i>	12
5.4 <i>Alcances</i>	13
6. ESTADO DE LA CUESTIÓN O ANTECEDENTES.....	14

7.	HIPÓTESIS.....	23
7.1	<i>Hipótesis principal</i>	23
7.2	<i>Hipótesis Nula</i>	23
7.3	<i>Hipótesis alternativa</i>	23
8.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	24
8.1	<i>Cronograma de actividades</i>	24
8.2	<i>Presupuesto de inversión</i>	25
	CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
1.	ADMINISTRACIÓN	27
1.1	<i>Orígenes de la Administración.</i>	27
1.2	<i>Definición de Administración</i>	31
1.3	<i>Funciones de la Administración</i>	34
1.4	<i>Teorías de la Administración</i>	36
1.4.1	<i>Teoría de Administración Científica</i>	37
1.4.2	<i>Teoría Clásica de Administración</i>	38
1.4.3	<i>Teoría de las Relaciones Humanas</i>	40
1.5	<i>Toma de decisiones empresariales</i>	41
1.5.1	<i>Identificación y diagnóstico del problema</i>	46
1.5.2	<i>Generación de soluciones alternativas</i>	47
1.6	<i>Evaluación de alternativas</i>	47
1.6.1	<i>Selección de alternativas</i>	48
1.6.2	<i>Implementación de la decisión</i>	49
1.6.3	<i>Evaluación de la decisión</i>	49
1.7	<i>Proceso de evaluación o control de estrategias empresariales</i>	51
2.	COMERCIO INTERNACIONAL.....	56
2.1	<i>Definición de Comercio Internacional</i>	56
2.2	<i>Evolución del Comercio Internacional</i>	60
2.3	<i>Importancia del Comercio Internacional</i>	68
2.4	<i>Integración Económica Internacional</i>	71
2.4.1	<i>Zona de Preferencias Comerciales</i>	73
2.4.2	<i>Zona de Libre Comercio</i>	74
2.4.3	<i>Unión Aduanera</i>	75

2.4.4	<i>Mercado Común</i>	76
2.4.5	<i>Unión Económica</i>	76
2.4.6	<i>Integración Total</i>	78
2.5	<i>La Organización Mundial del Comercio (OMC)</i>	79
2.6	<i>Principales aspectos de la OMC</i>	80
2.6.1	<i>Estructura de la Organización Mundial del Comercio</i>	80
2.6.2	<i>Funciones de la OMC</i>	82
2.6.3	<i>Principios de la Organización Mundial del Comercio</i>	82
2.6.3.1	<i>Comercio sin discriminaciones</i>	82
2.6.3.2	<i>Comercio más libre</i>	84
2.6.3.3	<i>Previsibilidad</i>	84
2.6.3.4	<i>Fomento de una competencia leal</i>	85
2.6.3.5	<i>Promoción del desarrollo y la reforma económica</i>	86
2.7	<i>Importancia de la OMC para el Comercio Internacional</i>	86
3.	ADMINISTRACIÓN ADUANERA	88
3.1	<i>Generalidades de las aduanas</i>	88
3.2	<i>Definición de aduana</i>	89
3.3	<i>Definición de Administración Aduanera</i>	91
3.4	<i>Funciones e importancia de la Aduana</i>	92
3.5	<i>Administración Aduanera en Costa Rica</i>	94
3.5.1	<i>Evolución de las aduanas en Costa Rica</i>	94
3.6	<i>Modernización aduanera en Costa Rica y Centroamérica</i>	100
3.7	<i>Organización Mundial de Aduanas</i>	104
3.8	<i>El nuevo modelo aduanero</i>	106
4.	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	109
4.1	<i>Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial (SAFE) de la Organización Mundial de Aduanas</i>	111
4.2	<i>Pilar 1: Asociación aduana-aduana</i>	117
4.2.1	<i>Norma 1: Gestión integrada de la cadena logística</i>	118
4.2.2	<i>Norma 2: Autoridad para inspeccionar la carga</i>	119
4.2.3	<i>Norma 3: Tecnología moderna en los equipos de inspección</i>	120
4.2.4	<i>Norma 4: Sistema de análisis de riesgo</i>	120

4.2.5	<i>Norma 5: Cargas o contenedores de alto riesgo</i>	120
4.2.6	<i>Norma 6: Información electrónica avanzada</i>	121
4.2.7	<i>Norma 7: Selectividad y comunicación</i>	121
4.2.8	<i>Norma 8: Evaluación del rendimiento</i>	123
4.2.9	<i>Norma 9: Evaluación de seguridad</i>	123
4.2.10	<i>Norma 10: Integridad de los agentes</i>	123
4.2.11	<i>Norma 11: Inspección de las mercancías destinadas al exterior</i>	124
4.3	<i>Pilar 2: Asociación aduana-empresa</i>	124
4.3.1	<i>Norma 1: Asociación</i>	126
4.3.2	<i>Norma 2: Seguridad</i>	126
4.3.3	<i>Norma 3: Autorización</i>	126
4.3.4	<i>Norma 4: Tecnología</i>	126
4.3.5	<i>Norma 5: Comunicación</i>	127
4.3.6	<i>Norma 6: Facilitación</i>	127
4.3.7	<i>Gestión coordinada de fronteras</i>	127
4.3.8	<i>Reconocimiento mutuo</i>	129
4.4	<i>Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica</i>	131
4.5	<i>Requisitos para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado</i>	134
4.6	<i>Obligaciones de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados</i>	140
4.7	<i>Beneficios de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados</i>	142
4.8	<i>Proceso de certificación como Operadores Económicos Autorizados</i>	145
4.9	<i>Inhabilitación y revocatoria del Operador Económico Autorizado</i>	149
	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	154
1.	ENFOQUE METODOLÓGICO	155
2.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	155
3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	156
3.1	<i>Investigación Aplicada</i>	157
3.2	<i>Investigación Descriptiva</i>	158
4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	159
4.1	<i>Investigación No Experimental</i>	160
5.	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE LA INVESTIGACIÓN	160
5.1	<i>Sujetos de Información</i>	162

5.2	<i>Población y Muestra</i>	162
6.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	163
6.1	<i>Fuentes primarias</i>	164
6.2	<i>Fuentes secundarias</i>	164
6.3	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de información</i>	165
6.3.1	<i>Entrevista</i>	165
6.4	<i>Validez y confiabilidad de los instrumentos</i>	166
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	168
8.	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....	169
	CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS Y APORTES	170
1.	PERFIL DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN COSTA RICA.....	171
2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 1: CAUSAS QUE LLEVARON A LAS EMPRESAS CERTIFICADAS A ADOPTAR EL PROGRAMA DE FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO CONFIABLE	175
2.1	<i>Económicas</i>	175
2.2	<i>De reconocimiento</i>	176
2.3	<i>Legales</i>	177
2.4	<i>De calidad</i>	178
2.5	<i>Procedimentales</i>	178
2.6	<i>Cambios implementados por las empresas para optar por la certificación de operador económico autorizado</i>	179
3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 2: OPERACIONES ADUANERAS PREVIO A LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS.....	181
3.1	<i>Proceso de revisiones físicas constantes</i>	182
3.2	<i>Vía indirecta de comunicación con la aduana</i>	182
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 3: PROCESOS ADUANEROS POSTERIOR A LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS.....	184
4.1	<i>Disminución de revisiones físicas</i>	184
4.2	<i>Canal directo de comunicación</i>	184
4.3	<i>Desarrollo del pilar aduana-empresa</i>	185
4.4	<i>Visualización de los procesos aduaneros por parte de las empresas</i>	186

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 4: RESULTADOS OBTENIDOS POR LAS EMPRESAS CERTIFICADAS COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN COSTA RICA ..	187
5.1 <i>Efectividad del PROFAC según las empresas certificadas</i>	190
5.2 <i>Costo-beneficio para las empresas certificadas</i>	193
5.3 <i>Comparación de los beneficios propuestos por el PROFAC y los resultados obtenidos por las empresas certificadas</i>	194
5.4 <i>Análisis de los resultados obtenidos por las empresas, acorde a la segmentación periódica y por régimen aduanero</i>	199
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	209
CONCLUSIONES	210
RECOMENDACIONES	212
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	214
ANEXOS	220
1. FORMULARIO PARA LA SOLICITUD E INSCRIPCIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO.....	221
2. DETALLE DE LOS DATOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO.....	223
3. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO DE SOLICITUD COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO.....	224
4. FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROFAC	226
5. DECRETO EJECUTIVO Nº 38998-H: REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FACILITACIÓN.....	244
6. ENTREVISTA APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	255

TABLAS

Tabla 1. Países con Programas de Operador Económico Autorizado Activos	19
Tabla 2. Catorce principios generales de la Teoría Clásica de Administración, presentados por Henry Fayol	39
Tabla 3. Beneficios del Comercio Internacional para Importadores y Exportadores	70
Tabla 4. Aspectos para garantizar la gestión coordinada en fronteras	128
Tabla 5 Información requerida en la solicitud como Operador Económico Autorizado	148
Tabla 6. Variables de la Investigación	161
Tabla 7. Matriz de Análisis: Nivel de satisfacción de las empresas certificadas	191
Tabla 8. Matriz de Análisis: Beneficios propuestos por el PROFAC – Beneficios Obtenidos por las empresas	195
Tabla 9. Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Exportación	200
Tabla 10 Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Importación.....	204
Tabla 11 Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Terminales de Carga de Exportación	207

FIGURAS

Figura 1. Proceso de Integración Económica Regional	79
Figura 2 Estructura de la Organización Mundial del Comercio.....	81
Figura 3. Modelo de gestión integrada de la cadena de suministros	119
Figura 4. Modelo de gestión del riesgo aduanero en el SAFE.....	122
Figura 5. Proceso de Certificación como Operador Económico Autorizado en Costa Rica	147

RESUMEN EJECUTIVO

El Comercio Internacional se caracteriza por un alto grado de dinamismo, producto del proceso de globalización y apertura comercial, que genera un aumento considerable en el flujo de bienes y servicios. A partir de ello, surge una importante interdependencia entre los países, en donde la cadena logística resulta ser, sin lugar a dudas, un pilar en la ejecución de los negocios internacionales.

Ello ha marcado el aumento de las actitudes delictivas alrededor del mundo, generando un alto grado de preocupación en las instituciones encargadas de regular la actividad comercial en el ámbito internacional. Por tanto, para el año 2005, la Organización Mundial de Aduanas (OMA) generó la implementación de una nueva normativa conocida como el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), con el fin de incrementar la seguridad y facilitar el comercio global, producto de los constantes actos de terrorismo que habían marcado el inicio del nuevo milenio.

Costa Rica, como país altamente activo en el comercio mundial, no se quedó rezagado en el tema y en el año 2011, por medio del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), establece la entrada en vigencia en el país del Operador Económico Autorizado.

En relación con lo anterior, es importante conocer el impacto que la figura del Operador Económico Autorizado trae a las empresas ubicadas en Costa Rica que la han adoptado, bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable del Ministerio de Hacienda.

Con ello, que el desarrollo de la indagación mostro importantes resultados a favor de la puesta en marcha del PROFAC; en donde las empresas certificadas se ven favorecidas con revisiones físicas menores y un alto grado de facilidad para establecer diálogos con la Autoridad Aduanera, así mismo se muestra una importante proyección de las empresas al mejorar su imagen; lo cual es destacable en términos de adopción de la primera certificación a nivel aduanero del país. A pesar de lo beneficioso que la certificación ha sido en el país, hay elementos en los cuales se debe de trabajar; principalmente relacionado en la integración de las demás instituciones en el programa.

Dentro de las principales conclusiones de esta investigación se pueden establecer:

- No se ha generado ningún cambio en los procesos aduaneros.
- De forma posterior al acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, se realizan las operaciones aduaneras con una mayor agilidad y calidad.
- La intervención del funcionario público denominado como especialista OEA, asignado a las empresas certificadas, ha contribuido a generar la simplificación y facilitación de procedimientos de aduaneros.

De esta manera la certificación del Operador Económico Autorizado en Costa Rica ha constituido una óptima herramienta para las empresas y se perfila como una tendencia en auge que permitirá la potencialización del marco SAFE.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como objeto de estudio los Operadores Económicos Autorizados certificados en Costa Rica, para tal efecto, se ha determina como tema de investigación el siguiente:

“Análisis de los Operadores Económicos Autorizados certificados en Costa Rica y su impacto en las Operaciones Aduaneras en el periodo 2011-2015”

1.1. Delimitación del tema

Con el propósito de facilitar la investigación, se delimita dentro del siguiente marco:

1.1.1. Delimitación temporal

La investigación se realizará en el periodo comprendido entre los años 2011 y 2015, debido a que las primeras certificaciones como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica se dieron en el 2011.

1.1.2. Delimitación espacial

La investigación se ubicará en Costa Rica, específicamente en el Valle Central, considerando que en esta zona es donde se encuentran las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados.

1.1.3. Contexto

El contexto en que se desarrolla la investigación se refiere estrictamente a

la implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable de Costa Rica, lo que trae consigo el nacimiento a la vida jurídica el Operador Económico Autorizado en el país.

1.1.4. Unidades de observación

Para la presente investigación; las unidades de observación corresponden a las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica entre el año 2011 y 2015, las mismas se detallan a continuación:

- Hospira Costa Rica, Ltd.
- ArthroCare Costa Rica. SRL.
- Café Britt Costa Rica. S .A.
- Boston Scientific Costa Rica. SRL.
- Eaton Electrical S.A.
- Allergan Costa Rica, SRL.
- Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S. A.
- Rex Internacional Costa Rica, S. A.
- Abonos del Pacífico S.A. (ABOPAC).
- Transportes Internacionales TICA S. A.
- Abbott Vascular Limitada.

1.2. *Interés del estudio*

Es importante conocer el impacto que la Figura del Operador Económico Autorizado trae en las empresas ubicadas en Costa Rica que la han adoptado,

bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable del Ministerio de Hacienda. Esto con el fin de generar un marco de referencia suficientemente fundamentado que indique los beneficios o inconvenientes que se derivan de esta figura; con el fin de esclarecer su verdad operativa.

1.3. Importancia del estudio

Actualmente, los participantes del Comercio Internacional se encuentran en una interacción dinámica, en busca de establecer relaciones fuertes que permitan altos niveles de eficiencia y eficacia en el trasiego de los bienes a nivel internacional.

Las medidas destinadas al aseguramiento de la cadena de suministros regulan la implementación de una nueva figura en el comercio exterior, el Operador Económico Autorizado (OEA), el cual está destinado a mejorar, agilizar y asegurar la cadena de suministros de las empresas, a la vez que les proporciona ventajas comerciales y aduanales, convirtiéndose así en el futuro de muchos operadores logísticos.

Según lo anterior, se determina la importancia de esta investigación, basada fundamentalmente en conocer el papel de esta figura en Costa Rica, específicamente en las empresas expuestas a este cambio, producto de su certificación como Operadores Económicos Autorizados, con el fin de conocer su experiencia y determinar los resultados obtenidos por las empresas en estudio.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del tema de investigación

El Operador Económico Autorizado puede ser definido como toda persona física o jurídica que, en cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad, requisitos y obligaciones establecidas en la legislación aduanera vigente y otras leyes, se considera un operador económico confiable y seguro, que gozará de las facilidades concedidas por el Servicio Nacional de Aduanas en relación con sus similares.

Este programa, promulgado por la OMA y cuya adopción es de carácter voluntario, centra su importancia en la oportunidad para la simplificación de los trámites aduaneros; es decir, facilitar el tránsito de las mercancías desde su origen hasta su destino final.

Esta nueva herramienta, que conviene en cooperación con otras administraciones tributarias y muy especialmente con los agentes económicos para reducir sus tiempos de tránsito de las mercancías, permite grandes beneficios a las empresas que adopten su certificación.

En el caso de Costa Rica, la puesta en marcha de esta nueva figura del Comercio Internacional se da bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), impulsando la implementación de la figura del Operador Económico Autorizado en cuatro diferentes etapas, iniciando por el sector exportador, continuando por los transportistas aduaneros y

el sector de importación y finalizando con los todos los demás Auxiliares de la Función Pública Aduanera.

Actualmente en Costa Rica, se han certificado un total de once empresas, entre exportadoras, importadoras y operadoras portuarias, cuatro de las cuales acogieron esta figura desde el año 2011, con más de dos años de experiencia en el programa. Las cinco restantes formalizaron la adopción de la figura del Operador Económico Autorizado entre diciembre de 2014 y mayo de 2015.

En ello se fundan los cimientos para el estudio de las empresas ya certificadas en Costa Rica, analizando el efecto que ha tenido esta nueva figura en las operaciones aduaneras.

2.2 Enunciado del problema

La aparición de una nueva figura en el comercio exterior trae como resultado un importante cambio en las operaciones que se desarrollan en el ámbito internacional. Anudado a ello, se da una resistencia al cambio por parte de los más escépticos. De esta forma, resulta importante el estudio de la figura del Operador Económico Autorizado, con el fin de conocer de forma integral su papel en Costa Rica y cómo ha contribuido a la mejora de las operaciones aduaneras para aquellas empresas ya certificadas.

2.3 Formulación del problema

La pregunta general que se busca responder con la presente investigación es:

¿Cómo se han comportado los Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica y cuál ha sido su impacto en las operaciones aduaneras de estas empresas tras adoptar la figura, bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) del Ministerio de Hacienda; durante el periodo 2011-2015?

Se busca responder algunas preguntas específicas como:

- ¿Cuáles fueron las causas que llevaron a las empresas en estudio a certificarse como Operadores Económicos Autorizados bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) del Ministerio de Hacienda?
- ¿Cómo visualizaban las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados las operaciones aduaneras, previo al acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica?
- ¿Cómo perciben actualmente las operaciones aduaneras las empresas certificadas como Operadores Económicos en Costa Rica?
- ¿Cuáles han sido los resultados que han obtenido las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

Analizar los resultados obtenidos por las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, para valorar su impacto en las operaciones aduaneras durante el periodo 2011-2015.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las causas que llevaron a las empresas en estudio a certificarse como Operadores Económicos Autorizados bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) del Ministerio de Hacienda.
- Determinar cómo eran las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados previo al acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica.
- Examinar cómo se desarrollan actualmente las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.
- Discutir los resultados que han obtenido las empresas en estudio, tras su certificación como Operador Económico Autorizado.

4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El Comercio Internacional se caracteriza por un alto grado de dinamismo, producto del proceso de globalización y apertura comercial, generando un aumento considerable en el flujo de bienes y servicios. Dentro del marco de la apertura comercial y el creciente intercambio, surge una importante interdependencia entre los países, en donde la cadena logística resulta ser, sin lugar a dudas, un pilar en la ejecución de los negocios internacionales.

Los participantes del comercio internacional se encuentran en una interacción dinámica, en busca de establecer relaciones fuertes que permitan altos niveles de eficiencia y eficacia en el trasiego de los bienes a nivel internacional.

Este aumento en el flujo de bienes y servicios a nivel internacional, ha traído consigo la necesidad de establecer medidas destinadas al aseguramiento de la cadena de suministros, asignando una importante responsabilidad a cada uno de los actores del Comercio Internacional. A la vez, supone una constante variación en la legislación que regula las relaciones comerciales, así como en las figuras que intervienen en cada proceso de la cadena logística, llevando a los países a enfrentar cambios repentinos que los orillan a la innovación y evolución constante.

Asimismo, los creciente flujos de mercancías provenientes de las negociaciones comerciales han marcado el aumento de las actitudes delictivas a largo del mundo, generando un alto grado de preocupación en las instituciones encargadas de regular la actividad comercial en el ámbito internacional.

Para el año 2005, la OMA generó la implementación de una nueva normativa conocida como el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), con el fin de incrementar la seguridad y facilitar el comercio global. Esto debido a los constantes actos de terrorismo que habían marcado el inicio del nuevo milenio.

Esta normativa de alcance internacional regula la implementación de una nueva figura en el comercio exterior, el Operador Económico Autorizado (OEA) el cual está destinado a mejorar, agilizar y asegurar la cadena de suministros de las empresas, a la vez que les proporciona ventajas comerciales y aduanales, convirtiéndose en el futuro de muchos operadores logísticos, dejando atrás los actores convencionales de las relaciones comerciales.

Costa Rica, como país altamente activo en el comercio mundial, no se quedó rezagado en el tema y el año 2011 por medio del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) establece la entrada en vigencia en el país del Operador Económico Autorizado.

En este contexto la implementación de una nueva figura trae consigo el cambio de paradigma en la ejecución de la administración de la autoridad aduanera, llevándola a modernizar su papel en las transacciones internacionales, no solo siendo un recaudador activo de impuestos para el fisco, sino un verdadero facilitador de las operaciones de comercio exterior y un asegurador de la cadena logística.

La figura del Operador Económico Autorizado establece el escenario idóneo

para la supresión de controles y el establecimiento de medidas de mejora continua, ya que es necesario contar con un respaldo y no se puede generar una confianza absoluta de la nada. Con la naturaleza jurídica de confiabilidad del OEA es posible, ya que promueve los intereses públicos y privados en relación con la mejora de las operaciones aduaneras.

Todo ello permite un adecuado trato de las operaciones de comercio exterior, producto de la oportunidad de cambio que propone la figura del Operador Económico Autorizado en el establecimiento de una aduana moderna que ayude a un mejor control de las empresas en cuanto al comercio y que genere una mejor imagen, la cual conlleve una proyección internacional consolidada, producto de la facilitación de accesos de mercados, debido al correcto balance entre seguridad y facilitación del comercio que propone esta figura.

A pesar de todas las ventajas y mejoras que propone el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, deja mucho que desear el desconocimiento que se tiene sobre la implementación de la figura y los beneficios o inconvenientes reales que el programa genera. Esto por falta de sistemas de retroalimentación entre la administración aduanera y las figuras del comercio exterior. De ahí la necesidad de estudios que expongan las experiencias vividas por empresas ya certificadas y den paso a una expansión del programa.

La presente investigación se centra en el estudio de empresas que han adoptado el programa en Costa Rica, con el fin de generar un marco de referencia suficientemente fundamentado para esclarecer la verdad operativa de esta figura.

5. LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Limitaciones de tiempo

Al ser el equipo de investigación trabajadores activos, cuentan con una clara limitación de tiempo respecto a la disposición para aplicar instrumentos de recolección de datos o bien desarrollo de cada acápite de la presente investigación.

5.2 Limitaciones de espacio o territorio

Para la presente investigación, las limitaciones de espacio o territorio, corresponden en concreto a la ubicación de las empresas objeto de estudio, debido a que se encuentran en diferentes lugares del Gran Área Metropolitana.

5.3 Limitaciones de recursos

Para el desarrollo de esta investigación, las limitaciones de recursos se ubican específicamente en el recurso bibliográfico; ello debido a la escasa literatura disponible en cuanto al tema del Operador Económico Autorizado.

También hay que considerar la disponibilidad de los recursos financieros para el desarrollo de la presente investigación; ya que los mismos correrán por cuenta del equipo de investigación, debido a que no existen fuentes de financiamiento externas.

Por otra parte se presenta una limitación en referencia al acceso de información por parte de dos empresas, siendo estas Café Britt Costa Rica S.A. y

ArthroCare Costa Rica, SRL. Por lo que la recolección de información se realizó en nueve empresas de las once certificadas en Costa Rica.

5.4 Alcances

El cambio generado en las operaciones aduaneras de las empresas en estudio, tras su certificación como Operadores Económicos Autorizados.

Beneficios o inconvenientes que han obtenido las empresas en estudio, tras su certificación como Operador Económico Autorizado.

Experiencia de las empresas en estudio tras su certificación como Operadores Económicos Autorizados.

6. ESTADO DE LA CUESTIÓN O ANTECEDENTES

Se expone una selección de diferentes autores que han investigado y analizado la figura del Operador Económico Autorizado, tanto a nivel nacional como internacional.

El estudio “Una aproximación para abordar la Implementación del Operador Económico autorizado en la Región, la experiencia en Colombia”, elaborado por Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en Colombia (DIAN) en el año 2008, contiene una reseña del trabajo que Colombia había venido adelantando para implementar el OEA, lejos de pretender proponerlo como un estándar, desea compartir con los países de la región el proceso mediante el cual se ha definido las bases conceptuales y el avance que se ha alcanzado en las diferentes etapas de su implementación, sirviendo como orientación inicial para los países que en la actualidad se encuentren abordando esta tarea.

Dicha institución concluye que el Operador Económico Autorizado es una herramienta que facilitará los procesos de cambio en las empresas; así como en las instituciones colombianas, en las cuales se ha generado la conciencia de que es necesario adaptarse a las exigencias del mundo globalizado, no como una alternativa, sino como una obligación. Además, el desarrollo del OEA, puede constituir el pretexto perfecto que permita una unión regional, con el compromiso de fortalecer el intercambio de experiencias, aportes e iniciativas que lleven a consolidar nuestros modelos y armonizar en la búsqueda de objetivos primordiales. Por ejemplo: el reconocimiento mutuo y el aumento en los niveles de

competitividad que contribuyan al desarrollo de Colombia en el entorno internacional.

Cordero, Sanabria, Solano, y Rodríguez (2011), hacen mención al entorno del operador económico autorizado a nivel mundial, regional y nacional, considerando las principales propuestas de implementación. Se da un conocimiento de la figura del OEA en Costa Rica, así como el análisis del mismo comprendido en el Decreto Ejecutivo No 35802-H, estableciendo una comparación entre el marco normativo de la Organización Mundial de Aduanas, Unión Europea y Centroamérica y el modelo costarricense.

Por último, se da el desarrollo de una propuesta de implementación del Operador Económico Autorizado en Costa Rica.

Entre las conclusiones mencionadas, se pueden indicar como las más importantes:

a) La administración aduanera decidió comenzar la aplicación e implementación de la figura del operador económico autorizado, solamente con un actor en la cadena logística como lo son exportadores, debido a que son la carta de presentación de Costa Rica en el mundo.

b) El OEA en Costa Rica, presenta aspectos no solamente relacionados con la seguridad, sino también con el cumplimiento de los deberes tributarios, con ello son realmente confiables para la administración y a la vez dará más valor agregado al certificado como OEA.

c) A pesar de que esta figura es voluntaria, el mismo comercio nacional e internacional está comenzando a solicitar que sus socios comerciales sean certificados como OEA, por lo cual podría decirse que indirectamente esta figura tiene cierto carácter de obligatoriedad.

d) Una vez implementada esta figura en toda la cadena logística, el hecho que alguno de sus socios comerciales no esté certificado como OEA, no le afecta directamente, pero si toda su cadena logística estuviese certificada, si lo beneficiaría, puesto que sus operaciones comerciales serían más ágiles y expeditas.

Umaña (2011) se planteó como objetivo analizar la experiencia de varios países seleccionados, así como el caso particular de Chile con el programa del Operador Económico Autorizado de la OMA. Esto con el fin de conocer los resultados obtenidos de la certificación.

Se indican las tareas realizadas por el Servicio Nacional de Aduanas Chileno para implementar el programa, tomando en cuenta el rol que han tenido el sector privado y otras instancias públicas vinculadas con el Comercio Internacional. Posteriormente, se efectúa un análisis profundo de autores relevantes o “stakeholders” que han participado, o tienen conocimiento de la experiencia chilena con respecto al programa del OEA.

Entre las conclusiones planteadas en la investigación, destacan las siguientes:

a) Se determina que los beneficios ofrecidos no están orientados solo a reducir los controles físicos y documentales, pues brindan otro tipo de facilidades que también contribuyen en la gestión aduanera y comercial de las empresas.

b) Del análisis realizado a cada uno de los programas OEA que se desarrollaron en los cinco países seleccionados, se determinó que en ningún caso se presentaron inconvenientes u obstáculos para desarrollarlos, por el contrario, las autoridades aduaneras avanzaron fácilmente, pues desde un principio se coordinó la realización de varias labores que permitieron implementarlos de manera exitosa.

c) Los requisitos establecidos en cada uno de los programas analizados son muy similares, pues no pretenden obstaculizar o restringir la participación de las empresas, por el contrario, son muy accesibles y de fácil comprensión.

d) Con relación al progreso del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, las mejoras que ha efectuado esta institución en los últimos años se han orientado en su mayoría a la utilización de tecnología moderna.

e) Sobre las debilidades del SNA de Chile, se determinaron algunos elementos que han afectado la labor de la institución, entre estas, varios puestos estratégicos del SNA se han desempeñado personas que no son los titulares de esos cargos, situación que ha perjudicado la continuidad de proyectos importantes. Otra debilidad tiene que ver con una supuesta escasa dotación de personal que imposibilita desarrollar adecuadamente los procesos de control y fiscalización en el país.

En el estudio Guías Prácticas para el diseño e implementación de un programa de Operador Económico autorizado (OEA) en América Latina del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2011), da a conocer tres guías sobre el Operador Económico Autorizado: Guía sobre Preguntas y Respuestas Frecuentes, Guía de Implementación para un Proyecto Piloto de OEA y Guía sobre Validación de los Requisitos de Seguridad.

Dicha institución concluye que para el año 2011 se presentaban importantes vacíos en el conocimiento de la figura en América Latina. Además, que los más avanzados en la materia eran Estados Unidos y el continente Europeo.

Los países que mantenían activo el programa de OEA son los determinados en la siguiente tabla:

Tabla 1. Países con Programas de Operador Económico Autorizado Activos

PAÍS	PROGRAMA
Argentina	Sistema Aduanero de Operador Confiable
Canadá	<i>Partners in Protection- PIP</i>
China	<i>Classified Management of Enterprises</i>
Corea	Operador Económico Autorizado
Colombia	Operador Económico Autorizado
Costa Rica	Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio confiable en CR- PROFAC
Estados Unidos	Customs Trade Partnership Against Terrorism
Guatemala	Operador Económico Autorizado de Guatemala OEA - GT
Japón	Operador Económico Autorizado
Jordania	<i>Golden List</i>
México	Nuevo Esquema de Empresas Certificadas (NEEC)
Malasia	<i>Customs Golden Client</i>
Noruega	Operador Económico Autorizado
Nueva Zelanda	<i>Secure Exports Scheme</i>
República Dominicana	Operador Económico Autorizado
Singapur	<i>Secure Trade Partnership</i>
Suiza	Operador Económico Autorizado
Unión Europea	Operador Económico Autorizado

Fuente: Organización Mundial de Aduanas, Recopilación de los Programas de Operadores Económicos Autorizados (2010).

Loucel (2011) hace mención a las aduanas del mundo o sus integrantes, que deben entender que su papel de “recaudadores de impuestos” ha cambiado drásticamente. Ahora no es solo esa la función por desempeñar. Ahora son parte del engranaje económico de los países, por lo cual deben retomar su nuevo rol para agilizar embarques de bajo riesgo a su paso por los puntos fronterizos. En ese mismo cambio debe incluirse la adopción de nuevos conceptos y procesos aduaneros pro facilitación de comercio, los cuales se convertirán en un peldaño principal para construir junto con la seguridad de la cadena de suministros lo que ahora se conoce en todo el mundo como: Operador Económico Autorizado (OEA).

Entre de las conclusiones planteadas en el artículo, se hace mención a las siguientes:

a) Analizar estructuralmente y de manera medular el Marco Normativo de la OMA para Asegurar y Facilitar el Comercio Global y conocer que para llegar al OEA aquellos que no lo han implementado deben haber completado tareas previas, individuales y de conjunto al interior, para luego hacer lo mismo con el resto de Estados que ya implementaron un OEA.

b) En primera instancia, debemos conocer que el SAFE es un Programa de facilitación y seguridad para la cadena de suministros, cuya base son cuatro principios que deben consensuarse a nivel de alianzas entre el sector privado y los servicios Aduaneros, agotadas las actividades anteriores, se debe proceder a fortalecer dos Pilares: Reconocimiento Mutuo y Operador Económico Autorizado, este último contempla las certificaciones de OEA Facilitación, Seguridad y una combinación de ambos.

c) Este tipo de Programas debería divulgarse por medio de las Cámaras de Comercio y reclamar su implementación en aduanas.

Bolaños (2012) hace referencia a la definición de la figura del Operador Económico Autorizado en el marco de la normativa internacional (Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas) y nacional (Programa PROFAC del Ministerio de Hacienda), exponiendo de forma paralela los modelos de OEA en Guatemala y Estados Unidos como una referencia a su aplicación en Costa Rica.

Determina teóricamente las obligaciones y beneficios de la figura en el país, proponiendo una guía de procedimientos sobre los pasos por seguir, valoraciones por realizar y cumplimientos previos para lograr la certificación en la Agencia de

Aduanas Aeromar S. A.

Entre sus conclusiones sus se puede citar:

a) La figura del OEA es un instrumento fundamental para los efectos que inquiera la OMA en las Administraciones Aduaneras y una clave para incentivar la seguridad de la cadena secuencial logística.

b) La figura del OEA, ha sido acogida por miembros de los distintos continentes, derivando una aplicación de casi el 70% en los países europeos, un 13% en las naciones americanas y asiáticas y por último un 2% en la región oceánica.

c) Con la instauración del PROFAC, se afianza la modernización aduanera permitiéndole enfocarse en el desarrollo de una aduana de primer nivel.

d) Que la aplicación del programa OEA en Costa Rica, por parte de la DGA, es calificada por la mayoría de la muestra como bueno.

e) Se logra comprobar que el OEA no es tema de total conocimiento en el gremio de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera.

f) Es imperante destacar que el proceso de certificación del OEA está estructurado en Costa Rica por medio de un proceso paulatino; la estructuración ideada por la DGA va de lo más simple a lo más complejo.

Turcios (2013) hace mención de la proyección de la figura del Operador Económico Autorizado como una opción para las PYMES en Guatemala y cómo pueden las mismas acceder a la certificación en estudio.

Dentro de las conclusiones de la investigación se puede citar: A. Los actores (PYMES) que anteriormente querían ser operadores económicos no les era posible debido al debilitamiento de información elaborada y enviada al público en general. B. La aceptación de incursionar en esta nueva figura, del operador autorizado da al país nuevas visones de invertir a nivel internacional.

7. HIPÓTESIS

7.1 Hipótesis principal

Los resultados obtenidos por las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica no tienen ningún impacto positivo en sus operaciones aduaneras

7.2 Hipótesis Nula

Los resultados obtenidos por las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica tienen impacto positivo en sus operaciones aduaneras.

7.3 Hipótesis alternativa

Las empresas certificadas en Costa Rica como Operadores Económicos Autorizados bajo el programa PROFAC, no han percibido cambios positivos en las operaciones aduaneras debido al débil compromiso de la Administración Aduanera.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

8.1 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN												
Actividad	2015						2016					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Revisión y corrección de observaciones												
Ampliación del marco teórico												
Revisión de la bibliografía												
Preparación de Instrumentos recolección de datos												
Aplicación de instrumentos de recolección de datos												
Sistematización de información												
Análisis e interpretación de datos												
Elaboración análisis de resultados												
Elaboración de conclusiones y recomendaciones												
Revisión total												
Presentación												
Sustentación	JULIO 2016											

Fuente: Elaboración propia

8.2 Presupuesto de inversión

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	
Rubro	Monto en Colones
Honorarios del equipo investigador (1400 horas de trabajo)	¢3,100,000
Adquisición de equipos	¢500,000
Viajes-Traslados	¢165,000
Bibliografía	¢100,000
Publicaciones (Impresión de proyecto final)	¢275,000
Honorarios y servicios técnicos	¢2,350,000
Otros	¢100,000
Papelería	¢100,000
Total	6,690,000

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. ADMINISTRACIÓN

1.1 Orígenes de la Administración.

El mundo actual se caracteriza por ser dinámico, cambia constantemente. El tema de la Administración también es parte de esa transformación a medida que avanzan los años, es importante conocer la manera en la que se ha aparecido y se ha ido desarrollando este tema en la sociedad.

Diversos libros identifican que esta ciencia surge desde hace muchos periodos atrás, la misma estuvo presente incluso desde las construcciones de las grandes pirámides de Egipto, que involucraron un gran número de obreros, así como un gerente que los organizara y dictara los pasos por seguir. Otro ejemplo similar, fue la construcción de la muralla china, que de igual forma involucró la Administración.

Estos ejemplos dados con anterioridad revelan que debía existir un orden esencial que llevo al éxito de tan preciadas creaciones para toda la humanidad, lo que permite analizar que para la construcción de las pirámides y de la muralla china, existió un control distintivo por parte de personas encargadas de planificar el proceso, además de dirigir y controlar a todos los involucrados.

Se presenta una época que marca un paso elemental en este tema durante el siglo XX, específicamente el año 1997, donde el conocido Adam Smith introduce el tema de la importancia de la división del trabajo para las

organizaciones, con el fin de que se promoviera la especialización de las funciones en el trabajo. Según indica Robbins y Coutler:

Smith concluyó que la división de trabajo aumenta la productividad porque se perfecciona la habilidad y la destreza de los trabajadores, se ahorra el tiempo perdido de cambiar de una tarea a otra y con la invención de técnicas y maquinas se ahorra mano de obra (2009, p. 26).

La conclusión de Smith nombrada por Robbins y Coutler genera un cambio sustancial en la manera de trabajar de las organizaciones, e impulsa una administración enfocada a elevar la productividad, cambiando la especialización que se venía dando, por el trabajo individual que generaría mayor eficiencia y eficacia en la productividad.

Otro de los elementos que marca la historia de la Administración antes del siglo XX es la Revolución Industrial, que propicia el cambio de la actividad humana en la realización de productos, por la intervención de máquinas que generan a su vez un gran cambio en la productividad, ya que los costos de producción se vuelven más bajos. A raíz de dicha transformación de los trabajos hogareños hacia las fábricas, surge la necesidad de administrar la producción masiva, los insumos para realizarla y la dirección de los empleados. Por ello la necesidad de una teoría administrativa formal que guiara la nueva dirección de las fábricas, de ahí surgen las teorías de la Administración.¹

¹ Robbins Stephen P. y Coulter, Mary (2005). Administración México. Pearson Education, Inc.

A medida que pasan los años, algunas de esas teorías y principios administrativos quedaron obsoletas, ya que estaban diseñados para un mundo más estable. En cambio, la Administración hoy en día ya no tiene límites entre países, sino que se ha vuelto global, desde el siglo XXI, los gerentes asumen nuevos retos y deben adaptarse y reaccionar rápidamente a los cambios.

Anudado a ello, la población a nivel mundial ha ocasionado que el ser humano tenga la capacidad para operar medios por los cuales pueda sobrevivir, se puede mencionar que desde la revolución industrial, época histórica que ha marcado el desarrollo de una industria que ha evolucionado por años. Por consecuencia de esta época, los empresarios crearon grandes y pequeñas fábricas enfocadas a producir grandes cantidades de productos.

Según lo expuesto por Otero-Mata (2005), este señala que

La Revolución Industrial que se inició en Inglaterra en el siglo XVIII y se expandió desde allí y en forma desigual, por los países de la Europa Continental y algunas otras pocas áreas y transformó en el espacio de dos generaciones, la vida del hombre occidental, de la naturaleza de su sociedad y sus relaciones con los demás pueblos del mundo. (p.15).

Los cambios a los que se refiere el enunciado anterior son principalmente los relacionados con las operaciones industriales así como económicas. Además, involucra movimientos a nivel social, intelectual y demográfico, de estos surge el nombre de Revolución Industrial, que marca un paso de avance histórico en la vida de la humanidad.

Desde la época del surgimiento de las industrias hasta la actualidad es preciso identificar que la Administración ha estado presente en cada proceso de avance. Al igual que en años pasados, hoy está presente tanto en pequeñas como en grandes organizaciones, su importancia es absoluta, y a medida que las empresas están inmersas en un mundo donde la globalización avanza, se vuelve todo un reto para los administradores emprender un camino hacia el éxito, en medio de la competencia existente.

Debido a lo anterior, nace un impulso que exige la creación de productos innovadores y de alta calidad para subsistir en el mercado. Por lo que la importancia de la Administración adecuada que sea eficaz y coadyuve a cumplir las metas planteadas, así como a mantener firme la misma, en el comercio a nivel local y global.

Actualmente, las organizaciones están compitiendo en el mercado con diversos productos similares y establecen estrategias para crear un valor agregado a sus productos o servicios, con el fin de abarcar más clientes o usuarios claves. Este arduo trabajo, que los administradores gestionan, se despliega desde la producción y con la participación activa de la fuerza de trabajo que contribuye para poder competir.

Aunado a ello, a medida que se desarrollan, las empresas se focalizan en obtener mayor cantidad de bienes pero con mejor calidad, con el fin competir de manera exitosa con otros productos similares, lo cual es determinante para obtener mejores ingresos, tal como lo señala Rodellar: "Para que cualquier acto

productivo elemental se realice con la máxima productividad es necesario que el sistema de trabajo empleado tienda a estas condiciones: ser el más sencillo y rápido, el menos fatigoso y costoso y el más seguro” (2000, p.8).

1.2 Definición de Administración

La administración se puede definir de la siguiente manera según Robbins y Coultler como “La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (2005, p.7). Por su parte, Fernández lo expresa así: “Los gerentes son las personas responsables de una organización. El conjunto de actividades que llevan a cabo se conoce como administración o gerencia” (2010, p.3).

Otro autor que se refiere al tema es Drucker: “Administrar significa, de acuerdo con los últimos análisis, sustituir el pensamiento por fibra y músculo, el conocimiento por el folclor y la tradición, y la cooperación por la fuerza” (2009, p.4).

De acuerdo con lo mencionado por los diversos autores, la Administración involucra personas, organizaciones, coordinación de tareas, y se resalta el papel que juegan los gerentes en este tema, es relevante para coordinar de manera eficaz, que significa que logramos alcanzar una meta determinada; y eficiente, que es la relación que existente entre los recursos empleados y los logros alcanzados, tratando de emplearse la menor cantidad posible de recursos para cumplir un mismo objetivo.

Así lo menciona Fernández y Sánchez, 1997:

Se basa en que la eficiencia caracteriza algo que se hace como corresponde, “hacer las cosas correctas”, (bluedorn, 1980), “lo mejor posible”, la mejor manera (the best way) por la cual las cosas deben ser hechas o ejecutadas (métodos) a fin de que los recursos sean aplicados de la manera más racional posible. La eficacia implica otra cuestión: si en definitiva ese algo debe realizarse, hacer lo que se tiene que hacer, (bluedorn, 1980), si las cosas bien hechas son las que realmente deberían ser hechas. Por supuesto, la eficiencia es una condición necesaria para lograr objetivos fijados y, por tanto, para asegurar un nivel aceptable de eficacia. (p.64).

La eficacia y la eficiencia son dos conceptos que deben ir de la mano con el fin de que las acciones se realicen de la mejor manera y se cumpla con las metas establecidas. Por ello, se resalta el papel que desempeñan los gerentes en la Administración, ya que es importante entender que los gerentes son aquellos que se encargan de planear, organizar, dirigir y controlar todo aquello que se mueva en una organización. Para ello, deben tener claras las funciones o roles que les corresponde desempeñar, así como cumplir con un importante número de características que ameriten el puesto en mención.

Fernández y Sánchez, en mención a Katz, establecen:

Las habilidades que debe tener un gerente se pueden enumerar en tres categorías conceptuales interpersonales y técnicas, que le permitirán llevar

el mando de una organización, ya que es una responsabilidad muy grande y se debe hacerse de la mejor manera, para lograr obtener los resultados deseados. El gerente es la persona a cargo de una organización que, utilizando los recursos puestos a su disposición, trata de alcanzar un objetivo un objetivo compartido (1997, p.4).

Según lo anterior, el gerente está completamente ligado al avance de la organización, las decisiones que tome repercutirán de manera relevante. Por ello la importancia de las habilidades mencionadas con anterioridad, ya que al tener destrezas conceptuales se obtiene una visión más global de la compañía, logrando percibir y analizar mejor los factores que involucran cambios, ya sean externos o internos.

La capacidad interpersonal hace referencia a la facilidad de que disponga de la persona para comunicarse con sus subalternos. Además, debe transmitirles motivación, delegar responsabilidades y resolver conflictos.

Según Fernández y Sánchez una organización puede ser definida como: “Una organización es un grupo de personas que realizan sus actividades de forma coordinada para lograr unos objetivos comunes” (1997, p.5). Otro concepto realiza Robbins y Coulter: “Una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad” (2005, p.7).

A partir de lo mencionado, se puede decir que deben existir varias personas coordinadas en un mismo plan, para que exista una organización, no se deben tener metas distintas, ya que se perdería la visión si cada uno sigue su propio

plan. En una organización, tanto los gerentes como los demás colaboradores deben estar de acuerdo en los objetivos establecidos, reconocerlos y cumplirlos a cabalidad.

Es importante expresar lo mencionado por Solana y Pienovi: “Que no todas las agrupaciones humanas forman una organización. Para que un grupo humano constituya una organización, deben concurrir tres elementos: valores, recursos y agentes” (2007, p.10).

1.3 Funciones de la Administración

La importancia de conocer cuál es el propósito que tiene una organización se debe a que las mismas han venido tomando una posición elemental en la sociedad, desde siglos anteriores, y en la actualidad, casi todas las necesidades humanas son cubiertas por empresas. Tal como lo señala Amitai Etzioni:

Nuestra sociedad es una sociedad organizacional, nacemos dentro de organizaciones, somos educados por ellas y la mayor parte de nosotros consumimos buena parte de nuestra vida trabajando para organizaciones. Empleamos la mayor parte de nuestro tiempo libre gastando, jugando y rezando en organizaciones. La mayoría de nosotros morirá dentro de una organización y cuando llegue el día del entierro, la organización más grande de todas -el Estado- deberá otorgar su permiso oficial” (2007, p.10).

Como bien lo menciona Amitai Etzioni, la organización forma parte de vivir en sociedad, el reconocer que esta unidad de personas con metas, valores,

recursos y agentes en común, son las que producen o crean servicios que satisfacen necesidades. Asimismo, ofrecen trabajo para que se lleve a cabo dicho proceso, hecho que hace, que cobre valor para los individuos que, quieran o no, están inmersos en un mundo de organizaciones.

Es decir, se convierte en un sistema social de personas que interactúan ayudándose mutuamente, ya que la organización necesita del individuo así como él de ella, fomentando la trasmisión del conocimiento, permitiendo a su vez alcanzar objetivos comunes o individuales, dando como resultado que la sociedad se desarrolle de mejor manera, tal y como lo expresan Boland, Carro, Stancatti, Gismano, y Bancheiri “Comprender el fenómeno organizacional y las formas operativas de las organizaciones posibilita mejores condiciones para actuar en una sociedad y establecer relaciones con ellas” (2007, p.13).

Si bien es cierto, según lo expuesto por los autores, se debe comprender cuales son las funciones de una organización, anteriormente se mencionó que los gerentes son las personas encargadas de dirigir una organización. Ellos, a su vez, deben de cumplir con funciones elementales para que la Administración sea adecuada y se enfoque en cumplir las metas planteadas. Estas funciones se pueden agrupar en cuatro tipos: planificar, organizar, dirigir y controlar.

La primera de ellas consiste básicamente en crear los objetivos que desea la organización y cuáles van hacer las estrategias, es decir, el plan de acción para alcanzarlos, asignando tareas a sus miembros, empezando desde la alta gerencia

y bajando hacia los demás empleados, los cuales cumplen lo planeado desde arriba.

De la mano con esto, los gerentes deben organizar, que consiste en responder a lo siguiente: ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Quién?; relacionado directamente con las funciones que hay que hacer, cómo se van hacer y quién las va hacer.

La dirección de una organización implica guiar a cada individuo, coadyuvando a que exista una interconexión entre todos y así se cumplan las metas organizacionales, por medio de la motivación a los empleados. Seguidamente, debe llevarse a cabo un control constante que evalúe el desempeño de los colaboradores en sintonía con sus funciones asignadas.²

1.4 Teorías de la Administración

La Administración es producto de su momento, es decir, de su contexto histórico y social. A través de los años, se han desarrollado diversas teorías y enfoques, proporcionados por diferentes autores apegados a su filosofía administrativa.

Parafraseando a Chiavenato (2006), se ha de conocer las teorías de Administración como, Teoría de Administración Científica, Teoría Clásica de Administración, Teoría de las Relaciones Humanas, Teoría Neoclásica de la Administración, Teoría Estructuralista de la Administración, Teoría del Comportamiento de la Administración, Teoría del Desarrollo Organizacional,

² Fernández, Sánchez Esteban (2010), Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinario, España. Graficas Rogar.

Teoría Matemática de la Administración, Teoría de Sistemas de la Administración y Teoría Situacional de la Administración.

Con base en el párrafo anterior, se va a proceder con la explicación de las Teorías de la Administración más importantes e influyentes a través del tiempo, con el fin de tener una visión más amplia de cada una de ellas.

1.4.1 Teoría de Administración Científica

Esta teoría es definida como “el estudio sistemático de las relaciones las entre personas y las tareas, con el objeto de diseñar procesos de trabajo eficientes”. (Fernández, 2010, p.17). Sus orígenes se remontan a inicios del siglo XX, por el Ingeniero Frederick Winslow Taylor, el cual fue el fundador de la escuela de Administración Científica.

Se encuentra enfocada principalmente en las tareas de un puesto de trabajo, bajo el argumento de solucionar problemas de Administración mediante la aplicación de métodos de la Ciencia, como la observación y la medición, con el objetivo de alcanzar lo planteado por la organización.

Los principios de Administración Científica, según Chiavenato en referencia a Taylor, son:

Principio de planeación: “sustituir el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica del operario por métodos basados en procedimientos científicos

Principio de preparación: “seleccionar científicamente los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor en concordancia con el método planteado.

Principio de control: “controlar el trabajo para cerciorarse de que está ejecutándose de acuerdo con las normas establecidas y según lo previsto.

Principio de ejecución: “asignar atribuciones y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina. (Chiavenato, 2006, p.56).

1.4.2 Teoría Clásica de Administración

Sus primeras apariciones se dan en el año 1916 en Francia, bajo su fundador Henry Fayol, nacido en Constantinopla. Es caracterizada por su importante enfoque hacia la estructura organizacional, manteniendo la visión de un todo, sin exclusión alguna de los departamentos que la componen, lo anterior con miras a lograr la eficiencia planeada.

A diferencia de la teoría Científica, en donde el énfasis primordial son las tareas de un puesto de trabajo, esta presenta un enfoque hacia las altas direcciones de la organización, como los gerentes generales, en donde la anatomía empresarial debe tener una estructura claramente definida.

La doctrina de Henry Fayol presenta grandes aportes, como se puede dejar saber los catorce principios generales de administración:

Tabla 2. Catorce principios generales de la Teoría Clásica de Administración, presentados por Henry Fayol

División del Trabajo	Autoridad y Responsabilidad	Disciplina	Unidad de mando
Mediante un análisis de del puesto, se debe definir y comunicar claramente las funciones específicas que se han de realizar, con miras en mejorar el rendimiento.	Representa el derecho a dar órdenes y esperar respuesta, igualmente genera responsabilidad por lo actuado.	Los colaboradores deben respetar las normas establecidas por la organización, siendo el resultado de un gran liderazgo, independientemente del nivel del puesto.	Cada colaborador debe recibir órdenes de un único jefe, ya que de no ser así ocasionaría conflictos.
Unidad de dirección	Subordinación de los intereses individuales a los generales	Remuneración del personal	Centralización
Áreas o grupos de trabajo que presenten el mismo objetivo, han de tener solamente una persona encargada.	Debe privilegiarse los intereses de la organización sobre los de los individuos.	Debe de darse una remuneración justa de acuerdo con el puesto, con el fin de mantener motivado al colaborador.	Debe darse una concentración de la autoridad jerárquica en la organización, específicamente en los gerentes.
Cadena Escalar	Orden	Equidad	Estabilidad del personal
Principio de jerarquías, desde el nivel más alto hacia el nivel bajo de la empresa.	Tanto humano como material, todo ha de estar en el lugar adecuado, y momento preciso.	Tratar al personal con equidad y justicia, sin ninguna excepción, y con ello aumenta el compromiso de los colaboradores.	La rotación del personal, no es beneficiosa para la organización, por el contrario se ha de buscar la estabilidad laboral.

Iniciativa	Espíritu de grupo
Capacidad de pro actividad del personal, así como la visualización de ideas y garantía de su éxito.	Promover la unión de fuerzas del personal, en pro de un mismo objetivo.

Fuente: Elaboración propia, basado en Fernández (2010) y Chiavenato (2006).

Esta teoría considera la organización como un conjunto de órganos que se interrelacionan entre sí y constituyen una estructura rígida, caracterizada por una división del trabajo, ya sea vertical u horizontal, y una especialización de esas partes, bajo la premisa de la coordinación para asegurar que se dé una empatía del conjunto organizacional, con miras en lograr la mayor meta de cualquier empresa: la eficiencia en su actividad.

1.4.3 Teoría de las Relaciones Humanas

Los orígenes de esta teoría, se remontan al año 1930 en Estados Unidos, fue desarrollada por Elton Mayo y su equipo. Surge de forma posterior al estudio realizado en la empresa Hawthorne de la Westem Electric Company, el cual estaba basado en cuatro fases: las pruebas de iluminación, sala de pruebas de montaje de relés telefónicos, programas de entrevistas y la sala de bornes.

Los resultados de dicha investigación son: se determina que la recompensa salarial no es el factor principal para la satisfacción de los colaboradores dentro de una organización, igualmente la realización de trabajos repetitivos afectan de manera negativa las actitudes de los colaboradores, y por tanto, del grupo de trabajo. La capacidad de la persona supera la fortaleza física al momento de realizar sus

funciones. Por último, el líder no es oficialmente establecido, por el contrario, surge en una situación que lo requiere de una manera informal.³

Esta teoría surge como oposición de la Teoría Clásica de la Administración, en donde el ser humano como tal no es considerado importante dentro de la empresa. En esa teoría, es visto como un simple aporte al funcionamiento, recompensado por un único beneficio económico: el salario.

La teoría de las Relaciones Humanas se basa en determinar la organización como un conjunto de personas, las cuales poseen diversas necesidades, no únicamente un tema salarial. El ambiente laboral y ser tomados en cuenta dentro de la organización aumentan el compromiso al momento de realizar sus tareas.

La motivación es un factor importante en esta teoría, ya que las personas poseen deseos, sentimientos, temores y metas. Las empresas presentan un gran aporte sobre estos temas, y por ende, el comportamiento de un individuo dentro del funcionamiento diario de una organización lo determina ella misma, debido que presentar un alto nivel, tanto de motivación como de satisfacción, trae consigo una mejor productividad y mayores réditos empresariales.

1.5 Toma de decisiones empresariales

De la mano de la Administración, las empresas deben otorgar vital importancia en el tema de eficiencia y eficacia en la gestión en sus operaciones,

³ Fernández Sánchez Esteban (2010), Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinario, España. Graficas Rogar.

considerando tanto a sus competidores actuales como potenciales. Esto debido a que los mismos se encuentran en evolución, con grandes expectativas de crecimiento, a la espera de alguna equivocación por parte de las empresas que ofertan los bienes y servicios en el mercado.

Por lo anterior, la toma de decisiones empresariales juega un papel importante cuando se pretende mantener la posición en el mercado y, posteriormente, sobresalir en relación con los similares, de ahí la importancia de la alta gerencia de las organizaciones para actuar de la forma adecuada. Es importante, para comprender mejor la temática, volver al término Administración, definido como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (Hitt, 2006, p.8).

Como se aprecia, la Administración se enfoca en la utilización de recursos, que constituye una decisión en relación con el área en la que se debe inyectar capital para lograr las metas definidas. Justamente, estas metas constituyen también una decisión.

Ello se ve claramente reflejado en lo descrito por Chiavenato:

La toma de decisiones es el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador debe decidir constantemente qué hacer, quién debe hacerlo, cuándo y dónde hacerlo. Sea al establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen sobre la marcha, el administrador debe

sopesar los efectos de la decisión de hoy en las oportunidades de mañana. (2001, p.172).

Esta definición demuestra la importancia de la toma de decisiones, ya que la aplicación efectiva de ella se considera un elemento clave en miras a desarrollar una mayor productividad y crecimiento competitivo, en vías de sustentar el futuro de la organización.

Por otro lado, dado el objetivo que poseen las empresas de ser ágiles en sus operaciones para buscar la diferenciación y el éxito, se encuentran anuentes a afrontar diversos desafíos para satisfacer las crecientes necesidades de la sociedad. Para tanto, las organizaciones deben de encontrarse en plena disposición de adaptarse y realizar las acciones requeridas a través de la formulación de una estrategia, en cual se analice el estado actual de la organización en relación con los competidores y con el entorno interno y externo, para así definir el plan por utilizar.

Lo anterior se relaciona de manera directa con la toma de decisiones, de la cual depende el éxito o el fracaso de la organización, aspecto donde se ven reflejados el riesgo y la incertidumbre, que son parte fundamental de la toma de decisiones. Ambos rasgos deben ser considerados en el momento de ejecución de las decisiones, para que las mismas sean sustentables y se basen en las necesidades competitivas de las empresas.

En primer lugar, según Bateman y Snell la incertidumbre:

significa que el administrador no tiene la información suficiente para conocer las consecuencias de las diferentes acciones. Es posible que los tomadores de decisiones tengan opiniones muy firmes, que se sientan Seguros de sí mismos y que, aun así, operen bajo condiciones de incertidumbre, les falte la información suficiente y no puedan estimar con precisión la posibilidad de diferentes resultados a partir de sus acciones. (2009, p.89-90).

De esta manera, la incertidumbre se relaciona de manera directa con el conocimiento y el poder de la información, ya que resulta necesario analizar los diversos datos disponibles en torno a la situación, para decidir con fundamentos.

Por otro lado, de acuerdo con Bateman y Snell,

Cuando pueden estimarse las probabilidades de diferentes resultados, sin saber aún con certeza lo que sucederá, se está en una situación de riesgo. El riesgo existe cuando las probabilidades de que una acción sea exitosa son menores a 100% y las pérdidas pueden ocurrir (2009, p.90).

Considerando esto, cada decisión que se tome, y cuyo resultado no sea posible predecir, presenta un riesgo para la organización. Debe observarse que tal resultado puede afectar de manera directa el desempeño organizacional.

En relación con lo anterior, la toma de decisiones se encuentra enfocada en muchas ocasiones hacia la solución de problemas; sin embargo, en otro grupo importante de casos, las decisiones se toman de manera estratégica; es decir, en

función del desempeño del entorno empresarial, para la adaptación o el seguimiento de enfoques de gestión que permitan un mejor desempeño.

Las decisiones estratégicas “se refieren a las relaciones entre la empresa y el medio ambiente; guían y dirigen el comportamiento de la empresa, en especial cuando ésta se expande y modifica su posición, producto y mercado”. (Chiavenato, 2001, p.173).

Esto quiero decir que las decisiones que se toman desde este enfoque buscan acceder de forma equilibrada al medio en el cual se desenvuelven, logrando formar parte del entorno, de modo que se minimizan los efectos que ejerce el medio en la evolución empresarial. Un ejemplo de este tipo de decisiones es el relacionado con la adopción o no de determinadas certificaciones.

En torno a lo anterior, la toma de decisiones se perfila como un medio para dar respuesta a aspectos de la esencia gerencial, en donde la organización se concibe como un sistema, lo que es de vital importancia para el análisis de su medio exterior.

A pesar de que la toma de decisiones se considere como un aspecto presente en la cotidianeidad de los altos jerarcas, lo cierto es que engloba una gran responsabilidad y esfuerzo cognoscitivo para los encargados de llevarla a cabo, debido a que el rumbo que tome la empresa dependerá de las acciones que se deriven de la alternativa elegida; así lo demuestra Chiavenato en la exposición de su teoría:

Quien toma las decisiones elige una alternativa entre varias. Si escoge los medios apropiados para alcanzar determinado objetivo, la decisión se considera racional. Las empresas tratan de proporcionar a las personas que toman decisiones toda la información que necesiten en el tiempo dispuesto, para que tengan éxito en la elección. (2001, p.175).

Además de lo determinado anteriormente, la toma de decisiones es por definición un proceso, por lo cual es necesario el cumplimiento de cada una de las etapas establecidas. Esto trae consigo un mayor grado de complejidad al ejecutar cada elección. Según la exposición de Bateman y Snell el proceso de toma de decisiones se compone de seis diferentes etapas, las cuales se detallan a continuación.

1.5.1 Identificación y diagnóstico del problema

Según se determina: “La primera etapa en este proceso de decisión es reconocer la existencia de un problema que debe ser resuelto.” (Bateman y Snell, 2009, p.91). Si bien es cierto la mayoría de las decisiones se despliegan de un problema, tal como lo indica Bateman y Snell, en muchos casos la decisión proviene de una oportunidad sin aprovechar.

Se debe hacer énfasis en que esta etapa va más allá de solventar un problema o identificar una oportunidad. Se debe determinar cuál es el estado de la situación, lo que al final va a determinar la existencia de capacidades y recursos que permitan ejecutar o no la toma de decisiones con el debido grado de seriedad.

1.5.2 Generación de soluciones alternativas

Una vez que se haya establecido de forma concreta el problema por solucionar, o en su efecto la oportunidad por explorar, es necesario que la persona a la cual se le haya confiado la elección establezca las posibles acciones por ejecutar, de tal forma que se cuenten con las suficientes alternativas para reducir al máximo el margen de error.

En esta etapa, es de suma importancia la experiencia y erudición de los encargados, tal como lo exponen Bateman y Snell: “La segunda fase de la toma de decisiones vincula el diagnóstico del problema al desarrollo de posibles acciones alternativas para la resolución del problema. Los directores generan, por lo menos, algunas soluciones alternativas sobre la base de experiencias pasadas” (2009, p.92).

En este sentido, contar con experiencia en la generación de soluciones alternativas otorga un importante valor agregado al proceso, ya que la astucia que se posea en el tema determina en gran medida el éxito de la etapa; especialmente al contar con la capacidad de prever qué opciones son viables y cuáles no.

1.6 Evaluación de alternativas

Con la definición de las posibles alternativas, resulta indispensable la evaluación de las mismas; es decir, se requiere de una comparación exhaustiva de estas, en donde se analice las consecuencias de aplicar o no las diversas

opciones, en síntesis, se requiere de una ponderación de riesgo a través de la distinción de beneficios y perjuicios.

Al respecto, Bateman y Snell han sido claros en la importancia que esta etapa representa en el proceso de toma de decisiones al indicar que:

Obviamente, las alternativas deben ser evaluadas con mayor cuidado. Es fundamental en este proceso prever las consecuencias de las diferentes opciones que hay sobre la mesa. Los directores deben considerar diferentes tipos de consecuencias. Por supuesto, deben intentar prever los efectos de sus decisiones en las finanzas y en otros aspectos, pero existen otras importantes consecuencias sobre las cuales deben enfocarse (2009, p.93-94).

1.6.1 Selección de alternativas

Con una visión clara de las posibles consecuencias de cada una de las alternativas planteadas, resulta necesaria la toma de decisiones como tal. Es decir, se hace necesario elegir entre las opciones establecidas, de tal forma que la elección de una ellas descarta automáticamente la elección de las demás. Esta decisión conlleva el logro de los mejores resultados posibles, a la vez que se logra satisfacer los criterios o metas establecidas.

Sin embargo, se debe ser claro en que muchas veces esta decisión no es del todo fácil y pone en situaciones incómodas a los responsables de tomarla. Así lo indica la teoría al respecto: “Una vez que se han considerado las posibles consecuencias de las distintas opciones que se tienen, es tiempo de tomar una

decisión. Algunos directores se sienten más cómodos en la fase del análisis que en esta.” (Bateman y Snell, 2009, p.95).

1.6.2 Implementación de la decisión

A diferencia de los teoremas clásicos, Bateman y Snell sostienen que la toma de decisiones va más allá de la elección de una alternativa, conllevando un proceso aún más extenso, que continúa con la puesta en marcha de la alternativa seleccionada: “La alternativa seleccionada debe ser puesta en marcha. En algunas ocasiones, las personas involucradas en la toma de decisiones son las mismas que la ponen en práctica; otras veces, se delega la responsabilidad de su implementación a otros” (2009, p.96).

Lo anterior quiere decir que, al elegir una opción, la responsabilidad del proceso perdura. Resulta indispensable forjar la estructura idónea para la puesta en marcha de las acciones necesarias, que permitan una correcta ejecución de lo seleccionado, de forma que la implementación de la decisión empiece a mostrar resultados en pro del desarrollo organizacional.

1.6.3 Evaluación de la decisión

Según lo expuesto, la etapa final del proceso constituye la evaluación de los resultados, el conocer cuál ha sido el impacto de las acciones implementadas, si han existido beneficios o perjuicios. Esta etapa es de suma importancia en cualquiera de los escenarios, sea positivo o negativo; ya que permite generar información útil para la retroalimentación del proceso.

Bateman y Snell sostienen que la etapa más importante del proceso resulta ser la evaluación, ya que constituye un mecanismo de articulación que permite crear un punto de partida para el inicio de un nuevo proceso de toma de decisiones, relacionadas propiamente con la alternativa aplicada:

La evaluación de la decisión es útil independientemente de que resulte positiva o negativa. Cuando se concluye que la alternativa adoptada está funcionando, ésta deberá continuar e incluso ser aplicada en otras áreas de la organización. Cuando se concluye que no ha funcionado correctamente, significa que 1) la implementación requerirá de más tiempo, más recursos, más iniciativas o más análisis, o 2) la decisión era equivocada. (2009, p.97).

De esta forma, es posible comprender cómo la toma de decisiones es uno de los procesos más estructurados e importantes dentro de la organización; ya que rige de forma completa la implementación de estrategias empresariales que se canalizan directamente al desarrollo y crecimiento de la organización, por medio de una metodología compleja que lleva a contraer beneficios o perjuicios. En síntesis, rige a toda la organización y constituye la fuente de éxito o fracaso de la estructura organizacional.

Durante la toma de decisiones, un desafío al cual se enfrentan las organizaciones es la tecnología, que cada vez aumenta con nuevos avances y se considera elemental en las organizaciones. De ahí que las empresas la incorporen a sus actividades. Además, se considera un mecanismo ideal para abrir nuevos mercados en los cuales sin ella es imposible ingresar y competir.

Las empresas que se mantienen en un crecimiento constante se encuentran alineadas a un aspecto clave dentro de los negocios nacionales e internacionales: la innovación. Esta se determina de acuerdo con Martínez como:

un factor decisivo para que las empresas actualmente mantengan su posición en el mercado, e incluso mejoren posiciones estratégicas si incorporan en su estrategia de negocio una política de innovación lo suficientemente seria para establecerla como parte importante de la dirección estratégica de la empresa. (2006, p.103).

En relación con lo expuesto en el párrafo anterior, esa innovación también se encuentra de la mano de las diferentes maneras en las cuales las empresas crear garantía y prestigio antes sus clientes, ejemplo de ello son las Normas o Certificaciones Internacionales, que respaldan a las organizaciones, ya que no pueden quedarse rezagadas con políticas antiguas aplicadas en otras circunstancias; por el contrario, deben estar bajo las tendencias que marcan tanto la competencia como el mercado.

1.7 Proceso de evaluación o control de estrategias empresariales

Como se estableció con anterioridad; la adopción de estrategias empresariales enfocadas a generar un cambio en la organización, está regidas por el proceso de toma de decisiones.

Sin embargo, un proceso que resulta aún más importante, es el vinculado con la evaluación, que debe ser realizada por los altos directivos, para establecer

un correcto estado de resultados, enfocado hacia la adopción de las acciones en pro del mejoramiento continuo.

En relación con este proceso; Chiavenato hace referencia a William F. Glueck en donde establece: “La evaluación de la estrategia es la fase del proceso de la administración estratégica en que los administradores de la cúpula comprueban si su elección estratégica, tal como fue implementada, está alcanzando los objetivos de la empresa” (2001, p.126).

Esta definición demuestra como la evaluación pasa a ser una parte importante de la gestión administrativa, ya que al generar la comprobación de la eficacia y eficiencia de la estrategia no solo se permite proyectar el rumbo de la organización en relación con las acciones aplicadas, sino que permite además reafirmar que la toma de decisiones se realizó de forma acertada o errónea.

Es evidente que este proceso de evaluación se encuentra relacionado con el control empresarial; ya que ambos están destinados a establecer el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Así lo expresan Bateman y Snell en su exposición sobre el tema:

El control se define como cualquier proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el cumplimiento de las metas de la organización. Se trata de cómo los administradores efectivos se aseguran de que las actividades se desarrollen conforme a lo planeado. (2009, p.574).

Al comprender lo relacionado con el cumplimiento de las metas empresariales, la evaluación de resultados se convierte en un verdadero método de articulación para la empresa. Esto en la medida en que permite obtener información veraz sobre el estado de la misma, y ayuda no solo a controlar el proceso de toma de decisiones, sino también a la efectividad de las estrategias aplicadas.

En este tema se presentan muchas posiciones; sin embargo, resulta indispensable nombrar lo expuesto por Mintzberg, Quinn y Voyer: “Sin un proceso de evaluación de estrategias, no puede ser formulada una estrategia, ni tampoco ajustada a circunstancias cambiantes, ya sea que tal análisis lo lleva a cabo un individuo o que forme parte de un procedimiento organizacional de revisión” (1997, p. 80).

Es indispensable la ejecución del control, ya que se necesita conocer si las acciones que las empresas llevan a cabo ayudan o no al crecimiento organizacional. Este proceso presenta una mayor importancia cuando está en juego la presencia de la empresa en el mercado internacional.

El proceso de evaluación, como se manifiesta, debe ser un proceso organizacional al igual que la planeación; sin embargo, en muchos casos es delegado a una sola persona. La aplicación de los procesos de evaluación o control resulta ser aún más importante para aquellas empresas que se acogen a procesos de certificación con el fin de volverse más eficientes.

Como se planteó, es importante que el proceso de toma de decisiones permita establecer la eficiencia y eficacia de las estrategias. Estas dos nociones pueden entenderse de la siguiente manera: “La eficacia es una medida normativa de la consecución de resultados, mientras que la eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en ese proceso” (Chiavenato, 2001, p.128).

Lo anterior quiere decir que la eficiencia se refiere a la consecución de los objetivos establecidos; es decir el cumplimiento de lo planteado en la estrategia. Por su parte, la eficacia evalúa la utilización de recursos durante del proceso de consecución de resultados.

Esto es indispensable para la organización, ya que no solo resulta importante conseguir metas. También es trascendental tener claro los recursos que se han invertido en la implementación de las mismas y, al final, inferir si las utilidades generadas, en caso de que existan, son suficientes en comparación con el capital utilizado.

Con base en estos planteamientos, se observa que la evaluación de las estrategias es un proceso tan importante como la planeación o toma de decisiones, ya que permite gestionar de manera clara y enfocada todo el proceso administrativo. Incluso el control posee una carga más fuerte en relación con la responsabilidad empresarial, en la medida en que permite conocer el estado de la organización y la generación de datos claros y actualizados que funcionen como base para el inicio de un nuevo proceso de toma de decisiones.

Esto quiere decir que su función es retroalimentar correctamente a la organización, en función de su idóneo desarrollo, de forma que resulte imprescindible dentro de las empresas.

Por lo descrito anteriormente, la Administración resulta ser el principio fundamental de toda estructura de negocios. Es primordial establecer las bases necesarias para comprender la estrategia detrás de cada uno de los temas que se desarrollaran a continuación, tales como el Comercio Internacional, la Administración Aduanera, entre otros.

2. COMERCIO INTERNACIONAL

2.1 Definición de Comercio Internacional

El Comercio o bien intercambio comercial ha sufrido importantes cambios a través del paso del tiempo. Su historia conlleva la transformación desde un sistema insípido de trueque hasta las estructuras altamente integradas y complejas que operan en la actualidad.

El Comercio puede ser definido como: “la actividad económica de intercambiar bienes, valores, servicios y conocimientos entre dos o más personas, en una sociedad donde se compran, se venden o se cambian mercaderías que han sido producidas para el consumo” (Caballero y Padín, 2006, p.2).

Esta definición nos muestra la esencia del Comercio; basada en el intercambio de los diferentes productos: bienes, servicios, valores e incluso conocimientos. Sin embargo, resulta indispensable destacar que la definición indica que el intercambio está regido por la sociedad en torno a las mercancías producidas para el consumo. Esto da una amplitud al concepto, considerando el factor productivo. Es muy importante destacar que el pilar del intercambio es la consecución de beneficios pares para las partes involucradas; es decir, el fin último del intercambio es lograr un beneficio mutuo; de ahí que se encuentre regido por la sociedad.

El inicio de esta actividad mercantilista de intercambio se da a finales del siglo XV y principios del siglo XVI, cuando la estructura de producción agrícola se

sustentaba en el autoconsumo familiar, dejando poco porcentaje de merma para ser intercambiado. Entonces, las transacciones se basaban en un simple cambio de bienes, sin que existieran las transacciones pecuniarias, ya que se buscaba la satisfacción de necesidades, y no el hecho lucrativo que se maneja hoy.

Poco a poco, el sistema de intercambio empezó a crecer y sobrepasar las fronteras nacionales hasta llegar a convertirse en el sistema de Comercio Exterior que se maneja hoy en día; al respecto se establece: “El Comercio exterior es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales o acuerdo bilaterales” (Ballesteros, 2001, p.11).

Como lo indica esta definición, el Comercio Exterior o Comercio Internacional tiene que ver con el intercambio llevado a cabo por un país con otras naciones. Además, no limita ese intercambio únicamente a las mercancías tangibles, sino que aclara que puede llevarse a cabo el intercambio de servicios y capitales.

Un elemento muy importante por considerar dentro del Comercio Internacional es que el hecho de que, al comerciar más allá de las fronteras nacionales, se propicia diversas operaciones, como las importaciones y exportaciones. Así lo determinan Caballero y Padin:

Por comercio internacional se entiende el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de

tal manera que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) y entrada de mercancía procedentes de otros países (importaciones). (2006, p.4).

Esta simple definición otorga un valor agregado importante, ya que aclara que la comercialización en el ámbito internacional requiere de una movilización de bienes o servicios entre países, lo que se conoce como importación o exportación. Además, reafirma una vez más que es una transacción económica, es decir, que requiere necesariamente de una transacción monetaria, evidentemente destinada a generar un beneficio pecuniario.

La concepción del Comercio Internacional radica propiamente en el intercambio comercial, sea de bienes o servicios. Sin embargo, con su crecimiento, algunos tratadistas han empezado a ver la estructura del comercio exterior de manera más compleja y han empezado a incluir en sus teorías el intercambio comercial entre las regiones como elemento básico del mismo. Según Canta, Casabella, Conde, Cordiano, Torres y Roselló, así se detalla Comercio Exterior:

Hoy en día definimos como comercio internacional al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas. En la actualidad, la mayoría de las economías del mundo participan del comercio intercambiando aquellos bienes y servicios que le son necesarios; son por lo general, proclives a mantenerse abiertas, sin demasiadas distorsiones. (2015, p.11).

Esta definición aporta nuevos e importantes elementos de la estructura del intercambio comercial, como la participación regional en los mercados internacionales y el hecho de que el Comercio Internacional se da debido a la necesidad de determinados bienes y servicios, reflejada en la eliminación de distorsiones al comercio.

De la mano con el crecimiento del Comercio Internacional, se da el proceso de globalización, sobre el mismo, Cabello y Cabello indican: “La Real Academia de la Lengua Española define la globalización como la tendencia de los mercados y las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales” (2014, p.17).

Según lo anterior, la globalización es un proceso en donde las empresas expanden su posicionamiento hasta lograr un porcentaje de representatividad en los mercados internacionales. Justamente, esta premisa enmarca el crecimiento del intercambio entre países o Comercio Internacional, por lo cual la globalización es un proceso importante para el Comercio Exterior, ya que articula y rige su expansión.

Por otra parte, la globalización no representa un proceso unidimensional, es decir su esencia es generar, desde diversos campos, un cambio que permita una integración mundial, regida por la liberalización continua de los mercados. Así se representa a continuación: “En la actualidad, uno de los fenómenos que traspasa la sociedad internacional es la globalización, la que tiene diferentes efectos en las

esferas políticas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas”. (Canta et al., 2015, p.13).

De la mano con lo anterior, el Comercio Internacional puede ser definido como un proceso acelerado basado en la apertura comercial, que busca incrementar el flujo de bienes y servicios (importaciones y exportaciones) en los países a nivel mundial, logrando no solo una mayor apertura comercial, sino también impulsando una intensa integración entre países, regiones y mercados. Todo ello es posible gracias al creciente avance de la tecnología, la eliminación de los límites entre los países y la tendencia de las naciones a ser más competitivas, con el fin de buscar un desarrollo económico más sostenible.

2.2 Evolución del Comercio Internacional

Los seres humanos siempre han tenido la necesidad de interactuar entre sí, el Comercio ha sido parte de ello desde sus orígenes, con el fin de cubrir sus necesidades, adaptarse y sobrevivir en el mundo. El Comercio se encuentra presente en todos los aspectos de la vida, se puede decir que se ha venido dando desde las épocas en donde los seres humanos se organizaban en clanes, tribus o pueblos donde su prioridad era el intercambio de bienes para cubrir sus necesidades básicas.

La Historia menciona que los primeros intercambios comerciales se daban en forma de trueque, lo que significa el intercambio de bienes por bienes, pasando posteriormente al intercambio por divisas o dinero. Algunos economistas clásicos que hacen grandes aportes para la evolución del comercio son: David Hume,

Adam Smith, David Ricardo y John Stuart Mill, enfocados en determinar las causas y efectos del intercambio comercial.

El Comercio Internacional tiene una amplia historia a lo largo de la existencia de la humanidad, es difícil acercarse a su definición, ya que es sumamente antiguo, al igual que la Economía. Para comprender esto mejor, es importante retomar un concepto básico que se determinó anteriormente: “el comercio exterior es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales o acuerdos bilaterales”. (Ballesteros, 2001, p.11).

Hay una estrecha relación entre el Comercio y la Economía. Como lo menciona Ballesteros, el Comercio viene a ser propiamente una actividad económica que nace de un intercambio, ya sea de un bien tangible, de la prestación de un servicio, o bien de los movimientos de capitales entre distintas naciones. Por tanto, la rama de la ciencia que estudia el Comercio es la Economía. Se define la Economía de esta forma: “es la ciencia que se ocupa de los asuntos comerciales entendiendo el comercio en su más amplio sentido” (Torres, 2005, p.10).

Por otra parte, el Comercio refleja muchos acontecimientos que han marcado una pauta en la sociedad, tanto a nivel político como económico. Entre ellos se encuentran los diversos regímenes económicos, cuyas etapas son:

La economía local o feudal que se transformó en economía nacional mediante la unión de varios feudos bajo el control de un solo mando político y económico y la evolución de la economía nacional hacia una economía internacional. Estas etapas corresponden al feudalismo, al mercantilismo y al librecambio. (Torres, 2005, p.13).

Lo que quiere decir que se deja de depender de la Economía interna o Economía nacional, y se empieza a tener relaciones comerciales con países extranjeros, situación que marca un gran auge de la dependencia con respecto a la Economía a nivel global. La Economía feudal da paso al surgimiento del capitalismo comercial o etapa mercantilista, que a su vez se desarrolla transformándose en capitalismo industrial o etapa de librecambio, y por último, en capitalismo monopolístico y financiero, lo cual constituye la etapa imperialista.

Cuando se habla de Economía feudal, esta se refería a aquellas actividades relacionadas con la agricultura y la manufactura. Era tan rudimentaria que únicamente se destinaba al consumo local, lo que dio paso al surgimiento de una nueva etapa. En lo que se refiere al mercantilismo, se puede decir que es una de las fases más antiguas, que dominaba en los siglos XVI al XVIII, según Ballesteros se expresa en los siguientes términos:

Un país será más rico cuando más oro tenga en sus arcas. La acumulación de metales preciosos era la forma más deseable de riqueza. Los países más productores de metales preciosos únicamente podrían aumentar sus stocks de estos metales mediante un excedente continuo de sus

exportaciones sobre sus importaciones. El procedimiento, por tanto, no era otro que fomentar las exportaciones y obstaculizar las importaciones.

El intercambio internacional no debe dejarse al arbitrio de los ciudadanos, es el Estado que debe intervenir. Una fuerte autoridad central es esencial para la expansión de los mercados y la protección de los intereses comerciales. (2001, p.13).

Dichos puntos mencionados por Ballesteros desembocaron un importante cambio en la razón humana, dando un nuevo concepto de vida, su objetivo estaba limitado a conseguir un Estado rico y poderoso. Básicamente el mercantilismo se enfocaba a fomentar las exportaciones y prohibir las importaciones, dándole todo el poder al Estado para tomar decisiones.

Según Torres, “esta política también propició la rapiña, la conquista y la explotación de las regiones conquistadas y ocasionó toda una serie de expoliaciones” (2005, p.32). Dado lo anterior, se inició una expansión del Estado nacional, y se dio paso al monopolio del Comercio Internacional, ya que aumentó la producción a gran escala, así como la creación de medios de transporte, lo que facilitó más el intercambio de mercancías.

De dichos pensamientos mercantilistas se puede recuperar ciertos aportes, entre ellos: la Teoría de la Balanza Comercial, la Teoría Cualitativa y los Precios, la Teoría Cuantitativa y los Precios, el tipo de cambio y sus fluctuaciones y los puntos de oro y los conceptos sobre el atesoramiento. Sin embargo, posteriormente el mercantilismo fue rechazado, tras entender que se trataba de un

obstáculo y que el monopolio del Comercio no debería surgir más. Esto le da paso al librecambismo, que inicia a mediados del siglo XVIII.

Este se define de la siguiente manera: “El librecambismo es una doctrina económica que propugna el establecimiento de un régimen de comercio libre de restricciones cuantitativas y de cualesquiera medidas que obstaculicen el intercambio internacional de bienes” (Ballesteros, 2001, p.13).

Según lo expresado por Ballesteros, lo que pretendía esta idea era el establecimiento de un Comercio libre, sin retención de las importaciones, en contraposición al mercantilismo. Esto busca asegurar un comercio con mayores ventajas para los consumidores, quienes tendrían mayores opciones al darse la introducción de más variedad de productos. Además, se dio el establecimiento de aranceles, medio que se convertiría en un importante instrumento recaudatorio para el Estado.

Además, aparece la doctrina económica del proteccionismo, enfocada en proteger la producción nacional de las importaciones masivas. Ello se llevaba a cabo a mediados de 1875 y 1914, y se crean protecciones tanto arancelarias como no arancelarias.⁴

Para tener un enfoque más claro sobre el proteccionismo, se define el concepto de barreras arancelarias y no arancelarias según lo expresado por el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura de Panamá. En cuanto

⁴ Ballesteros Román, Alfonso J (2001). Comercio Exterior Teoría y Práctica. Madrid, España. Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad.

a las barreras no arancelarias señala: “toda intervención estatal en la producción y el comercio distinta a los aranceles, con el objeto de modificar los precios relativos de los productos, las estructuras de mercado y los flujos de comercio internacional”. (1998: p.75). Por su parte el mismo Instituto indica que las barreras arancelarias “son gravámenes o impuestos que se cobran sobre el valor de un bien cuando cruza una frontera nacional”. (1998, p.75).

Según las definiciones anteriores, se puede entender el papel defensor del Estado, en busca de protección para el productor nacional, a raíz de las importaciones intensivas que se empiezan a dar en la economía, el gobierno opta por implantar estrategias. Ejemplo de ellas lo son las barreras o trabas a la importación, de manera que se pone en marcha la elaboración de disposiciones a nivel de impuestos y otras defensas no monetarias, con el fin de frenar hasta cierto punto las importaciones.

Lo anterior busca que el productor nacional logre colocar su producto y venderlo en condiciones favorables, y que pueda competir con sus rivales en el mercado de manera más equilibrada. Esto porque, al no interponer las barreras a las importaciones de productos, entrarían en grandes cantidades y con valores más bajos, provocando que el productor nacional se vea afectado, pues el consumidor opta generalmente por comprar las mercancías con precios más accesibles.

Sin duda, el Comercio ha venido funcionando como todo un componente económico, importantísimo para el desarrollo de los diferentes países, en su

interés por surgir cada vez más y en miras de un futuro más estable para sus habitantes.

Las naciones, a medida que pasan los años, han ido avanzando en el tema de Comercio Internacional, y se logra captar como se ha venido desarrollando el mismo, incluso con impulsos detonantes enmarcados en la Historia mundial.

Uno de esos elementos detonantes fue la devastadora Segunda Guerra Mundial, desencadenada en los años de 1939-1945, que trae como consecuencia un giro económico a nivel mundial, liderado por aquellos países considerados como ganadores de la Guerra. Los mismos viran hacia una economía de intercambio masivo de productos, respaldados por instituciones como La Organización Mundial del Comercio, la Organización de Naciones Unidas y el Fondo Monetario Internacional.

Es importante definir el concepto de mencionadas Instituciones, la Organización Mundial del Comercio es un organismo internacional encargado de custodiar todas las reglas relacionados al comercio entre distintos países, mientras que la Organización de las Naciones Unidas vela por la paz y la seguridad a nivel mundial y en lo que respecta al Fondo Monetario Internacional se dirige a proteger el financiamiento a nivel mundial.

Los cambios establecidos después de la Guerra, liderados por dos grandes bloques: la Unión Soviética y los Estados Unidos, fueron esenciales para que a mediados del siglo XX, la Economía evolucionara a nivel mundial. Claro, sin dejar de lado la existencia de países desarrollados, llamados del primer mundo, y los

países subdesarrollados, del tercer mundo. Debe señalarse que existe una marcada desigualdad entre ambos términos.

Dicha evolución ha tenido una estrecha relación con diversos instrumentos, que han sido de gran apoyo para lograr el auge de la Economía a través del Comercio Internacional.

Según Cabrera, se ha producido avances técnicos dignos de rescatar:

Como la aparición del contenedor, la mejora de los medios de transporte y su mayor capacidad, rapidez y conectividad. Otros elementos igualmente significativos han sido el gran avance de las tecnologías de la información y la comunicación, una mayor apertura de los mercados internacionales, la coordinación de los instrumentos aduaneros y la reducción de sus restricciones. (2010, p.18).

Como apunta Cabrera, los instrumentos expuestos han sido valiosos para la oportunidad de avance del Comercio. Como bien lo menciona, la aparición del contenedor vino a dar un nuevo enfoque de envío de las mercancías, lo que proporciona no solo una disminución del esfuerzo humano, sino una disminución en los tiempos de carga de las mercancías y una mayor cantidad de envío de las mismas. Esto involucra la aparición de buques portacontenedores con capacidades altas de transporte, lo que viene a implantarse como mejora, aunado a la creación de diversos medios de transportes para movilizar las cargas, acortando cada vez más las fronteras entre países.

Otro aspecto a resaltar es la incorporación de las tecnologías de la información, que colabora para crear intercepciones entre países. Por ejemplo, la Internet propicia una amplia gama de información útil al Comercio, además de una comunicación más cerca entre compradores y vendedores, que se pueden poner en contacto desde cualquier parte del mundo.

Todo ello genera una relación de compra y venta de productos y servicios más amplia, que trae como resultado un flujo de mercancías creciente y dinámico, lo cual provoca que las relaciones comerciales entre distintas naciones se fortalezcan aún más y se dé paso a la llamada apertura de mercados. A partir de esto, se ha recurrido a organizar los instrumentos aduaneros, para que se den las actividades de manera más eficaz y eficiente.

2.3 Importancia del Comercio Internacional

Dada la anterior exposición en relación con el Comercio Internacional, es importante retomar que la evolución del mismo se ha favorecido por las innovaciones surgidas de las ingenierías del transporte y de las telecomunicaciones. En la medida en que estas crecen, van desarrollando instrumentos clave para el comercio. Por medio de ellas, se logra disminuir las distancias geográficas, lo que permite reducir los costos, mejorando a su vez la calidad de vida de los países.

Esto se refleja en un crecimiento del Comercio Internacional, el cual resulta de suma importancia para las naciones, por los beneficios que se dan tras la comercialización con otras naciones. Al respecto, se ha establecido múltiples

áreas o aspectos en donde se da un claro beneficio producto del Comercio Internacional.

Caballero y Padin (2006)⁵ establecen puntos en los cuales el Comercio Internacional beneficia a los países:

- * Cada país se especializa en aquellos productos donde tiene una mayor eficiencia, lo cual le permite utilizar mejor sus recursos productivos y elevar el nivel de vida de los trabajadores.

- * Los precios tienden a ser más estables.

- * Hace posible que un país importe aquellos bienes que no produce o cuya producción interna no es suficiente.

- * Posibilita la oferta de productos que exceden el consumo a otros países, en otros mercados.

- * Genera un equilibrio entre la escasez y el exceso.

Estos aspectos demuestran la importancia que el Comercio Internacional tiene para los países, en la medida en que permite una articulación real y equilibrada del mercado nacional. A la vez, favorece un mejor desempeño de la industria doméstica, reflejado en un impacto positivo en la situación económica de las naciones. Lo anterior tomando como base que los planteamientos hacen referencia en su mayoría a aspectos meramente económicos.

⁵ Caballero Miguez, Iria y Padín Fabeiro, Carmen. (2006). Comercio Internacional: Una Visión General de los Instrumentos Operativos del Comercio Exterior. Madrid, España. Ideas Propias Editorial.

Por otra parte resulta indispensable comprender que el Comercio Internacional constituye una fuente de beneficios no solo para los países, sino también para los comerciantes, llámense importadores y exportadores. Esto en la medida en la que los negocios que suscriban con vendedores o compradores en otro países les permitan un mejor desarrollo de las operaciones mercantiles, tanto de importación como de exportación. La siguiente tabla sintetiza estos beneficios.

Tabla 3. Beneficios del Comercio Internacional para Importadores y Exportadores

Beneficios para el Exportador	Beneficios para el Importador
<p>El exportador logra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar su mercado. ✓ Diversificar el riesgo. ✓ Superar la estacionalidad de la demanda interna y la estrechez del mercado local. ✓ Incrementar la producción y con ello repartir mejor sus costos, lo que podría redundar en un menor costo unitario. ✓ Reducir la capacidad ociosa. ✓ Posicionar mejor la marca comercial. ✓ Obtener beneficios relacionados con el ingreso de divisas internacionales. 	<p>El importador puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con una gran diversidad de productos para ponerlos a disposición de sus clientes. ✓ Aprovechar la estabilidad de precios internacionales. ✓ Lograr relación calidad-precio efectiva, por lo que normalmente, la importación debería beneficiar al consumidor en el país del importador (obviamente, no siempre se consigue).

Fuente: Comercio Internacional en el Siglo XXI: La Puerta de Acceso a los Negocios Globales (2015).

Lo anterior justifica las acciones de los países destinadas a lograr una mayor apertura comercial que le permita un crecimiento de su intercambio, para conseguir una mayor eficiencia del mismo. La importancia que este representa, tanto para los países como para los comerciantes, refleja y justifica el crecimiento

del Comercio Internacional en el marco de la globalización. No solo por una tendencia a la cual se debe de seguir, sino como una necesidad real para las naciones, desde la perspectiva de los beneficios que otorga.

2.4 Integración Económica Internacional

Con la evolución del Comercio Internacional y el evidente desarrollo de los procesos de globalización; se hace necesaria la instauración de un nuevo modelo de intercambio que permite articular el mismo; no un sistema multilateral; sino una estructura de carácter regional con aspectos supranacionales comunes. Esto para que se permitan el comportamiento de países geográficamente cercanos de forma unificada, en pro de objetivos comunes. Esto se conoce comúnmente como el proceso de integración regional, la cual se define según Canta et al., como:

La definición de integración económica, oportunamente planteada, nos lleva a la construcción de un espacio económico mayor como el estado de cosas al que arribaría al final del proceso. Sin embargo, la construcción de este espacio se produce, en la práctica, de manera gradual. A los fines de la sistematización del estudio de esa construcción progresiva es que se definen una serie de etapas que es preciso recorrer para llegar al final del proceso. (2015, p.119).

La anterior exposición nos dice que los Estados se agrupan con el propósito de lograr un espacio económico mayor al local; sin embargo, es un logro que por su complejidad debe de ser alcanzado de manera gradual, asegurando no solo el

éxito en el proceso de integración, sino también una transición progresiva que permita una mejor integración de las Economías locales.

Por su parte, la interpretación que da Muns sobre la integración económica es la siguiente:

La integración económica es un fenómeno específico de cooperación entre unidades autónomas que deben de insertarse en un proceso mucho más amplio y significativo de creciente relación e interdependencia entre las naciones. Esta evolución que puede contemplarse como un dilatado proceso de gestación de una verdadera estructura política. (2005, p.31).

Esta nueva definición coincide en ver la integración económica como un proceso continuo, que no puede ser alcanzado en su máxima expresión de una sola vez; requiere de una implementación progresiva. Es evidente cómo las naciones, al integrarse en un bloque comercial, deben de potenciar la cooperación existente. Es decir, defender intereses comunes y velar por el desarrollo regional conjunto y no por el crecimiento individual.

Otra definición de lo que la integración económica abarca es dada por Cabrera: "Se trata de asociaciones de varios países que se integran, en mayor o menor grado, con el objetivo de aumentar su desarrollo económico e influencia internacional por medio de una mayor integración en sus relaciones comerciales". (2013, p.20).

Con lo anterior, se permite reafirmar todo lo que la integración económica abarca; desde la asociación de países que buscan defender objetivos comunes, hasta la potenciación de ventajas comerciales de forma conjunta.

Por otra parte, como se ha venido exponiendo, la integración económica comprende una serie de etapas que se logran de forma progresiva hasta alcanzar su máxima expresión. Canta et al., (1961), indican que existen seis diferentes tipos o etapas de integración económica: zona de preferencias comerciales, zona de libre comercio, unión aduanera, mercado común, unión económica e integración total.

2.4.1 Zona de Preferencias Comerciales

Una zona de preferencias comerciales puede ser definida de la siguiente manera de acuerdo con Canta et al.:

Dos o más países forman una zona de preferencias comerciales cuando reducen sus impuestos respectivos de importación de todos o algunos de los bienes que comercian entre sí, es decir, cuando intercambian pequeñas preferencias arancelarias. Paralelamente, los países miembros conservan sus aranceles originales frente al resto del mundo. (2015, p.120).

Esta definición indica que una zona de preferencias comerciales radica en el otorgamiento de concesiones arancelarias, mas no en la eliminación completa del porcentaje de aranceles por cancelar al momento del hecho generador.

Por lo anterior, el acceso a mercados resulta ser más beneficioso desde la perspectiva de la competitividad; ya que, al reducir la cuantía tributaria por cancelar en el momento de la importación hacia el territorio de algunas de las partes, se genera un impacto positivo en su precio para el consumidor final. Esta etapa de la integración económica resulta ser la más básica, y el acceso a las preferencias es una parte reducida del universo arancelario.

A la vez, las naciones que conforman la zona de preferencias comerciales establecen de forma individual su política Comercial Exterior; es decir que su proyección internacional con terceros países que no forman parte del bloque se realiza sin ninguna unificación.

2.4.2 Zona de Libre Comercio

La segunda etapa de la integración económica regional es la zona de libre comercio. En relación con esta fase del proceso en estudio, se menciona lo siguiente: “Los países que la componen comercian sin restricciones arancelarias entre ellos, pero cada país aplica un arancel y medidas de importación diferentes con terceros países” (Cabrera, 2013, p.22).

Lo anterior nos indica que la zona de libre de comercio, a diferencia de la zona de preferencias arancelarias, presenta una eliminación completa de las barreras arancelarias entre los países miembros, de tal forma que se tiene acceso completo libre de aranceles. Sin embargo, los países mantienen su autonomía en la aplicación de barreras arancelarias y no arancelarias con terceras naciones; por lo tanto, su política comercial externa aún no ha sido unificada.

2.4.3 Unión Aduanera

La unión aduanera corresponde a la tercera fase del proceso de integración económica regional; según Canta et al. esta etapa es definida de la siguiente forma:

Una unión aduanera debe de entenderse como la sustitución de dos o más territorios aduaneros por uno solo, de manera que los aranceles y otras restricciones al intercambio sean eliminados en cuanto a lo substancial del comercio y se apliquen en lo general, los mismos aranceles y regulaciones, por parte de cada uno de los miembros de la unión, al comercio con aquellos territorios que no pertenecen a la misma. Esto implica un grado importante de armonización de política comercial externa ya que se define el establecimiento de una política comercial común frente a terceros países. (2015, p.121).

La conceptualización anterior resulta ser muy transparente en relación con las implicaciones de una unión aduanera. Los países van más allá de la eliminación de las barreras arancelarias entre sí, ya que además establecen la sustitución de los territorios aduaneros nacionales por un territorio regional. Es decir que la aplicación de lineamientos comerciales con países que no forman parte del bloque se unifican por medio del establecimiento de una política comercial externa común. Esto conlleva el establecimiento de un arancel externo común para terceras naciones. Además, las barreras no arancelarias son administradas de manera conjunta por los miembros de la unión.

2.4.4 Mercado Común

Una vez que los países encuentran una unión aduanera simple, acceden a la cuarta etapa del proceso de integración económica: el mercado común. Este ha sido determinado de la siguiente forma: “Dos o más países forman un mercado común cuando, a partir de una unión aduanera, permiten el libre movimiento y establecimiento de los factores de producción entre ellos. Recordemos que estos factores son: la tierra, el capital y el trabajo” (Canta et al. 2015, p.121).

Como se aprecia en la cita anterior, el mercado común constituye una unión aduanera en donde se permite la libre circulación de los factores productivos. Sin embargo, otros tratadistas establecen que el mercado común representa el respeto a las cuatro libertades: bienes, servicios, personas y capitales.

Lo cierto es que ambos enfoques indican que los países parte del mercado común deben respetar la libre circulación de los principales elementos de las Economías nacionales, con lo cual se da un mayor dinamismo de la Economía regional. En la mayoría de las exposiciones al respecto, se hace referencia a la adopción de una política migratoria común, o bien al establecimiento de un pasaporte común que pueda ser utilizado uniformemente por todos los miembros.

2.4.5 Unión Económica

La quinta etapa de la integración regional económica se conoce como la unión económica; su concepción teórica de acuerdo a Canta et al. es la siguiente:

Dos o más países establecen una unión económica cuando forman un mercado común y, además, proceden a armonizar y coordinar sus políticas fiscales, monetarias y socioeconómicas. Surge el intento de eliminar la discriminación que puede derivarse de las disparidades en dichas políticas. A medida que se intenta progresar en la armonización surgen las dificultades, pues esto implica una importante cesión de soberanía por parte de los Estados miembros. (2015, p.122).

La anterior exposición indica que una unión económica mantiene los principios fundamentales de un mercado común, pero además presenta políticas en pro de la unificación en materia económica. Como se establece arriba, se sede la implementación de las políticas macroeconómicas (fiscales, monetarias y socioeconómicas) a organismos supranacionales establecidos dentro del bloque. Con esto, la política establecida es aplicable en todos los países miembros, a su vez, las estrategias en pro de la estabilidad económica se aplican considerando las Economías domésticas de cada miembro.

En la actualidad, solamente la Unión Europea ha conseguido ubicarse en esta etapa del proceso de integración, por medio del establecimiento del Euro como moneda única en el bloque, lo que trae a colación otro elemento importante en esta fase de la integración: la implementación o creación de una divisa única o común que sea utilizada por las naciones miembros.

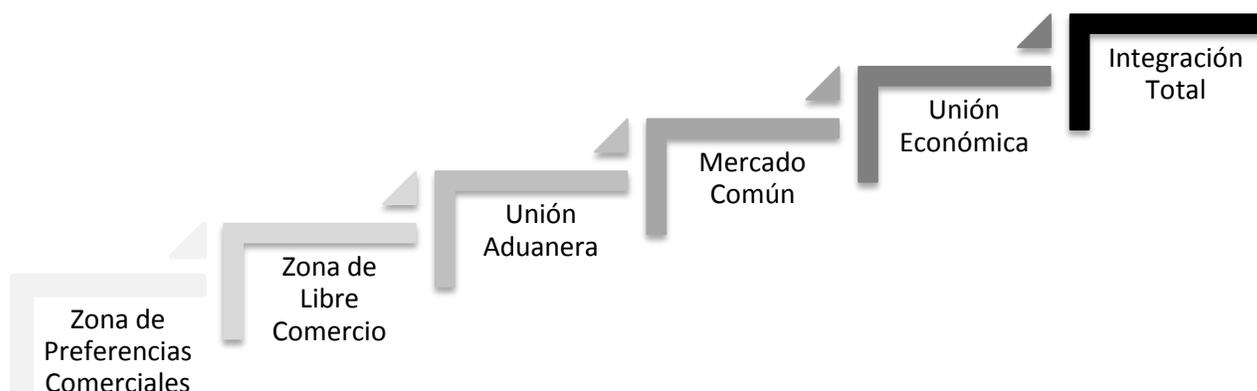
2.4.6 Integración Total

La última etapa del proceso de integración económica es conceptualizada por Cantu el at. de la siguiente forma:

Por último, la forma más profunda de integración es la unión total, que supera la mera armonización de las políticas económicas, suponiendo la unificación monetaria y de las políticas fiscales y sociales; requiere de la aparición de una autoridad supranacional, cuyas decisiones son vinculantes para los Estados miembros, convertidos ahora en partes de un nuevo Estado ordenado del espacio integrado, identificable con un Estado federal. (2015, p.122).

De esta manera, la integración total supone la planificación de todas las políticas regionales de forma unitaria; es decir, la soberanía nacional es reemplazada por la soberanía regional; de forma que se concibe no solo un territorio aduanero común, sino un territorio político y geográfico único. Con ello, se estaría finalizando el proceso de integración económica de una región

La siguiente figura permite entender mejor el proceso de integración económica regional, ya que plantea que el proceso se da de manera escalonada ayudando a una mejor visualización del mismo. Además, va desde el color más claro hasta el más oscuro, lo cual representa la complejidad que implica el ir de una etapa a otra.

Figura 1. Proceso de Integración Económica Regional

Fuente: Elaboración propia

2.5 La Organización Mundial del Comercio (OMC)

Dado el aumento del intercambio comercial, los avances tecnológicos, la apertura comercial y la disminución de barreras fronterizas entre las naciones, las negociaciones entre empresas de diferentes países se hicieron más frecuentes. Por tanto, se dio la necesidad de crear un organismo internacional, con el cual se llegase a estipular los diversos lineamientos a los cuales se deben acoger los países miembros de dicha institución.

Considerando lo expuesto en el párrafo anterior, para el año 1994, bajo el Acuerdo de Marraquech, como culminación a la Ronda de Uruguay, nace la Organización Mundial del Comercio (OMC), definida como “la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países” (Organización Mundial del Comercio, 2008, p.9).

Se presenta como una organización que pretende brindar ayuda a los exportadores e importadores en cuanto al intercambio de bienes y servicios, para que puedan conocer los diversos lineamientos que han de ser aplicados en materia de Comercio Internacional. También busca garantizar que el mismo se de una manera ágil y previsible, bajo la premisa de la disminución de los obstáculos que afectan la razón de ser Comercio Internacional, es decir, la movilidad efectiva.

2.6 Principales aspectos de la OMC

2.6.1 Estructura de la Organización Mundial del Comercio

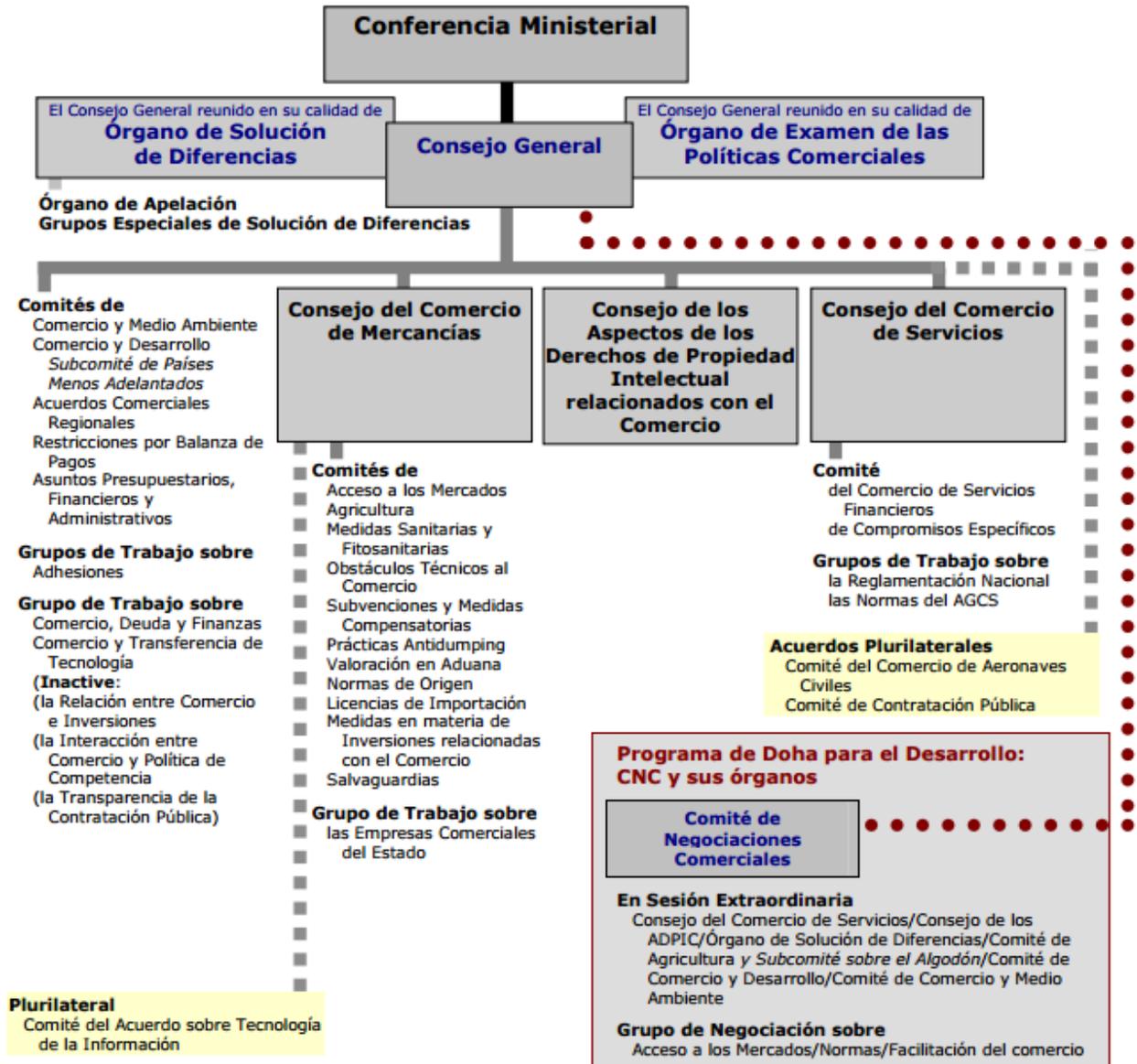
La estructura de la OMC, se compone de gran cantidad de consejos, órganos, comités y grupos de trabajo, en donde se consideran temas como políticas comerciales, soluciones de diferencias, comercio y medio ambiente, desarrollo, propiedad intelectual, comercio de mercancías, comercio de servicios, balanza de pagos, acceso a mercados, agricultura, medidas sanitarias y fitosanitarias, obstáculos técnicos al comercio, subvenciones y medidas compensatorias, valoración aduanera, normas de origen, practicas antidumping, licencias de importación, salvaguardias, aspectos financieros, entre otros (ver figura 2).

El órgano supremo es el Consejo Ministerial, el cual se define de la siguiente forma de acuerdo a Millet

es el órgano soberano de la institución y está formado por todos los representantes de los países miembros, que deberán reunirse por lo menos

una vez cada dos años. Tiene la facultad de adoptar decisiones en cualquiera de los ámbitos de los acuerdos (2001, p.72).

Figura 2 Estructura de la Organización Mundial del Comercio



Fuente: Organización Mundial del Comercio

2.6.2 Funciones de la OMC

La Organización Mundial del Comercio desempeña diversas funciones, bajo su principal objetivo de liberación del comercio y de los mercados y eliminación de las barreras comerciales. Sus funciones más importantes de acuerdo a Millet (2001):

- Facilitar la aplicación, administración y funcionamiento de los acuerdos.
- Ser foro de las negociaciones comerciales multilaterales entre los países miembros.
- Administrar el Entendimiento que rige la Solución de Diferencias.
- Administrar el mecanismo de Examen de las Políticas Comerciales.
- Cooperar con el FMI y Banco Mundial para lograr una mayor coherencia en la formulación de políticas económicas a escala mundial. (p.70).

2.6.3 Principios de la Organización Mundial del Comercio

La OMC enfoca su funcionamiento bajo cinco principios fundamentales para el cumplimiento de un comercio justo y confiable, en donde el mayor beneficiado es la sociedad. Estos principios se detallan a continuación:

2.6.3.1 *Comercio sin discriminaciones*

Este punto se encuentra plasmado de la siguiente manera, nación más favorecida (NFM), este principio hace referencia a que “un miembro no puede

otorgar a un producto de otro miembro un tratamiento más favorable que el que le otorga a cualquier otro” (Lal Das, 2004, p.48).

Con ello, se garantiza una competencia leal entre los productos importados desde diferentes orígenes, ya que van a ser considerados en iguales condiciones, con ello, al otorgársele algún beneficio o ventaja a un país, por ejemplo la reducción de aranceles a un producto específico, de manera automática ha de concedérsele a los demás países miembros de la OMC.

Es importante mencionar que este principio presenta una excepción, cuando media la aprobación por las partes comerciales un Tratado o Convenio. En tal caso, dichos productos han sido negociados y por ende presenten algún tipo de beneficio; de modo que no se ha de aplicar el principio en cuestión.

Trato Nacional: En cual “impide que un país otorgue a un producto importado un tratamiento menos favorable que el que otorga a un producto similar” (Lal Das, 2004, p.48).

El objetivo es asegurar que no se dé discriminación a un producto importado, el cual se ha sometido a los diversos lineamientos aduaneros al momento de su introducción al país de destino, en relación con un producto nacional que ya se encuentra en circulación en el mercado interno. Igualmente, se busca evitar las medidas proteccionistas interpuestas por los países a los productos extranjeros, las cuales dan mayores beneficios a los productos nacionales, con el fin de disminuir la importación y, por ende, eliminar competencia dentro del mercado.

En términos generales, la no discriminación en el comercio internacional, es un pilar fundamental dentro de la visión y objetivos propuestos por la OMC. Garantizar una competencia justa, transparente y eficiente, por medio de buenas prácticas comerciales entre los países miembros, da como resultado una estructura de comercio más equitativa.

2.6.3.2 *Comercio más libre*

Como se indica, “la reducción de los obstáculos al comercio es uno de los medios más evidentes de alentar el comercio” (Organización Mundial del Comercio, 2008, p.11).

A través de la eliminación de las barreras arancelarias (entendiendo estas como los diversos impuestos aplicables al comercio), así como de las no arancelarias (en donde no medie la imposición de un arancel, ya sea una nota técnica o una cuota de importación), el comercio será más fluido y efectivo. Por tanto, las mayores ganadoras serán las empresas importadoras y exportadoras, ya que se dará una reducción de costos y tiempos.

2.6.3.3 *Previsibilidad*

La OMC establece que las disposiciones a nivel de obstáculos o distorsiones al comercio se deben manejar de manera previsible y transparente para todos sus miembros.

Entendiendo la consolidación de aranceles como un compromiso por parte de los países de no incrementar el porcentaje de derecho de aduanas por encima

de lo convenido, se le da seguridad y estabilidad comercial a las empresas que desean realizar una actividad productiva, ya que tendrán una visión más clara de las oportunidades que posee un producto dentro de un mercado. Además, es un beneficio colateral para una nación, debido a que tendrá como resultado mayor inversión y generación de empleos para la población.

Este principio indica que si por algún motivo se da una modificación después de una negociación con la otra parte, quien la haga deberá de compensarla, ya que ello genera una pérdida para el Comercio.

2.6.3.4 *Fomento de una competencia leal*

En este aspecto, lo que busca la OMC es asegurar un marco normativo y práctico en el comercio, de manera que su funcionamiento se de en condiciones equitativas para los países miembros.

El objetivo principal es eliminar toda práctica desleal del comercio; por ejemplo el dumping, entendiéndolo de la siguiente manera: “la exportación a precios inferiores al costo para adquirir cuotas del mercado” (Organización Mundial del Comercio, 2008, p.12.), lo cual genera una competencia completamente desigual en el mercado al cual va a ser dirigido el producto. Además, como ya es conocido, ocasiona la desaparición de las empresas nacionales, ya que no pueden competir con los precios sumamente bajos generados por esta práctica ilegal.

2.6.3.5 *Promoción del desarrollo y la reforma económica*

En este principio, “se prevé un trato diferenciado a los países en desarrollo, materializado, por ejemplo, a través de la asistencia, la flexibilidad y las concesiones comerciales” (Alaez, Alsasua, Bilbao, Camino, Gil, Gómez, Longás y Ullibarri, 2009, p.224).

Basado en lo anterior, el énfasis de aplicación de este principio son los países en desarrollo, ya que los mismos requieren de mayor tiempo de adaptación para ejecutar los diversos acuerdos interpuestos por la OMC. El principio en cuestión también incentiva la colaboración por parte de los grandes países industrializados.

2.7 Importancia de la OMC para el Comercio Internacional

Como lo indica Nouel

La Organización Mundial del Comercio (OMC) es una de las expresiones organizativas más modernas en el campo de las relaciones económicas internacionales. Su entrada en vigencia el 1º de enero de 1995 constituye un hecho trascendente para el impulso global del libre comercio y su definitiva institucionalización. (2006, p.73).

De acuerdo con el párrafo anterior, al desarrollarse el proceso de globalización en su mayor expresión, se presenta un importante crecimiento del comercio internacional. Por esto, surgió la necesidad de una organización que estableciera las normas, lineamientos y regulaciones del mismo.

Igualmente, la OMC juega un papel fundamental en cuanto a la liberación del comercio, mediante sus políticas de eliminación de barreras, así como de las prácticas comerciales desleales que afectan la movilidad efectiva de los bienes y servicios entre sus miembros.

Con el pasar de los años, la OMC ha ganado protagonismo en el Comercio Internacional, tomando como referencia la inclusión de nuevos miembros en la organización. También es el centro por excelencia en materia de solución de diferencias, ya que asegura el cumplimiento de las normas establecidas, con el fin de garantizar seguridad y previsibilidad con respecto a las prácticas comerciales. Todo esto sin dejar de lado la actualización y creación de políticas de acuerdo con la evolución paulatina del Comercio Internacional.

3. ADMINISTRACIÓN ADUANERA

3.1 Generalidades de las aduanas

De la mano con el surgimiento y expansión del Comercio Internacional, se funda un concepto de control esencial para regular el flujo de bienes y servicios entre los países: la aduana. Según lo indica Fernández en su exposición sobre el tema:

Las aduanas cumplen una función fundamental en el comercio internacional. En toda transacción comercial internacional hay por lo menos dos intervenciones aduaneras, una en el punto de exportación y otra en el punto de importación. Es evidente, por tanto, que la manera en que las aduanas desarrollan sus actividades tiene efectos considerables en el transporte de mercancías a través de las fronteras internacionales. (2014, s.p.).

Lo expuesto anteriormente demuestra cómo las aduanas juegan un papel elemental en el Comercio Internacional; no solo como entes encargados de regular el mismo; sino como un verdadero facilitador del flujo comercial, en la medida en que su gestión sea consistente con los requerimientos actuales del Comercio Internacional.

De esta manera, la existencia de las aduanas marca un factor determinante en de la estructura del Comercio Internacional. Como reguladoras, les compete la ejecutar las medidas necesarias para que el flujo comercial sea acorde a las

normas existentes. Como facilitadoras, deben llevar a cabo acciones en pro de la agilización del intercambio comercial. Así lo expresan Barahona y Monge: “Dentro del proceso de logística internacional, las aduanas constituyen un componente vital. Un servicio aduanero obsoleto e ineficiente puede echar por la borda los esfuerzos que se han hecho en otras etapas del proceso logístico” (2006, p.5).

Esto confirma y respalda la estrecha relación entre el Comercio Internacional y las aduanas, además de funcionar como antesala para la definición de la aduana y su importancia.

3.2 Definición de aduana

La aduana ha sido definida de varias maneras por los diversos tratadistas, lo que ha llevado a formar un concepto complejo de este elemento fundamental en el desarrollo del intercambio comercial.

Acosta, en referencia a Ramírez, define la aduana como:

El organismo estatal encargado de intervenir en el tráfico internacional de mercancías, vigilando y fiscalizando su paso a través de las fronteras del país, aplicando las normas legales y reglamentarias relativas a la importación, exportación y demás regiones aduaneras; formando las estadísticas de este tráfico. (2005, p.22).

Esta definición otorga elementos esenciales, iniciando por el hecho de que es un organismo estatal cuya dependencia, así como su debido financiamiento, se da estrictamente de la jurisdicción pública. Como se expuso anteriormente, se

encarga de regular el Comercio Internacional, lo cual dice que esta unidad estatal es un ente de derecho que se encarga de aplicar normas. Por último, se afirma uno de los elementos más destacables para las aduanas: la generación de estadísticas. Su función la lleva a convertirse en una fuente de información que permite proyectar datos en tiempo real sobre el intercambio comercial entre los países.

Otra definición importante de aduana, es la citada por Bautista en referencia a la Real Academia Española: “Oficina pública, establecida generalmente en las costas y fronteras, para registrar, en el tráfico internacional, los géneros y mercaderías que se importan o exportan, y cobrar los derechos que adeudan” (2006, p.35).

Lo anterior reafirma algunos aspectos y, además, indica que las aduanas son los organismos u oficinas encargas de la recaudación de impuestos o derechos, que las mercancías objeto de Comercio Internacional deben cancelar tras la salida o ingreso al territorio de un país.

Por último y a fin de sustentar la concepción fundamental de la aduana, es importante conocer lo establecido por la Organización Mundial de Aduanas. Bautista se refiere a esta organización indicando:

El Servicio del Gobierno el cual es responsable por la administración de las leyes aduaneras y del cobro de los derechos y demás tributos a la importación y exportación, el que también tiene responsabilidad por la

aplicación de otras leyes y regulaciones relacionadas con la importación, el tránsito y la exportación de bienes. (2006, p.38).

Esta determinación conceptual de la aduana lleva a la operacionalización de la misma, en el sentido de su función dentro del Comercio Internacional: oficina gubernamental encargada de regular el Comercio Internacional a la cual se le ha confiado la recaudación tributaria de los aranceles aplicables al intercambio comercial.

3.3 Definición de Administración Aduanera

Es evidente que las aduanas responden a las necesidades del comercio internacional en cuanto a control. Asimismo, la existencia de aduanas conlleva la instauración de un orden fundamental encargado de su gestión, la Administración Aduanera, que puede entenderse como según Barahona y Monge,

aquella parte de la estructura institucional pública de los países que está especializada en el actividad aduanera. En cada país, esa actividad está concentrada en una institución específica, dentro de la cual se puede distinguir la organización central que dirige y coordina todo el servicio y las aduanas específicas que se ubican en los puertos y puestos fronterizos. (2006, p.52).

La anterior conceptualización permite entender la Administración Aduanera como la estructura gubernamental encargada de la gestión aduanera de un país, la cual tiene a su cargo las diversas aduanas. Este ente no solo es especialista en

el tema, sino que también es el encargado de establecer lineamientos en torno a la función elemental de la propia aduana.

En ese sentido, la aduana resulta ser una interdependencia de la Administración Aduanera, que en su definición permite entender la necesidad no solo de la aduana como organismo estatal, sino también de la Administración Aduanera como estructura superior que permite el correcto desempeño de este ente.

3.4 Funciones e importancia de la Aduana

Como se ha venido exponiendo, las aduanas juegan un papel importante dentro del Comercio Internacional, ya que regulan el tráfico de cargas. Por ello, resulta indispensable conocer cuáles son las funciones de las aduanas, para generar una mejor imagen de su papel en del intercambio comercial.

Las principales funciones de las aduanas son⁶:

- Recaudar los tributos aduaneros.
- Recaudar las cuotas compensatorias.
- Formar las estadísticas del Comercio Exterior.
- Prevenir y reprimir las infracciones y los delitos aduaneros.
- Prevenir y reprimir el tráfico de drogas y estupefacientes.

⁶ Acosta Roca, Felipe. (2005). Trámites y Documentos en Materia Aduanera. México. ISEF Editorial.

- Registrar los controles sanitarios y fitosanitarios.
- Registrar el cumplimiento de las restricciones o regulaciones no arancelarias.
- Verificar los certificados de origen de mercancías con preferencias arancelarias.
- Controlar el uso de las mercancías bajo los regímenes aduaneros suspensivos del pago de contribuciones al Comercio Exterior.

En este sentido, al analizar las funciones de las aduanas, es posible determinar su importancia. Lo anterior, partiendo del hecho que se la confiando la recaudación de tributos, aspecto en donde se refleja la trascendencia de las aduanas en la regulación del tránsito del Comercio Internacional, dado que esto permite la correcta cobranza de impuestos y su ingreso al país.

Por otra parte, las aduanas permiten generar estadísticas de Comercio Exterior. No solo ayudan a regular las importaciones y exportaciones, sino que su gestión genera datos reales y confiables sobre las mercancías objeto de Comercio Internacional, dando a conocer cuáles son aquellas con mejor comercialización y cuáles sus principales exportadores o importadores; esto contribuye a brindar una mejor comprensión del sistema de intercambio comercial.

Asimismo, las aduanas se encargan prevenir o, en su efecto, castigar los delitos aduaneros y el tráfico de drogas. Esta función no solo es importante en el sentido gubernamental que como ente le compete, si no que su papel en este

asunto permite que no se distorsione la industria nacional y además que no existan aspectos negativos relacionados con el consumo ilegal de drogas.

Por último la aduana, es la encargada de la aplicación de medidas sanitarias y fitosanitarias, que permiten controlar el ingreso y salida de mercancías que pueden representar una amenaza para la salud animal, vegetal y humana. También le compete regular los aspectos correspondientes a los certificados de origen, ayudando a una correcta aplicación de los acuerdos comerciales en materia de preferencias arancelarias.

Con todo lo expuesto anteriormente, resulta clara la importancia que las aduanas tienen en el Comercio Internacional, cómo sus funciones repercuten de una u otra forma en de los procesos logísticos o en el bienestar de las naciones (considerando todos los aspectos que le competen) y cómo regula de forma integral el intercambio comercial entre los países.

3.5 Administración Aduanera en Costa Rica

3.5.1 Evolución de las aduanas en Costa Rica

Las aduanas son unidades técnicas de suma importancia para todas las naciones. Desde su origen han sido producto del cambio en su manera de funcionar y han destacado por su papel en la correcta recaudación de tributos para los países. Dada su importancia económica, son entidades del Estado que han jugado un papel sobresaliente a lo largo de la Historia.

Para el caso de Costa Rica, la Ley General de Aduanas que regula lo relativo a las entradas y las salidas de mercancías, personas, vehículos y unidades de transporte del territorio nacional, indica en el artículo 13, que la aduana es:

La unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional (1995, s.p.).

En el caso de Costa Rica, a lo largo de su Historia, se ha caracterizado por ser un país con alta dependencia del Comercio Exterior y con miras a la apertura de la Inversión Extranjera Directa. Un ejemplo de ello se observa en el sector agroexportador tradicional, modelo que impulsó la economía del país años atrás.

Diversos aspectos en la evolución del Comercio dan el origen a las Aduanas en Costa Rica, con el fin de proteger la producción nacional de la extranjera y regular los movimientos de mercancías tanto de ingreso como de salida, así como cualquier práctica relativa al comercio exterior.

Como lo indica Camacho y Barahona: “En Costa Rica, la historia aduanera data de la década 1780-1790, cuando se establece la primera Aduana cerca de Atenas” (1996, p.2). La primera aduana no se dio por motivos de comercio entre diversos países, sino que fue construida con el fin de proteger la producción del

tabaco, que fue producto estrella para el país. Esta aduana se ubicó en Atenas en el “Paso de la mulas”, durante la administración de Tomas Guardia, y fue demolida durante la administración de Otilio Ulate.

El objetivo de esta unidad era, principalmente, evitar el contrabando del tabaco y controlar su salida por el Puerto de Puntarenas. Seguidamente, se van creando otras aduanas en el país, como la de Sarapiquí, Puntarenas y Limón, impulsada principalmente por Minor Cooper Keith, durante la construcción del ferrocarril al Atlántico.⁷

Así se expresaba Wilhem Marr, en referencia la primera Aduana del país, en 1882:

Rocas de pórfido cortadas a pico se alzan a ambos lados del río, de una altura de seis a ocho pies, en cuya pendiente oriental está La Garita -La Aduana-, edificio de cal y canto que parece una fortaleza. De uno y otro lado se yerguen casi verticalmente, rocas cubiertas de verdura, haciendo que el contrabando sea del todo imposible.... Todo lo que va al puerto o viene de él tiene que desfilar por el patio de la Aduana.⁸ (2011, p.19)

Con respecto a la creación de la aduana de San José, el presidente de la República, en el año 1888, declara la expropiación de un terreno con características específicas para proceder a construirla. Así, mediante el decreto N° 12 del 16 de junio de 1894, se da paso a la misma, conocida con el nombre de

⁷ Ley N. ° 8 del 31 de octubre de 1885 (Código Fiscal).

⁸ Marr, Wilhem. (1970). Citado por: Tijerino Arguedas Minor, 2011. La figura del agente de aduanas en el ordenamiento jurídico costarricense, sus actuaciones, responsabilidades actuales y retos futuros. (Tesis para optar por el grado de Licenciado, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica).

Aduana Principal. Además, se habilitan las importaciones por el río San Juan de Colorado⁹, y se crea la aduana de Puerto Culebra. A ella se suma la aduana de Colorado¹⁰, con el fin de regular las relaciones comerciales con Nicaragua.

Dichas aduanas no satisfacían el control completo de entrada y salida de mercancías del país, ni eran eficaces en la recaudación de impuestos. No existía una legislación nacional e internacional que velara por el avance de las mismas en esa época. A raíz de la evolución del comercio, Costa Rica se lanza a ser participe, por lo que empiezan a emanar diferentes avances en temas comerciales y aduaneros.

Desde los años sesenta, Costa Rica abre sus puertas al mundo exterior mediante el inicio de la negociación, junto con toda la región Centroamericana, con el fin de lograr una integración regional. En la década siguiente, en los setenta, se empeñó en continuar una política comercial a través de la firma de tratados de libre comercio. Asimismo, se dio la incorporación al Sistema General de Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), además ser miembro de la Organización Mundial del Comercio en la década de los noventa. También se crean los Códigos Aduaneros Uniformes Centroamericanos, instrumentos jurídicos que se encargan de regular el comercio en Centroamérica, conocidos como el CAUCA I realizado en el año 1964. Años más tarde, en 1995, se firma el CAUCA II.

9 Ley N.º. 18 del 12 de julio de 1897.

10 Ley N.º. 31 del 21 de mayo de 1924.

Tras esa serie de legislaciones del comercio, a nivel nacional se crea en el año 1995 la Ley General de Aduanas, con el fin de colaborar en la regulación de todas las actividades relacionadas con el comercio de productos y mercancías. A través de los años ha sufrido modificaciones; siendo reformada en el año 2003, mismo año que entra en vigencia el nuevo Código Aduanero Centroamericano (CAUCA III) y posteriormente se crea el CAUCA VI

Sin duda, nuestro país se ha venido esforzado por adaptarse a la serie de cambios por motivo de un mundo creciente en materia de negociaciones comerciales e intercambio. Producto de ello, en el año 1990, se prepara para un cambio a nivel estructural, siendo este un Programa de Reforma del Estado

El Ministerio de Hacienda identificó al Sistema Aduanero Nacional, regido según el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), como un sistema incapaz de responder con la flexibilidad, la eficiencia y el control necesarios para apoyar la apertura comercial y la promoción de exportaciones e inversiones en Costa Rica... En 1991 dio inicio el Programa de Modernización Aduanera (PMA). (Camacho y Barahona 1996, p. 9).

Según lo anterior, la idea fundamental era realizar una reforma al Sistema Aduanero Nacional, ya que se consideraba incapaz de hacer frente a las exigencias del comercio, siendo inoportuno que regulara de manera correcta las actividades esenciales demandadas para el adecuado funcionamiento de control a nivel tributario y comercial por parte del Estado. Esto a raíz del crecimiento comercial global.

Sin duda, el Estado se ha dado a la tarea de modificar el funcionamiento del Sistema Aduanero Nacional, y ha trabajado en mejorar ciertas áreas, como lo establecen Camacho y Barahona: “El PMA cuenta con 4 áreas de acción principales, a saber: a. Reestructuración Organizacional; b. Automatización-Fiscalización; c. Reingeniería; y d. Legislación. En cada una de estas áreas se ha trabajado desde 1992” (1996, p.10).

Lo anterior con el fin de crear un Sistema eficiente y eficaz que coadyuve a la regulación y perfección del control a nivel de aduanas y comercio, bajo el entorno de una legislación que promueva un mejor desempeño de las organizaciones nacionales encargadas de velar por dicha actividad en el país.

Para tal efecto, la Ley General de Aduanas de Costa Rica establece el concepto del Sistema Nacional de Aduanas, así como de su subsistema: el Servicio General de Aduanas, indica que “El Sistema Aduanero Nacional estará constituido por el Servicio Nacional de Aduanas y las entidades, públicas y privadas, que ejercen gestión aduanera y se relacionan dentro del ámbito previsto por el régimen jurídico aduanero”.

El Servicio Nacional de Aduanas se define como:

El órgano de control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del Ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera. El Servicio estará constituido por la Dirección General de Aduanas, las aduanas, sus dependencias y los demás órganos aduaneros; dispondrá de personal con rango profesional y con experiencia

en el área aduanera y/o de comercio exterior. (Artículo 13 de la Ley No. 7557, 1995, s.p).

Tanto el Sistema como el Servicio Nacional de Aduanas son organismos gubernamentales entre cuyas funciones se encuentran: aplicar todos los convenios a nivel internacional, ejercer el control del territorio aduanero, cumplir con todo aquello que se derive de la política económica del país y coordinar todas las regulaciones en tema de aduanas. Por ello, se descarga una gran responsabilidad sobre dichas instituciones.

3.6 Modernización aduanera en Costa Rica y Centroamérica

Considerando que la importancia de las aduanas radica en que con unidades indispensables para llevar a cabo el proceso logístico relacionado con la importación y exportación de mercancías y servicios. Además, es el ente encargado del correcto establecimiento de la carga tributaria, así como llevar a cabo el control y fiscalización de los auxiliares de la función pública aduanera.

El control es uno de los puntos más relevantes en el marco del Comercio, por ende, el papel de las aduanas en ese sentido es vital. Por esa razón, el servicio de las mismas debe ser efectivo, evitando que su función sea motivo de entorpecimiento para el Comercio. Se puede definir el control aduanero de acuerdo con Artículo 22 de la Ley No. 7557 como:

el ejercicio de las facultades del Servicio Nacional de Aduanas para el análisis, la aplicación, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y

evaluación del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, sus Reglamentos y las demás normas reguladoras de los ingresos o las salidas de mercancías del territorio nacional, así como de la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior. (1995, s.p).

Por otra parte, la región de Centroamérica ha venido buscando diversas estrategias para lograr un espacio más elevado en el área de la competitividad y el desarrollo sostenible. Durante el periodo de 1995, a solicitud de los presidentes de la región de Centroamérica, se programa una agenda con el fin de proponer nuevas formas de elevar la competitividad de los países que integran la región, siendo el tema prioritario la infraestructura física de transportes y de las aduanas.

Un año más tarde, en 1996, se da un punto de inicio para llevar a cabo el proceso de modernización aduanera. Para ello, un grupo de expertos confecciona un Plan de Acción para la Modernización del Sistema Aduanero Centroamericano 1996-2000, el mismo tuvo como objetivo: “Rehabilitar el proceso de reformas aduaneras en la región, incrementar la coordinación en materia de aduanas entre los países” (Barahona y Monge, 2006, p.VIII).

Dado lo anterior, es relevante comprender que la modernización de las aduanas es un factor clave para incrementar la productividad de los países. Por ello, se intensifica la búsqueda de una mejora continua en dicha área, que se ha caracterizado por ser un círculo vicioso, dada la constante ineficiencia en las

diversas funciones; por ejemplo, en la recaudación de tributos y en lo referente al control aduanero.

Anudado lo anterior, conforme avanzan las prácticas económicas relacionadas con la liberalización y apertura comercial en la región, de igual manera aumenta la competencia entre empresas, que buscan nuevas estrategias de supervivencia en los mercados, entre ellas la evasión fiscal. De ahí surge la necesidad de que la autoridad aduanera realice sus funciones de manera eficiente.

Por otro lado, entre los factores que han impulsado un avance en la forma de operar de las aduanas, está la aceleración de la apertura comercial, que a su vez genera una serie de Tratados de Libre Comercio entre los países. En la década de los noventa, la firma de estos tiene un importante auge en Centroamérica, lo cual provoca que el flujo comercial se expanda y, al mismo tiempo, se exija un sistema aduanero más eficaz y mejor coordinado.

Dicho aumento del Comercio, además, genera una diversificación de las mercancías objeto de intercambio, lo cual dificulta el funcionamiento de las autoridades aduaneras, en la medida que se convierte en un obstáculo para el proceso de la revisión. Esto se debe a que el método utilizado consistía en realizar verificación física a todas las mercancías que ingresaban al país, situación que da como resultado una profundización de la crisis aduanera.

Según Barahona y Monge, en su libro de Logística Comercial y Modernización Aduanera: “La causa motivadora de la modernización aduanera

que ocupó el segundo lugar en importancia en el estudio es la creciente necesidad de los gobiernos de aumentar sus ingresos fiscales”. (2006, p.24).

Sin duda, los aspectos que impulsaron un cambio en las aduanas son de suma importancia y surgen como respuesta a la nueva tendencia que envuelve al mundo: la globalización, el avance tecnológico e informático y las telecomunicaciones. Ante ello, los países deben comprometerse y realizar esfuerzos de manera que pueden adaptarse a los cambios, con el fin de buscar un desarrollo económico.

Según una investigación llevada a cabo por la Organización Mundial de Aduanas, los principales ámbitos en los que se centraron los procesos de modernización aduanera para generar la transformación de su actuar fueron: las reformas legales, la incorporación de nueva tecnología de la información, la introducción de nuevos esquemas organizacionales, la administración de los recursos humanos, la integración de las funciones aduaneras con las de tributación, los cambios en los procedimientos.

El desarrollo de la globalización y la constante evolución de las estructuras aduaneras y de las estructuras de Comercio Exterior ha llevado a las empresas a la implantación de nuevas estrategias que permitan un mayor control en los flujos internacionales de mercancías. A la vez, buscan la agilización del intercambio. Gran parte de las implantaciones de nuevos enfoques de Administración de las estructuras de comercio vienen dadas por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), quien es el máximo órgano en materia aduanera a nivel internacional, y

cuya jurisdicción se ejerce como un organismo transnacional en todos los territorios aduaneros de los países miembros.

3.7 Organización Mundial de Aduanas

A nivel internacional, la principal organización en el tema de aduanas y su administración es la Organización Mundial de Aduanas (OMA), al respecto la Comisión Económica de la Naciones Unidas para Europa indica lo siguiente: “La Organización Mundial de Aduanas (OMA), es un organismo intergubernamental fundado en 1952 bajo el nombre de Consejo de Cooperación Aduanera, cuya sede está en Bruselas, Bélgica” (2012, párr. 1).

Esta organización se encarga de realizar diversas funciones, como lo indican Barahona y Monge:

Prepara convenciones y recomendaciones; asegura la interpretación y aplicación uniforme de convenciones de valoración, tarifas, nomenclatura estadística y procedimientos aduaneros; toma acciones conciliatorias en caso de disputas; hace circular información sobre regulaciones y procedimientos aduaneros, y busca la cooperación con otras organizaciones internacionales. (2006, p.34-35).

Con base en lo anterior, se puede identificar la gran variedad de temas en los cuales la OMA se encuentra presente. Aspectos como las regulaciones y procedimientos aduaneros son claves en materia de seguridad jurídica para las empresas, ya que si los mismos son uniformes en términos generales, las partes

vinculantes van a conocer la realidad operativa a la cual se someterán en el momento de concretar una negociación comercial, y por ende, la movilidad de bienes y servicios a nivel internacional.

Como lo indican Barahona y Monge: “su principal objetivo es estudiar todos los cuestionamientos relacionados con asuntos de cooperación aduanera, y examinar aspectos técnicos con el fin de lograr la mayor uniformidad posible entre los países” (2006, p.34).

Según lo expresado en el párrafo anterior, la OMA es la única organización internacional encargada de la regulación en materia aduanera, responsable de realizar diversas políticas para que los procedimientos aduaneros entre los países miembros sean más efectivos y uniformes, para que los actores del Comercio Internacional puedan prever el funcionamiento de la movilidad de bienes y servicios.

Anudado a lo anterior, la OMA, establece las diversas políticas de aplicación internacional referentes a la simplificación y armonización de sistemas aduaneros, lo que conlleva a una trazabilidad más efectiva de los intercambios comerciales. También le da énfasis a la cooperación aduanera entre sus Estados miembros, ya que del traslado de conocimiento en los diversos foros se deriva una modernización aduanera.

La facilitación del Comercio es un aspecto fundamental para el incremento de las negociaciones internacionales entre las empresas, ya que mediante una reducción de costos operativos en los cuales intervienen los operadores logísticos

en los diversos regímenes aduaneros, las empresas lograr ser más competitivas dentro del mercado.

Además, la OMA, mediante el establecimiento de normas y convenidos de carácter internacional, busca un equilibrio entre la facilitación del Comercio y las regulaciones o controles aplicables a ello, que garantice una eliminación de las restricciones innecesarias al flujo comercial. Esto a través de diversas técnicas, como las auditorias o la inserción de la tecnología en los controles aduaneros.

3.8 El nuevo modelo aduanero

Conforme la liberación del Comercio Internacional se ha desarrollado a gran escala, y las conexiones entre países se dan de manera más ágil y oportuna, la OMA, como institución reguladora en materia aduanera, ha puesto su visión en un nuevo modelo de Administración Aduanera, el cual se rige por los estándares internacionales de facilitación y control.

Con base en lo anterior, y según lo indican Barahona y Monge (2006), se puede caracterizar los aspectos de mayor importancia en el nuevo modelo:

- **Facilitación:** Las aduanas deben asumir el reto de cumplir plenamente sus funciones de control de mercancías y recaudación de impuestos, sin interponerse el flujo comercial entre las naciones; al contrario, facilitándolo.
- **Control inteligente:** La pauta está marcada por aquellas aduanas que han implementado procesos de control inteligente, basados en métodos de

análisis de riesgo de fraude aduanero y en la revisión exhaustiva de muestras aleatorias.

- Información: El uso intenso de información ocurre, al menos, en tres ámbitos: en los procesos internos de la aduanas, en el intercambio de información con servicios aduaneros de otros países y en la divulgación de información útil para los usuarios del servicio aduanero y para los actores económicos en general.
- Organización inteligente: Las aduanas modernas solo pueden enfrentar con éxito las fuertes exigencias de su entorno si adoptan modelos organizacionales de calidad mundial.
- Tecnología de información: Las aduanas más avanzadas han automatizado la mayoría de sus procesos, han eliminado el uso de papeles al informatizar sus operaciones y utilizan la Internet para recibir las declaraciones aduaneras y difundir información al público.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se identifica el cambio en la visión que presentan las aduanas hacia una gestión moderna, que permite una agilización de los procesos aduaneros, con la disminución de revisiones físicas, ya que mediante una eficiente recolección de información, realizan controles a través de auditorías a los importadores y exportadores que participan del Comercio Internacional.

Con ello se garantiza una movilidad efectiva de bienes y servicios, sin dejar de lado la función de la aduana como fiscalizador de los auxiliares de la función pública aduanera.

4. OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

Según la Organización Mundial de Aduanas, un Operador Económico Autorizado (OEA) puede ser definido de la siguiente forma:

Un OEA es una parte integrante del movimiento internacional de mercaderías, cualquiera sea el motivo, que fue reconocido por una administración nacional de aduanas por cumplir las normas de la OMA o normas equivalentes en materia de seguridad de la cadena logística. Los OEA pueden ser fabricantes, importadores, exportadores, despachantes de aduana, transportistas, operadores de agrupamiento, intermediarios, operadores portuarios, de aeropuerto o terminales, operadores de transporte integrados, operadores de depósito, distribuidores, operadores de transporte. (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.48).

Desde esta perspectiva, aportada por la anterior definición, se observa la importancia que se les da a las empresas como motores del comercio mundial e integradores de las cadenas logísticas o comerciales, las cuales pueden definirse como: “El estudio sistemático de los procesos de transporte y aprovisionamiento que forman parte de la actividad económica” (Barahona y Monge, 2006, p.2).

Asimismo, el operador económico autorizado es concebido para el área europea de la siguiente forma: “...se puede definir la figura como un Operador de confianza en toda la Unión Europea para las operaciones aduaneras y que en consecuencia puede disfrutar de una serie de ventajas en todo el territorio comunitario” (Ossa, 2013, s.p.).

A pesar de que esta definición involucra la concepción de la figura para el área Europea, mantiene la esencia de ser un operador de confianza, que por obtener la certificación ostenta beneficios en sus operaciones.

Por otra parte, es importante dejar claro que, para optar por la condición de Operador de Económico Autorizado, se debe de cumplir con las normas que establece la OMA para ello. Además, debe ejecutarse acciones que permitan la seguridad de los flujos comerciales, aspecto del cual parte la confianza que la administración otorga a las empresas que soliciten su reconocimiento como OEA.

Sin embargo, el propósito fundamental de la implementación de una nueva figura en el Comercio Exterior, que más que ser un nuevo actor corresponde a una certificación que permite a los actuales operadores contar un alto grado de reconocimiento como facilitadores de procesos, queda manifestado en los objetivos y principios del SAFE, que en su punto quinto indica: “Fortalecer la cooperación entre las Aduanas y las empresas”. (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.7).

Es decir, el OEA puede ser catalogado como un medio que permite una verdadera relación de confianza y transparencia entre las autoridades estatales y las empresas privadas en el tema del flujo de mercancías, que resulta ser uno de los más controlados en la actualidad, dicho principio de confianza es el que permite delegar la seguridad a los Operadores Económicos Autorizados y a la vez asegurar la agilización de los flujos de carga.

4.1 Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial (SAFE) de la Organización Mundial de Aduanas

En el año 2005 la Organización Mundial de Aduanas desarrolló un plan enfocado en la facilitación y control conjunto de los movimientos internacionales de mercancías conocido como el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), cuyo marco constitutivo determina que

Las Administraciones Aduaneras, en su calidad de organismos gubernamentales encargados de controlar y administrar el movimiento internacionales de mercancías, pueden ofrecer más seguridad a la cadena logística mundial y pueden ayudar a lograr el desarrollo socio-económico a través de la recaudación impositiva y de la facilitación del comercio” (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.6).

De esta forma, el SAFE es un instrumento de carácter internacional, una estrategia creada con el fin de dar un nuevo paradigma al Comercio Internacional de mercancías y servicios. Busca establecer una serie de procedimientos que tengan como resultado mayor seguridad durante todo el proceso logístico que conlleva el tránsito internacional de mercancías.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA), dedicada a velar por los procesos aduaneros a nivel mundial en materia de comercio, lleva a cabo dos sesiones en Bruselas, en el año 2005, para formular la normativa del SAFE, con el fin de ser aplicada por todos países los miembros de la OMA. Posteriormente, se han implementado otras versiones del SAFE, con la intención mejorar y

modernizar el texto. La versión de junio del año 2012 es la más actual y adecuada al Comercio que hoy vivimos.

Tal como lo indica Kunio Mikuriya:

Se trata de un instrumento dinámico que establece un equilibrio entre facilitación y control garantizando además, la seguridad de la cadena logística internacional. Este instrumento único constituye una referencia para la aduana y los operadores económicos, y la OMA asegurará que siga desempeñando un papel fundamental para poder cumplir con la visión de la Organización sobre “la aduana en el siglo 21” y poder satisfacer, al mismo tiempo, las necesidades de la aduana y el comercio internacional. (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.3).

La razón de ser de esta normativa es la preocupación por el incremento en la importancia del aseguramiento de la cadena logística, como se menciona con anterioridad, sin dejar de lado la facilidad de intercambio. Surge esta necesidad debido a un aumento continuo de atentados terroristas, que generan inseguridad a la hora de comerciar, provocando un estancamiento de la Economía a nivel global.

Es de gran importancia destacar que el Comercio Internacional de mercancías es fundamental para el desarrollo económico de los países y la manera en que este se vea obstaculizado va repercutir de gran forma en la Economía. De ahí la importancia de reguardar las actividades de intercambio de mercancías y servicios.

Aunado a ello, la globalización ha provocado que las fronteras entre los países se disminuyan y que haya una apertura comercial en aumento. Ello significa un mayor tráfico de mercancías objeto de intercambio. Por tanto, el papel que desempeñan las aduanas se vuelve más intenso y difícil de controlar, y más drástico en materia de facilitación. Por ello, el SAFE busca, a través de diversas normativas, crear un ambiente propicio para asegurar la cadena logística y facilitar el creciente flujo de mercancías.

Cabe indicar que las funciones de las Administraciones Aduaneras son de suma importancia para los diversos países, ya que se les delega un poder esencial, principalmente en materia de recaudación de impuestos de entrada y salida de mercancías. También deben detectar mercancías objeto de riesgo, por tanto, la OMA tiene el deber de crear estrategias que colaboren a mejorar las prácticas aduaneras. Es importante mencionar que las administraciones de aduanas miembros de la OMA representan un 99% del volumen de Comercio mundial de mercancías.

Dado el dato anterior, la Organización Mundial de Aduanas juega un papel elemental para la creación de prácticas de Comercio modernas, que se adapten a las nuevas tendencias mundiales. Por ello, el SAFE cobra un papel fundamental, dado a que es una estrategia creada por la OMA para fundamentar las acciones adecuadas y con respaldo internacional de las administraciones aduaneras en tiempos modernos.

Entre los principales objetivos que impulsan el marco SAFE, se pueden mencionar:

- Crear normas que garanticen la seguridad y faciliten la cadena logística a nivel mundial para promover la seguridad y previsibilidad.
- Permitir el control integrado de la cadena logística en todos los medios de Transporte.
- Ampliar el papel, las funciones y las capacidades de las aduanas para que puedan enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades del siglo XXI.
- Reforzar la cooperación entre las Administraciones Aduaneras para detectar envíos de alto riesgo.
- Fortalecer la cooperación entre las Aduanas y las empresas.
- Promover el movimiento fluido de las mercaderías a través de cadenas logísticas internacionales.

Como lo identifica el SAFE, sus metas giran en torno a crear medios que garanticen la seguridad de las cargas en tránsito y tener un control estricto durante el proceso de la cadena logística. También la transmisión de información efectiva entre las aduanas, a través de una cooperación recíproca, es fundamental para tener mayor facilidad a la hora de identificar qué mercancías son objeto de riesgo,

y que así las autoridades aduaneras puedan crear alertas y mecanismos contra riesgos que ayuden a tomar las medidas necesarias.

Además el SAFE cuenta con cuatro elementos básicos, el primero de ellos hace referencia a la información electrónica: básicamente pretende unificar la información referente a todos los envíos, tanto interiores como exteriores y los que se encuentren en tránsito. El segundo insta a todos aquellos países comprometidos con las normas del SAFE a que elaboren una matriz de análisis de posibles riesgos, para así resolver amenazas. El tercero de los elementos dicta la utilización de alta tecnología, como los rayos x, para revisar la carga a solicitud de la autoridad aduanera correspondiente. Por último, el cuarto elemento establece beneficios para aquellas empresas que, a criterio de la Administración Aduanera, cumplan con todas las normas de seguridad de la cadena logística.

También es importante tomar en cuenta que la normativa SAFE debe aplicarse de manera correcta. Por ello, se han creado dos pilares fundamentales en ese sentido, dichos pilares son la capacitación y aplicación. El primero de ellos es de suma importancia y necesita de compromiso por parte de los países que deciden adoptar dichas medidas, la idea fundamental de este pilar es hacer efectiva la adopción del Marco, lo que sin duda depende en gran manera de la política de cada nación. En segunda instancia, pero no menos importante, el pilar de aplicación está ligado con la legislación de cada Nación, y se debe implementar por etapas que van de la mano con un conjunto de capacidades.

Por otra parte, el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial, genera una serie de beneficios, tanto a nivel de Gobierno como de aduanas y de empresas. Es preciso rescatar algunos de ellos:

- Asegura y facilita el Comercio mundial.
- Protege el Comercio del terrorismo mundial y, al mismo tiempo, hace posible que las Administraciones Aduaneras faciliten el movimiento del Comercio legítimo y mejoren y modernicen las capacidades aduaneras.
- Promueve la celebración de acuerdos de cooperación entre las aduanas y otros organismos gubernamentales.
- Garantiza el control integrado de fronteras.
- Crea acuerdos entre las Aduanas para promover el movimiento de las mercaderías a través de las cadenas logísticas internacionales.
- Intercambia información oportuna y precisa, que permite a las Administraciones Aduaneras analizar los riesgos sobre bases más efectivas.
- Permite a las Aduanas hacer frente a los desafíos del nuevo ambiente comercial.
- Permite a los Operadores Económicos Autorizados (OEA) obtener beneficios, como el procesamiento rápido de los productos.

- Crea un conjunto de normas internacionales para promover la uniformidad y la previsibilidad.

4.2 Pilar 1: Asociación aduana-aduana

En el SAFE, se establece la necesidad de que las Administraciones Aduaneras trabajen en estrecha colaboración por la protección de la cadena de suministros. Es decir, resulta necesario que se dé un intercambio de información entre las autoridades que intervienen en el despacho de las mercancías objeto de comercio internacional, por lo cual se establece este pilar en el programa en estudio.

Con el establecimiento de este pilar, se da un cambio completo de la gestión tradicional de la cadena de suministros, y por ende, de los controles aduaneros, ya que se busca métodos eficaces para luchar contra el terrorismo y otros delitos cometidos en el área aduanera. Así lo establece en su texto el Marco Normativo del SAFE la Organización Mundial de Aduanas:

El principio básico de este pilar es la utilización de la información electrónica avanzada para identificar contenedores o cargas de alto riesgo. A través de las herramientas informatizadas de selección, las Administraciones Aduaneras identifican los envíos de alto riesgo tan pronto como sea posible, ya sea en el puerto de partida o incluso antes” (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.12).

Lo descrito anteriormente demuestra cómo se debe de dar una conexión entre las aduanas del mundo. Por un lado, se utiliza métodos basados en las tecnologías de la información, como las máquinas de rayos X y gamma o bien dispositivos de radiación; por otro lado, se busca la comunicación efectiva para crear perfiles de riesgos que se gestionen por medio de las incidencias anteriores, lo cual lleva a una agilización de la cadena logística desde el punto de vista del control aduanero.

Según lo establecido en el SAFE, existe un total de once normas primordiales de aplicación por las autoridades aduaneras nacionales con el objetivo de que la adopción de este pilar se desarrolle de manera íntegra. Las mismas se detallan a continuación:

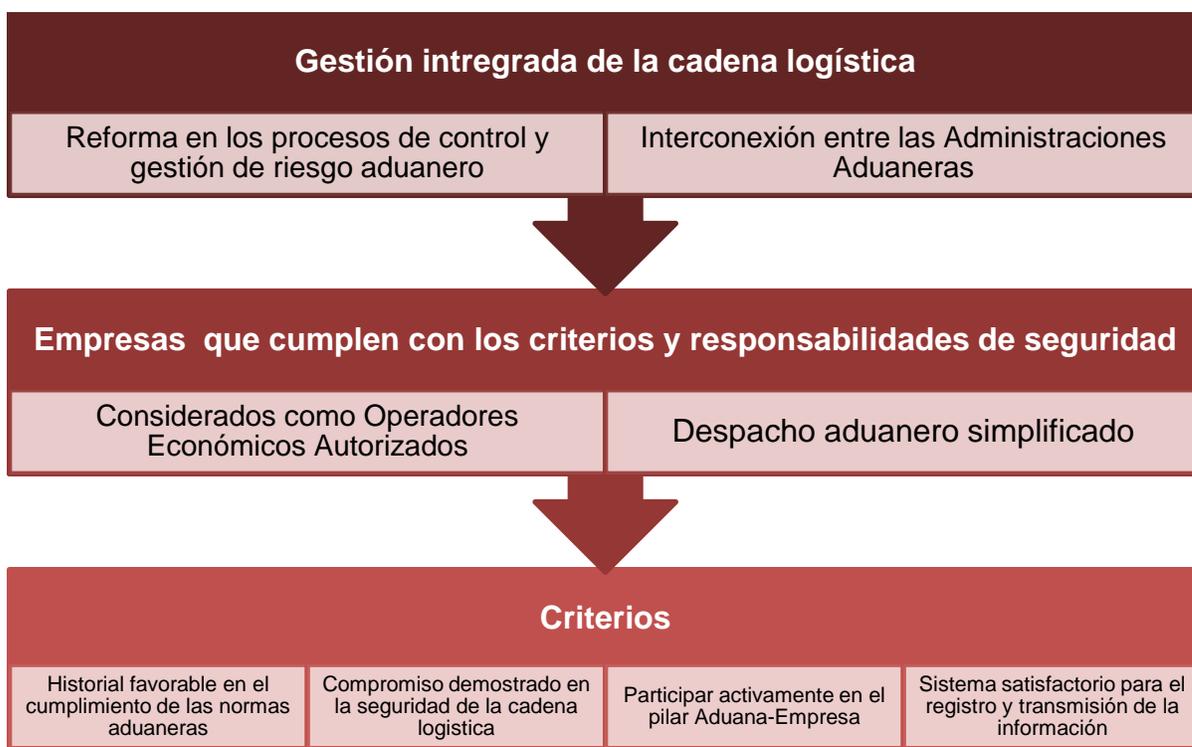
4.2.1 Norma 1: Gestión integrada de la cadena logística

Establece que las aduanas deben de reemplazar la aplicación habitual de los procedimientos de control aduanero por aquellas más modernas basadas en la tecnología e intercambio de la información. Ello implica la colaboración transfronteriza en materia de control aduanero, gestión de riesgo, controles en lugar de partida y precintos (incluidos los marchamos electrónicos).

Esta norma también incluye las responsabilidades de los declarantes, relacionados con la presentación de la declaración de exportación de mercancías (exportador), declaración para importación de mercancías (importador) y las declaraciones de cargas (transportista), incluyendo el plan de estiba del buque y mensajes sobre el estado de contenedor.

Esta norma es de suma importancia, debido a que el cumplimiento de las normas estipuladas sobre la transmisión de datos otorga beneficios especiales a los Operadores Económicos Autorizados; específicamente en el tema del despacho aduanero simplificado. La siguiente figura permite comprender mejor el tema.

Figura 3. Modelo de gestión integrada de la cadena de suministros



Fuente: Elaboración propia, con base en datos de la OMA

4.2.2 Norma 2: Autoridad para inspeccionar la carga

Esta norma faculta a las administraciones aduaneras como el órgano competente para ejecutar las revisiones de las cargas objeto de Comercio Internacional.

4.2.3 Norma 3: Tecnología moderna en los equipos de inspección

De la mano con la norma 1, se indica que los métodos de inspección se basarán en tecnología no intrusiva y se aplicarán de conformidad con los resultados obtenidos por la gestión del riesgo, ello con el fin de agilizar la cadena logística.

4.2.4 Norma 4: Sistema de análisis de riesgo

Con esta norma se busca la aplicación de mecanismos para validar las evaluaciones, así como la instauración de decisiones de selectividad, para identificar los envíos de alto riesgo o bien las mejores prácticas en el marco del Comercio Internacional.

Lo anterior implica la creación de sistemas automatizados, así como la aplicación de procedimientos y prácticas de control para regular el movimiento de cargas; todo ello se basa en la recopilación eficaz de información.

4.2.5 Norma 5: Cargas o contenedores de alto riesgo

Se indica que las cargas se consideran de alto riesgo en el sentido de que la tecnología aplicada no posea la información necesaria para ser consideradas de bajo riesgo, o bien si la información con la que se cuenta codifica el envío como vulnerable ante las normas de seguridad.

4.2.6 Norma 6: Información electrónica avanzada

Para el caso del pilar aduana-aduana, las autoridades aduaneras están en la responsabilidad de solicitar, y por ende, de facilitar información relevante por medios electrónicos, con la antelación requerida, sobre los envíos internacionales de mercancías. Estas prácticas comprenden las transmisiones realizadas en el momento de la importación, exportación y trasbordo de las cargas, por medio de la implantación de las tecnologías de la información y los sistemas informáticos ideados para estos fines.

Además, se propone que las autoridades aduaneras estandaricen el intercambio de datos por medio del sistema EDI (Intercambio Electrónico de Datos). Asimismo, se considera primordial la aplicación de la tecnología XML para la transmisión de datos a las aduanas. Otro elemento de primordial importancia en este tema se refiere a las firmas digitales, los certificados digitales; siempre y cuando exista la voluntad política para reformar el sistema de intercambio de datos; ya que con ello se permite identificar los responsables de cada proceso de la operación aduanera.

4.2.7 Norma 7: Selectividad y comunicación

Las autoridades aduaneras deberán aplicar de forma estandarizada y compatible los criterios de selección y evaluación para el intercambio de información sobre los controles y la gestión del riesgo aduanero, en miras del futuro reconocimiento mutuo de los procesos de control.

Básicamente, esta norma busca establecer las disposiciones necesarias para un Análisis Estandarizado de Riesgo y Normalización; en donde se evalúen cinco grupos específicos de información, con el fin de ponderar el riesgo que representa un envío en el tema de delitos aduaneros y, a partir de ello, aplicar uniformemente el control aduanero. La siguiente figura permite comprender mejor lo propuesto en el SAFE.

Figura 4. Modelo de gestión del riesgo aduanero en el SAFE



Fuente: Elaboración propia, con base en datos de la OMA

Es importante considerar que el modelo de Gestión de Riesgo Aduanero en Costa Rica se basa en la estructura de distribución de probabilidades, en donde se

pondera el grado de riesgo de los embarques por medio del análisis predeterminado y evaluación inmediata de la información, utilizada por medio de la transferencia de datos vía XML. La información que la Autoridad Aduanera Costarricense analiza; se estipula en la figura número 4.

4.2.8 Norma 8: Evaluación del rendimiento

La octava norma del pilar aduana-aduana estipula que las administraciones aduaneras deberán realizar informes en donde se establezcan el rendimiento y los resultados de su gestión. En su informe se debe incluir la cantidad de envíos revisados, los controles ejecutados, la aplicación de la tecnología no intrusiva y el elemento considerado clave en esta norma: el tiempo que se demoró cada despacho sujeto al control aduanero.

4.2.9 Norma 9: Evaluación de seguridad

Esta norma estipula que es responsabilidad de las Administraciones Aduaneras aplicar las medidas necesarias en pro de la colaboración con otros organismos involucrados en la seguridad de la cadena de suministros, para que los criterios sean aplicados de forma adecuada. Además, es responsabilidad de las autoridades resolver los inconvenientes producto de estos controles.

4.2.10 Norma 10: Integridad de los agentes

Se establece que es competencia de la Autoridad Aduanera y demás organismos implicados en el tráfico internacional de mercancías la aplicación de programas orientados a erradicar la falta de integridad de los agentes del

intercambio comercial. Asimismo, se buscar evitar los comportamientos deshonestos. Esta norma implica la instauración de sistemas anticorrupción, a la vez que se debe contar con programas de capacitación tanto del personal gubernamental como de los importadores y exportadores.

4.2.11 Norma 11: Inspección de las mercancías destinadas al exterior

Bajo esta norma, se faculta a las autoridades aduaneras del país importador a solicitar, en caso de existencia de duda razonable de riesgos aduaneros, a la Administración del país exportador, la revisión y aplicación de controles aduaneros sobre la carga que será destinada al exterior.

4.3 Pilar 2: Asociación aduana-empresa

En el SAFE y bajo la necesidad de crear un vínculo de mayor confianza entre la aduana y las empresas, se da origen a este pilar, cuyo objetivo principal es “la creación de un sistema internacional para identificar empresas privadas que ofrecen un alto grado de garantías de seguridad para su papel en la cadena logística” (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.35).

Con base en lo expuesto en el párrafo anterior, la Administración Aduanera busca incentivar a que las empresas privadas, después de cumplir ciertos requisitos, se conviertan en socios comerciales confiables dentro de la cadena logística. Con este pilar se busca establecer un beneficio mutuo: por un lado, las empresas obtienen una agilización del movimiento internacional de sus cargas, una reducción de costos logísticos y un reconocimiento internacional por ser una

organización confiable para realizar negociaciones comerciales, por lo cual se da una más amplia cartera de clientes; por otro lado las aduanas reducirán los riesgos de malas actuaciones por parte de los participantes del Comercio Exterior, disminuirán los costos operativos en las revisiones físicas, ya que bajo este pilar se darán posteriormente a través de auditorías, también se dará un cumplimiento más efectivo de sus funciones al de garantizar el Comercio legítimo.

Con el fin de buscar la certificación como OEA, las empresas deberán de cumplir ciertos criterios establecidos en el SAFE:

una evaluación de amenazas, un plan de seguridad que se adapta a las amenazas evaluadas, un plan de comunicación, medidas para evitar que las mercaderías irregulares o indocumentadas ingresen a la cadena logística internacional, la seguridad física de las instalaciones utilizadas como lugares de carga o deposito, la seguridad de contenedores y carga, los medios de transporte, el personal de investigación, y la protección de los sistemas informativos. (Organización Mundial de Aduanas, 2012, p.35).

De acuerdo con lo anterior, las empresas deben poseer un elevado grado de compromiso para cumplir dichos lineamientos. Esto a través de programas internos, inversión en su estructura, capacitación del personal, mayor inclusión de la tecnología en los procedimientos y revisión paulatina de sus políticas.

Según el SAFE, se da la creación de seis normas bajo el pilar aduana-empresa.

4.3.1 Norma 1: Asociación

Se establece que los OEA deberán realizar autoevaluaciones, tanto de sus políticas como de sus procedimientos internos, los cuales deberán garantizar altos estándares de seguridad. También, que el transporte de sus mercancías, desde su salida hasta su destino final, se realice de manera eficiente y eficaz, apegada a las buenas prácticas comerciales.

4.3.2 Norma 2: Seguridad

La seguridad es clave en la cadena logística internacional. Por ello, esta norma estipula que las empresas deberán velar por la seguridad de sus instalaciones, el control del perímetro interno y externo, la información acerca de las diversas personas no identificadas dentro de sus instalaciones, así como garantizar que la información comercial se encuentre debidamente respaldada en los diversos sistemas informáticos que posee la empresa.

4.3.3 Norma 3: Autorización

Esta norma indica que la Administración Aduanera debe crear procesos de acreditación a nivel de calidad, los cuales conllevan incentivos para las empresas certificadas como OEA, con ello se pretende una mayor eficiencia y agilización del procesamiento de la cadena de suministros

4.3.4 Norma 4: Tecnología

Estipula la utilización de tecnología moderna en la logística internacional, desde proceso de carga de los contenedores hasta su llegada al país de destino,

manteniendo la integridad de las mercancías. Además, incentiva la utilización de precintos u otros dispositivos electrónicos que garanticen la no manipulación del equipo de transporte.

4.3.5 Norma 5: Comunicación

Las Administraciones Aduaneras deben de garantizar una comunicación efectiva con las empresas OEA en cuanto a actualización de procedimientos aduaneros aplicables y normas y lineamientos a seguir. También deben incentivar la constante participación de los OEA en las diversas actividades de mutuo interés.

4.3.6 Norma 6: Facilitación

La efectividad de la movilización de bienes y servicios a nivel internacional se encuentra relacionada con la facilitación del Comercio, por lo cual esta norma indica que las Administraciones Aduaneras deberán aplicar procedimientos en los cuales se consolide y agilice la trasmisión de información al momento del despacho de las mercancías, garantizando con ello la disminución de tiempos y costos logísticos, de forma previa al análisis de riesgo.

4.3.7 Gestión coordinada de fronteras

Las fronteras son un filtro importante en materia de movilización de cargas internacionales, por lo cual, a través de una ágil coordinación en fronteras, se busca asegurar y facilitar el intercambio comercial entre los países.

Por tanto, establecen tres aspectos fundamentales para garantizar el objetivo anterior:

Tabla 4. Aspectos para garantizar la gestión coordinada en fronteras

Coordinación entre servicios públicos	Gestión transfronteriza	Ventanilla única
<p>Conociendo que los servicios públicos en este ámbito incluyen autoridad sobre pasajeros, mercancías y medios de transporte que atraviesan fronteras, se debe fomentar acuerdos que garanticen mayores beneficios en materia de movilidad, así como disminuir las diferencias en el momento de realizar la gestión fronteriza.</p>	<p>Se establece la armonización en las funciones realizadas en frontera, evitando la duplicidad de las mismas, ya que esto genera una mala utilización de los recursos por parte de las Administraciones Aduaneras.</p>	<p>El objetivo es facilitar la trasmisión de datos comerciales de manera electrónica ante la autoridad aduanera. Con ello se podrá garantizar una mejor integración de la información suministrada por los diversos operadores que participan de la gestión de Comercio Internacional dentro de la cadena logística.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base en datos de la OMA

4.3.8 Reconocimiento mutuo

De acuerdo con la resolución del SAFE, se da la solicitud de que todas las Administraciones Aduaneras que forman parte de la OMA enfoquen sus acciones en la creación de lineamientos de reconocimiento mutuo de los OEA.

Como lo indica el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el comercio mundial, la efectividad de un reconocimiento mutuo dependerá según la Organización Mundial de Aduanas, de:

que los programas de OEA sean compatibles y cumplan con las normas y principios establecidos en el Marco SAFE.

Se haya aceptado un conjunto de normas, que incluyan disposiciones sólidas, tanto para las Aduanas como para los OEA.

Las normas sean aplicadas de manera uniforme, para que una Administración Aduanera tenga confianza en la autorización realizada a otra.

Si el proceso de certificación es delegado a una autoridad designada por una Administración Aduanera, debe haber un mecanismo y normas para esta autoridad

Haya leyes que permitan la aplicación de un sistema de reconocimiento mutuo. (2012, p.45).

Anudado a lo anterior, el reconocimiento mutuo se fundamenta en tres aspectos:

Pilar 2, Norma 3 - Autorización: “La Aduana acordará el reconocimiento mutuo de los Operadores Económicos Autorizados”

Pilar 2, Norma 6 – Información electrónica avanzada: “Los Operadores Económicos Autorizados pueden beneficiarse por el reconocimiento mutuo de los certificados digitales, que les permitirán presentar los mensajes electrónicos a las Administraciones Aduaneras que han acordado reconocer este certificado”

Pilar 1, Norma 7 – Selectividad y comunicación: “La Aduana realizara de manera conjunta la selectividad y el control, la utilización de criterios de selectividad y/o del mecanismo de intercambio de información. Estos elementos facilitaran la creación de un sistema de reconocimiento mutuo” (2012, p.45).

De acuerdo con lo expresado en párrafos anteriores, el reconcomiendo mutuo es un mecanismo de garantizar la disminución de controles entre los países, y evita su duplicidad ya que el OEA al ser reconocido internacionalmente, aumenta la credibilidad y confiabilidad de sus actuaciones, así como también se da la facilitación de la movilidad de bienes y servicios dentro de la cadena logística.

4.4 Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica

Al ser el Operador Económico Autorizado una figura de alcances internacionales, implantada por una organización supranacional a la cual Costa Rica pertenece, el Ministerio de Hacienda, en conjunto con la Dirección General de Aduanas, se ha dado a la tarea de ejecutar importantes esfuerzos para implementar esta nueva figura en el país. Así, en marzo de 2010, se promulga el Decreto Ejecutivo 35802-H el cual busca la inclusión del OEA en Costa Rica por medio del el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC). Posteriormente, dicho decreto fue derogado para dar paso al decreto ejecutivo 36461-H, de marzo del 2011.

El decreto 38998-H, que rige actualmente el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), fue el publicado en mayo de 2015 e incluye las normas para la certificación de los importadores y operadores portuarios.

Para estos efectos, el decreto 38998-H redefine el Operador Económico Autorizado como según Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica:

Persona física o jurídica certificada por el Servicio Nacional de Aduanas, que participa en el movimiento internacional de mercancías, siempre que cumpla con la legislación aduanera vigente y con los requisitos y obligaciones del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio

Confiable en Costa Rica (PROFAC), con el fin de optimizar la seguridad de la cadena logística internacional. (Artículo 2, inciso 1, 2015).

Esta redefinición del OEA categoriza la posibilidad de que se certifiquen tanto personas físicas como jurídicas.

El decreto ejecutivo 36461-H, que delimitaba el Programa del Operador Económico Autorizado en Costa Rica, se encontraba direccionado, en una primera instancia, para exportadores:

La implementación de Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable iniciará con las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la exportación de mercancías y soliciten voluntariamente ante la Dirección General de Aduanas la autorización como Operador Económico Autorizado. Los demás actores que intervienen en el comercio internacional, serán incorporados de conformidad con los planes y etapas que sobre el particular se establezcan por parte de la Dirección General de Aduanas. (Artículo 3, Reglamento de Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, 2011).

Sin embargo, el actual decreto 38998-H Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica indica:

El Decreto resulta aplicable a todas aquellas personas físicas o jurídicas, que voluntariamente se sometan al Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, de conformidad con cada una de las etapas de

implementación que al efecto establezca la Dirección General de Aduanas. (Artículo 3, 2015).

De esta manera, la implementación del OEA en Costa Rica se encuentra habilitada para las empresas del sector exportador, importador y operadores portuarios. Actualmente en el país se han acogido a la certificación las siguientes empresas:

- Hospira Costa Rica, Ltd. (Exportación-Importación)
- ArthroCare Costa Rica, SRL. (Exportación-Importación)
- Café Britt Costa Rica, S. A. (Exportación)
- Boston Scientific Costa Rica, SRL. (Exportación)
- Eaton Electrical, S. A. (Exportación-Importación)
- Allergan Costa Rica, S.R.L. (Exportación-Importación)
- Compañía de Galletas Pozuelo DCR, S. A. (Exportación)
- Rex Internacional Costa Rica, S. A. (Terminal de Carga de Exportación)
- Abonos del Pacífico S. A. (ABOPAC) (Importación)
- Transportes TICAL, S. A. (Terminal de Carga de Exportación)
- Abbott Vascular Limitada. (Exportación)

El inicio del Operador Económico Autorizado en Costa Rica se da efectivamente con la inclusión de las certificaciones como OEA para las empresas exportadoras, lo cual resulta ser de suma importancia, ya que, en referencia a las mismas, se puede definir la exportación como la salida de bienes y servicios de un país a otro, cumpliendo los requerimientos legales y administrativos, además de las formalidades para su gestión.

4.5 Requisitos para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado

La aplicación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, pretende llevarse a cabo mediante la implementación por etapas, la idea del mismo es invitar a las empresas privadas a realizar la Certificación como Operadores Económicos Autorizados (OEA), la cual es completamente voluntaria, y cuyo objetivo es que las mismas crezcan en materia de seguridad y creen una relación de confianza con las autoridades aduaneras del país. De tal manera, el Decreto N° 38998-H, 2015, emitido por la Dirección General de Aduanas establece dicha definición:

Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC): Es un programa voluntario en el cual puede participar cualquier persona física o jurídica en el marco de sus operaciones aduaneras y comerciales, que acepta someterse al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas por la normativa vigente y las disposiciones emitidas por la Dirección General de Aduanas para asegurar

su cadena logística a la luz de su condición como Operador Económico Autorizado”.(2015, s.p).

La definición anterior abarca todas las empresas que se sitúen en el ámbito de las operaciones aduaneras, sin excluir a personas físicas, sometiéndose a la regulación previamente establecida, con el fin de que la certificación sea respalda y controlada por el ente competente. En el caso de Costa Rica, lo regula la Dirección General de Aduanas. Para ello, se ha establecido condiciones para quienes voluntariamente se acerquen a ser partícipes de la certificación como Operadores Económicos Autorizados. Entre estas se encuentran¹¹:

- Tener domicilio en el territorio aduanero nacional.
- Haber efectuado exportaciones y/o importaciones u ofrecer servicios que tengan relación directa con importaciones o exportaciones, en calidad de auxiliares de la función pública aduanera por un periodo no menor a los tres años anteriores a la presentación de la solicitud.
- Poseer capacidad jurídica para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa que represente, independientemente del tipo de actividad comercial o modelo de negocio que desarrolle.

El decreto N° 38998-H del Ministerio de Hacienda establece que toda empresa que desee convertirse en un Operador Económico Autorizado debe estar en el territorio costarricense. Aunado a ello, dichas compañías, estrictamente,

¹¹ Decreto N° 38998-H del Ministerio de Hacienda, 2015.

deben tener operaciones de exportación o importación, o bien prestar servicios que vayan relacionados en materia de comercio, es decir: todo Auxiliar de la Función Pública Aduanera debidamente registrado en el país, y que cumpla todos los requisitos establecidos por la Ley General de Aduanas, puede gozar de la Certificación de OEA.

El decreto también especifica los requisitos que toda persona, ya sea en carácter propio o bien jurídico, debe cumplir para ser parte del PROFAC, los cuales son¹²:

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

- Encontrarse al día con las obligaciones tributarias y aduaneras.
- No haber sido sancionado en los tres años anteriores a la presentación de la solicitud, por conductas graves relativas a la legislación aduanera o tributaria.
- No haber sido sentenciado en los 10 años anteriores a la presentación de la solicitud, por delitos penales castigables por los tribunales de justicia nacionales e internacionales. Los requisitos establecidos en los incisos b) y c), se extienden al representante legal y a los puestos de control de gestión de la empresa.

II. Gestión Administrativa:

¹² Decreto N° 38998-H del Ministerio de Hacienda, 2015.

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

III. Solvencia Financiera. La Administración Aduanera verificará los siguientes requisitos, con base en la información de los últimos tres años fiscales:

- Estados financieros actualizados y elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

- Reporte Crediticio del Centro de Información de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), emitido por una entidad financiera autorizada por la SUGEF.
- Cumplimiento y capacidad de pago de sus compromisos adquiridos, así como la posesión de bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones.
- No haber incurrido o estar solventando un proceso de administración y reorganización por intervención judicial.
- No ser objeto de embargos judiciales.
- No haber sido sancionado mediante sentencia o resolución condenatoria en firme por algún proceso administrativo o judicial por cobro o falta de pago.

IV. Medidas de Seguridad. La Administración Aduanera, conforme la naturaleza y características del tipo de actividad comercial, verificará las siguientes medidas de seguridad:

Seguridad física en las instalaciones:

- Medidas de seguridad en límites exteriores e interiores de las instalaciones.
- Medidas de seguridad en puertas, ventanas y casetas.
- Medidas de seguridad en los estacionamientos para vehículos.

- Medidas de seguridad en la estructura del edificio.
- Control de cerraduras y llaves.
- Disposición de un sistema de iluminación dentro y fuera de las instalaciones.

- Disposición de alarmas y/o cámaras de vigilancia.
- Disposición de sistemas y/o aparatos de comunicación interna.

Seguridad en el acceso de personas a las instalaciones:

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

Seguridad para el ingreso, permanencia y salida de las mercancías.

Seguridad en el proceso de transporte.

Seguridad en las unidades de transporte de carga:

- Inspección de contenedores y remolques.
- Colocación y custodia de sellos de seguridad.
- Almacenamiento y reparación de las unidades de transporte.

Seguridad en relación con los socios comerciales.

Seguridad en la contratación del personal permanente y temporal; seguimiento y finalización de la relación laboral de los empleados.

Seguridad de la información y del sistema informático:

- Respaldo de la información electrónica de la empresa.
- Protección de la información y del sistema Informático.
- Manejo y protección de la documentación.

Seguridad Industrial.

Capacitación en materia de seguridad y del OEA

4.6 Obligaciones de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados

La aceptación a la solicitud de las empresas que aspiren ser OEA quedará a criterio de la Dirección General de Aduanas, según estas cumplan la lista de requisitos dada con anterioridad. Además deberán a las siguientes obligaciones:

- I. Mantener durante el plazo de la certificación los requisitos establecidas mediante este Decreto.
- II. Realizar anualmente las autoevaluaciones que al efecto disponga el Servicio Nacional de Aduanas.

III. Informar al Área de Relaciones y Asuntos Externos, de forma inmediata, cualquier cambio en sus operaciones que afecte el cumplimiento de los requisitos como Operador Económico Autorizado, incluyendo, entre otros:

- Cambio de propietario de la empresa.
- Apertura o cierre de instalaciones, sucursales o filiales.
- Variaciones importantes en el número de empleados.
- Cambios en la estructura organizacional de la empresa.
- Cambio del sistema contable o del sistema informático.
- Cambios de datos indicados en el formulario de solicitud, incluyendo fusión de sociedades, cambio de representante legal, nombre comercial, reforma a sus estatutos o pactos.
- Cambios de sus socios comerciales.
- Cambios que afecten negativamente la solvencia financiera.
- Comunicación de los errores en las actividades aduaneras y de los incidentes de seguridad significativos.

IV. Poseer un procedimiento documentado mediante el cual se establezca cómo revisar y dar cumplimiento a los requisitos y obligaciones como empresa certificada. Este procedimiento debe contemplar un registro de irregularidades, la comunicación inmediata de dichas irregularidades a la aduana

de jurisdicción y las medidas correctivas que la empresa considera necesarias para mantener la condición de Operador Económico Autorizado.

V. Mantener un archivo con toda la documentación generada para obtener y mantener la certificación PROFAC.

VI. Presentar y suministrar al Área de Relaciones y Asuntos Externos, en el plazo de diez días hábiles, a partir de su requerimiento, toda aquella información documental y/o electrónica que esta requiera para corroborar el cumplimiento de su condición como Operador Económico Autorizado.

VII. Brindar a la autoridad aduanera la colaboración necesaria para efectuar los procesos de verificación, inspección de instalaciones, recintos, bodegas, cargas y medios de transporte entre otros.

VIII. Acatar las recomendaciones emitidas y notificadas por el Área de Relaciones y Asuntos Externos en relación con el cumplimiento de sus obligaciones y requisitos.

IX. Todas aquellas otras que disponga la Dirección General de Aduanas, mediante resolución de alcance general.

4.7 Beneficios de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados

Asimismo, a toda organización que se establezca dentro del territorio nacional como Operador Económico Autorizado, la Administración Aduanera le otorgara beneficios, en pro del aseguramiento de la cadena de suministros y la

facilitación de actividad comercial. Así lo establece la Dirección General de Aduanas¹³:

I. Estatus de empresa confiable y segura para el Servicio Nacional de Aduanas.

II. Asignación de ejecutivos PROFAC.

III. Publicidad para las empresas certificadas en la web del Ministerio de Hacienda, en eventos nacionales e internacionales, y publicidad escrita que se realice sobre el OEA.

IV. Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y materia técnica aduanera.

V. Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a:

- Reducción en los controles físicos y documentales.
- Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras.
- Prioridad en la aplicación de los controles aduaneros.
- En caso de revisión física y/o documental, se atenderá con prioridad.
- Ampliación de los horarios de la aduana.

¹³ Decreto N° 38998-H del Ministerio de Hacienda, 2015.

- Elección del lugar para la inspección de la mercancía en caso de corresponder revisión física.
- Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.

VI. Reconocimiento internacional de los Operadores de Comercio PROFAC mediante Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.

VII. Aquellos otros que disponga la Dirección General de Aduanas, según su competencia. Dichos beneficios no podrán transmitirse o cederse de forma alguna, por lo que el uso y aplicación de los mismos queda estrictamente restringido a su beneficiario.

Los beneficios otorgados por la Administración Aduanera a todas las organizaciones que formen parte del PROFAC bajo la certificación como OEA, elevan el prestigio internacional de las mismas, por ser una certificación de carácter internacional avalada por la Organización Mundial de Aduanas, que abrirá puertas en tema de negociaciones en el exterior, permitiendo crear nuevos socios comerciales, acaparando más mercados y expandiéndose hacia la internacionalización. Esto da como resultado un mayor crecimiento económico para las empresas, que se traduce en beneficios para el país en términos de desarrollo comercial.

Además, da la posibilidad de reconocimiento mutuo con aquellas naciones que tengan implementado el OEA en su territorio, eliminando con ello trabas o

barreras a la entrada de mercancía nacional a ese tipo de mercados, por ejemplo el bloque de la Comunidad Europea. Las empresas bajo esta modalidad crean un estatus confiable. Asimismo, confirman completa seguridad en la cadena de suministros, lo que da como respuesta una inserción más efectiva en otros mercados de prestigio.

En relación con los beneficios en materia de simplificación de procesos, se puede decir con certeza que se otorga prioridad a las empresas OEA, generando a su vez una mayor agilidad en los controles aduaneros, que generalmente son lentos, esto permite a su vez que las mercancías objeto de comercio lleguen a su destino en forma más rápida, dando una mejor calidad de servicio y minimizando costos en materia de demoras o incumplimientos, lo cual se traduce en ganancias para las compañías.

4.8 Proceso de certificación como Operadores Económicos Autorizados

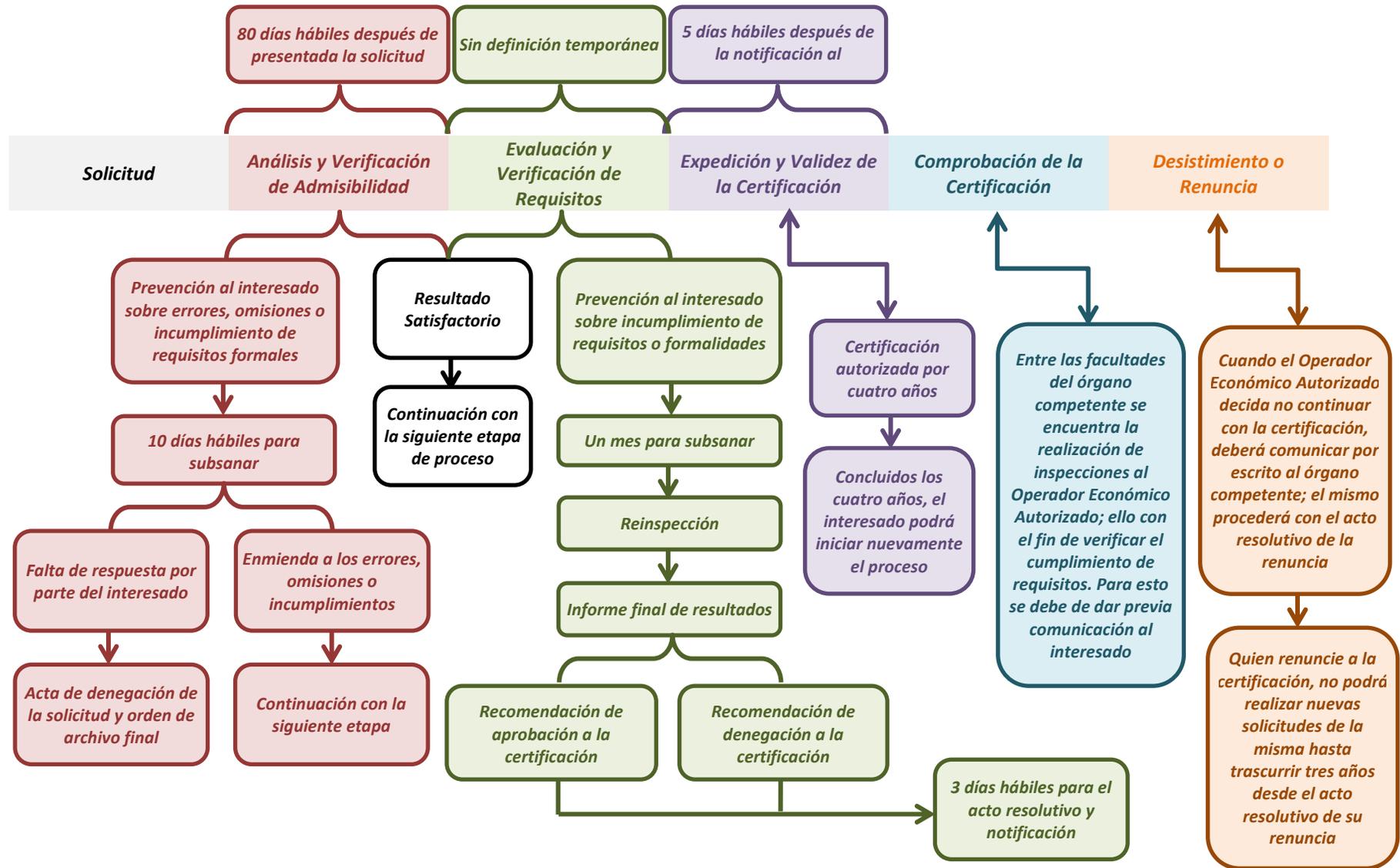
Como se ha venido indicando; el decreto ejecutivo número 38998-H del 13 de mayo de 2015 instaura el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica. Este decreto establece y regula el proceso para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado.

La determinación de dicho proceso abarca desde el artículo número once hasta el dieciocho, que incluyen los aspectos regulatorios de cada una de las etapas del proceso, así como la información y los documentos necesarios para acceder a la certificación. El proceso se conforma por un total de seis etapas:

- Solicitud.
- Análisis y verificación de admisibilidad.
- Evaluación y verificación de requisitos.
- Expedición y validez de la certificación.
- Comprobación de la certificación.
- Desistimiento o renuncia.

La siguiente figura explica de forma detallada el proceso de certificación como Operador Económico Autorizado en Costa Rica.

Figura 5. Proceso de Certificación como Operador Económico Autorizado en Costa Rica



Fuente: Elaboración Propia con base en PROFAC

Por otra parte, es importante conocer cuál es la información y documentos requeridos para la obtener la certificación en estudio. A continuación, se detalla los datos y documentos que deben ser presentados junto con la solicitud de Certificación como Operador Económico Autorizado.

Tabla 5 Información requerida en la solicitud como Operador Económico Autorizado

Características de la Solicitud		Datos de la Solicitud	Documentos Adjuntos a la Solicitud
Tipo de Solicitud	Voluntaria	<ol style="list-style-type: none"> Nombre completo y demás calidades del solicitante y representante legal. Número de cédula física o jurídica del solicitante y representante legal. Lugar y medio para recibir notificaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> Cuestionario de Autoevaluación de la empresa debidamente completado y firmado. Hoja de antecedentes judiciales de Representante Legal y de las personas que ocupan los puestos de control de la gestión. En caso de personas físicas: Copia del documento de identificación.
Órgano Competente	Área de Relaciones y Asuntos Externos de la Dirección General de Aduanas	<ol style="list-style-type: none"> En caso de personas jurídicas: Nombre comercial o razón social, fecha de constitución de la empresa, domicilio donde ejerza su actividad principal, actividad económica. Dirección de sitio web y apartado postal. Régimen aduanero, código, aduana de control, frontera de salida. 	<ol style="list-style-type: none"> En caso de personas jurídicas: Certificación de la personería jurídica, no mayor a tres meses de emitida a la fecha de presentación del documento, Certificación Registral o Notarial de la escritura del pacto constitutivo de la empresa y Copia del documento de identidad del representante legal y de las personas que ostentan puestos de control de la gestión.
Formas Obligatorias	<ol style="list-style-type: none"> Formulario de Solicitud de Certificación PROFAC. Cuestionario de Autoevaluación. 	<ol style="list-style-type: none"> Datos del personal responsable encargado de las gestiones y operaciones ante la autoridad aduanera. Datos de la o las personas contacto de la empresa ante el área de Relaciones y Asuntos Externos. 	<ol style="list-style-type: none"> Descripción de su cadena logística, indicando los sujetos que la integran y las funciones que realizan cada uno de ellos. Aportar estados financieros

Responsable Corporativo	Persona con capacidad y facultad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa (Representante Legal)	9. Consentimiento del interesado para que la autoridad aduanera efectúe el análisis y la evaluación de los requisitos y condiciones, así como la realización de visitas a las instalaciones, para optar por la certificación de Operador Económico Autorizado bajo el programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.	auditados de los últimos tres periodos fiscales anteriores a la presentación de la solicitud. 7. Reporte crediticio, emitido por una entidad financiera fiscalizada por la Superintendencia General de Entidades Financieras, en la que se indique cuál es su calificación y situación crediticia del solicitante. 8. Toda aquella información o documentación que se requiera para justificar las respuestas del cuestionario de autoevaluación.
Costo	Gratuito		

Fuente: Elaboración Propia con base en los datos del Decreto Ejecutivo número 38998-H

4.9 Inhabilitación y revocatoria del Operador Económico Autorizado

Según el Decreto Ejecutivo número 38998-H, se puede dar la inhabilitación y revocatoria del Operador Económico Autorizado, tal como lo menciona su artículo 19:

Inhabilitación. Procederá la inhabilitación de la condición de Operador Económico Autorizado en aquellos casos en que existan incumplimientos de las obligaciones requeridas para mantener la certificación como Operador Económico Autorizado, conforme las disposiciones del presente Reglamento, y las demás normas que lo modifiquen o adicionen; siempre y cuando los incumplimientos pueden ser subsanados por el Operador Económico Autorizado y no se encuentren previstas como causales de

revocatoria. (Presidencia de la Republica y Ministerio de Hacienda, 2015, s.p).

De acuerdo con lo anterior, una vez que se dé la verificación de que el Operador Económico Autorizado incumplió, la Dirección General de Aduanas, en un plazo de 15 días hábiles, realizará con la emisión de un acto resolutivo sobre la inhabilitación de OEA, debidamente notificado en el lugar o medio señalado.

El acto emitido, tendrá como efecto la suspensión de los beneficios otorgados al OEA, por un plazo establecido de tres meses, considerando que durante este tiempo la parte interesada podrá aportar a la autoridad aduanera las pruebas y demás documentos que garanticen que ha subsanado, el incumplimiento por el cual se ha tomado la decisión de inhabilitarlo.

Si trascurrido el plazo de los tres meses, y el interesado no subsanó el incumplimiento requerido, la Dirección General de Aduanas tiene la potestad, en un tiempo de 15 días hábiles, de emitir una resolución en la que ordena la revocatoria como Operador Económico Autorizado.

En cuanto a esta revocatoria, el Decreto indica específicamente, que se procederá con la emisión de la misma, cuando¹⁴:

I. El Operador Económico Autorizado sea sancionado por conductas graves de este Reglamento.

¹⁴ Decreto N° 38998-H del Ministerio de Hacienda, 2015.

II. El Operador Económico Autorizado sea sentenciado por delitos penales castigables por los tribunales de justicias nacionales e internacionales.

III. El Operador Económico Autorizado sea sancionado por infracciones relativas a la seguridad o resguardo de las mercancías conforme a las operaciones aduaneras en las que intervengan.

IV. El Operador Económico Autorizado se someta en más de una ocasión, por la misma causa, al trámite de regularización de la obligación tributaria aduanera respecto a procesos aduaneros realizados de forma posterior a la certificación OEA.

V. El Operador Económico Autorizado sea declarado en estado de quiebra o insolvencia por un juez civil.

VI. El Operador Económico Autorizado permita o facilite, al amparo de su certificación, que un tercero obtenga beneficios en virtud de su condición.

VII. El Operador Económico Autorizado no haya podido demostrar durante el periodo de inhabilitación el cumplimiento de las obligaciones.

VIII. Cuando los representantes legales de las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado, como consecuencia del ejercicio de sus funciones, se encuentren involucrados en alguno de los supuestos de los incisos 1), 2), 3) y 6) del presente artículo.

De lo anterior, se debe considerar que la Dirección General de Aduanas emitirá el acto resolutorio en tres días hábiles, a partir del conocimiento que dé

lugar a la revocatoria. Una vez que el Operador Económico Autorizado sea notificado, deberá devolver el certificado que lo acreditaba, a sabiendas de que no podrá gestionar una nueva solicitud de certificación PROFAC hasta que transcurran tres años desde la declaración en firme de la revocatoria.

Con base en un estado derecho como el costarricense, los Operadores Económicos Autorizados podrán impugnar el acto final que niegue su certificación PROFAC y el acto de revocatoria de la condición de OEA, interponiendo recursos de revocatoria y de apelación ante el Tribunal Aduanero Nacional.

Como resultado de este Decreto, se da la adición de varios incisos al artículo 7 de la Ley General de Aduanas, referentes a las funciones que deberá realizar la Dirección General:

- Evaluar las solicitudes de certificación PROFAC presentadas por los interesados, verificar el cumplimiento de los requisitos, emitir el informe con las respectivas recomendaciones para la Dirección General de Aduanas y preparar los proyectos de resolución correspondientes.
- Ejecutar las acciones pertinentes para que la Dirección General de Aduanas inhabilite o revoque la certificación PROFAC a las empresas OEA involucradas en alguna de las causas establecidas en la normativa nacional.
- Ejecutar acciones de seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones por parte de las empresas PROFAC.

- Dar seguimiento al cumplimiento de los beneficios por parte de la Autoridad Aduanera.
- Elaborar propuestas de mejora de la normativa emitida para el PROFAC.
- Proponer y participar en la negociación de la suscripción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo con Programas de Operador Económico Autorizado de otras Administraciones Aduaneras, así como alianzas estratégicas y convenios.
- Participar en la negociación de incorporaciones al PROFAC de otras instituciones estatales que ejercen control en frontera.

Una vez establecidas las bases teóricas necesarias para la comprensión del tema del Operador Económico Autorizado; es importante comprender la interrelación de cada uno de los aspectos desarrollados; iniciando por la Administración como elemento fundamental del desarrollo de unidades de negocio; tratando también el tema de Comercio Internacional, que responde a la necesidad de expansión de cada negocio, empresa o idea. En este caso, la Administración Aduanera cumple un papel elemental como ciencia encargada de la regulación del tráfico internacional de mercancías. Todo ello nos lleva a la implementación de medidas de agilización y regulación cada vez más eficientes, como el Operador Económico Autorizado. De esta manera, se logra la determinación de los principios teóricos idóneos para la presente investigación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. ENFOQUE METODOLÓGICO

A nivel de investigación científica, existen tres enfoques posibles por utilizar para el desarrollo de la misma; siendo estos el enfoque cuantitativo, el cualitativo y el mixto, cuya diferencia radica en la información utilizada.

Para el desarrollo de la presente investigación, el enfoque metodológico por utilizar será cualitativo, el cual es definido como aquel “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Batista y Fernández, 2010, p. 7).

La decisión de utilizar el enfoque cualitativo se fundamenta en que las categorías a estudiar se derivan de entrevistas, descripciones, puntos de vista, reconstrucción de hechos y recopilación de datos con base en los resultados obtenidos por las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.

2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos de la presente investigación, se utilizará el método analítico, el cual se define como un “proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual” (Bernal, 2010, p. 60).

Esta selección se debe a que se realizará un acercamiento al objeto de estudio, en este caso las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados, bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio

Confiable en Costa Rica, partiendo del estudio general hasta el específico, analizando cómo se realizaban las operaciones aduaneras antes de su certificación y cómo se realizan en la actualidad, descomponiendo el objeto de estudio y logrando examinar los efectos de la figura.

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Una vez realizada la revisión de la información y determinado que la investigación vale la pena, se debe de realizar el siguiente paso que es elegir el tipo de estudio que se utilizará.

Dankhe (1986), los divide en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Esta clasificación es importante, ya que según el tipo de estudio de que se trate varía la estrategia de investigación. El diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos.

El que se elija depende de factores como el grado de conocimiento del tema de investigación que revele la revisión de la información y el enfoque que se le pretende dar al estudio.

La investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos; resolver problemas económicos y sociales; ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si ha hecho algo correctamente o no. Cuanta más investigación se genere, más progreso existe.

3.1 Investigación Aplicada

La investigación científica es como cualquier tipo de investigación sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Fred N. Kerlinger señaló que: es sistemática, empírica y crítica. Esto se aplica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o de cualquier tipo.

Implica que hay una disciplina para realizar la investigación, que no se dejan los hechos a la casualidad; se recolectan y analizan datos; se evalúa y mejora de manera constante. Esta clase de investigación cumple con un propósito fundamental: resolver problemas (investigación aplicada).

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación, teniendo como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico.

Para efectos de esta investigación se utiliza investigación aplicada, pues se determinó un problema a investigar, donde se va a recabar información referente a Materia de Facilitación del Comercio, la cual se va a analizar y aplicar sus resultados para determinar su relación en el Campo Aduanero Nacional.

3.2 Investigación Descriptiva

La Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (et al Dankhe).

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. Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Los estudios descriptivos requieren considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

En el caso de esta investigación es descriptiva pues se van a describir conceptos y características del fenómeno investigado para extraer los rasgos

importantes del tema de estudio, para así determinar el alcance y avance en materia de Facilitación Aduanera.

4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para las investigaciones de enfoque cualitativo, los diseños de investigación propuestos por Hernández et al. (2015) son: la teoría fundamentada, los diseños narrativos, la investigación experimental y la investigación-acción.

El diseño de esta tesis es de investigación-acción, que según Hernández et al indica que su “finalidad es resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información para la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales”. (2010, p.509).

En este trabajo, el problema se centra en reconocer el impacto generado en las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, tras adoptar la figura.

Se busca proporcionar información veraz y necesaria relacionada con los resultados obtenidos por las empresas, de manera que constituya una referencia sustentable, la cual pueda ser considerada como una herramienta de apoyo o alternativa viable para la toma de decisiones de futuras empresas que deseen acoger la figura.

4.1 Investigación No Experimental

En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños, como por ejemplo: investigación experimental y la investigación no experimental.

Para el caso de la presente investigación se trabajará una investigación No Experimental, la cual se puede definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Como señala Kerlinger (1979), “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (p.116)

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Mertens (2005) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo.

5. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Según Bernal, una variable “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (Bernal 2010: 139).

Tabla 6. Variables de la Investigación

Objetivo	Categoría	Descripción	Subcategoría	Instrumentalización
Identificar las causas que llevaron a las empresas en estudio para certificarse como Operadores Económicos Autorizados bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) del Ministerio de Hacienda.	Causa de la certificación	La estrategia empresarial, uno de los campos de estudio que mayor interés ha despertado, tanto en el mundo académico como en el de los negocios. La importancia de la dirección estratégica radica en su vinculación directa con los resultados empresariales. Este concepto se destaca a nivel de negocios debido a que la empresa necesita una dirección de expansión y ámbito bien definidos, para tener un crecimiento ordenado y rentable	Causas económicas, procedimentales, calidad, legales y de reconocimiento	Se realizarán entrevistas personales
Determinar la forma en que se realizaban las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados antes del acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica	Forma de operaciones aduaneras antes del acogimiento	Conjunto de procedimientos que permite el tráfico de bienes y servicios propios de un país con el fin de ser usados o consumidos en otro	Indagar como se ejecutan las operaciones mediante: agilidad, facilitación, procedimientos y calidad	Se realizarán entrevistas personales
Examinar cómo se realizan actualmente las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.	Operaciones aduaneras actuales	Conjunto de procedimientos que permite el tráfico de bienes y servicios propios de un país con el fin de ser usados o consumidos en otro	Indagar como se ejecutan las operaciones mediante: agilidad, facilitación, procedimientos y calidad	Se realizarán entrevistas personales
Discutir los resultados que han obtenido las empresas en estudio, tras su certificación como Operador Económico Autorizado	Evaluación de resultados tras certificación	Proceso que tiene por finalidad detectar desviaciones respecto a lo planificado (objetivos y metas), estudiar las causas que las originan e implementar	Medir los resultados desde la perspectiva económica, procedimientos, calidad, legales y de reconocimiento	Se realizarán entrevistas personales

Fuente: Elaboración propia

5.1 Sujetos de Información

Los sujetos de investigación corresponden a las personas, documentos, procesos y demás unidades que proporcionen información relevante sobre el objeto de estudio y que, por ende, determinen de manera directa el universo o población.

Entre los sujetos de estudio de esta investigación se encuentran: Las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados, los procesos aduaneros de las empresas en estudio, las guías de certificación de las empresas, entre otros.

5.2 Población y Muestra

La población o universo de la investigación hace referencia a un grupo de elementos, situaciones o personas que se desea investigar y que comparten una serie de características en común. La población de la investigación puede clasificarse, según la cantidad de elementos, en finita o infinita.

Para efectos de esta investigación la población de estudio es finita; debido a que la misma es cuantificable. Esta población está conformada por las once empresas certificadas en Costa Rica como Operadores Económicos Autorizados, las cuáles se indican a continuación:

- Hospira Costa Rica, Ltd.
- ArthroCare Costa Rica. SRL.
- Café Britt Costa Rica. S. A.

- Boston Scientific Costa Rica. SRL.
- Eaton Electrical S. A.
- Allergan Costa Rica, SRL.
- Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S. A.
- Rex Internacional Costa Rica, S. A.
- Abonos del Pacífico S. A. (ABOPAC).
- Transportes Internacionales TICAL S. A.
- Abbott Vascular Limitada.

En el caso de la muestra, para el proceso cualitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980). La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población., en este caso las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.

6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las fuentes de información pueden ser entendidas como los diversos sitios, libros, documentos o cualquier elemento que contenga o genere información y datos útiles, de forma que puedan ser consultados como fuentes confiables.

Para esta investigación, las fuentes de investigación por utilizar se detallan como:

6.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias son aquellas en donde se recolecta información de primera mano relevante al objetivo de estudio. Esas fuentes son las entrevistas aplicadas a las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.

6.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias constituyen algunas referencias obtenidas a partir de otras fuentes primarias, la investigación en desarrollo cuenta con algunas fuentes secundarias; entre ellas se encuentran:

- Reglamento a la Ley General de Aduanas.
- Resolución RES-DGA-069-2001 del 18/03/2011: “Aprobación y oficialización del Procedimiento de Certificación para obtener la condición de Operador Económico Autorizado en Costa Rica”.
- “Políticas de Gestión y Criterios Mínimos de Seguridad para obtener la condición de Operador Económico Autorizado en Costa Rica”, del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.
- Marco Normativo de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), versión en Español, de la Organización Mundial de Aduanas.

- Decreto Ejecutivo N° 38998-H de 13/05/2015: “Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica”.

- Guías Prácticas para el Diseño e Implementación de un Programa de Operador Económico Autorizado (OEA) en América Latina, del Banco Interamericano de Desarrollo.

- Ley General de Aduanas.

6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Una técnica de investigación es aquel método que se utiliza para obtener información necesaria y relevante sobre el objeto de estudio. Por su parte, los instrumentos de investigación se refieren a las herramientas por las cuáles se logra canalizar la técnica de investigación.

A continuación se determinan las técnicas e instrumento de investigación en ésta indagación.

6.3.1 Entrevista

La entrevista se define según Bernal como

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés

para el estudio (2010, p.194).

Para el caso de esta investigación, los sujetos por entrevistar serán:

- Encargados de las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados.
- Encargados del control de la certificación de OEA en las empresas en estudio.
- Gerentes generales de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados.

El instrumento por utilizar para llevar a cabo esta técnica será el cuestionario, el cual consiste en una serie de preguntas enumeradas y planteadas con el propósito de responder a cada uno de los objetivos específicos de esta investigación. Las preguntas seleccionadas son tanto de tipo abierto como cerrado.

6.4 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se entiende como la medida en que un instrumento produce resultados confiables y coherentes. Esta investigación basa su confiabilidad en el juicio emitido por expertos; es decir, los instrumentos por utilizar se someterán a la evaluación de expertos en el área.

Por otra parte, tal como lo indica Bernal, un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. Para la presente

investigación, se utilizará el método de triangulación, el cual se ejecuta al final del trabajo de campo, en donde se realiza un contraste entre los planteamientos teóricos y la información recolectada a través de la investigación.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN												
Actividad	2015						2016					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Revisión y corrección de observaciones												
Ampliación del marco teórico												
Revisión de la bibliografía												
Preparación de instrumentos recolección de datos												
Aplicación de instrumentos de recolección de datos												
Sistematización de información												
Análisis e interpretación de datos												
Elaboración análisis de resultados												
Elaboración de las conclusiones y recomendaciones												
Revisión total												
Presentación												
Sustentación	JULIO 2016											

Fuente: Elaboración propia

8. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	
<i>Rubro</i>	<i>Monto en Colones</i>
Honorarios del equipo investigador (1400 horas de trabajo)	¢3,100,000
Adquisición de equipos	¢500,000
Viajes-Traslados	¢165,000
Bibliografía	¢100,000
Publicaciones (Impresión de proyecto final)	¢275,000
Honorarios y servicios técnicos	¢2,350,000
Otros	¢100,000
Papelería	¢100,000
<i>Total</i>	<i>6,690,000</i>

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y APORTES

1. PERFIL DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN COSTA RICA

La figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica ha sido tomada con una importancia destacable desde inicios del año 2011, cuando la empresa Hospira Costa Rica LTD, fue pionera en el campo, adoptando la certificación del Operador Económico Autorizado bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica. A partir de este momento, se dio un aumento considerable en la cantidad de empresas que adoptaron dicha certificación, logrando llegar a un total de once participantes del programa al finalizar el año 2015.

En consideración al programa de ejecución del Operador Económico Autorizado propuesto por el Ministerio de Hacienda, se ha logrado la certificación de empresas en diversas fases del PROFAC, incluyendo empresas participantes para las operaciones de exportación, de importación y operadores de carga; omitiendo aún la certificación de transportistas nacionales e internacionales, por lo que sigue pendiente la implementación de una etapa del programa.

La consideración fundamental, respecto a la certificación de las empresas en Costa Rica, radica en el momento y el régimen bajo el cual operan sus certificaciones, ya que hay empresas que se encuentran certificadas que operan bajo el régimen de Zona Franca, otras bajo el de Importación y otras bajo el de Exportación; lo cual ayuda a establecer el perfil de las empresas que han adoptado el programa.

Para el caso de empresas que operan bajo el régimen de Zona Franca, se debe considerar que los requisitos para su asentamiento en Parques Industriales y su operación bajo esta modalidad de importación y exportación implican altos estándares de rigurosidad, responsabilidad y cumplimiento, lo que lleva al reconocimiento de empresas que cuentan con una operación bastante transparente y en regla, según los requerimientos solicitados para su función. A partir de ello, se puede crear una relación intrínseca entre el régimen como tal y su certificación como Operadores Económicos Autorizados. Lo anterior, considerando que la mayoría de las empresas certificadas en Costa Rica corresponden a esta categoría. De las onces empresas en estudio, cinco son estrictamente pertenecientes a este régimen:

- a) Hospira Costa Rica LTD.
- b) ArthroCare Costa Rica SRL.
- c) Boston Scientific Costa Rica SRL.
- d) Abbott Vascular Limitada.
- e) Allergan Costa Rica SRL.

Todas estas empresas corresponden a subsidiarias de multinacionales que realizan inversión en el país a cambio de mano de obra calificada y exención de los aranceles a la importación. Además, todas pertenecen a la industria médica, lo cual impulsa la rigurosidad con que se maneja su operación y, por ende, la necesidad de mantener su función al día y al margen de la leyes y certificaciones

internacionales.

Por otra parte, existen empresas certificadas que operan bajo el régimen de importación y exportación, por lo cual su responsabilidad no se encuentra regulada de forma tan rigurosa como sucede en el caso de la Zona Franca, debido a la naturaleza de su función y de los beneficios que se otorga a los parques industriales.

A diferencia de las empresas pertenecientes al régimen de Zona Franca, la cantidad de compañías que opera para los regímenes de importación y exportación se reduce a cuatro:

- a) Café Britt Costa Rica S. A.
- b) Abonos del Pacífico S. A.
- c) Compañía de Galletas Pozuelo DCR S. A.
- d) Eaton Electrical S. A.

Todas estas empresas corresponden a sociedades destacables en el país, por lo cual su reconocimiento existía antes de su certificación como Operador Económico Autorizado, facilitando su certificación e impulsando su necesidad de contar con una función transparente.

Por otra parte, las últimas dos empresas se encuentran en la categoría de operadores de carga, cuya función se encuentra regulada internacionalmente por IATA (Organización Internacional del Transporte Aéreo), por lo cual sus

operaciones se encuentran alineadas a esta organización, avalando su transparencia. Estas empresas son:

- a) Transportes Internacionales TICAL S. A.
- b) REX Internacional Costa Rica S. A.

Considerando lo expuesto anteriormente, se determina que a las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados, debido a su perfil, se les facilita cumplir con los requisitos solicitados por el PROFAC y, por tanto, potenciar sus posibilidades de certificación.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 1: CAUSAS QUE LLEVARON A LAS EMPRESAS CERTIFICADAS A ADOPTAR EL PROGRAMA DE FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO CONFIABLE

A continuación, se categoriza las causas que llevaron a las empresas en estudio a certificarse como Operadores Económicos Autorizados por medio de la adopción del PROFAC:

2.1 Económicas

Las empresas revelan que el crecimiento económico es una meta común de muchas organizaciones, principalmente porque buscan un mayor posicionamiento y a su vez mayores ingresos. Contar con una certificación de prestigio a nivel internacional se traduce en beneficios económicos para las compañías, ya que esta abre puertas a negociaciones con socios comerciales en el extranjero, permitiéndoles posicionar mayor cantidad de productos y servicios en el mercado nacional e internacional. La adopción del PROFAC también conlleva una disminución de los costos operativos, gracias a la agilización de los procesos aduaneros.

Teniendo en cuenta la dinámica del Operador Económico Autorizado en el país y su impacto a nivel de comercio internacional, las empresas indican que lo económico se convierte en un pilar para tomar la decisión sobre bases firmes, considerando que es una certificación gratuita que permite potenciar la imagen de la empresa. Además, al contar con otras certificaciones internacionales como ISO

14001, ISO 9001, CTPAT, BASC e IATA, cuyos requisitos son muy similares, las empresas tomaron la decisión de adoptar esta certificación para ser más reconocidos en el ámbito nacional e internacional.

Por tanto, se refleja que el beneficio económico es una causa fundamental para poner en marcha el programa del OEA.

2.2 De reconocimiento

La búsqueda de un mayor reconocimiento a nivel internacional es uno de los motivos primordiales de las empresas certificadas bajo el PROFAC, ya que al certificarse como Operador Económico Autorizado, se refleja una empresa transparente y con un nivel de seguridad elevado en sus operaciones, motivo de una relación de confianza con la autoridad aduanera. Esto brinda un mayor nivel de reconocimiento en el exterior, debido a los beneficios de la certificación como tal, abriendo mercados internacionales y a su vez disminuyendo los tiempos de flujo de mercancías.

Al adoptar la certificación, las empresas no solo logran reconocimiento internacional, sino también por parte de la Autoridad Aduanera, un punto de partida esencial para tomar la decisión de ser parte de la misma, lo cual influye directamente en la proyección de una imagen segura por parte de las compañías.

Asimismo, considerando la competitividad de las empresas en el mercado, se determina en el estudio el prestigio comercial, en la mayoría de los casos, como motivo principal para certificarse como OEA, con ello, se garantizan: ser

consideradas como participantes seguras en la cadena de suministros, tener reconocimiento por parte de sus clientes y diferenciarse de la competencia dentro de un mercado que exige altos niveles de eficiencia.

2.3 Legales

El Comercio Exterior presenta una evolución constante de acuerdo con las necesidades requeridas por los participantes del mismo, en donde encontrarse alineado a sus estándares de calidad es punto clave para permanecer y consolidarse.

Por lo anterior, las empresas en estudio implementaron la certificación del Operador Económico Autorizado como un paso más de esa evolución, estrechamente relacionado con los marcos normativos de las instituciones internacionales que rigen el Comercio Exterior, como la Organización Mundial de Aduanas, con la creación del Marco Normativo para Asegurar y facilitar el Comercio Global. De esta forma, al unirse al PROFAC, las empresas logran ser parte de la tendencia actual en el tema logístico y comercial.

También, con base en el pilar aduana-empresa, las organizaciones están conscientes de que, al crear una relación estrecha con la autoridad aduanera, se fomenta una comunicación directa, forjando una relación del sector público con el privado, que se traduce en una cadena de suministros más ágil y sencilla, por medio de la eliminación de posibles trabas.

Por consiguiente, las organizaciones acreditadas bajo el PROFAC ven la

unión con la aduana como una estrategia potencial que relumbra en beneficios para la organización. Por tal motivo, se convierte en una decisión elemental optar por la certificación.

2.4 De calidad

Las empresas en estudio poseen otras certificaciones internacionales, que han adoptado como parte de su compromiso organizacional con la seguridad de la cadena logística y la mejora continua en la prestación de servicios o la venta de bienes. Dichas certificaciones, como ISO 14001, ISO 9001, CTPAT, BASC e IATA, reflejan que las políticas organizacionales se encuentran enfocadas hacia una visión de aseguramiento de sus procesos, para ser considerados agentes confiables en la cadena de suministros, por lo cual el optar por una certificación de Operador Económico Autorizado no es la excepción, ya que además es la primera certificación que se enfoca en materia aduanera en Costa Rica.

2.5 Procedimentales

La figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica refleja una importante contribución a la agilización de procesos, específicamente en los aspectos relacionados con la disminución de trámites, como revisiones físicas, o bien el carácter prioritario que las empresas que adopten el PROFAC logren en sus gestiones. Por lo anterior, una de las principales causas relacionadas con la certificación de las empresas en el país, radica en la consecución de una mayor agilidad en los procesos y una disminución de gastos producto de dicha facilitación.

2.6 Cambios implementados por las empresas para optar por la certificación de operador económico autorizado

En consideración a los requisitos establecidos por el PROFAC para la certificación como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, en su mayoría, las empresas, al poseer otras certificaciones internacionales, logran que sus procesos estén claramente establecidos, fortaleciendo la seguridad dentro de la cadena de suministros; sin embargo, se determinó la existencia de cambios mínimos requeridos para adoptar la certificación en estudio.

Por lo tanto, los procesos exigidos por la autoridad legal competente, se encuentran en su gran mayoría establecidos en las empresas certificadas. Es decir, el común denominador de las mismas es el tener el historial satisfactorio de todos los requisitos aduaneros al día. En cuanto a la solvencia financiera, todas las empresas se encuentran en una posición privilegiada. En lo que concierne a los procedimientos aduaneros, se tuvo que realizar algunos cambios. En relación con la seguridad y protección, las empresas certificadas también se vieron en la necesidad de realizar algunas gestiones de mejora.

Entre los puntos que fueron necesarios implementar se encuentran:

a) Mayor inversión en seguridad, debido a la adquisición de cámaras de grabación con mayor capacidad de video, tanto dentro de las bodegas como en sus instalaciones externas; asimismo, fue necesaria la colocación de mallas de seguridad en el perímetro de las empresas.

b) Relacionado con el tema de procedimientos aduaneros, se vio la necesidad de documentar los procesos por medio de la creación de manuales, en los cuales se establece cómo se realiza los trámites aduaneros relacionados no solo con la empresa, sino también en lo relativo de las agencias aduanales, almacenes fiscales y transportistas.

c) Por otra parte, en cuanto al tema procedimental, también se vio el requerimiento de implementar hojas de control de ingreso y salida de unidades de transporte, así como el sistema de control de marchamos.

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 2: OPERACIONES ADUANERAS PREVIO A LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS.

Los procedimientos aduaneros en Costa Rica están debidamente establecidos por la autoridad competente en el país. En este caso, se estipulan en la Ley General de Aduanas, que vela por el cumplimiento preciso de los mismos. Pero, para los Auxiliares de la Función Pública, no es un secreto que, debido a la creciente apertura de los mercados, se genera una mayor movilización de mercancías. Por ende, los procedimientos aduaneros se vuelven cada vez más rigurosos. Esto se traduce en barreras al comercio y entorpecimientos para el flujo comercial de mercancías.

Considerando lo anterior, se observa que las operaciones aduaneras se realizaban de manera normal, en donde los aforos se determinaban por el análisis de riesgo aduanero establecido por la Dirección General de Aduanas; de modo que experimentaban revisiones físicas o con semáforo rojo con una mayor frecuencia y con tiempos de respuesta irracionales, por parte de las aduanas de control, para la aplicación de los controles inmediatos. De la misma manera, la comunicación entre las autoridades aduaneras y las empresas era rígida y lejana.

Las empresas certificadas encuentran que las ejecuciones de los procesos aduanales previos a la certificación estaban regidas por un alto nivel de burocracia. En la mayoría de los casos existía una gran discrecionalidad de los funcionarios de aduanas y una clara lejanía entre las empresas y los mismos.

Por tanto, antes del acogimiento a la certificación, las operaciones aduaneras de las empresas que gozan del programa del PROFAC se pueden determinar de la siguiente manera:

3.1 Proceso de revisiones físicas constantes

Antes de certificarse, las empresas confirman que las revisiones físicas eran habituales. Para las compañías, esto se traduce en retrasos para la entrega de sus cargas a compradores extranjeros o bien a clientes nacionales, provocando con ello mayores costos en relación con el pago de almacenajes, demoras y traslados de la carga, hasta tener la autorización de levante por parte del funcionario de aduana, para proceder con la disposición de la mercancía según el régimen al que haya sido destinada.

Las empresas enfatizan además en los tiempos de espera para que las mercancías fueran revisadas por los funcionarios de aduana, ya que los funcionarios siempre contaban con exceso de trabajo. Esta operación de retención de la mercancía se vuelve impredecible para las organizaciones y es motivo de atraso en la entrega a clientes potenciales.

3.2 Vía indirecta de comunicación con la aduana

En cuanto a los procesos realizados en las distintas aduanas del país, las empresas concuerdan en la falta de existencia de una vía directa de comunicación con la Administración Aduanera. Resaltan las grandes trabas en materia de solución de conflictos derivados del diario vivir en materia aduanera, por ejemplo,

el largo plazo para resolver un error de transmisión o bien la respuesta a una resolución, incluso la reasignación de un funcionario de aduana para la revisión de mercancías. Dichas dificultades conllevan una disconformidad general de las empresas que operan en el sector importador y exportador.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 3: PROCESOS ADUANEROS POSTERIOR A LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS

Al ser los trámites aduanales regidos en el país por el Manual de Procedimientos Aduaneros, los cambios percibidos por las empresas certificadas no se reflejan de forma absoluta en este aspecto, sin embargo, se logró identificar importantes cambios en consideración a elementos específicos que ayudan a una mayor agilización de los procesos. En concreto, se da una mejora en los siguientes aspectos:

4.1 Disminución de revisiones físicas

Se da una reducción de las revisiones físicas a cero, gracias a la confiabilidad de ser Operadores Económicos Autorizados, ya que, como anteriormente se mencionó, en el proceso de certificación se evalúa el cumplimiento aduanero de las empresas. Esto ayuda al acortamiento de tiempos en las operaciones aduaneras y, a partir de ello, a una mejora en los tiempos logísticos.

4.2 Canal directo de comunicación

Las empresas certificadas experimentan un gran cambio positivo en la comunicación con las aduanas, tras la creación de un vínculo de mayor peso con la Administración Pública. La misma proporciona a estas organizaciones una vía efectiva de comunicación, dando prioridad a resolver sus necesidades en un

tiempo adecuado. Lo anterior ayuda a simplificar los procedimientos aduaneros para los Auxiliares de la Función Pública beneficiados del programa OEA en el territorio nacional.

Como valor agregado, el PROFAC crea un respaldo institucional de las empresas ante las aduanas, producto de la definición de los especialistas de OEA del Ministerio de Hacienda, que funcionan como un puente de información entre las empresas y las gerencias de aduana o bien los funcionarios aduaneros. Además, se presentan mayores espacios para el intercambio de información y la participación en capacitaciones relacionadas con operaciones aduaneras, regímenes, aplicación de tratados de libre comercio, seguridad de la cadena de suministros, el Operador Económico Autorizado, normativa de la Organización Mundial de Aduanas y materia aduanera en general

4.3 Desarrollo del pilar aduana-empresa

Se evidencia el desarrollo de una relación estrecha entre la aduana y el sector privado. Para las organizaciones, la definición de esa relación significa confianza, al ser entes que trabajan en total transparencia en todos los procesos implicados en la cadena logística

Asimismo, hay una excelente disponibilidad de comunicación por parte de la administración aduanera en temas de consultas y gestiones relacionadas con la materia, en donde el pilar aduana-empresa se refleja de manera efectiva a través del especialista OEA del Ministerio de Hacienda establecido por el PROFAC

4.4 Visualización de los procesos aduaneros por parte de las empresas

La perspectiva de las empresas, en relación con la realización actual de las operaciones aduaneras, converge en un mismo punto, tienden a una mejora en cuanto a la práctica en el campo real. Gracias a la certificación, se da un valor agregado a las operaciones de las empresas, generando agilidad, eficacia, efectividad y disminución de tiempos de respuesta por parte de la Administración Pública, gracias al PROFAC.

Estas organizaciones, a través de los años, se han caracterizado por altos estándares de calidad y responsabilidad apegados a la normativa aduanera. Actualmente, esa confianza ha venido en aumento gracias a la certificación como Operador Económico Autorizado, mediante el pilar aduana-empresa, en donde la perspectiva ha sido excelente. Ejemplos de ello son la disminución en los aforos, el mayor compromiso de la aduana en las gestiones presentadas, la agilidad y eficiencia en los tiempos de revisión en los pocos casos dados, así como al momento de la descarga de los contenedores.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se determina un aumento en la eficiencia de las operaciones aduaneras en relación con años anteriores.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE CATEGORÍA NO 4: RESULTADOS OBTENIDOS POR LAS EMPRESAS CERTIFICADAS COMO OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN COSTA RICA

Luego de la certificación como Operador Económico Autorizado a través del PROFAC, las empresas aumentaron su prestigio comercial ante los clientes y proveedores, al desarrollar sus operaciones como socios confiables en la cadena de abastecimiento. Asegurar la trazabilidad de las mercancías es un pilar fundamental de la logística internacional. Además, poseer una certificación en materia aduanera les garantiza establecer una relación efectiva y transparente con la autoridad aduanera.

Al agilizar los procesos aduaneros, se presentó una disminución referente a aforos físicos y documentales, en comparación con años anteriores, lo cual para las empresas es clave en relación con los costos operativos. También disminuyeron los tiempos que generalmente requieren estas revisiones y que al final se verán reflejados en el precio de los bienes.

Al ser las empresas auxiliares de la función pública la comunicación con la aduana es importante dentro de las operaciones aduaneras. Por tanto, tras la certificación, ha sido fundamental la fluidez con la que se trabaja, especialmente a través de la figura del especialista OEA, el cual funge como un canal directo entre ambas partes.

Aunado a lo anterior, se determinó una agilización de las diversas gestiones presentadas ante la aduana, ya que los tiempos de respuesta fueron más

efectivos.

A continuación, se puntualiza cada resultado obtenido

- Procesos aduaneros fluidos

Hay un dinamismo mayor en el manejo de las mercancías objeto de comercio, gracias a la creación de una vía directa de comunicación con la aduana, que permite mayor agilidad en las operaciones aduaneras.

- Mayor participación en temas aduaneros actualizados

Las empresas OEA son participes de capacitaciones constantes en temas de seguridad de la cadena de suministros, de congresos internacionales referentes a temas de importancia aduanera, según las necesidades comerciales del día a día, lo cual motiva a los funcionarios del sector privado y asimismo retroalimenta a la compañía para realizar cambios positivos en las operaciones aduaneras y emprender procesos de mejora continua.

- Controles menos rigurosos

El control, la retención, la custodia, las revisiones aleatorias y las respuestas a largo plazo se han disminuido considerablemente tras la certificación como OEA, plasmando un panorama más ágil y confiable para las empresas, lo cual les permite tener operaciones de mayor calidad y eficiencia, convirtiéndose en una fortaleza para las mismas.

- Mayor prestigio

La Certificación OEA, se percibe como una cualidad positiva de reputación para las empresas. Tanto a nivel nacional como extranjero, las empresas indican que se pueden dar a conocer como una compañía de calidad y confiabilidad, es similar a tener una marca país de reconocimiento con respaldo internacional.

- Falta de conexión entre autoridades públicas

Se evidencia una falta de conexión entre las autoridades aduaneras y otras instituciones gubernamentales que intervienen los procesos aduaneros y que ignoran el tema del Operador Económico Autorizado. De esta forma, las ventajas otorgadas por el PROFAC se ven opacadas por la falta de integración de instituciones como el Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Ministerio de Salud, el Departamento de Exenciones, entre otras.

Entre otros resultados, se encuentran:

- Disminución en las revisiones físicas.
- Mayor atención y agilidad por parte de la administración aduanera.
- Presencia de un recurso adicional ante las aduanas que permite una agilización de las operaciones aduaneras.
- Refuerzo en el reconocimiento institucional como agentes de seguridad, por lo que se da una mejor proyección de la empresa.
- Mayor acercamiento entre la empresa y la aduana, logrando una mejor posición frente a la competencia.

- Creación de oportunidades de mejora continua en algunos procesos.
- Mayor atención en la aduana para la resolución de interrupciones de tránsito, levantamiento de actas y entregas de punto a punto.
- Valor agregado en las ventas de bienes o bien servicios.
- Reconocimiento internacional, que ha facilitado el logro de negocios a partir de la ventaja que otorga la certificación.
- Disminución de revisiones en el momento de la importación de los bienes exportados por las empresas certificadas en Costa Rica.
- Solicitudes atendidas de forma ágil por parte de la autoridad aduanera.

5.1 Efectividad del PROFAC según las empresas certificadas

A pesar de que los procedimientos aduaneros se mantienen intactos en relación con la certificación del Operador Económico Autorizado, las empresas consideran que la certificación ha sido efectiva en relación con el reconocimiento que han obtenido. Asimismo, la efectividad corresponde al aumento de facilidades que otorgan las aduanas y sus funcionarios a las empresas. Esto a partir de la preferencia que se otorga en revisiones o bien gestiones solicitadas. Sin dejar de lado que el programa sí tiene ciertos vacíos que pueden mejorar para dar mayores beneficios a las organizaciones amparadas al PROFAC, las empresas aseguran que sí recomendarían la certificación.

Sobre este aspecto, la siguiente matriz permite un mejor entendimiento de la efectividad de la certificación según cada empresa:

Tabla 7. Matriz de Análisis: Nivel de satisfacción de las empresas certificadas

Matriz de Análisis <i>Nivel de satisfacción de las empresas certificadas</i>			
Empresa	Nivel de satisfacción	Recomendaría la certificación	Consideraciones especiales
Hospira Costa Rica, LTD.	Alto	Sí	-
ArthroCare Costa Rica. SRL.	N/A	N/A	N/A
Café Britt Costa Rica. S. A.	N/A	N/A	N/A
Boston Scientific Costa Rica. SRL.	Alto	Sí	Su principal beneficio producto de la certificación, y por lo cual están en completa disposición de recomendarla, radica en la disminución de revisiones físicas al momento de la importación de sus mercancías exportadas hacia los Estados Unidos, lo cual tiene un gran impacto en la cadena logística de la empresa.
Eaton Electrical S. A.	Alto	Sí	En el caso de esta empresa, se experimenta una reducción significativa en las revisiones físicas, ya que, previo al acogimiento al PROFAC, se experimentaban semáforos rojos de forma constante; una vez alcanzado el estatus de Operador Económico Autorizado, esta incidencia se redujo. Por otra parte, cuando se experimentan revisiones físicas, la empresa ha sido tratada con prioridad frente a otros

			declarantes que no participan del PROFAC.
Allergan Costa Rica, SRL.	Alto	Sí	La principal queja de esta empresa radica en la falta de implementación del reconocimiento mutuo con otras Administraciones Aduaneras, ya que aseguran que, bajo este prospecto, se potencian los beneficios del OEA. Asimismo, recomendarían la certificación por la oportunidad de acercamiento con las autoridades aduaneras, lo cual constituye una gran ventaja frente a sus competidores.
Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S. A.	Alto	Sí	-
Abbott Vascular Limitada.	Medio	Sí	-
Abonos del Pacífico S. A.	Medio	Sí	La certificación como OEA ha traído como resultado la disminución de las revisiones físicas, lo cual constituye una gran ventaja para esta empresa. Sin embargo, por la operación de la empresa y el tipo de mercancía que maneja, es necesaria que las mismas sean inspeccionadas por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, quienes no se encuentran integrados al PROFAC y, por lo tanto, no perciben beneficios en este sentido. Pero recomiendan la certificación, ya que sus ventajas sí son visibles.
Transportes Internacionales TICAL	Medio	Sí	Esta empresa destaca dentro del grupo por ser la que menor cantidad de beneficios ha percibido, sin embargo, dice recomendar la certificación, ya que la relación con la autoridad aduanera ha mejorado

Rex Internacional Costa Rica, S. A.	Alto	Sí	-
--	------	----	---

Fuente: Elaboración propia, a partir del procesamiento de las entrevistas aplicadas

5.2 Costo-beneficio para las empresas certificadas

La certificación es gratuita, por lo cual no se requiere de ninguna inversión específica. Sin embargo, todas las empresas coinciden en que los requisitos son excesivos y el éxito de su cumplimiento radica en la presencia de sus aspectos en la concepción propia de la empresa. Es decir que las empresas certificadas contaban con los requisitos que el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica establece para los Operadores Económicos Autorizados porque la naturaleza misma de la estructura organizacional ya los contemplaba. Con ello, se logra una clara mejoría en la imagen empresarial.

De esta manera, las empresas con un menor tamaño o bien que no estén enfocadas en la consecución de certificaciones de calidad o seguridad y que quieran optar por el programa del OEA en Costa Rica, experimentarían un costo-beneficio no equitativo, que se traduce en una clara pérdida de recursos, por la inversión en el cambio de sus condiciones para estar al día con los requisitos.

Por ello, la certificación ha constituido una clara fuente de ventajas, que resulta ser proporcional con su inversión. Sin embargo, es un aspecto que no puede ser ponderado para todas las empresas que operan en Costa Rica. Por ello, las empresas que deseen optar por su certificado como Operador Económico

Autorizado deben de realizar sus respectivos estudios de factibilidad que permitan valorar el costo-beneficio.

5.3 Comparación de los beneficios propuestos por el PROFAC y los resultados obtenidos por las empresas certificadas

A efectos de lograr un mejor entendimiento de los resultados obtenidos por las empresas certificadas, la siguiente matriz permite confrontar los beneficios propuestos por el PROFAC y la forma en que los han percibido las empresas.

Tabla 8. Matriz de Análisis: Beneficios propuestos por el PROFAC – Beneficios Obtenidos por las empresas

<p style="text-align: center;">Matriz de Análisis</p> <p style="text-align: center;">Aporte del equipo investigador</p> <p style="text-align: center;"><i>Beneficios propuestos por el PROFAC - Beneficios obtenidos por la empresas</i></p>		
<i>Beneficio propuesto por el PROFAC-OEA</i>	<i>Resultados obtenidos por las empresas certificadas</i>	<i>Análisis</i>
<p>Estatus de empresa confiable y segura para el Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>Este aspecto, resulta ser fundamental en la experiencia de cada Operador; ya que se ha experimentado una baja considerable, incluso a cero, en las revisiones físicas. Por ello, la fundamentación principal radica en el acrecentamiento de la imagen corporativa frente a la función aduanera.</p>	<p>El ser considerado como una empresa confiable frente a las instituciones que conforman el Servicio Nacional de Aduanas, ha generado un impacto positivo sobre las operaciones aduaneras de los OEA del país. Con ello, se da un decrecimiento de las declaraciones aduaneras tramitadas con semáforo rojo o bien de las revisiones físicas. Al considerar este resultado, se debe hacer énfasis en la reducción de costos producto de almacenajes extra, tiempos logísticos e insatisfacción de los consumidores producto de los casos citados anteriormente.</p>
<p>Asignación de ejecutivos PROFAC.</p>	<p>A cada empresa se le ha asignado un ejecutivo o especialista dentro de la Dirección General de Aduanas, que ejerce la representación de la misma en la estructura del Sistema Aduanero Nacional, funcionando como un punto de contacto entre las empresas certificadas y la función aduanera, lo cual hace más ágil la circulación de información.</p>	<p>La presencia de un representante dentro de la estructura aduanera nacional proyecta la forma en que operan las empresas. En gran medida, los resultados obtenidos se sustentan en este pilar; ya que permite potencializar la relación aduana-empresa y, por ende, resulta fundamental en el reconocimiento de las empresas como agentes económicos confiables frente a las autoridades</p>

		aduaneras.
Publicidad para las empresas certificadas en el sitio web del Ministerio de Hacienda, en eventos nacionales e internacionales, y publicidad escrita que se realice sobre el OEA.	Todas las empresas certificadas se encuentran citadas en la página principal del Ministerio de Hacienda; asimismo, han sido incluidas en el material publicitario de promoción del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable de Costa Rica; este aspecto ha impulsado el reconocimiento de las empresas.	Tras el análisis de este punto, resulta casi insignificante para algunas empresas; sin embargo, la experimentación de otras en el ámbito de la consecución de acuerdos internacionales con mayor facilidad, y el experimentar menores revisiones al momento de la importación de las mercancías exportadas a terceros países, constituyen la relación causa-efecto de este beneficio, ya que gran medida responde a la forma en que han sido destacadas las empresas por el Ministerio de Hacienda.
Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y materia técnica aduanera.	Las empresas han experimentado un mayor acercamiento, así como una mayor disposición por parte de las instituciones aduaneras para la realización de capacitaciones en materia técnica, lo que ha abierto las puertas a talleres y seminarios a los cuales anteriormente no tendrían acceso.	Este aspecto es de suma importancia, ya que al conocer de una fuente de primera mano, las nuevas disposiciones o tendencias sobre el área aduanera, se garantiza una eficaz ventaja sobre los competidores, ya que en la actualidad el estar al día con la información relevante permite anticipar los hechos y, por tanto, aplicar los debidos planes de contingencia; por ende, se debe destacar este aspecto como uno de los más importantes que ofrece el PROFAC.
Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras. ¹⁵	En relación con este aspecto, las empresas han experimentado una disminución considerable en la	La disminución de revisiones físicas es un elemento destacable en la agilización de las operaciones, ya que constituye una

¹⁵ Aspectos relacionados con: Reducción en los controles físicos y documentales, prioridad en la atención de las gestiones aduaneras, prioridad en la aplicación de los controles aduaneros, en caso de revisión física y/o documental, ampliación de los horarios de la aduana, elección del lugar para la inspección de la mercancía en caso de corresponder revisión física y prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.

	<p>cantidad de carga con revisiones físicas; incluso hasta llegar a cero, lo cual constituye una clara agilización de las operaciones. Sin embargo, en materia procedimental, las empresas certificadas no han logrado mayores facilidades, ya que se mantienen igual que antes de su certificación. En el área de comunicación e información, se ha evidenciado una clara prioridad por parte de las autoridades aduaneras para resolver gestiones y asuntos propios de cada empresa certificada.</p>	<p>agilización en la cadena de suministros, a la vez que se da una disminución de costos producto de almacenajes extra y, en muchos casos, de atrasos considerables en la producción y entrega del producto final. Con esto, las empresas certificadas logran una clara ventaja frente a sus competidores. La materia procedimental en Costa Rica es estática; y es muy difícil de variar a raíz de la implementación de una certificación, pero es necesario entender que hay aspectos de la cadena de control aduanero que se pueden agilizar; por ejemplo, las revisiones de instituciones como el Ministerio de Agricultura y Ganadería o el Servicio Fitosanitario del Estado, las cuales prestan prioridad a las empresas certificadas, de tal forma que se reflejen los beneficios del PROFAC.</p> <p>Las empresas que deben someter las mercancías a este control adicional, han experimentado importantes retrasos, ya que las instituciones mencionadas con anterioridad no consideran la certificación con la que las empresas cuentan para aplicar las revisiones, limitando de forma abrupta las operaciones y, por ende, los beneficios del programa.</p> <p>Por otra parte, el contar con prioridad frente a la resolución de gestiones y recursos presentados ante la autoridad aduanera es un gran avance para las empresas, ya que el tiempo promedio de resolución es de tres o cuatro semanas; con la certificación PROFAC, este periodo</p>
--	--	--

		se ha reducido a tres o cuatro días, potenciando las ventajas del Operador Económico Autorizado.
Reconocimiento internacional de los Operadores de Comercio PROFAC mediante Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.	Las empresas no han obtenido mayores beneficios, debido a que es un elemento que aún está por implementar en Costa Rica.	La falta de implementación de este aspecto del OEA en Costa Rica, constituye el principal elemento negativo del PROFAC, ya que, al no encontrarse aún en marcha, orilla a las empresas a perder importantes oportunidades de reconocimiento como agentes seguros y de alta confiabilidad más allá de las fronteras nacionales. Si bien es cierto hay espacios para la publicidad internacional, si se aplicara adecuadamente esta modalidad de beneficios las otras Administraciones Aduaneras confiarían de la misma forma que el Servicio Nacional de Aduanas, y la cadena logística resultaría realmente ágil.
Aquellos otros que disponga la Dirección General de Aduanas, según su Competencia.	En este aspecto no se ha alcanzado ningún beneficio.	-

Fuente: Elaboración propia, a partir del procesamiento de las entrevistas aplicadas

5.4 Análisis de los resultados obtenidos por las empresas, acorde a la segmentación periódica y por régimen aduanero

A continuación se hace la presentación de los resultados que las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, han obtenido según la segmentación particular de sus características de operación, tanto en la consideración del periodo de ejecución de la figura, así como de los procesos reconocidos, especificando en la evaluación de los regímenes en los cuales las organizaciones operan.

Este análisis presentado en forma visual de tabla permite un estudio de percepción respecto a los resultados alcanzados por cada empresa en su periodo particular y acorde a las condiciones de las operaciones ejecutadas y las características individuales, con lo que se categoriza y clasifica la totalidad de resultados de una forma simple y fácil de comprender, haciendo énfasis la segmentación del estudio.

Tabla 9. Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Exportación

<i>Segmentación de resultados</i> <i>Empresas OEA en Costa Rica</i>				
<i>Régimen Exportación</i>				
<i>Empresa</i>	<i>Año de certificación</i>	<i>Experiencia a diciembre de 2015</i>	<i>Resultados Obtenidos</i>	<i>Análisis particular</i>
Hospira Costa Rica, Ltd	2011	4 años	1- Asignación de ejecutivo OEA. 2- Disminución en los plazos para la rectificación de declaraciones aduaneras de exportación. 3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera. 4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial. 5- Mayor prestigio comercial en el mercado nacional y extranjero.	En gran medida, los resultados obtenidos se sustentan en el pilar aduana-empresa; anudado al establecimiento del especialista OEA, ya que permite potencializar la relación aduana-empresa y, por ende, resulta fundamental en el reconocimiento de la empresa como agente económico confiable frente a las autoridades aduaneras.
Boston Scientific	2013	2 años	1- Asignación de ejecutivo OEA. 2- Disminución en los plazos para la	Su principal beneficio producto de la certificación, radica en la

Costa Rica. SRL.			<p>rectificación de declaraciones aduaneras de exportación.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p> <p>5- Mayor prestigio comercial en el mercado nacional y extranjero.</p>	<p>disminución de revisiones físicas al momento de la importación de sus mercancías exportadas hacia los Estados Unidos, lo cual tiene un gran impacto en la cadena logística de la empresa.</p>
Eaton Electrical S.A.	2014	1 año	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2- Disminución en los plazos para la rectificación de declaraciones aduaneras de exportación.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	<p>Su relación con la autoridad aduanera se ha visto fortalecida; lo que permitió la proyección de la certificación en el régimen de importación.</p>
Allergan	2014	1 año	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p>	<p>La principal queja de esta</p>

Costa Rica, S.R.L.			<p>2- Disminución en los plazos para la rectificación de declaraciones aduaneras de exportación.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p> <p>5- Ausencia de beneficios producto de la inoperatividad del pilar aduana-aduana (reconocimiento mutuo).</p>	<p>empresa radica en la falta de implementación del reconocimiento mutuo con otras Administraciones Aduaneras, ya que aseguran que, bajo este prospecto, se potencian los beneficios del OEA.</p>
Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S.A.	2014	1 año	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2- Disminución en los plazos para la rectificación de declaraciones aduaneras de exportación.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Alto grado de publicidad para la empresa por parte del Ministerio de</p>	<p>La empresa ha experimentado importantes mejoras en la participación en temas de capacitación; así mismo la presencia del tema de publicidad para la empresa en los sitios web del Ministerio de Hacienda, ha sido un punto altamente evaluado por la empresa.</p>

			Hacienda.	
Abbott Vascular Limitada	2015	6 meses	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2- Disminución en los plazos para la rectificación de declaraciones aduaneras de exportación.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	Ha experimentado una verdadera reducción de plazos en la corrección de las declaraciones presentadas a la aduana en caso de errores de transmisión. Así mismo su participación en temas de actualización en materia técnica ha permitido mejoras continuas dentro de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Importación

Segmentación de resultados				
Empresas OEA en Costa Rica				
Régimen Importación				
<i>Empresa</i>	<i>Año de certificación</i>	<i>Experiencia a diciembre de 2015</i>	<i>Resultados Obtenidos</i>	<i>Análisis particular</i>
Hospira Costa Rica, Ltd	2015	7 meses	1- Asignación de ejecutivo OEA. 2- Reducción de revisiones físicas. 3- Agilización de los procedimientos de resolución de gestiones presentadas. 4- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera. 5- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.	En gran medida, los resultados obtenidos se sustentan en el pilar aduana-empresa; anudado al establecimiento del especialista OEA, ya que permite potencializar la relación aduana-empresa y, por ende, resulta fundamental en el reconocimiento de la empresa como agente económico confiables frente a las autoridades aduaneras.
Eaton Electrical S.A.	2015	7 meses	1- Asignación de ejecutivo OEA. 2- Reducción de revisiones físicas. 3- Agilización de los procedimientos de	Se presenta un decrecimiento de las declaraciones aduaneras tramitadas con semáforo rojo o bien de las revisiones físicas. Al

			<p>resolución de gestiones presentadas.</p> <p>4- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>5- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	<p>considerar este resultado, se debe hacer énfasis en la reducción de costos producto de almacenajes extra, tiempos logísticos e insatisfacción de los consumidores.</p>
Allergan Costa Rica, S.R.L.	2015	7 meses	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2- Reducción de revisiones físicas.</p> <p>3- Agilización de los procedimientos de resolución de gestiones presentadas.</p> <p>4- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>5- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	<p>Sus beneficios de reflejan en la reducción de revisiones físicas y la facilitación en la consultas sobre diversos temas a la autoridad aduanera, canaliza principalmente por medio del especialista OEA.</p>
Abonos del Pacífico S.A.	2015	7 meses	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2- Reducción de revisiones físicas.</p> <p>3- Agilización de los procedimientos de</p>	<p>La empresa deben someter las mercancías a un control adicional por parte del MAG y SENASA, por lo que ha experimentado</p>

(ABOPAC)			<p>resolución de gestiones presentadas.</p> <p>4- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>5- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p> <p>6- Falta de conexión entre autoridades públicas.</p>	<p>importantes retrasos, ya que las instituciones mencionadas con anterioridad no consideran la certificación con la que la empresa cuenta para aplicar las revisiones, limitando de forma abrupta las operaciones y, por ende, los beneficios del programa.</p>
----------	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Segmentación de Resultados: Empresas OEA en Costa Rica, Régimen Terminales de Carga de Exportación

Segmentación de resultados				
Empresas OEA en Costa Rica				
Régimen Terminal de Carga de Exportación				
<i>Empresa</i>	<i>Año de certificación</i>	<i>Experiencia a diciembre de 2015</i>	<i>Resultados Obtenidos</i>	<i>Análisis particular</i>
Rex Internacional Costa Rica, S.A.	2015	7 meses	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2-Prioridad en la solución de errores de transmisión.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	Su principal beneficio radica en la posibilidad de conocer las nuevas disposiciones o tendencias sobre el área aduanera, con lo que se garantiza una eficaz ventaja sobre los competidores, ya que en la actualidad el estar al día con la información relevante permite anticipar los hechos y, por tanto, aplicar los debidos planes de contingencia.
Transportes Internacionales TICAL S.A.	2015	7 meses	<p>1- Asignación de ejecutivo OEA.</p> <p>2-Prioridad en la solución de errores</p>	Esta empresa destaca dentro del grupo por ser la que menor cantidad de beneficios ha

			<p>de transmisión.</p> <p>3- Desarrollo de vínculos de confianza y retroalimentación con la autoridad aduanera.</p> <p>4- Mayor participación en procesos de capacitación en materia técnica aduanera y comercial.</p>	<p>percibido, sin embargo, la relación con la autoridad aduanera ha mejorado en el tema de solución de errores de transmisión.</p>
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A partir del estudio realizado sobre los Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, se concluye:

1. La figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica se ha implementado por medio del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable (PROFAC).

2. Las razones que llevaron a las empresas a adoptar la certificación del Operador Económico Autorizado en Costa Rica, se basan en la proyección corporativa, utilizando la figura para reforzar su posicionamiento en el mercado y lograr una buena relación con las autoridades aduaneras.

3. Los Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica tomaron la decisión de adoptar la certificación debido a que ya cumplían con los requisitos del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, debido a la presencia de otras certificaciones internacionales.

4. Antes de la adopción del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, los Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica realizaban las operaciones aduaneras con menor agilidad y calidad.

5. La adopción de la figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica no ha generado ningún cambio en los procesos aduaneros.

6. De forma posterior al acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, los Operadores Económicos Autorizados en

Costa Rica realizan sus operaciones aduaneras con una mayor agilidad y calidad.

7. En el plano económico, los Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica han experimentado una reducción de costos gracias a su certificación.

8. La Autoridad Aduanera no ha realizado la integración de otras instituciones públicas que intervienen en los procesos aduaneros al Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica.

9. La intervención del funcionario público denominado como especialista OEA, asignado a las empresas certificadas, ha contribuido a generar la simplificación y facilitación de procedimientos de aduaneros.

10. La Autoridad Aduanera costarricense aún no ha implementado los procesos de reconocimiento mutuo con las administraciones aduaneras de otros países, por lo cual el pilar aduana-aduana aún no se encuentra en práctica en el país.

11. Dado la información obtenida, se logra rechazar la hipótesis principal y alterna de esta investigación, ya que los datos recopilados permiten comprobar beneficios reales en las operaciones aduaneras, otorgados por el PROFAC. Además se evidencia un claro compromiso por parte de la Administración Aduanera en pilar aduana-empresa.

RECOMENDACIONES

Con base en la investigación realizada y según las conclusiones establecidas, se recomienda:

1. La Administración Aduanera costarricense, debe realizar una mayor promoción y desarrollo del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, por medio de herramientas basadas en capacitaciones corporativas, destinadas a exponer los resultados y beneficios obtenidos por los Operadores Económicos Autorizados ya certificados.

2. A las empresas que cuentan con certificaciones internacionales, optar por la figura de Operadores Económicos Autorizados, debido la similitud de sus requisitos, aprovechando los beneficios en materia aduanera.

3. A la Dirección General de Aduanas, incluir en esta certificación a todas las Instituciones Públicas que intervienen en los procesos aduaneros; por medio de la ampliación del PROFAC, para garantizar un correcto cumplimiento del principio de simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras.

4. A la Administración, incentivar la figura del especialista OEA, incorporando más profesionales en el tema del Operador Económico Autorizado, como forma de lograr una mejor atención a las empresas certificadas, a la vez que se proyecte el Programa y la inclusión de nuevas empresas.

5. En relación con el reconocimiento mutuo, se recomienda a la Administración Aduanera costarricense, la implementación del pilar aduanera, con el fin de mejorar y potenciar los beneficios de los Operadores

Económicos Autorizados.

6. Sobre la consideración anterior, se recomienda al Servicio Nacional de Aduanas que la implementación del reconocimiento mutuo se dé, de forma progresiva, por medio de la firma de acuerdos bilaterales con las Administraciones Aduaneras de otros países que tengan implementada la figura descrita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Roca, Felipe. (2005). Trámites y Documentos en Materia Aduanera. México. ISEF Editorial.
- Alaez Ricardo, Alsasua Jesús, Bilbao Javier, Camino Vicente, Gil Carlos, Gómez Antonio, Longás Juan. (2009). Temas de Economía. Madrid, España. Delta Publicaciones Universitarias.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1995). Ley N0 7557 del 20 de octubre de 1995: Ley General de Aduanas del 10 de setiembre de 2012. Diario Oficial la Gaceta.
- Ballesteros Román, Alfonso J. (2001). Comercio Exterior: Teoría y Práctica. Madrid, España. F.G. Graf, S.L.
- Ballesteros Román Alfonso (2015). Comercio exterior: teoría y práctica. España. Murcia Servicio de Publicaciones.
- Banchieri Lucia, Boland Lucrecia, Carro Fernanda, Stancatti María, Gismano Yanina, (2007).Funciones de la Administración Teoría y Práctica. Bahía Blanca Argentina. Editorial de la Universidad del Sur.
- Banco Interamericano de Desarrollo y Organización Mundial de Aduanas (2011). “Guías Prácticas para el Diseño e Implementación de un Programa de Operador Económico Autorizado (OEA) en América Latina”. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barahona, Juan Carlos y Monge Guevara, Guillermo. (2006). Logística Comercial y Modernización Aduanera en Centroamérica. San José, Costa Rica.

Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Bernal, Cesar A. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Pearson.

Bateman, Thomas y Scott, Snell. (2009). Administración: Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo. México DF. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Bautista, Pablo F. (2006). Constitución y Comercio Exterior. Buenos Aires, Argentina. Editorial Dunken.

Caballero Miguez, Iria y Padín Fabeiro Carmen. (2006). Comercio Internacional: Una Visión General de los Instrumentos Operativos del Comercio Exterior. Madrid, España. Ideas Propias Editorial.

Cabello Pérez, Miguel y Cabello Gonzales, José Miguel. (2014). Las Aduanas y el Comercio Internacional. Madrid, España. Graficas Dehon.

Cabrera Cánovas, Alfonso. (2013). Las Reglas INCOTERMS 2010: Manual para usarlas con eficacia. Barcelona, España. Marge Books.

Canta Izaguirre Andrés, Casabella Ramiro, Conde Ángel Oscar, Cordiano Miguel, Torres Gabriel y Roselló Fernandez Juan Miguel. (2015). Comercio Internacional en el Siglo XXI: La Puerta de Acceso a los Negocios Globales. Buenos Aires, Argentina. Editorial Dunken.

Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración: Teoría, proceso y práctica. Bogotá,

Colombia. McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, Idalberto. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración., México. McGraw-Hill Interamericana.

Chivarco Arnoldo, Parisi José (1998).Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura. Panamá. Serie de Publicaciones Misceláneas.

De la Ossa, Antonio (2013). Operador Económico Autorizado (OEA): Aplicación y experiencia. España. Editorial TARIC S.A.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2013). “El Operador Económico Autorizado en la Región: La Experiencia de Colombia”. Gobierno de Colombia

Fernández, Esteban. (2010). Administración de Empresas un enfoque interdisciplinar. España. Paraninf, S. A.

Fernández, Tuina Benito. (2014). Fuentes y Práctica del Derecho Aduanero Internacional. México. Palabrio LLC.

Fernández Ríos Manuel y Sánchez José (1997). Eficacia Organizacional Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid España. Ediciones Días de Santos S. A.

Fernández Sánchez Esteban (2010). Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinar. Madrid España. Graficas Rogar.

- Hitt, Michael A. (2006). *Administración*. México. Editorial Pearson.
- Lal Das, Bhagirath. (2004). *La OMC y el Sistema Multilateral de Comercio*. Barcelona, España. Icaria editorial S. A.
- Martínez, Lorena (2006). *Gestión del Cambio y La Innovación en la empresa. Un Modelo para la Innovación Empresarial*. España. Editorial Ideas propias.
- Millet, Monserrat. (2001). *La regulación del comercio internacional del GATT a la OMC*. Barcelona, España. Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.
- Mintzberg Henry, Quinn James y Voyer John (1997). *El Proceso Estratégicos: Procesos y Casos*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Muns, Joaquín. (2013). *Lecturas de Integración Económica: La Unión Europea*. Madrid, España. Publicaciones I Edicions.
- Organización Mundial de Aduanas (OMA). 2012. *Marco Normativo de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE)*, versión en Español. Ginebra. Organización Mundial de Aduanas.
- Organización Mundial de Comercio (OMC). (2015). *Entender la OMC*. Ginebra. Suiza. División de Información y Relaciones Exteriores.
- Otero Silvia, Mata Mariela (2005). *La llamada Revolución Industrial*. Caracas Venezuela. Editorial Texto.
- Oviedo Umaña, Roberto Alonso. (2011). *“Análisis del Programa del Operador Económico Autorizado (OEA): La Experiencia Internacional y el caso*

Chileno". Santiago, Chile. Universidad de Chile.

Poder Ejecutivo de Costa Rica. (2015). Decreto Ejecutivo N° 38998-H del 13 de mayo de 015: "Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica". Diario Oficial la Gaceta.

Robbins Stephen P. y Coulter, Mary (2005). Administración. México. Pearson Education, Inc.

Comisión Económica de la Naciones Unida para Europa. (2012). Guía de implementación. Recuperado de: <http://tfig.unece.org/SP/contents/org-wco.htm>

ANEXOS

1. FORMULARIO PARA LA SOLICITUD E INSCRIPCIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

		
<p>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN E INSCRIPCIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO</p> <p style="color: red; text-align: center;">N° de Solicitud _____</p>		
<p>Indicaciones Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Completar todos los campos (indique NA cuando no proceda). Este formulario debe ser firmado por el propietario de la empresa o su representante legal. El formulario y los documentos adjuntos solicitados deben presentarse personalmente en la Dirección General de Aduanas, Área de Relaciones y Asuntos Externos, en el Edificio La Llacuna, Avenida Central y Primera, Calle 5, teléfonos para consultas (506) 2522-9148 / 9188. 		
Información del Solicitante		
<p>1. Tipo de Solicitante</p> <p>Persona física () Persona Jurídica ()</p>	<p>2. No. cédula física o jurídica</p>	
<p>3. Nombre completo del solicitante:</p>	<p>4. Nombre Comercial:</p>	
<p>5. Razón o Denominación Social:</p>	<p>6. Fecha de constitución:</p>	
<p>7. Domicilio donde se ejerce su actividad principal:</p>	<p>8. Actividad económica:</p>	
<p>9. Dirección del sitio Web:</p>	<p>10. Apartado postal:</p>	
Información de Carácter Aduanero:		
<p>11. Régimen Aduanero:</p>	<p>12. Código de Auxiliar:</p>	

13. Aduana de Control:		14. Principal Aduana y/o puerto de salida:	
Información del Representante Legal			
15. Nombre representante legal (nombre y apellidos):		16. N°. cédula:	
17. Nacionalidad:	18. Tel:	19. Fax:	20. Correo electrónico:
Información del Contacto con el Servicio Nacional de Aduanas			
21. Persona de contacto con la aduana: (nombre y apellidos)		22. N°. cédula:	
23. Nacionalidad:	24. Tel:	25. Fax:	26. Correo electrónico:
27. Anuencia por parte del Solicitante o Representante Legal para que la Autoridad Aduanera efectúe las evaluaciones y análisis de las condiciones y requisitos del OEA de conformidad con el Reglamento PROFAC Acepto [<input type="checkbox"/>] o No Acepto [<input type="checkbox"/>]			
28. Lugar y medios dónde recibir notificaciones: Dirección:		29. Número de Anexos:	
Correo Electrónico:	Tel / Fax:		
30. Nombre, cédula, fecha y firma del representante legal			
..... Nombre, Apellidos y Cédula del Representante Legal	 Firma	
Fecha:			
El firmante da fe que toda la información suministrada es exacta y verdadera.			
*Si el presente formulario no es entregado personalmente por el representante legal del interesado, la firma debe ser autenticada por un notario público, aportar y cancelar timbres del Colegio de Abogados.			

2. DETALLE DE LOS DATOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

DATOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD

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

- a. Cuestionario de Autoevaluación de la empresa debidamente completado.
- b. Hoja de delincuencia de los miembros del Consejo de Administración, Juntas Directivas u Órganos de Dirección y Representante Legal.
- c. En caso de personas físicas:
 - i. Original y copia del documento de identificación.
- d. En caso de personas jurídicas :
 - i. Certificación de la Personería Jurídica.
 - ii. Certificación Registral ó Notarial de la escritura de constitución, estatuto o pacto constitutivo de la empresa.
 - iii. Original y copia del documento de identidad del representante legal, de los miembros del Consejo de Administración, Juntas Directivas u Órganos de Dirección, cuando corresponda, de acuerdo a la constitución de la empresa.
 - iv. Certificación notarial con vista al libro de accionistas o registro de socios y al pacto constitutivo de la naturaleza y distribución accionaria o de cuotas cuando corresponda.
- e. Un organigrama funcional de la empresa, con inclusión de los nombres de los jefes de departamentos o secciones, responsables de la contabilidad, encargados de las operaciones aduaneras, e indicación del número total de empleados.
- f. Indicación de su cadena logística con una breve reseña del procedimiento aplicado.
- g. En caso de grandes y medianas empresas se debe aportar los estados financieros auditados de los últimos tres períodos fiscales anteriores a la presentación de la solicitud. En el mismo período deben aportarse los correspondientes a pequeñas empresas, los cuales podrán presentarse sin auditar siempre y cuando los mismos se encuentren firmados por el solicitante o representante con capacidad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre de la empresa ¹.
- h. Aportar certificación o constancia emitida por alguna entidad financiera que esté debidamente acreditada y supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en la que se indique cual es la calificación y situación crediticia del solicitante.

¹ Se entiende por pequeñas y medianas empresas aquella unidad productiva de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneja y opera bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios, lo anterior conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N° 8262 del 17/05/2002 (Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas), y el Decreto Ejecutivo N° 33111-MEIC del 22 de mayo del 2006, Reglamento General a la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.

3. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO DE SOLICITUD COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

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

Información del Solicitante

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

Información de Carácter Aduanero:

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

Información del Representante Legal

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

- 15. Nombre representante legal (nombre y apellidos):
- 16. N°. Cédula:
- 17. Nacionalidad:
- 18. Tel:
- 19. Fax:
- 20. Correo electrónico:

Información del Contacto con el Servicio Nacional de Aduanas

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

- 21. Persona de contacto con la aduana: (nombre y apellidos)
- 22. N°. Cédula:
- 23. Nacionalidad:
- 24. Tel:
- 25. Fax:
- 26. Correo electrónico:

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

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

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

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

4. FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROFAC

INSTRUCCIONES GENERALES

1. El presente cuestionario de autoevaluación tiene por objeto guiar al importador en aquellos aspectos y requisitos necesarios que debe cumplir para optar por la condición de Operador Económico Autorizado (OEA) en la categoría de Importador en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC).
2. El importador debe proceder a confeccionar de forma completa, clara y correcta, bajo fe de juramento el presente cuestionario, el cual, debe adjuntarse a su Solicitud de Certificación e Inscripción como OEA, junto con los demás documentos exigidos.
3. Para confeccionar el presente Cuestionario de Autoevaluación, debe guiarse con los Requisitos Mínimos de Cumplimiento (Sector Importador), el cual, especifica cada uno de los requisitos que se requieren para optar por la condición de PROFAC.
4. La columna relacionada con **“Preguntas a Evaluar”** contempla las consultas que el importador debe contestar para determinar el grado de cumplimiento de requisitos exigidos para optar por la condición de OEA.
5. La columna sobre **“Notas Explicativas”** comprende una referencia o ayuda sobre los aspectos que debe considerar el importador a la hora de responder las preguntas.
6. En la columna de **“Respuesta”** el importador debe marcar con una **“X”** en la casilla (Si) en caso de que su respuesta sea afirmativa, o con una **“X”** en la casilla (No) en caso de respuesta negativa. Dependiendo del tamaño y actividad de giro de la empresa, el importador tiene la opción de indicar en la columna de justificación de la respuesta que el requisito no aplica. La columna de **“Justificación de la Respuesta”** se utiliza por parte del importador para aclarar o ampliar algún aspecto relevante en relación con la pregunta a evaluar.
7. Las condiciones y criterios descritos en el presente cuestionario para la certificación como OEA, se aplica en relación al modelo de negocio o tamaño de la empresa (modelo de negocio se refiere a la naturaleza y características de tipo de actividad económica que desarrolla la empresa)
8. La información que el importador suministre voluntariamente a la Dirección General de Aduanas, se considerará de carácter confidencial y será utilizada únicamente con fines de valoración y evaluación de los requisitos de certificación como OEA.

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

Corresponden al análisis de la información de los aspectos legales y generales del importador.

1.1 DATOS LEGALES DE LA EMPRESA

1.1.1 Nombre de la Empresa: _____ 1.1.2 N° Cédula Jurídica _____

1.1.3 N° Inscripción en el Registro Público: _____ 1.1.4 Fecha Inscripción: _____

1.1.5 Razón Social: _____

1.1.6 Constitución Legal: _____

(Nota: Se refiere a las personas que integran la junta directiva de la empresa).

1.1.7 Domicilio Legal: _____

1.1.8 Tel: _____ Fax: _____ Email: _____

1.1.9 Nombre del Representante Legal: _____ 1.1.10 N° Cédula: _____

1.1.11 Dirección: _____

1.1.12 Tel o Fax: _____ 1.1.13 Email: _____



CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN	Código N°: PROFAC-CAE-IMPORTACIÓN	Páginas: 228 de 19
	Fecha emisión: 2015	Versión: 01

1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA E INFORMACIÓN COMERCIAL:

1.2.1 Principal actividad económica a la que se dedica la empresa:

1.2.2 Estructura Administrativa de la empresa. (Indicar los departamentos, áreas o secciones que integran la empresa, la cantidad de empleados por cada uno de ellos, y una breve descripción de los procesos desarrollados por la misma):

1.2.3 Indique los nombres y cargos del personal que ocupa puestos de dirección y jefatura dentro de la empresa:



CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN	Código N°: PROFAC-CAE-IMPORTACIÓN	Páginas: 229 de 19
	Fecha emisión: 2015	Versión: 01

1.2.4 País (s) de origen de las importaciones:

1.2.5 Indique las mercancías que adquiere de los principales proveedores y su correspondiente clasificación arancelaria. _____

1.2.6

a) ¿Cuál es o son los incoterms bajo los cuales lleva a cabo las transacciones comerciales con cada uno de los principales proveedores? _____

b) ¿En las importaciones de las mercancías, hace uso de un trato preferencial (origen) con base en un tratado de libre comercio? En caso afirmativo indicar por mercancía y tratado de libre comercio; _____

c) Sobre las mercancías importadas, paga cánones o derechos de licencia? En caso afirmativo, indicarlo por proveedor;

1.2.7 Indicar si la empresa posee vínculos comerciales y/o legales con personas o empresas que forman parte de su cadena logística: **SI ()** o **NO ()**. En caso afirmativo debe detallarse el tipo de vínculo existente, en que calidad y con quien lo posee:

Nota: Se refiere a vinculación comercial y/o legal en la que exista algún tipo de relación en calidad de socio, accionista con participación en el capital social, empresa, o que exista intereses comunes y tratos preferenciales (en los que se desprenda algún margen de ganancia o descuentos especiales)

1.2.9 Indicar si existe personal con conocimientos técnicos en materia aduanera: **SI ()** o **NO ()**. En caso de ser afirmativo, debe indicarse el nombre, departamento o área a la que pertenezca, y el grado académico que posea:

1.2.10 Indicar si existe en la empresa, personal designado exclusivamente para la atención de los asuntos y trámites que deben gestionarse ante la administración aduanera: **SI** () o **NO** (). En caso afirmativo, debe indicarse el nombre de la persona, departamento o área a la que pertenezca:

1.3 INFORMACIÓN ESPECÍFICA EN RELACIÓN A LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LA EMPRESA:

1.3.1 Indicar si la empresa posee algún tipo de certificación relativa a estándares de; calidad, cumplimiento o seguridad en relación con el ejercicio de sus actividades: **SI** () o **NO** (). En caso afirmativo, el interesado deberá señalar el tipo de certificación de que se trate, fecha de emisión, vigencia y el nombre de la organización que la expidió: _____

(Nota: Se refiere a la obtención por parte de la empresa de certificaciones de tipo ISO, BASC, CTPAT o de otro tipo, otorgadas por organizaciones nacionales e internacionales).

1.3.2 Conoce la empresa si su cadena logística o de suministro, posee algún tipo de certificación o reconocimiento en materia de seguridad sobre las actividades u operaciones que se contratan: **SI** () o **NO** (). En caso afirmativo, el interesado deberá señalar el tipo de certificación que se tenga, fecha de emisión y vigencia, y el nombre de la organización que la expidió:

(Nota: Se refiere a la obtención de certificaciones (ISO, BASC, CTPAT, otras) por parte de personas o empresas proveedoras de materias primas o servicios: Fabricante, consolidadores de carga, transportista marítimo – aéreo o terrestre, agencia aduanal, depositarios, terminales de carga, empresas de seguridad, operadores navieros).

REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO PARA LA CONDICIÓN DE OEA

HISTORIAL SATISFACTORIO DE CUMPLIMIENTO ADUANERO, TRIBUTARIO Y JUDICIAL.

Nº	Preguntas a Evaluar	Notas Explicativas	Respuesta		Justificación de la Respuesta
			Si	No	
1.1	¿Se encuentra al día con el pago de las obligaciones tributarias y aduaneras?	El importador debe indicar; Si se encuentra al día con sus obligaciones aduaneras y tributarias, en relación a la presentación de declaraciones, pago de impuestos, tasas, multas, etc.			
1.2	¿En los últimos 3 años a la presentación de la solicitud, ha sido sentenciada por delitos aduaneros contenidos en los artículos 211 al 229, con excepción del 216 bis del Título X de la Ley General de Aduanas?	El importador debe indicar si la empresa ha sido sentenciada por algún delito aduanero mencionado, en caso de ser afirmativa la respuesta, debe indicar la fecha y el tipo de delito.			
1.3	¿En los últimos 3 años a la presentación de la solicitud, el importador ha sido sancionado por alguna infracción administrativa, contenida en los artículos 235, 236 y 236 bis de la Ley General de Aduanas?	El importador debe indicar si ha sido sancionado por alguna infracción administrativa en los artículos citados, de responder afirmativo, debe indicar el número de la resolución definitiva y el tipo de sanción.			
1.4	¿En los últimos 3 años a la presentación de la solicitud, el importador ha sido suspendido en el ejercicio de su actividad por alguno de los supuestos contemplados en los artículos; 237, 238, 239, 240 y 241 de la Ley General de Aduanas?	El importador debe indicar si ha sido suspendido del ejercicio de su actividad conforme a los artículos citados. De ser afirmativa la respuesta, debe indicar el número de la resolución definitiva y el tipo de suspensión.			

1.5	¿En los últimos 3 años a la presentación de la solicitud, el importador ha sido sancionado por infracciones tributarias aduaneras, del artículo 242 y 242bis, de la Ley General de Aduanas?	El importador debe indicar si ha sido sancionado por alguna infracción administrativa conforme a los artículos citados. De responder afirmativo, debe indicar el número de la resolución definitiva y el tipo de sanción.			
1.6	¿En los últimos 3 años a la presentación de la solicitud, la empresa ha sido sentenciada por la Dirección General de Tributación (DGT)?	El importador debe indicar si la empresa ha sido sentenciada por la DGT, de responder afirmativo, debe indicar la fecha y el tipo de sanción.			
1.7	¿El Representante Legal y máximas autoridades de la empresa, han sido sentenciados en los diez años anteriores a la presentación de la solicitud, en delitos penales; los contemplados en nuestro Código Penal, Título VII Delitos contra la Propiedad Sección IV Estafas y Otras Defraudaciones y Sección V Administración Fraudulenta y Apropiaciones Indevidas; Título VIII Delitos contra la Buena Fe de los Negocios, Sección I Quiebra e Insolvencia y Sección III Delitos contra la Confianza Pública y Título IX Delitos contra La Seguridad Común?	Debe indicar si el Representante Legal y máximas autoridades de la empresa han sido sentenciados por algún delito penal mencionado, de ser afirmativa la respuesta, debe indicar el tipo de delito penal y el Tribunal donde fue juzgado.			

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	Preguntas a Evaluar	Notas Explicativas	Respuesta		Justificación de la Respuesta
			Si	No	

2.1	¿Dispone y mantiene actualizado los permisos o autorizaciones requeridos para la ejecución de sus actividades comerciales?	El importador debe verificar que la empresa de acuerdo a su actividad comercial, cuente con las autorizaciones y permisos otorgados por las diferentes instituciones públicas para el ejercicio de sus operaciones comerciales.			
2.2	¿Se encuentran al día con las obligaciones correspondientes ante la Caja Costarricense del Seguro Social?	Debe indicar si se encuentra al día con sus obligaciones ante la CCSS; presentación de planillas, cargas sociales, obligaciones obrero patronal.			

2.3.	¿La empresa efectúa valoración de riesgo sobre las operaciones aduaneras y comerciales?	Ver numeral 2.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
2.4	¿Realiza la empresa auditorías para la comprobación y evaluación de las políticas internas, procedimientos y medidas de seguridad de las operaciones realizadas?	Debe indicarse lo siguiente: - El tipo de auditoría (interna o externa) que se realiza y los aspectos que comprende. - Con qué periodicidad son efectuados los procesos de auditoría.			
2.5	¿Cuenta la empresa con un sistema contable informático adecuado para el control del giro de su negocio?	La empresa debe indicar: Tipo de sistema contable utilizado. Cumplir con los estándares de las Normas Internacionales de contabilidad vigentes.			
2.6	¿Dispone la empresa de un sistema de control de inventario para el ingreso y salida de las mercancías?	Ver numeral 2.6 de las Políticas de Gestión y Criterios Mínimos Seguridad.			
2.7	¿Dispone la empresa de un procedimiento que describa cómo se realizan los trámites aduaneros?	Aspectos a considerar: <u>Agente Aduanero.</u> Cómo se selecciona al agente de aduanas: credibilidad e idoneidad, actualización y responsabilidades contractuales. Comunicación de instrucciones al agente de aduanas. Cómo se realiza la transmisión de documentos al agente de aduanas. Cómo se verifica el cumplimiento de lo dispuesto en el contrato entre el agente de aduanas y el importador. <u>DUA.</u> Cómo se asegura el importador que las declaraciones aduaneras realizadas por el agente de aduanas contemplan la información requerida y correcta o en su defecto le comunique cualquier rectificación, error o modificación en la información de la DUA tramitado. Contempla la comunicación de errores ante la aduana.			

		<p><u>Clasificación de las mercancías.</u></p> <p>Cómo se asegura de que la clasificación de las mercancías que realiza el agente de aduanas está correcta.</p> <p><u>Certificaciones de Origen</u></p> <p>Cuando corresponda cómo se asegura que se aplica correctamente a sus mercancías los derechos preferenciales por origen.</p> <p><u>Valor Aduanero</u></p> <p>El método de valoración aplicado a sus mercancías está de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo de Valoración Aduanera.</p> <p>En la declaración de valor se indican todos los costos en los que ha incurrido para adquirir la mercancía.</p> <p>¿Está vinculado con el proveedor?</p> <p>La venta o el precio dependen de condiciones o prestaciones, cuyo valor no pueda determinarse en relación a las mercancías objeto de valoración.</p> <p>Incurre la empresa en el pago de cánones y derechos de licencia relacionados con las mercancías importadas, directa o indirectamente como condición de la venta.</p> <p>Existen acuerdos por los que parte del producto de cualquier reventa, cesión o utilización posterior revierta directa o indirectamente al vendedor.</p> <p>Recibe el suministro de bienes o servicios por parte del comprador, gratuitamente o a precios reducidos para la producción o fabricación de las mercancías que le van a ser vendidas.</p>			
--	--	---	--	--	--

SOLVENCIA FINANCIERA.

			Respuesta	
--	--	--	------------------	--

Nº	Preguntas a Evaluar	Notas Explicativas	Si	No	Justificación de la Respuesta
3.1.	¿Mantiene actualizados sus Estados Financieros?	El importador debe mantener los registros financieros actualizados, según las normas internacionales.			
3.2	¿Tiene una adecuada calificación crediticia?	El importador debe aportar el reporte crediticio emitido por una entidad financiera fiscalizada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en la cual se indique su nivel de comportamiento de pago.			
3.4	¿Mantiene un adecuado cumplimiento y capacidad de pago de sus compromisos adquiridos y dispone de los bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones?				
3.3	El importador se encuentre solventando alguna de estas circunstancias; -Procesos de administración y reorganización con intervención Judicial. -Embargo judicial. -Proceso Administrativo o Judicial por cobro o falta de pago.	En caso de que se encuentre en alguna de las circunstancias indicadas, especificar.			

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Nº	Preguntas a Evaluar	Notas Explicativas	Respuesta		Justificación de la Respuesta
			Si	No	
4.1 Seguridad Física en las Instalaciones:					

4.1.1 Medidas de Seguridad en Límites Exteriores e Interiores de las Instalaciones:					
	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad en los límites exteriores e interiores de las instalaciones?	El importador debe indicar: ¿Cuál es el procedimiento que se lleva a cabo para el control y verificación de los límites externos e internos de las instalaciones? Ver numeral 4.1.1 de Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.1.2 Medidas de Seguridad en Puertas, Ventanas y Casetas:					
	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad que permitan establecer controles adecuados en puertas y casetas ubicadas en las instalaciones?	El importador debe indicar: ¿Cuál es el mecanismo de seguridad que se lleva a cabo para el control en puertas, ventanas y casetas? Ver numeral 4.1.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.1.3 Medidas de Seguridad en Estacionamientos:					
	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para el control de los estacionamientos?	El importador debe indicar: ¿Cuáles son las medidas de seguridad utilizadas para el control de los vehículos en los estacionamientos? Ver numeral 4.1.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.1.4 Medidas de Seguridad de la Estructura de la Edificación:					
	¿Dispone la empresa de medidas que garanticen la seguridad de la estructura de la edificación?	Ver numeral 4.1.4 de las Políticas de Gestión y Criterios Mínimos Seguridad.			
4.1.5 Medidas de Seguridad para el Control de Cerraduras y Llaves:					
	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para llevar a cabo el control sobre cerraduras y llaves?	El importador debe indicar: Mecanismos de seguridad en las puertas y ventanas internas y externas del lugar o edificio (cerraduras, tarjetas, teclados numéricos). Ver numeral 4.1.5 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.1.6 Disponer de un Sistema de Iluminación:					

	¿Dispone la empresa de un sistema de iluminación?	El importador debe indicar: En qué consisten las medidas aplicables ante una eventual pérdida de la iluminación Ver numeral 4.1.6 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.1.7 Disponer de Alarma y/o Cámara de Vigilancia:					
	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para la utilización de alarmas y/o cámaras de vigilancia?	Ver numeral 4.1.7 de las Políticas de Gestión y Criterios Mínimos Seguridad.			
4.1.8 Disponer de Sistemas y/o Aparatos de Comunicación Interna:					
	¿Dispone la empresa de Sistemas y/o Aparatos de Comunicación Interna?	Ver numeral 4.1.8 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			

4.2 Seguridad en el Acceso de Personas a las Instalaciones:

4.2.1 Control para el Acceso de Empleados:

	¿Dispone la empresa de un procedimiento para el ingreso de empleados a las instalaciones?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.2.1 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	---	--	--	--

4.2.2 Control para el Acceso de Visitantes, Proveedores, Contratistas y Personal de Mensajería:

	¿Dispone la empresa de un procedimiento de ingreso de visitantes, proveedores, contratistas o personal de mensajería?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.2.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	---	--	--	--

4.2.3 Control para la Localización y Retiro de Personas no Autorizadas:

	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad aplicadas para la identificación, abordaje y retiro de personas no autorizadas?	El importador debe indicar en qué consisten las medidas.			
--	---	--	--	--	--

4.3 Seguridad en las Mercancías:

4.3.1	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado que establezca las medidas de seguridad para el ingreso y almacenamiento de las mercancías en sus instalaciones o de terceros?	Se debe indicar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.3.1 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.3.2	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para realizar la descarga de las mercancías de importación?	Se debe indicar en qué consisten las medidas de seguridad utilizadas. Ver numeral 4.3.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.3.3	¿Importa la empresa mercancías que estén sujetos a licencias (asociadas a políticas comerciales o agrícolas), permisos, certificados o restricciones?	Si su respuesta es afirmativa, debe indicar: - ¿Cuáles mercancías requieren licencias, permisos, certificados o restricciones para la importación? - El personal responsable del registro, archivo, actualización y custodia de licencias, permisos, certificados o restricciones para la importación.			

4.4 Seguridad en el Proceso del Transporte:

4.4.1	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para el control de la documentación utilizada en el traslado de las mercancías a importar?	El importador debe indicar en qué consiste las medidas de seguridad. Considerar lo indicado en el numeral 4.4.1 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.4.2	¿Conoce la empresa si el transportista utiliza medidas de seguridad para reguardar la integridad del medio de transporte?	El importador debe indicar en qué consiste las medidas de seguridad utilizadas por el transportista. Ver numeral 4.4.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.4.3	¿Conoce la empresa si el transportista de forma aleatoria y periódica realiza inspecciones durante el trayecto de las unidades de carga, con el fin de comprobar que mantienen las medidas de seguridad aplicadas?	Se debe indicar el cómo se llevan a cabo las inspecciones en ruta.			

4.4.4	¿Conoce la empresa si el transportista posee registros sobre la trazabilidad del medio de transporte y actividades del conductor efectuadas durante el trayecto?	El importador debe indicar el tipo de registro que lleva a cabo el transportista. Ver numeral 4.4.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.4.5	¿Conoce la empresa si el transportista cuenta con un protocolo que establezca las medidas de seguridad para resolver discrepancias, anomalías o eventos inesperados, durante el traslado y entrega de mercancías?	El importador debe indicar en qué consiste el protocolo utilizado por el transportista. Ver numeral 4.4.4 y 4.4.5 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.4.6	¿Se notifica a las autoridades aduaneras y/o otras autoridades según corresponda, irregularidades o actividades ilícitas que se presenten durante el traslado y entrega de las mercancías?				

4.5 Seguridad en las Unidades de Transporte de Carga:

4.5.1 Inspección de Contenedores y Remolques:

4.5.1.1	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para garantizar y verificar la integridad física de las unidades contenedoras y remolques?	Se debe aportar las medidas de seguridad utilizadas. Ver numeral 4.5.1 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.5.1.2	¿Posee la empresa medidas de seguridad que indiquen la forma de actuar en caso de intentos de acceso no autorizados o vulneraciones sobre las unidades de transporte?	Se debe aportar las medidas de seguridad utilizadas. Debe mencionar; - El personal responsable ante quien se reportan incidentes. - Acciones o medidas que se toman en caso de la detección de incidencias.			
4.5.2	¿Utiliza unidades de transporte apropiadas o adecuadas para el tipo de mercancías que se importan?				
4.5.3 Colocación y Custodia de Sellos de Seguridad:					
	¿Posee la empresa medidas de	Se debe aportar las medidas de			

	revisión de los sellos de seguridad en las unidades de transporte?	seguridad utilizadas. Ver numeral 4.5.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	--	---	--	--	--

4.6 Seguridad en Relación a los Socios Comerciales:

4.6.1	¿Dispone la empresa de procedimientos documentado para la selección y verificación de los socios comerciales (nacionales o extranjeros)?	El importador debe aportar el procedimiento aplicado para la selección y verificación de los socios comerciales.			
4.6.2	¿Dispone de un registro de los datos generales de los socios comerciales?	El importador debe indicar como se controla el acceso al registro, responsable y como se incluyen, mantienen, modifican y archivan los datos.			
4.6.3	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado que garantice el cumplimiento de las medidas de seguridad por parte de la cadena logística?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.6.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
4.6.2	¿Dispone de un registro de los datos generales de los socios comerciales?	La empresa debe indicar como se controla el acceso a ese registro, responsable y como se incluyen, mantienen, modifican y archivan los datos.			
4.6.3	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado que garantice el cumplimiento de las medidas de seguridad por parte de la cadena logística?	Se debe indicar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.6.2 de las Políticas de Gestión y Criterios Mínimos Seguridad.			
4.6.4	¿Conoce la empresa si sus socios comerciales poseen certificaciones en materia de seguridad?	Ver numeral 4.6.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			

4.7 Seguridad en la Contratación del Personal:

	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado en el que se establezcan las políticas para la selección, contratación, mantenimiento y finalización de la relación laboral de los empleados?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.7 de las Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	---	--	--	--

4.8 Seguridad de la Información y del Sistema Informático:

4.8.1 Respaldo de la Información:

	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado para el respaldo de la información electrónica de la empresa?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. - Ver numeral 4.8.1 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	---	--	--	--

4.8.2 Protección de la Información y Sistema Informático:

	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad para la protección de la información y el sistema informático?	Se debe aportar las medidas de seguridad utilizadas. Ver numeral 4.8.2 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	--	--	--	--	--

4.8.3 En la Documentación:

	¿Dispone la empresa de un procedimiento documentado para el manejo y protección de la documentación?	Se debe aportar el procedimiento utilizado. Ver numeral 4.8.3 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	--	---	--	--	--

4.9 Seguridad Industrial:

	¿Dispone la empresa de medidas de seguridad industrial?	El importador debe indicar en qué consisten las medidas de seguridad industrial aplicadas. Ver numeral 4.9 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	--	--	--	--

4.10 Capacitación en Materia de Seguridad y Amenazas Internas o Externas de la Empresa:

	¿Dispone la empresa de un programa de capacitación al	Ver numeral 4.10 de los Requisitos Mínimos de Cumplimiento.			
--	---	---	--	--	--

	personal?	<p>Además, debe indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Con qué periodicidad o frecuencia se imparten capacitaciones al personal de la empresa? - ¿Cuáles son y en qué consisten los programas de capacitación que se imparten al personal? 			
--	-----------	--	--	--	--

Yo _____ (nombre completo),
Cédula de Identidad Número _____ en calidad de Representante legal de
la Empresa: _____, Cédula
Jurídica _____. Declaro bajo fe de juramento, que los datos suministrados en el
presente documento son verdaderos y corresponden a la información sobre las operaciones de la
Empresa.

Lugar _____, Fecha ____ día/ ____ mes/ ____ año.

Firma

5. DECRETO EJECUTIVO N° 38998-H: REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FACILITACIÓN

N° 38998-H

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE HACIENDA

En uso de las atribuciones y facultades que le confieren los artículos 140 incisos 3), 8, 18), 20) y 146 de la Constitución Política; artículos 25 inciso 1), 27 inciso 1), 28 inciso 1) y 2) acápite b) de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978, la Aprobación del Segundo Protocolo de Modificación al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Ley N° 8360 del 24 de junio del 2003; Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano N° 31536-COMEX-H del 24 de noviembre del 2003; Ley General de Aduanas N° 7557 del 20 de octubre de 1995; Reglamento a la Ley General de Aduanas N° 25270-H del 14 de junio de 1996; sus reformas y modificaciones.

Considerando:

I.—El dinamismo del comercio internacional demanda avanzar en la instrumentación de mecanismos de control a través de la incorporación de innovaciones tecnológicas, que garanticen la circulación fluida y segura de las mercancías en el sistema comercial y global, tendiente a preservar la integridad de la carga, optimizando la seguridad y la facilitación de la cadena logística internacional, conforme lo estatuye las directrices emanadas de la Organización Mundial de Aduanas (Marco Normativo de la OMA para Asegurar y Facilitar el Comercio Global) que refiere al Operador Económico Autorizado y el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la Organización Mundial de Comercio que refiere al Operador Autorizado.

II.—El Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) tiene por objetivo principal establecer las normas que garanticen la seguridad de la cadena logística y faciliten el comercio a escala mundial, basado en dos pilares fundamentales de colaboración: El Pilar 1 (Aduanas-Aduanas) y Pilar 2 (Aduanas-Empresas).

III.—Mediante la creciente necesidad de ofrecer seguridad en las operaciones de comercio internacional, las naciones han adoptado programas de facilitación y seguridad en sus cadenas logísticas, por lo cual se hace necesario crear una alianza entre el sector público-sector privado con el fin de construir relaciones de cooperación que permitan fortalecer y mejorar la cadena de suministro internacional y la seguridad de los puertos de ingreso y salida, acordes con las exigencias del mercado global moderno.

IV.—El Servicio Nacional de Aduanas ejerce el rol de facilitador del comercio internacional, adoptando y ejecutando mecanismos modernos de control en beneficio de los mejores intereses de la Nación. En este papel, la Dirección General de Aduanas implementa el Operador Económico Autorizado por etapas mediante el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, el cual obedece a un programa voluntario de certificación que estimula a las empresas a incorporar niveles óptimos de seguridad en sus operaciones comerciales.

V.—Con la implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, se da a conocer a Costa Rica como un centro de comercio

seguro, que ofrece mejores accesos al mercado y una mayor credibilidad internacional que genera un impacto directo en la inversión de capital en el país.

VI.—La implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica contribuye a combatir el fraude y el crimen organizado, proteger la propiedad intelectual, incrementar la protección del medio ambiente y el comercio lícito.

VII.—Adicionalmente la implementación del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, conduce a crear conciencia de la importancia de adoptar un enfoque de seguridad total de la carga en la cadena de suministro global, en despachos más eficientes y en la reducción de las cargas administrativas.

VIII.—Que la creciente globalización requiere de una normativa que fomente la capacidad de inserción de la economía nacional en los mercados mundiales y promueva la competitividad de las empresas, sin detrimento del ejercicio de controles aduaneros ágiles, transparentes y eficientes.

IX.—Que conforme a la implementación por etapas del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica se han identificado algunos aspectos que deben ser modificados para un mejor desarrollo de la figura del Operador Económico Autorizado, a la luz de nuestra legislación y las condiciones particulares de nuestro país, por lo que resulta oportuno ajustar la normativa vigente, derogar el Decreto 36461-H del 17 de enero del 2011, publicado el 18 de marzo del 2011 en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 55, y emitir un nuevo Decreto. **Por tanto,**

DECRETAN:

Reglamento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio confiable en Costa Rica

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—**Objeto.** El objeto del presente Decreto es regular la figura del Operador Económico Autorizado en Costa Rica bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable (PROFAC).

Artículo 2°—**Definiciones.** Para efectos de la aplicación del presente Decreto, se definen los siguientes términos:

1. **Operador Económico Autorizado (OEA):** Es la persona física o jurídica certificada por el Servicio Nacional de Aduanas, que participa en el movimiento internacional de mercancías, s, siempre que cumpla con la legislación aduanera vigente y con los requisitos y obligaciones del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), con el fin de optimizar la seguridad de la cadena logística internacional.

2. **Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC):** Es un programa voluntario en el cual puede participar cualquier persona física o jurídica en el marco de sus operaciones aduaneras y comerciales, que acepta someterse al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas por la normativa vigente y las disposiciones emitidas por la Dirección General de Aduanas para asegurar su cadena logística a la luz de su condición como Operador Económico Autorizado.

La persona que cumpla satisfactoriamente con todas las condiciones del programa será considerado por la administración aduanera como una empresa segura y de confianza. A cambio de su cumplimiento los operadores económicos autorizados disfrutarán de los beneficios otorgados por la administración para agilizar y facilitar aún más el comercio de las mercancías.

3. **Cadena Logística:** Es el conjunto de actores que intervienen en el comercio internacional de mercancías, que abarca desde el fabricante en el país de exportación y que finaliza con la entrega de las mercancías al importador.

4. **Ejecutivo PROFAC:** Es la persona designada por la Autoridad Aduanera como enlace entre el Servicio Nacional de Aduanas y la empresa OEA, para coordinar todas aquellas gestiones que la empresa realice en relación con su certificación PROFAC.

5. **Conductas graves:** Para efectos de este Decreto se consideran conductas graves la comisión de delitos aduaneros, de infracciones administrativas sancionadas con suspensión del ejercicio de su actividad en contra de los auxiliares de la función pública aduanera, de infracciones tributarias aduaneras que impliquen una vulneración al régimen jurídico aduanero superior a los cinco mil dólares, de la infracción administrativa contemplada en el artículo 242 bis de la Ley General de Aduanas y las conductas graves determinadas por el Código de Normas y Procedimientos Tributarios y su Reglamento.

Artículo 3º—**Ámbito de Aplicación.** El Decreto resulta aplicable a todas aquellas personas físicas o jurídicas, que voluntariamente se sometan al Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, de conformidad con cada una de las etapas.

Artículo 4º—**Certificación.** La certificación como Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable es otorgada por la Dirección General de Aduanas, y tendrá como vigencia un período de cuatro años.

De previo a finalizar el período de los cuatro años, el OEA podrá gestionar nuevamente la Solicitud de Certificación PROFAC; en cuyo caso deberá ser presentada ante el Área de Relaciones y Asuntos Externos de la Dirección General de Aduanas, seis meses antes del vencimiento de la certificación.

Todo lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones y eventuales consecuencias tras posibles incumplimientos.

Artículo 5º—**Confidencialidad.** El Servicio Nacional de Aduanas mantendrá estricta confidencialidad de la información obtenida directamente del interesado conforme a este Decreto y la legislación vigente; y se utilizará únicamente para los efectos del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.

Artículo 6º—**Divulgación de normativa, manuales, formularios e instructivos.** La autoridad aduanera mantendrá actualizado el sitio WEB del Ministerio de Hacienda, con la normativa vigente, los requisitos, las obligaciones, los formularios, instructivos y demás documentos vigentes para optar y mantener la condición de Operador Económico Autorizado en el PROFAC.

CAPÍTULO II

Requisitos, obligaciones y beneficios del Operador Económico Autorizado

Artículo 7º—**Condiciones previas.** Las personas físicas o jurídicas que deseen optar por la certificación PROFAC deberán cumplir con las siguientes condiciones.

a) Tener domicilio en el territorio aduanero nacional.

b) Haber efectuado exportaciones y/o importaciones u ofrecer servicios que tengan relación directa con importaciones o exportaciones, en calidad de auxiliares de la función pública aduanera por un período no menor a los tres años anteriores a la presentación de la solicitud.

c) Poseer capacidad jurídica para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa que represente, independientemente de la naturaleza y características del tipo de actividad comercial o modelo de negocio que desarrolle.

Artículo 8º—**Requisitos.** La persona física o jurídica que voluntariamente solicite ingresar al PROFAC, debe cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

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

c. No haber sido sentenciado en los últimos 10 años anteriores a la presentación de la solicitud, por delitos penales castigables por los tribunales de justicia nacionales e internacionales.

Los requisitos establecidos en los incisos b) y c), se extienden al representante legal y puestos de control de la gestión de la empresa.

2) Gestión Administrativa:

a. Disponer y mantener actualizado los permisos o autorizaciones requeridos para una correcta ejecución de sus actividades comerciales.

b. Encontrarse al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

c. Realizar valoraciones de riesgo sobre las operaciones aduaneras y comerciales.

d. Efectuar comprobaciones y evaluaciones de las políticas internas mediante auditorías.

e. Utilizar un sistema contable informatizado para el control del giro de su negocio, así como de sus operaciones aduaneras y comerciales.

f. El exportador debe disponer de un sistema de control de inventario para el ingreso, transformación y salida de las mercancías.

g. Disponer de un procedimiento que describa como se realizan los trámites aduaneros.

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

a. Estados financieros actualizados y elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

b. Reporte Crediticio del Centro de Información de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), emitido por una entidad financiera autorizada por la SUGEF.

c. Cumplimiento y capacidad de pago de sus compromisos adquiridos, así como tener los bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones.

d. No haber incurrido o se encuentre solventando un proceso de administración y reorganización por intervención judicial.

e. No ser objeto de embargos judiciales.

f. No haber sido sancionado mediante sentencia o resolución condenatoria en firme por algún proceso Administrativo o Judicial por cobro o falta de pago.

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

a) Seguridad física en las instalaciones:

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

b) Seguridad en el acceso de personas a las instalaciones:

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

c) Seguridad para el ingreso, permanencia y salida de las mercancías.

d) Seguridad en el proceso de transporte.

e) Seguridad en las unidades de transporte de carga:

- i. Inspección de contenedores y remolques.
- ii. Colocación y custodia de sellos de Seguridad.
- iii. Almacenamiento y reparación de las unidades de transporte.

f) Seguridad en relación con los socios comerciales.

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

h) Seguridad de la Información y del Sistema Informático:

- i. Respaldo de la Información electrónica de la empresa.
- ii. Protección de la Información y del Sistema Informático.
- iii. Manejo y protección de la documentación.

i) Seguridad Industrial.

j) Capacitación en Materia de Seguridad y del OEA.

5) **Cualquier otro que establezca la Dirección General de Aduanas, previa publicación en el Diario Oficial La Gaceta.**

Artículo 9º—**Obligaciones.** Las personas físicas o jurídicas que sean autorizadas por la Dirección General de Aduanas como Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1) Mantener durante el plazo de la certificación, los requisitos establecidos mediante este Decreto.

2) Realizar anualmente las autoevaluaciones que al efecto disponga el Servicio Nacional de Aduanas.

3) Informar al Área de Relaciones y Asuntos Externos de forma inmediata, cualquier cambio en sus operaciones que afecte el cumplimiento de los requisitos como Operador Económico Autorizado, incluyendo entre otros:

- a) Cambio de propietario de la empresa.
- b) Apertura o cierre de instalaciones, sucursales o filiales.
- c) Variaciones importantes en el número de empleados.
- d) Cambios en la estructura organizacional de la empresa.
- e) Cambio de sistema contable o del sistema informático.

- f) Cambios de datos indicados en el formulario de solicitud incluyendo fusión de sociedades, cambio de representante legal, nombre comercial, reforma a sus estatutos o pactos.
- g) Cambios de sus socios comerciales.
- h) Cambios que afecten negativamente la solvencia financiera.
- i) Comunicación de los errores en las actividades aduaneras y de los incidentes de seguridad significativos.
- 4) Poseer un procedimiento documentado mediante el cual se establezca cómo revisar y dar cumplimiento a los requisitos y obligaciones como empresa certificada. Este procedimiento debe contemplar un registro de irregularidades, la comunicación inmediata de dichas irregularidades a la aduana de jurisdicción y las medidas correctivas que la empresa considera necesarias para mantener la condición de Operador Económico Autorizado.
- 5) Mantener un archivo con toda la documentación generada para obtener y mantener la certificación PROFAC.
- 6) Presentar y suministrar al Área de Relaciones y Asuntos Externos, en el plazo de diez días hábiles, a partir de su requerimiento, toda aquella información documental y/o electrónica que ésta requiera para corroborar el cumplimiento de su condición como Operador Económico Autorizado.
- 7) Brindar a la autoridad aduanera, la colaboración necesaria para efectuar los procesos de verificación, inspección de instalaciones, recintos, bodegas, cargas y medios de transporte entre otros.
- 8) Acatar las recomendaciones emitidas y notificadas por el Área de Relaciones y Asuntos Externos, relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones y requisitos.
- 9) Todas aquellas otras que disponga la Dirección General de Aduanas mediante resolución de alcance general.

Artículo 10.—**Beneficios.** La administración aduanera otorgará a las personas físicas o jurídicas autorizadas en la condición de Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, los siguientes beneficios:

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

Dichos beneficios no podrán transmitirse o cederse de forma alguna, por lo que el uso y aplicación de los mismos queda estrictamente restringido a su beneficiario.

CAPÍTULO III

Proceso de certificación del Operador Económico Autorizado

Artículo 11.—**Solicitud.** La persona física o jurídica que voluntariamente requiera certificarse como Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, debe presentar ante el Área de Relaciones y Asuntos Externos, el Formulario de Solicitud de Certificación PROFAC establecido a tal efecto mediante resolución de alcance general, aportando en el acto los documentos adjuntos y el cuestionario de autoevaluación de la empresa establecido a tal efecto mediante resolución de alcance general. Tanto el formulario de solicitud como el cuestionario de autoevaluación deberán ser complementados y firmados por la persona con capacidad y facultad legal para actuar y contraer obligaciones en nombre propio o de la empresa.

La gestión de solicitud para optar por la certificación PROFAC ante la Dirección General de Aduanas es gratuita.

Artículo 12.—**Datos de la solicitud.** El formulario de solicitud de certificación PROFAC contendrá la siguiente información:

- 1) Nombre completo y demás calidades del solicitante y del representante legal cuando corresponda.
- 2) Número de cédula física o jurídica del solicitante y del representante legal cuando corresponda.
- 3) Lugar y medio para recibir notificaciones.
- 4) En caso de personas jurídicas:
 - a. Nombre comercial o razón social.
 - b. Fecha de constitución de la empresa.
 - c. Domicilio donde ejerza su actividad principal.
 - d. Actividad económica.
- 5) Dirección de sitio web y apartado postal.
- 6) Régimen aduanero, código, aduana de control, frontera de salida.
- 7) Datos del personal responsable encargado de las gestiones y operaciones ante la autoridad aduanera.
- 8) Datos de la o las personas contacto de la empresa ante el Área de Relaciones y Asuntos Externos
- 9) Consentimiento del interesado para que la autoridad aduanera efectúe el análisis y la evaluación de los requisitos y condiciones así como la realización de visitas a las instalaciones, para optar por la certificación de Operador Económico Autorizado bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable.

Artículo 13.—**Documentos Adjuntos a la Solicitud.** Además de la información prevista para la presentación del formulario de solicitud de certificación PROFAC, los interesados deben aportar los siguientes documentos:

- 1) Cuestionario de Autoevaluación de la empresa debidamente completado y firmado, establecido a tal efecto mediante resolución de alcance general.
- 2) Hoja de antecedentes judiciales del Representante Legal y de las personas que ocupan los puestos de control de la gestión.
- 3) En caso de personas físicas.
 - a. Copia del documento de identificación.
- 4) En caso de personas jurídicas:

- a) Certificación de la personería jurídica, no mayor a tres meses de emitida a la fecha de presentación del documento.
- b) Certificación Registral o Notarial de la escritura del pacto constitutivo de la empresa. En caso de haber operado fusiones por absorción o fusión, debe de aportarse el documento legal correspondiente.
- c) Copia del documento de identidad del representante legal y de las personas que ostentan puestos de control de la gestión.
- 5) Descripción de su cadena logística, indicando los sujetos que la integran y las funciones que realiza cada uno de ellos.
- 6) Aportar los estados financieros auditados de los últimos tres períodos fiscales anteriores a la presentación de la solicitud
- 7) Reporte Crediticio, emitido por una entidad financiera fiscalizada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en la que se indique cuál es la calificación y situación crediticia del solicitante.
- 8) Toda aquella información o documentación que se requiera para justificar las respuestas del cuestionario de autoevaluación.

Artículo 14.—**Análisis y verificación de Admisibilidad.** Presentada la solicitud de certificación PROFAC, el Área de Relaciones y Asuntos Externos, inicia el proceso de análisis y verificación de la admisibilidad de la información y documentos adjuntos requeridos en la solicitud. Dicho proceso consistirá en un estudio pormenorizado de la solicitud, documentos adjuntos y antecedentes del interesado; el cual deberá efectuarse dentro del plazo de ochenta días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

Cuando producto del estudio de admisibilidad se determine necesario por parte del Área de Relaciones y Asuntos Externos prevenir al interesado sobre errores u omisiones, o el cumplimiento de alguno de los requisitos formales requeridos para la prosecución de la solicitud, se prevendrá al interesado para que los subsane dentro del plazo perentorio de diez días hábiles.

La prevención debidamente notificada al interesado en el lugar o medio que hubiere señalado en la solicitud, suspenderá a favor de la administración el plazo previsto para la conclusión de la etapa del proceso.

Una vez agotado el plazo de prevención, el Área de Relaciones y Asuntos Externos, determinará el cumplimiento de las formalidades dispuestas en el presente proceso y continuará inmediatamente con la siguiente etapa de certificación si así corresponde.

Si el interesado no cumpliera en tiempo con la prevención, el Área de Relaciones y Asuntos Externos, dispondrá de tres días hábiles posteriores al vencimiento del plazo de la prevención para emitir el acto resolutorio que deniegue la solicitud y ordene el archivo final.

Artículo 15.—**Evaluación y verificación de requisitos.** Esta etapa consistirá en la ejecución de un estudio de campo y la elaboración de un informe final llevado a cabo por el Área de Relaciones y Asuntos Externos, a fin de verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el presente Decreto.

Posterior al estudio de campo, en caso de ser necesario, el Área de Relaciones y Asuntos Externos hará la prevención al interesado para que subsane los incumplimientos, a los requisitos o formalidades dispuestos para la certificación como Operador Económico Autorizado.

Para la atención de la prevención, se otorgará el plazo de un mes; en cuyo caso se suspenderá a favor de la administración el cómputo del término originalmente otorgado para finalizar la etapa en la que se encuentre el proceso.

Concluido el plazo dispuesto para el cumplimiento de la prevención, el Área de Relaciones y Asuntos Externos, realizará la reinspección en las instalaciones del interesado y evaluará aquellos aspectos en los que hubiere versado la prevención.

Una vez efectuada la reinspección, se procederá a emitir el informe final de resultados, en el que se fundamente y sustente la recomendación de autorizar o denegar al interesado la certificación como Operador Económico Autorizado.

Si producto de la recomendación dispuesta en el informe final de resultados se determina procedente autorizar la certificación, la Dirección General de Aduanas en el plazo de tres días hábiles emitirá el acto resolutorio que ordena la certificación PROFAC.

Si dicha recomendación versa sobre la denegatoria de la certificación, la Dirección General de Aduanas emitirá dentro del mismo plazo de tres días hábiles el acto resolutorio de denegatoria de la certificación.

Artículo 16.—**Expedición y validez de la certificación.** En el plazo de cinco días hábiles posteriores y contados a partir de la notificación al interesado del acto resolutorio que resuelve sobre la certificación como OEA, la Dirección General de Aduanas procederá a emitir la certificación de Operador Económico Autorizado. Dicha certificación será autorizada por un plazo de cuatro años.

Concluido los cuatro años de certificación como Operador Económico Autorizado, el interesado podrá proceder a efectuar una nueva solicitud de certificación previo cumplimiento de las formalidades y requisitos dispuestos en el presente Reglamento.

Artículo 17.—**Comprobación de la certificación.** En el ejercicio de sus funciones y cuando así lo considere pertinente, el Área de Relaciones y Asuntos Externos podrá realizar inspecciones en las instalaciones del Operador Económico Autorizado, previa comunicación al interesado.

Artículo 18.—**Desestimiento o renuncia.** Cuando el interesado decida no continuar con el proceso de solicitud de certificación PROFAC o cuando el OEA decida renunciar al Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, podrá comunicar por escrito al Área de Relaciones y Asuntos Externos su intención de no continuar con las gestiones pendientes o su certificación; en cuyo caso se procederá a emitir el acto resolutorio que resuelve la renuncia.

El acto administrativo será notificado en el lugar y forma que hubiere comunicado el interesado.

Resuelta la renuncia, el interesado no podrá gestionar una nueva solicitud de certificación PROFAC hasta tanto no hubiere transcurrido el plazo de tres años desde el acto resolutorio que resuelve la renuncia.

CAPÍTULO IV

Inhabilitación y revocatoria del Operador Económico Autorizado

Artículo 19.—**Inhabilitación.** Procederá la inhabilitación de la condición como Operador Económico Autorizado en aquellos casos en los que exista incumplimientos de las obligaciones requeridas para mantener la certificación como Operador Económico Autorizado, conforme las disposiciones del presente Reglamento, y las demás normas que lo modifiquen o adicionen; siempre y cuando los incumplimientos puedan ser subsanados por el Operador Económico Autorizado y no se encuentren previstas como causales de revocatoria.

Una vez que se verifique el incumplimiento, la Dirección General de Aduanas dentro del plazo de quince días hábiles procederá a emitir el acto resolutorio sobre la

inhabilitación del Operador Económico Autorizado, el cual deberá ser notificado en el lugar o medio señalado.

Dicho acto administrativo tendrá por efecto la suspensión de los beneficios otorgados por un período máximo de tres meses, plazo en el cual el interesado deberá aportar las pruebas necesarias para demostrar a la autoridad aduanera que ha subsanado el incumplimiento por el que fue inhabilitado.

Si posterior al acto administrativo que ordena la inhabilitación del Operador Económico Autorizado transcurrieran tres meses sin que se hubieren subsanados los incumplimientos, la Dirección General de Aduanas dentro del plazo de quince días hábiles, emitirá una resolución ordenando la revocatoria de la condición de Operador Económico Autorizado.

Artículo 20.—**Revocatoria.** Procederá la revocatoria de la condición como Operador Económico Autorizado cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) El Operador Económico Autorizado sea sancionado por conductas graves definidas en este Reglamento.
- 2) El Operador Económico Autorizado sea sentenciado por delitos penales castigables por los tribunales de justicia nacionales e internacionales.
- 3) El Operador Económico Autorizado sea sancionado por infracciones relativas a la seguridad o resguardo de las mercancías conforme a las operaciones aduaneras en las que intervenga.
- 4) El Operador Económico Autorizado se someta por más de una ocasión por la misma causa, al trámite de regularización de la obligación tributaria aduanera respecto a procesos aduaneros realizados posteriormente a la certificación OEA.
- 5) El Operador Económico Autorizado sea declarado en estado de quiebra o insolvencia por un juez civil.
- 6) Permita o facilite al amparo de su certificación, que un tercero obtenga beneficios en virtud de su condición.
- 7) No haya podido demostrar durante el período de inhabilitación el cumplimiento de las obligaciones.
- 8) Cuando los representantes legales de la empresa certificada como Operador Económico Autorizado, a consecuencia del ejercicio de sus funciones se encuentren involucrados en alguno de los supuestos de los incisos 1), 2), 3) y 6) del presente artículo.

En dichos supuestos la Dirección General de Aduanas emitirá el acto resolutivo que resuelve sobre la revocatoria de la condición del Operador Económico Autorizado, acto que deberá ser emitido dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día en que se conozcan las circunstancias que den lugar a la revocatoria.

Dicho acto administrativo le será notificado al interesado por el lugar o medio que hubiere señalado para recibir notificaciones.

Una vez emitido el acto administrativo que revoca la condición como Operador Económico Autorizado, la persona física o jurídica deberá de forma inmediata devolver el certificado.

El interesado no podrá gestionar una nueva solicitud de certificación PROFAC, hasta tanto no hubieren transcurrido tres años contados a partir de la declaratoria en firme de revocatoria de la condición de Operador Económico Autorizado.

CAPÍTULO V Impugnación de Actos

Artículo 21.—**Recursos.** Contra el acto resolutivo final que deniegue la certificación

PROFAC y contra el acto de revocatoria de la condición de Operador Económico Autorizado cabrán los recursos de revocatoria y de apelación para ante el Tribunal Aduanero Nacional en los términos de los artículos 204 y 204 bis de la Ley General de Aduanas.

CAPÍTULO VI Adiciones, Derogaciones y Vigencia

Artículo 22.—**Adiciones al Reglamento a la Ley General de Aduanas.** Adiciónense siete incisos al artículo 7 bis del Reglamento a la Ley General de Aduanas, Decreto Ejecutivo N° 25270 del 14 de junio de 1996, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 123 del 28 de junio de 1996, sus reformas y modificaciones, para que en adelante se lea:

- w. Evaluar las solicitudes de certificación PROFAC presentadas por los interesados, verificar el cumplimiento de los requisitos, emitir el informe con las respectivas recomendaciones para la Dirección General de Aduanas y preparar los proyectos de resolución correspondientes.
- x. Ejecutar las acciones pertinentes para que la Dirección General de Aduanas inhabilite o revoque la certificación PROFAC a las empresas OEA involucradas en algunas de las causas establecidas en la normativa nacional.
- y. Ejecutar acciones de seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones por parte de las empresas PROFAC.
- z. Dar seguimiento al cumplimiento de los beneficios por parte de la Autoridad Aduanera.
- aa. Elaborar propuestas de mejora de la normativa emitida para el programa PROFAC.
- bb. Proponer y participar en la negociación de la suscripción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo con Programas de Operador Económico Autorizado de otras Administraciones Aduaneras, así como alianzas estratégicas y convenios.
- cc. Participar en la negociación de incorporaciones al programa PROFAC de otras instituciones estatales que ejercen control en frontera.

Artículo 23.—**Derogatoria.** Deróguese el Decreto N° 36461-H, del diecisiete del mes de enero del dos mil once, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 55 del 18 de marzo del 2011.

Artículo 24.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*. Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veinticuatro días del mes de febrero del año dos mil quince.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—El Ministro de Hacienda, Helio Fallas V.—1 vez.—O. C. N° 24313.—Solicitud N° 6115.—(D38998 - IN2015030463).

6. ENTREVISTA APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Licenciatura en Administración Aduanera

Guía para la aplicación de entrevistas

Presentación

La presente entrevista tiene como objetivo la definición de la forma en se lleva a cabo la recolección de información de primera mano sobre el objeto de estudio, por medio de la técnica de entrevistas.

Objetivo

Analizar los resultados obtenidos por las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica, para valorar su impacto en las operaciones aduaneras de exportación durante el periodo 2013-2015.

Hora de Inicio: _____.

Hora de Finalización: _____.

Empresa: _____.

Persona entrevistada: _____.

Puesto: _____.

ETAPA 1: Identificar las causas que llevaron a las empresas en estudio a certificarse como Operadores Económicos Autorizados bajo el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) del Ministerio de Hacienda.

Preguntas principales:

- 1) ¿Cuáles fueron las causas que influyeron para que la empresa tomara la decisión de certificarse como Operador Económico autorizado en Costa Rica?
- 2) Bajo el programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica, ¿se cumplía con todos los requisitos que la legislación exige o por ende se tuvo que ejecutar cambio en la organización? ¿Cómo cuáles? ¿Cuál fue su valor estratégico?

ETAPA 2: Determinar la forma en que se realizaban las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados previo al acogimiento del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica.

Preguntas principales:

- 1) ¿Cómo concibe usted el proceso aduanero, antes de la certificación? ¿Por qué dicha opinión?

ETAPA 3: Examinar cómo se realizan actualmente las operaciones aduaneras de las empresas certificadas como Operadores Económicos Autorizados en Costa Rica.

Preguntas principales:

- 1) ¿Considera que se han generado cambios sustanciales en cuanto al procedimiento de las operaciones aduaneras? ¿En cuáles aspectos? ¿Cómo afectó a la empresa?
- 2) ¿Qué perspectiva tiene sobre la realización actual de las operaciones aduaneras? ¿Por qué?

ETAPA 4: Discutir los resultados que han obtenido las empresas en estudio, tras su certificación como Operador Económico Autorizado.

Preguntas principales:

- 1) Tras la certificación, ¿cuáles han sido los resultados obtenidos?
- 2) ¿Considera que fue efectivo por parte de la organización certificarse como Operador Económico Autorizado?
- 3) ¿Considerando el costo-beneficio de la certificación, cree usted que es viable invertir capital en las diferentes áreas de la organización para optar por ella?
- 4) ¿Recomendaría la certificación a otras empresas?