



UNIVERSIDAD DE  
**COSTA RICA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
ADMINISTRACION ADUANERA Y COMERCIO EXTERIOR

**Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir  
de un enfoque estructural y normativo. El caso de Costa Rica**

**Modalidad**

Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura en  
Administración Aduanera y Comercio Exterior

**Integrantes:**

Geannina Barrientos Gutiérrez A90850

Natali Centeno Centeno A91559

Angélica Marcela Mejías Zeledón A93754

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2017



Acta #101-2017  
Tribunal de Trabajo Final de Graduación  
Escuela de Administración Pública

Acta de la Sesión 101-2017 del Tribunal de Trabajo Final de Graduación de la Escuela de Administración Pública, celebrada el 11 de diciembre del 2017, con el fin de proceder a la Defensa del Trabajo Final de Graduación de: Geannina Barrientos Gutiérrez carné A90850, Natali Centeno Centeno carné A91559 y Angélica Mejías Zeledón carné A93754 quienes optaron por la modalidad de: Seminario de Graduación.

Presentes:

Dr. Leonardo Castellón Rodríguez quien presidió; Dr. Carlos Murillo Zamora como tutor, Lic. Emmanuel Díaz Leiva como lector; Lic. Gerardo Venegas Esquivel como lector, y M.A. Duayner Salas Chaverri quien actuó como representante de los profesores.

Artículo 1

El Presidente informa que el expediente de las estudiantes postulantes contiene todos los documentos que el Reglamento exige. Declara que han cumplido con todos los requisitos del Programa de la Carrera de *Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior*.

Artículo 2

Las estudiantes realizaron la exposición del Trabajo Final titulado "Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo. El caso de Costa Rica"

Artículo 3

Terminada la disertación, los miembros del Comité Evaluador, interrogaron a las postulantes el tiempo reglamentario. Las respuestas fueron satisfactorias, en opinión del Comité.  
(satisfactorias/insatisfactorias)

Artículo 4

Concluido el interrogatorio, el Tribunal procedió a deliberar.

Artículo 5

Efectuada la votación, el Comité Evaluador consideró el Trabajo Final de Graduación satisfactorio, y lo declaró aprobado.  
(Satisfactorio/insatisfactorio)  
(aprobado/no aprobado)





Artículo 6

El presidente del Comité Evaluador comunicó en público a las aspirantes el resultado de la deliberación y las declaró Licenciadas en Administración Aduanera y Comercio Exterior.

Se les indicó la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación. Luego se dio lectura al acta que firmaron los miembros del Comité y las estudiantes a las 11:20 horas.

*Leonardo Castellón Rodríguez*

Dr. Leonardo Castellón Rodríguez  
Director

*Geannina Barrientos Gutiérrez*

Geannina Barrientos Gutiérrez  
Carné A90850

*Carlos Murillo Zamora*

Dr. Carlos Murillo Zamora  
Tutor del Trabajo

*Natali Centeno Centeno*

Natali Centeno Centeno  
Carné A91559

*Angélica Mejías Zeledón*

Angélica Mejías Zeledón  
Carné A93754

Lic. Emmanuel Díaz Leiva  
Lector

*Gerardo Venegas Esquivel*

Lic. Gerardo Venegas Esquivel  
Lector

*M.A. Duayner Sajas Chaverri*

M.A. Duayner Sajas Chaverri  
Representante de los profesores



Según lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, artículo 39 "... En caso de trabajos sobresalientes; si así lo acuerdan por lo menos cuatro de los cinco miembros del Comité, se podrá conceder una aprobación con distinción".

Se aprueba con Distinción

Observaciones: *se debe ajustar la metodología, las conclusiones deben abordar las preguntas de investigación, se deben replantear las recomendaciones y revisar ortografía.*  
Original: Estudiantes, copia: Esc. Adm. Pública



Reservados todos los derechos de propiedad intelectual.  
Queda prohibida la reproducción total o parcial de este contenido de la obra presente por cualquier medio existente, sean electrónicos o mecánicos, sin el consentimiento previo y por escrito de los autores.

## **Dedicatoria**

### **Angélica Mejías Zeledón**

A mis padres, por mi formación con amor y disciplina y por inspirarme siempre a  
ser mejor.

A Marcia, Mariam y Marco, por su compañía en este proceso de educación  
universitaria. Son los ángeles que Dios puso en la tierra para que nunca  
caminara sola.

A Rolando, por su apoyo incondicional en este proceso.

### **Geannina Barrientos Gutiérrez**

A mis padres, por su entero apoyo y educación para que yo saliera adelante, en  
especial a mi madre, que siempre estuvo a mi lado impulsándome a concluir  
este proyecto.

A mi esposo, por su apoyo incondicional y ser mi motivación cuando más lo  
necesitaba.

### **Natali Centeno Centeno**

A Dios, por mantenerme siempre en el camino correcto y haberme permitido  
llegar hasta aquí.

A mi madre, mi abuela y tía Fide, quienes siempre velaron por mí, me  
aconsejaron y guiaron en este camino.

A Roger por estar, apoyar y aconsejar, en toda esta etapa.

## **Agradecimientos**

A nuestro Director de proyecto de graduación, Dr. Carlos Murillo Zamora

*Por su paciencia, guía y entrega en este proceso de investigación.*

A los lectores del proyecto, Lic Emmanuel Diaz y Lic Gerardo Venegas

*Por su disposición y aporte a la investigación.*

Al personal de depósitos fiscales y a sus usuarios

*Por la información brindada que fue la base de esta investigación.*

A los señores, Daniel Bolaños Sancho y Davis Bolaños Sancho

*Por la asesoría y guía para entender a cabalidad el funcionamiento de los almacenes fiscales.*

## Lista de siglas

<b>ASN</b>	Advanced Shipment Notification
<b>CAUCA</b>	Código Aduanero Uniforme Centroamericano
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>COMIECO</b>	Consejo de Ministros de Integración Económica de Centroamérica
<b>DGA</b>	Dirección General de Aduanas
<b>DUA</b>	Declaración Única de Aduanas
<b>LCL</b>	<i>Less Than Container Load</i>
<b>OCDE</b>	Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
<b>OMA</b>	Organización Mundial del Comercio
<b>RECAUCA</b>	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano
<b>TIC</b>	Tecnologías de Información y Comunicación
<b>TICA</b>	Tecnología de Información para el Control Aduanero
<b>WMS</b>	<i>Warehouse Management System</i>

## Tabla de Contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Lista de siglas .....	vi
Lista de tablas .....	ix
Lista de cuadros .....	ix
Lista de gráficos .....	ix
Lista de figuras .....	x
Resumen Ejecutivo .....	xi
Introducción .....	1
Antecedentes .....	2
Justificación .....	3
Problema .....	6
Objetivos .....	7
Metodología .....	8
a. Enfoque .....	8
b. Población y muestra .....	9
c. Instrumento .....	10
d. Métodos y técnicas de análisis de la información .....	10
CAPÍTULO I .....	13
Fundamentación teórica y conceptual de los depósitos fiscales y de la competitividad .....	13
a. Antecedentes Generales .....	13
b. Descripción de los depósitos fiscales .....	16
c. Organización de los almacenes fiscales .....	18
d. Función y servicios de los depósitos fiscales .....	19
e. Tipos de almacenes de depósito .....	20
f. Duración del depósito .....	21
g. Normativa y regulación internacional .....	22



h. Entidad rectora en materia aduanera.....	27
i. Competitividad .....	27
Competitividad país .....	29
Competitividad de los depósitos .....	31
Competitividad de los servicios.....	31
j. Enfoque estructural y normativo .....	32
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>34</b>
<b>Estructura y normativa de los depósitos fiscales costarricenses .....</b>	<b>34</b>
a. Depósitos fiscales en Costa Rica .....	35
b. Sistema Aduanero Nacional .....	36
c. Legislación Aduanera Nacional .....	40
El depositario aduanero .....	40
Ley General de Aduanas .....	43
Reglamento Ley General de Aduanas.....	45
Código Aduanero Único Centroamericano .....	49
Reglamento al Código Aduanero Único Centroamericano (RECAUCA) .....	50
La figura del almacén fiscal o depositario aduanero en Costa Rica .....	54
d. Ventajas y desventajas de los depósitos aduaneros.....	54
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>57</b>
<b>Diagnóstico de los servicios que ofrecen los depósitos fiscales .....</b>	<b>57</b>
a. Usuarios de los almacenes de depósito fiscal.....	57
b. Almacenes de depósito fiscal.....	66
c. Análisis cualitativo.....	72
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>74</b>
<b>Propuesta para el mejoramiento de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.....</b>	<b>74</b>
a. La gestión de los almacenes .....	75
Sistemas de almacenamiento .....	76
Tecnologías de la información .....	79
b. <i>Warehouse Management System</i> en Costa Rica .....	86
Función en el proceso de importación .....	87
Función en el proceso de exportación .....	88
Ejemplos de casos en Costa Rica con la implementación WMS .....	90
Implementación del <i>Warehouse Management System</i> en Costa Rica .....	91
¿Por qué implementar el <i>Warehouse Management System</i> en los depósitos de Costa Rica?.....	94
<b>Conclusiones.....</b>	<b>96</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>99</b>

Referencias Bibliográficas .....	101
Anexos .....	104

### **Lista de tablas**

Tabla 1 Funciones y aplicaciones del Warehouse Management System.....	81
Tabla 2. Funciones y aplicaciones del sistema de código de barras.....	83

### **Lista de cuadros**

Cuadro 1. Normas y prácticas recomendadas, Convenio de Kioto .....	23
Cuadro 2. Normativa vigente, Ley General de Aduanas .....	44
Cuadro 3. Normativa vigente, Reglamento Ley General de Aduanas .....	45
Cuadro 4. Normativa vigente, Código Aduanero Uniforme Centroamericano .....	49
Cuadro 5. Normativa vigente, Reglamento al Código Aduanero Centroamericano III .....	50

### **Lista de gráficos**

Gráfico 1. Costa Rica: Principales productos importados por los usuarios de los depósitos fiscales, 2016.....	58
Gráfico 2. Costa Rica: Principales servicios utilizados por los usuarios de los depósitos fiscales, 2016.....	59
Gráfico 3. Costa Rica: Calidad de los servicios ofrecidos por los depósitos fiscales, 2016.....	60
Gráfico 4. Costa Rica: Principales puntos a ser mejorados por los depósitos fiscales, 2016.....	61
Gráfico 5. Costa Rica: Cómo mejorar los servicios de los depósitos fiscales, 2016.....	63
Gráfico 6. Costa Rica: Otros servicios que deberían ser ofrecidos por los depósitos fiscales, 2016.....	64
Gráfico 7. Costa Rica: Procedimientos aduaneros que deberían ser mejorados, 2016..	65
Gráfico 8. Costa Rica: Como se considera a un almacén de depósito competente, 2016.....	67
Gráfico 9. Costa Rica: ¿Se consideran competentes los almacenes de depósito fiscal?, 2016.....	68
Gráfico 10. Costa Rica: Aspectos a ser mejorados por los depósitos fiscales, 2016 .....	69
Gráfico 11. Costa Rica: Procedimientos aduaneros para agilizar las cargas, 2016 .....	70
Gráfico 12. Costa Rica: Normativa según las necesidades del comercio internacional, 2016.....	71

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del Sistema Aduanero Nacional .....	39
Figura 2. Almacenamiento automatizado / AS/RS .....	78
Figura 3. Sistema de carrusel horizontal.....	79
Figura 4. Flujo de proceso de importación.....	88
Figura 5. Flujo de proceso de importación.....	88

## **Resumen Ejecutivo**

“Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo. El caso de Costa Rica”

Palabras clave: Depósito fiscal, almacenes, competitividad, Warehouse Management System, gestión de almacenes.

Seminario de graduación de la carrera de Administración Aduanera y Comercio Exterior – San José, Costa Rica G. Barrientos G., N. Centeno C., A. Mejías Z.

La presente investigación tiene como propósito desarrollar una propuesta para mejorar la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales en Costa Rica, teniendo como marco de referencia para este análisis un enfoque normativo y estructural.

Inicialmente, se realiza una contextualización de los depósitos fiscales, en donde se establecen sus antecedentes y bases teóricas, de igual forma se abarca el término competitividad en su aplicación en los servicios brindados y del desempeño como país en términos de la operación del régimen de depósito fiscal.

De igual manera, se hace un análisis de la normativa nacional e internacional que rige el funcionamiento de los almacenes de depósito fiscal, sus actividades y el control ante la autoridad competente, que para estos efectos es la Dirección General de Aduanas.

Entendiendo que la actividad de los servicios de los depósitos fiscales en Costa Rica debe ser más competente, se hace un diagnóstico que involucra tanto a los depositarios aduaneros como a sus usuarios, revisando la opinión sobre los servicios que actualmente reciben y las necesidades que no se están atendiendo.

Con base en los resultados obtenidos por este diagnóstico, y el análisis estructural y normativo realizado, se generó una propuesta para mejorar los servicios brindados por los depósitos fiscales.

Esta propuesta final se hace pretendiendo una modernización de los servicios, una mejora en equipos, optimización de espacio empleado y el desarrollo de un software para mejorar la trazabilidad y el proceso de almacenamiento.

A lo largo de la investigación, se hace especial ahínco en la necesidad de emplear los recursos de forma eficiente y ajustarse a nuevas tendencias mundiales en el ámbito del comercio internacional, para ofrecer servicios más competentes.

Director: Dr. Carlos Murillo Zamora

Unidad académica: Escuela de Administración Pública.

## Introducción

Costa Rica, al igual que la mayoría de países del Istmo, ha incorporado procesos de liberalización económica en sus políticas y esto ha traído como consecuencia, una mejor plataforma para la inversión y el desarrollo económico de la nación.

La incorporación de estas nuevas políticas ha obligado, a las partes del proceso de la cadena de valor, a reinventar sus estrategias. Desde la firma de nuevos tratados de libre comercio, hasta la implementación de procesos de mejora estrictos en las compañías, han logrado que el proceso de globalización sea muy exitoso.

Durante todo este proceso, las aduanas y la figura de los depósitos fiscales han jugado un papel determinante, pues estos entes de la función pública, que inicialmente solo eran controladores del proceso, ahora deben incorporar elementos más competentes a su valiosa función.

En Costa Rica, estos nuevos elementos han debido ajustarse a la normativa vigente; sin embargo, con los diferentes convenios firmados por el país en materia de facilitación del comercio y estandarización de políticas de control aduanero, este proceso ha acelerado las relaciones comerciales.

Es por las razones antes mencionadas que esta investigación busca brindar opciones de mejora a la figura de los almacenes o depósitos fiscales, buscando hacer de ellos algo más que una figura auxiliar de la función pública.

Esta investigación se desglosa de la siguiente forma: en el capítulo I, se explican las bases teóricas y conceptuales de los depósitos fiscales; en el segundo apartado se define la estructura y normativa alrededor de la figura fiscal; en el capítulo III se realiza un diagnóstico de la competitividad de los depósitos fiscales, a partir de la percepción de usuarios y el personal de los almacenes; y

en el capítulo IV se plantea una propuesta para el mejoramiento de los almacenes del depósito fiscal, en términos de competitividad.

## **Antecedentes**

Se han desarrollado una serie de investigaciones en el área de los depósitos fiscales como parte de la importancia que estos han ido adquiriendo en las últimas dos décadas. A continuación, se hará un repaso por las investigaciones más recientes sobre el tema.

En el año 2012 se concluyó un proceso de investigación llamado: “Guía para la implementación de un depósito aduanero en la zona de Caldera”, que determinó el hecho de que la apertura de tratados de libre comercio ha favorecido la economía del país, poniendo en marcha los servicios de depósitos fiscales, así como un marcado avance en la generación de empleo y producción en el país (Gutiérrez Torres, Cubillo Urbina, Rivera Sánchez, & Aragón Sandoval, 2012).

Por otra parte, en la investigación desarrollada por Dixie Johns (2003) denominada: *“Propuesta para mejorar la calidad del servicio de los almacenes fiscales y almacenamiento transitorios de la provincia de Limón”*, se concluyó que en cuanto a infraestructura, los depósitos aduaneros constituyen uno de los principales eslabones para el comercio, ya que sin esta figura el ingreso de mercancías al país sería un caos para el estado.

Según Dixie Jones (2003), el tiempo de espera es uno de los factores esenciales a la hora de elegir un depósito fiscal, debido a que, generalmente, los clientes requieren agilidad en trámites y la disponibilidad inmediata de sus productos; la falta de fluidez, ya sea por ubicación o burocracia en las instituciones es motivo de pérdidas en la actividad.

A su vez, la investigación: *“Propuesta de un modelo para el mejoramiento de los procesos y controles de nacionalización de las mercancías que relacione a la Autoridad Portuaria (JAPDEVA), la aduana de Limón y los auxiliares de la función pública aduanera de Limón”* (Moraga, Gradner Lacey, & Ramirez Portillo, 2003),

estableció como conclusión que el depósito fiscal debe incluir como requisito para funcionar, el establecimiento de áreas para la revisión de mercancías refrigeradas, contar con personal experto en legislación aduanera y tener una política de seguridad que asegure la integridad de las mercancías almacenadas.

En las investigaciones analizadas, se encuentra como tema en común la importancia de contar con instalaciones adecuadas, agilidad en trámites con el fin de reducir tiempos de espera y un apego absoluto a la legislación aduanera nacional.

### **Justificación**

La evolución de los mercados y, con ello, la necesidad de legislación interna en cada país en materia aduanera da pie a la figura de los depósitos aduaneros, servicio que hasta el momento ha contribuido con la agilización del proceso de importación y demás procedimientos llevados a cabo en los que participa esta figura.

Con los constantes cambios, la función de esta figura toma mayor importancia y, por lo tanto, es necesario una mejora en la prestación del servicio, ya que en la actualidad, la demanda ha aumentado de forma significativa, haciendo que las labores diarias de los depósitos enfrenten nuevas necesidades.

Los almacenes fiscales son parte esencial de la actividad aduanera que se realiza en el país, esta figura cumple con un papel fundamental porque permite que las mercancías puedan ingresar al país y queden a la espera de su respectivo pago de aranceles y de la eventual revisión física que se da a través del aforo que establezca la Declaración Única Aduanera; de igual forma, para los demás regímenes aduaneros que hacen internamiento de mercancías, tales como perfeccionamiento activo, importación temporal, entre otros, que estén a la espera de trámites de despacho respectivos.

Los servicios que brinda este auxiliar de la función pública son los que presentan mayores desafíos, ya que la competitividad es, especialmente,



importante si se analiza desde el punto de vista empresarial. Además, si se toma como punto de referencia la evaluación a nivel país en términos logísticos, esto representa un reto aún mayor.

Estos factores sugieren un estudio exhaustivo debido a que la dinámica comercial y legal así lo exigen. Aunado a esto, se encuentra la exigencia comercial de competitividad, por parte de los clientes, quienes se someten a una verificación a través del proceso selectivo y aleatorio del sistema informático TICA, el cual indicará el tipo de revisión al que se someterá la mercancía amparada a la Declaración Única Aduanera (DUA), esta podría ser: revisión física y documental (canal rojo); documental (canal amarillo) y sin revisión (canal verde).

Actualmente, los depósitos fiscales pueden embalar o reacondicionar mercancías, pero se han condicionado sus actividades de forma estricta según lo establecido en la Ley General de aduanas y la respectiva reglamentación.

Es importante el estudio del desempeño de los depósitos fiscales, no solo en busca de la agilización del comercio internacional, sino porque recientes índices internacionales demuestran que Costa Rica ha sido mal calificado debido al bajo desempeño.

Así, por ejemplo, es valioso lo que aporta el *Logistic Performance Index* del Banco Mundial, registro que ha calificado a Costa Rica en cuatro ocasiones. Este índice mide la eficiencia de los países en procesos de despacho en aduanas, calidad de la infraestructura relacionada con el comercio internacional, la capacidad de seguir y rastrear envíos y demás aspectos logísticos de los países. Este a su vez, califica con una escala de 1 como puntaje más bajo y 5 como puntaje más alto en desempeño logístico.

La última calificación que se le otorgó a Costa Rica es de un 2.70 en Marzo del 2015, calificación que estuvo por debajo de países como Guatemala (2.80), Panamá (3.19) y México (3.13), lo que nos ubica en el lugar 87 del ranking de 160 países evaluados.

Este factor, denota que Costa Rica sigue teniendo problemas estructurales de fondo en cuanto a movilidad de carga, procesos de despacho, prestación de servicios y demás aspectos claves del comercio internacional, situaciones directamente relacionadas, con la deficiencia en las políticas de apoyo por parte de los gobiernos de la última década.

Además, debe tomarse en cuenta que entre los aspectos en los cuales el país obtuvo una baja calificación, F.F Arvis *et al.* (2014) destacan la tramitación de aduanas en la posición 110 con una puntuación de 2.39, infraestructura en el puesto 99 del ranking con puntuación del 2.43, así como el transporte en el puesto 106 con una puntuación de 2.63, por debajo de la media obtenida por Costa Rica.

De igual forma, el incremento de las relaciones comerciales de Costa Rica ha hecho que los almacenes fiscales se vean inevitablemente ante un cambio, lo cual implica un claro incremento de la balanza comercial costarricense con otras naciones, por ello la competitividad a nivel país es vital para llevar a cabo el reto que se tiene.

Las áreas, donde los almacenes fiscales tienen que mejorar son: los tiempos de espera y actividades dentro de la cadena logística, que puedan aumentar su protagonismo en el proceso de la compraventa internacional; así como determinar otras necesidades para brindar un servicio más completo y eficiente.

A su vez, un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), titulado, *Perspectivas Económicas de América Latina 2014: Logística y Competitividad para el Desarrollo*, indica que Costa Rica y los países de la región siguen teniendo problemas en cuanto a competitividad en el comercio internacional, en este trabajo se obtuvo como resultado que los costos logísticos en América Latina y el Caribe superan incluso los avances en la reducciones arancelarias a través de las firmas de nuevos tratados de libre comercio, ya que, generalmente, la logística de exportación de los principales productos de venta internacional en la región tienen costos muy elevados.

A esto, el estudio agrega que los países requieren adoptar políticas que permitan mejorar la logística entre lo que destaca la mejora de los componentes “duros” y “blandos” de este sector, dentro este último destaca particularmente, que se requiere en paralelo mejorar los componentes “blandos”, ligados al fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria, como parte de una política de logística integral que promueva la oferta de servicios modernos de almacenamiento, aumente la eficiencia de los procesos aduaneros y de certificación, e integre nuevas tecnologías de información y comunicación (CEPAL, 2013).

## **Problema**

El comercio internacional ha experimentado una evolución acelerada en los últimos años, con la firma de tratados comerciales y el fortalecimiento de relaciones con diversos países alrededor del mundo, se ha generado una necesidad de evolución conjunta de los sistemas aduaneros y demás procesos de importación y exportación. Lo anterior, se debe a una mayor cantidad de tránsito de mercancía tanto ingresando como saliendo del país, todo esto exige que el país se involucre de lleno en la mejora de los servicios que brindan los auxiliares de la función pública.

La búsqueda de esta mejora ha sido un reto, tomando como punto de partida la limitante en la capacidad económica para la ejecución de proyectos, que permita alcanzar la máxima competitividad del servicio y, que a la vez, logre garantizar el control en el manejo de las mercancías.

Dentro de los participantes del engranaje del movimiento del comercio internacional, que juega un papel muy importante y determinante, está la figura del depósito fiscal, que de acuerdo con la ley 7557, artículo 155, se considera que este es el régimen “por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el pago de los tributos a la importación”.

Este régimen le permite al importador la guardia y conservación de las mercancías, mientras se destinan a otro régimen aduanero, sea éste la reexportación o la importación, sometiéndose en ocasiones a procesos de reembalaje, reetiquetado u otros servicios que se ofrecen bajo este régimen.

En la presente investigación, se utilizó como muestra algunos de los depósitos fiscales de Costa Rica que sirvieron de referencia para desarrollar el tema desde la problemática establecida.

La calidad de los servicios brindados por los almacenes de depósito fiscal, se puede garantizar con eficacia y siendo competitivos; es por esto que es de interés conocer: ¿Cómo se puede contribuir a mejorar la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales, utilizando como marco de referencia para el análisis, un enfoque estructural y normativo, y teniendo como caso de estudio la experiencia costarricense?

De la interrogante anterior se derivan las siguientes preguntas secundarias:

- i. ¿Cuál es la situación actual en la que se encuentran los depósitos fiscales a nivel nacional y regional?
- ii. ¿Cómo son los servicios brindados por los depósitos fiscales en términos de competitividad?
- iii. ¿Cuál es la importancia de los servicios brindados por los depósitos fiscales en términos de competitividad?
- iv. ¿Cuáles factores son preponderantes a la hora de evaluar el mejoramiento de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales costarricenses?

## **Objetivos**

La presente investigación tiene como objetivo general analizar los servicios que ofrecen los depósitos fiscales en Costa Rica en lo estructural y normativo, para la formulación de una propuesta de mayor competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.

Con el propósito de desarrollar el objetivo general se presentan los objetivos específicos citados a continuación:

- i. Describir las bases teóricas y conceptuales de los depósitos fiscales y de la competitividad con un enfoque fundamentado en los aspectos estructural y normativo, a nivel nacional y regional.
- ii. Conocer la estructura y normativa de los depósitos fiscales costarricenses a partir de los criterios de competitividad, así como de las ventajas y desventajas que posee este régimen.
- iii. Diagnosticar los servicios que ofrecen los depósitos fiscales, su estructura y normativa.
- iv. Formular una propuesta, teniendo como base un enfoque estructural y normativo, para el mejoramiento de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.

## **Metodología**

En este apartado se resume la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación durante el seminario de graduación. Se muestran aspectos como el enfoque y el tipo de investigación, así como los instrumentos que permitieron llevar a cabo el desarrollo de este trabajo.

A continuación, se detallan cada uno de los segmentos que conforman la metodología de esta investigación.

### **a. Enfoque**

La presente es una investigación cualitativa, ya que se basó en conocer la opinión de los clientes de los depósitos fiscales del país con respecto al servicio que estos ofrecen, así como la perspectiva de las personas que operan en dichos depósitos, con el propósito de obtener información válida que permitiera identificar fortalezas y debilidades de dicho servicio.

Se utilizó este enfoque debido a que es el método más ventajoso para comprender el punto de vista de los participantes, y para obtener información que permitiera identificar aquellas circunstancias que están afectando el sector, así como las que representan fortalezas para el mismo.

#### **b. Población y muestra**

La población en estudio correspondió a los 56 depósitos fiscales ubicados en Costa Rica. Se tomó en cuenta una muestra de la población que abarcó diferentes jurisdicciones a las que pertenecen cada uno de estos depósitos.

Es importante mencionar, que los depósitos fiscales de la provincia de Heredia pertenecen a la jurisdicción de la Aduana Santamaría, mientras que los que se encuentran ubicados en la provincia de Cartago, corresponden a la jurisdicción de la Aduana Central.

Se buscó entrevistar al personal encargado de las actividades del depósito, preferiblemente al Gerente del almacén, sin embargo, en los casos en los que él no se encontraba disponible, se buscó contactar con el personal encargado de las actividades operacionales del almacén.

En cuanto a la población de usuarios de los almacenes de depósito fiscal, se seleccionaron diversas empresas ubicadas en las distintas provincias del país, con el propósito de abarcar los distintos puntos de vista de los usuarios, tomando en cuenta las diferentes características de cada almacén.

#### **c. Cálculo de la muestra**

Respecto a la muestra seleccionada para esta investigación, fue necesario llevar a cabo dos procesos de selección; en primer lugar, la muestra de la población de los almacenes de depósito fiscal; y posteriormente, la muestra de la población de usuarios de los servicios brindados por estos.

En cuanto a la población de almacenes de depósito fiscal, al tratarse de una población pequeña, se buscó entrevistar al total de la misma, la cual consta de 56 depósitos ubicados en las distintas jurisdicciones del país; sin embargo, la

respuesta obtenida por los encargados de las operaciones de los depósitos fiscales no fue receptiva, lo que complicó el proceso de obtención de datos.

Durante el trabajo de campo se logró completar un total de 20 entrevistas, ya que las 36 entrevistas restantes, no fueron completadas en su totalidad, o del todo no se recibió respuesta; sin embargo, los datos obtenidos permitieron completar la investigación.

Los depósitos entrevistados se encuentran bajo la jurisdicción de la aduana central, Santamaría, la de Caldera y la aduana de Peñas Blancas, dentro de las que se encuentran, terminales Santamaría, terminales unidas, almacén fiscal Cariari, depósito de Peñas Blancas, almacén fiscal H.A, entre otros.

En cuanto a la muestra de usuarios de los depósitos fiscales, se seleccionaron compañías que forman parte de la industria manufacturera, alimentaria, agencias de aduanas, ferreterías y otros usuarios de los servicios de almacén fiscal y general en Costa Rica.

La selección de la muestra se realizó de manera arbitraria, escogiendo la mayor cantidad posible de empresas de las distintas industrias importadoras en el país. Se logró completar un total de 30 entrevistas, que brindaron los datos necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

#### **d. Instrumento**

Para la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario semiestructurado, con preguntas abiertas y cerradas. Dicho instrumento fue aplicado a través de entrevistas a las personas usuarias de los servicios de depósito, así como a las encargadas de las operaciones dentro de los mismos. Esto con el objetivo de conocer los diferentes puntos de vista en cuanto a la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.

#### **e. Métodos y técnicas de análisis de la información**

En las sesiones de trabajo periódicas con el director del seminario se definieron los métodos y técnicas idóneas para cada caso. Se distribuyeron los temas

específicos de investigación y se debatió sobre cada aporte, en forma colectiva, para definir el resultado de la investigación.

### **Análisis de la información**

El análisis de la información se llevó a cabo empleando el método de la triangulación; ya que este nos permite la aplicación de diferentes fuentes y métodos de recolección para lograr un mejor análisis.

En la presente investigación se hizo un análisis de los recursos empleados para la recolección de la información, en este caso, se analizaron las entrevistas aplicadas, así como la bitácora de análisis, donde fue llevado un registro de los procedimientos aduaneros y de las reacciones que pudieron ser documentadas durante el proceso. Esta evaluación se hizo en cada sesión de trabajo conducida por el director del seminario.

Durante cada sesión se analizaron avances y problemas que se presentaron en el proceso, esto hizo de esta investigación una experiencia muy enriquecedora, ya que permitió contribuir al sector con una potencial mejora en sus servicios y operaciones.

Las categorías utilizadas para el análisis de la información fueron las siguientes:

- i. **Calidad de los servicios ofrecidos:** Satisfacción por parte del usuario con respecto a los servicios brindados por los almacenes de depósito fiscal.
- ii. **Aspectos que requieren ser mejorados:** Aspectos considerados por los usuarios y el personal del almacén que requieren ser mejorados, para ofrecer un mejor servicio.
- iii. **Inclusión de servicios:** Servicios que deben ser ofrecidos por los almacenes de depósito fiscal, para aumentar la satisfacción de los clientes.



- iv. **Procedimientos aduaneros:** Procedimientos aduaneros que deberían ser mejorados para ofrecer un mejor servicio.

De igual manera se hizo un análisis bibliográfico para poder determinar cuáles investigaciones previas han contribuido al análisis de los servicios que brindan los almacenes de depósito fiscal, esto permitió identificar nuevos métodos de mejora continua, mejores prácticas y, en general, nuevos procesos que han ayudado a que los almacenes se adapten a las nuevas tendencias del mercado, para ser más competitivos.

A continuación, se presenta el desarrollo de la investigación, donde se detalla en el capítulo I la fundamentación teórica y conceptual de los depósitos fiscales, haciendo un repaso por los conceptos más importantes y lo que sustenta el régimen de depósito fiscal, el capítulo II revisa la estructura y normativa, base que da fundamento al funcionamiento del régimen de depósito fiscal propiamente.

El capítulo III detalla el diagnóstico de los servicios de los depósitos fiscales en Costa Rica y los resultados del trabajo de campo llevado a cabo. Por su parte, el capítulo IV, plantea una propuesta de mejora en los servicios brindados a partir de una mejor infraestructura y un sistema informático robusto y moderno.

## **CAPÍTULO I**

### **Fundamentación teórica y conceptual de los depósitos fiscales y de la competitividad**

Los servicios logísticos se han convertido en pilar de los negocios internacionales, comprender sus bases teóricas es esencial para el análisis sobre la calidad del servicio que prestan. Asimismo, es necesario entender el factor competitividad a nivel país y empresarial, con el fin de cumplir con las nuevas exigencias empresariales y retos del comercio internacional.

Los almacenes fiscales han jugado un papel determinante desde sus inicios, su régimen, permite la permanencia de mercancías para ser exportadas, importadas o amparadas a otros regímenes aduaneros, a la vez que permite otros procesos importantes dentro de la cadena de valor.

En las siguientes secciones se ampliará sobre los conceptos y bases de los almacenes fiscales, así como la competitividad, que permite avanzar hasta obtener un diagnóstico de la realidad de los almacenes fiscales desde su estructura y normativa.

#### **a. Antecedentes Generales**

La figura de los depósitos fiscales data de la época del renacimiento, cuando surgen en Venecia los almacenes modernos (se utilizó esta entidad, anteriormente, pero con fines de almacenamiento y no de lucro), se da precisamente en este lugar por ser un puerto con una afluencia comercial alta y por ser una de las mayores rutas comerciales del mediterráneo, conforme pasó el tiempo, se fueron expandiendo por los demás puertos europeos y esto ayudó a agilizar el comercio internacional, de forma que los comerciantes podían

almacenar en la zonas cercanas a los puertos sus cargas, es así, como se consolida la figura de los almacenes fiscales con fines capitalistas (Clemente y Medina, 2009).

Posteriormente, con la revolución industrial, las compañías mantenían sus reservas e inventarios en sus propias instalaciones, sin embargo, con la aparición de nuevos medios de transporte el proceso se convirtió en un valor agregado.

Con el auge del transporte ferroviario en el siglo XIX, los almacenes se ofrecían como un servicio de valor agregado, al ser parte de las terminales ferroviarias. Éstas se encontraban por lo general en el centro de las ciudades y, por tanto, cerca de las zonas comerciales, que ofrecían ubicaciones ideales para el establecimiento de almacenes (Clemente & Medina, p.830).

Actualmente, los depósitos o almacenes son parte fundamental del proceso logístico, han evolucionado y la tecnología es parte vital en sus operaciones, monitoreando y controlando sus procesos de forma automática.

En Costa Rica la figura de los depósitos empieza a regularse en 1934 con la ley 5 de almacenes generales de depósito; no obstante, esta no regula lo que actualmente reglamenta la Ley General de Aduanas como auxiliar de la función pública. Esta ley tal como se indica en su artículo 1 no pertenece en función al régimen actual:

Los almacenes generales de depósito son instituciones de crédito que tienen por objeto la conservación y custodia de frutos, productos y mercancías de procedencia nacional o extranjera, la expedición de certificados de depósito y bonos de prenda, y la concesión de préstamos con garantía de los mismos. (Ley 5, 1936)

Es decir, estos almacenes han funcionado a cambio de financiamiento o bonos para agricultores y otros productores, dejando sus productos como garantía de pago, no como mercancías a la espera de pago de derechos de importación y demás impuestos.

La figura del depositario aduanero aparece hasta la entrada en vigencia del Código Aduanero Uniforme de Centroamérica, donde Costa Rica se ve obligada a regular el funcionamiento de las mercancías que no hayan satisfecho los

impuestos y demás derechos a la importación. Con esta nueva figura surge también en 1971, la ley 2722 de almacenes de depósito fiscal, en la cual se regulaba el funcionamiento exclusivamente de los depósitos fiscales y que posteriormente fue derogada por el artículo 255, inciso c), de la ley 7557, del 20 de octubre de 1995, Ley General de Aduanas, la cual se encuentra vigente en la actualidad, misma a la que se le ha realizado una serie de modificaciones conforme a los cambios que ha enfrentado el sector aduanero costarricense.

Asimismo, en Costa Rica, posterior a la entrada en vigencia del Código Aduanero Uniforme de Centroamérica y su Reglamento, se inician transformaciones importantes en la forma en que el Servicio Nacional de Aduanas lleva a cabo la administración. Para los años sesenta el desalmacenaje de las mercancías se hacía en las zonas fronterizas y marítimas, pero conforme surgieron nuevas alternativas de transporte, la administración se vio en la necesidad de crear nuevas zonas de desalmacenaje en el interior del país.

A su vez como consecuencia de nuevos métodos y “ante la incapacidad de los almacenes aduaneros públicos, se habilitaron las zonas primarias, que eran recintos particulares autorizados para el almacenamiento de mercadería en proceso de importación” (Barahona & López, 1998).

Es a partir de la década de los 90, con el aumento significativo del comercio internacional, que se pone en evidencia los procedimientos arcaicos con los cuales se estaba trabajando en el Servicio Nacional de Aduanas, por lo que se plantea la idea de consolidar una reforma en materia aduanera. Esta reforma se llevó a cabo por medio de una serie de esfuerzos que incluían desde el Viceministerio de Hacienda, la Fundación de cooperación estatal, cooperación internacional hasta el sector privado, que jugó un papel decisivo y preponderante.

De esta reforma se desprende la Ley General de Aduanas y su Reglamento, además de las modificaciones en Centroamérica al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, el cual debió ser parte también de una reforma para que Costa Rica no estuviera violando lo contemplado en el CAUCA II.

Es así como el sistema aduanero costarricense ha enfrentado una serie de cambios, desde el modelo económico hasta el acrecentado proceso de globalización, lo que ha provocado que el país lleve a cabo reformas que permitan mantenerlo dentro del contexto actual del comercio internacional. De esta manera, con el cambio de época y del modelo aduanero tradicional (a uno de mayor competencia), la actividad aduanera se ve en la obligación de transformarse para ofrecer los servicios que el mercado internacional exige.

Sin embargo, existen discrepancias entre los fines de control y gestión del comercio internacional que persigue el sistema aduanero costarricense, ya que muchas veces el control se convierte en un obstáculo para la agilización del mercado internacional, afectando la eficiencia de la logística comercial que un mundo globalizado requiere (Barahona, 1999).

El sistema aduanero de Costa Rica, a su vez, trabaja en conjunto con una diversidad de auxiliares que intervienen en la función aduanera, permitiendo que el sector trabaje de forma más ordenada, así lo menciona Barahona (1999).

El sistema aduanero no es un ente aislado, tiene responsabilidades que afectan al resto de la sociedad civil, y además, forma parte de una red transnacional de comercio exterior con vínculos formales e informales con otros organismos que se han constituido para facilitar o regular las actividades comerciales.

Cada uno de estos auxiliares tiene funciones específicas que permiten que la actividad aduanera se desarrolle correctamente, ya que la calidad de estas funciones va a garantizar una logística comercial efectiva y competitiva con las necesidades del mercado.

#### **b. Descripción de los depósitos fiscales**

Al régimen objeto de estudio de esta investigación se le denomina de diferentes maneras, por ejemplo: depósitos fiscales, depósitos aduaneros, almacenes generales de depósitos, almacén fiscal, sin embargo a la hora de indagar si existe

alguna diferencia sustancial de una denominación a otra, se denota que lo único que cambia a nivel de regiones y países es el nombre con el que comúnmente se les denomina.

De acuerdo con la descripción que da Vivante, “los depósitos fiscales son grandes emporios de mercancías, abiertos específicamente a depósitos, dotados de un régimen aduanero favorable” (1952, p.470).

Como bien lo indica Vivante (1952, p.470), cuando hace referencia a la característica “dotados de un régimen aduanero favorable” los depósitos fiscales vienen a ofrecer características oportunas a los usuarios, es por esto que a los depósitos fiscales se les puede categorizar como un régimen especial, concepto que menciona Cabello (2012) citando a Camargo en su investigación sobre los almacenes generales:

Un conjunto de normas mediante las cuales se establece un tratamiento aduanero para las mercancías importadas y exportadas, el cual es diferente en ciertos aspectos del régimen general nacional. El régimen aduanero especial se constituye para un territorio aduanero nacional o para administrar situaciones particulares que se dan en el comercio internacional.

De la mano del concepto de régimen especial se encuentra el concepto “suspensivo de derechos”, que viene a ser la característica principal del régimen, ya que por un tiempo determinado se suspende el pago de los derechos arancelarios de las mercancías, puesto que estas no se han destinado a un régimen definitivo, tal como lo indica Cabello (2012) citando a Rivas:

Ellos constituyen la categoría del Régimen Aduanero, en los cuales la autoridad competente, autoriza con suspensión del pago de gravámenes aduaneros la introducción o la extracción temporal de mercancías con fines determinados y a condición de que sean luego reexpedidas o reintroducidas, según el caso dentro del plazo señalado.

Es por lo anterior, que se enmarca a los depósitos fiscales como un régimen especial, puesto que brinda condiciones óptimas para que se realicen operaciones como clientes y para que la Administración Pública pueda ejercer los controles necesarios dentro del marco jurídico en el que opera.

### **c. Organización de los almacenes fiscales**

Es importante definir el concepto de la figura de los depósitos fiscales, los cuales de acuerdo con la Ley General de Aduanas costarricense en su artículo 155, se definen como “el régimen aduanero por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el pago de los tributos a la importación”.

En el proceso logístico del comercio internacional, entendiéndose este como “la gestión de flujos de mercancías que abarca desde la gestión de compras hasta la entrega de los productos al comprador y sus posteriores servicios” (Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España, s.f.), participan gran cantidad de auxiliares de la función pública, cuya finalidad es lograr que el proceso de control y movilidad de carga sea el más efectivo posible.

En la logística del funcionamiento de los almacenes fiscales se puede encontrar la participación de estos auxiliares aduaneros, los cuales han sido creados mediante legislación nacional y así se encuentran regulados.

Según el CAUCA III en su artículo 99, se define al régimen de depósito como “el régimen mediante el cual, las mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de tributos que correspondan”, cabe destacar que este artículo indica además que los depósitos podrán ser públicos o privados, así como que las mercancías en depósito, estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario.

Estos se pueden clasificar en depósitos de consolidación y depósitos de revisión; los depósitos de consolidación son aquellos que se utilizan para el proceso de consolidación física de las mercancías; mientras que el depósito de revisión es aquel en el que se realiza el proceso de reconocimiento físico de las mercancías, cuando se ha determinado un documento único aduanero (DUA) de importación, el cual se presenta de forma anticipada.

#### **d. Función y servicios de los depósitos fiscales**

La legislación de cada país establece en qué condiciones los depósitos fiscales funcionan dentro de su territorio y cuáles requisitos deben cumplir. Estos requisitos los emite la autoridad aduanera local, con el fin de lograr la normalización de los mismos, ejercer un mejor control y evitar hechos ilícitos dentro de las instalaciones.

Existen pautas o recomendaciones generales que se pueden extraer de algunas de las legislaciones existentes de países de la región, así por ejemplo, de acuerdo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de México (CONDUSEF) “la función del almacén es la de guardar o conservar, manejar, controlar y distribuir o comercializar los bienes y mercancías que se encuentran bajo su custodia o que se encuentren en tránsito” (2013, p.1).

Tomando en cuenta la conceptualización anterior, los depósitos fiscales deben de resguardar las mercancías ingresadas a sus instalaciones, implementando controles que les permita velar por su seguridad.

Una de las características más importantes que posee este régimen, es que no se tiene que realizar el proceso de nacionalización de las mercancías de manera inmediata, es decir, que las mercancías poseen un rango de tiempo determinado previo al pago de los tributos correspondientes.

Según lo permite la legislación centroamericana, específicamente, el Código Aduanero Único Centroamericano y su reglamento, artículos 100 y 116 sobre actividades permitidas, y en el artículo 493 sobre retiro de mercancías del depósito aduanero, los consignatarios pueden utilizar los depósitos para largos periodos, realizando retiros parciales de su mercancía importada de acuerdo a su conveniencia y negociación con el almacén.

También en el caso de mercancías que solamente se encuentren en tránsito hacia otros países, el depósito fiscal almacena dichas cargas hasta que se



complete el trámite de salida de la reexportación, según el artículo 287 del RECAUCA.

En casos de exportación, los depósitos permiten a agentes de carga tener un punto de referencia para realizar almacenamientos previos a la consolidación de mercancías para su envío en la modalidad LCL (*Less-than-Container Load*), lo que brinda al cliente del almacén la seguridad de que las cargas estarán en un lugar seguro y de fácil acceso para un despacho más oportuno.

Además, los depósitos fiscales están en la obligación de mantener comunicación con la autoridad aduanera, ya que son responsables de brindarle información concerniente a las mercancías internadas dentro de sus instalaciones, por lo que fungen como auxiliares dentro del proceso de control aduanero.

#### **e. Tipos de almacenes de depósito**

Debido al proceso logístico de las mercancías y las diferencias en características que pueden tener estas, se obliga a los depositarios aduaneros a contar con diversos medios de almacenaje, tanto para la conservación de las mercancías, como para la realización de los procesos que se requieren efectuar de conformidad con la legislación nacional.

Es por indicado supra que existen diferentes tipos de almacenes fiscales que permiten realizar diversos procesos aduanales, entendiendo depósito como “cualquier instalación autorizada por la DGA para recibir, manipular, almacenar y custodiar mercancías sujetas a control aduanero” (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013, p.30).

Con base en lo anterior se pueden encontrar en Costa Rica diferentes tipos de depósitos, uno de estos es el depósito fiscal, que es un régimen aduanero por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el

pago de los tributos a la importación (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013 p.30). Por su parte, el depositario aduanero:

Es una persona física o jurídica, pública o privada, auxiliar de la función pública aduanera autorizadas mediante concesión por la DGA, que custodian y conservan temporalmente y con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera. (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013 p.30)

A su vez, el depósito de desconsolidación se utiliza para realizar este proceso de manera física en las mercancías ingresadas por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, ante la insuficiencia de infraestructura aeroportuaria (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013 p.30).

Igualmente, el depósito de revisión permite el proceso de reconocimiento físico de mercancías cuando se haya tramitado un DUA de importación presentado en forma anticipada (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013 p.30).

Por último, el depósito en bodegas de la aduana es el régimen aduanero al que se someten aquellas mercancías que establezca la Dirección General, para ser depositadas en bodegas de la aduana, administradas por esta o por un tercero por medio de una concesión de servicio público (Manual de Procedimientos aduaneros, 2013 p.30).

#### **f. Duración del depósito**

La duración de las mercancías bajo el régimen de depósito está regulada en la Ley General de Aduanas, indicando que las mercancías “podrán permanecer en depósito por un año a partir de su ingreso en el depósito fiscal, una vez vencido este plazo las mercancías caerán en abandono” (Ley 7557; artículo 157, 2012).

En tal caso, le corresponde al depositario dar aviso a las autoridades aduaneras, mismas que se encargarán de la notificación al consignatario y en caso de que este no dé respuesta las mercancías caerán en abandono a favor del fisco.

En caso de que exista imposibilidad para exportar oportunamente las mercancías por caso fortuito o fuerza mayor, la prórroga se extenderá hasta que cesen las circunstancias que la originaron (Ley 7557; artículo 163, 2012).

#### **g. Normativa y regulación internacional**

El primer documento oficial que viene a delimitar y establecer las características de los depósitos fiscales data de 1973, con la aparición del Convenio Internacional sobre la Simplificación y la Armonización de Procedimientos Aduaneros (Convenio de Kioto), que se crea según las pautas del Consejo de Cooperación Aduanera, hoy en día conocido como la Organización Mundial de Aduanas, en adelante OMA.

Se trata el tema de depósitos fiscales en el anexo específico D, en donde se define como; “el régimen aduanero según el cual las mercancías importadas son almacenadas bajo el control de la aduana en un lugar habilitado para esta finalidad (depósito aduanero) sin pagar derechos o impuestos a la importación” (Convenio Kioto, 1973, p.1) y es a partir de este anexo que se dictan las pautas y normas a seguir en lo relativo a depósitos fiscales.

El anexo citado supra, se divide en dos capítulos; el primero se ocupa de lo relativo a los depósitos aduaneros y establece normas y prácticas recomendadas de alcance general para la implementación en cada una de las administraciones y estas deberán adecuarse según sus necesidades y recursos, sin que se pierda su principal objetivo. A continuación, se presenta el cuadro 1 en el que se hace mención a lo que establece el anexo específico D.

**Cuadro 1. Normas y prácticas recomendadas, Convenio de Kioto**

	<b>Norma</b>	<b>Práctica recomendada</b>
<b>Principio</b>	El régimen de depósito aduanero se regirá por las disposiciones del presente Capítulo y, en la medida en que sean aplicables, por las disposiciones del Anexo General.	
<b>Categorías de depósitos aduaneros</b>	La legislación nacional preverá depósitos aduaneros abiertos a toda persona que tenga derecho a disponer de las mercancías (depósitos aduaneros públicos). La legislación nacional preverá sobre depósitos aduaneros reservados al uso exclusivo de determinadas personas (depósitos aduaneros privados) cuando las necesidades particulares del comercio o de la industria lo justifiquen.	
<b>Establecimiento, gestión y control</b>	La aduana determinará los requisitos relativos al establecimiento, a la concepción y a la gestión de depósitos aduaneros así como las medidas a tomar a los efectos del control aduanero. Las disposiciones que regirán en materia de almacenamiento de mercancías en los depósitos aduaneros, así como respecto a los inventarios y a la contabilidad serán sometidas a la aprobación de la aduana.	
<b>Admisión de mercancías</b>	La aduana determinará las categorías de mercancías que podrán ser admitidas en depósitos aduaneros privados.	Se debería admitir en almacenamiento de depósitos aduaneros públicos a toda clase de mercancías importadas sujetas al pago de derechos e impuestos o a restricciones o prohibiciones que no se refieran a: - Moralidad u orden público, seguridad pública, higiene o salud pública o por consideraciones veterinarias o fitosanitarias, o

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Protección de patentes, marcas registradas y derechos de autor, sea cual sea su país de origen, procedencia o destino.</li></ul> <p>Las mercancías que constituyan un peligro o que puedan afectar a otras o que requieran instalaciones especiales deberían ser aceptadas solamente en depósitos aduaneros especialmente diseñados para recibirlas.</p> <p>Se debería permitir la admisión en depósitos aduaneros de mercancías con derecho al reembolso de derechos e impuestos a la importación cuando sean exportadas, de modo que se encontrarán en condiciones de recibir el reembolso mencionado, inmediatamente, a condición de que las mismas sean exportadas posteriormente.</p> <p>Se debería permitir la admisión en depósitos aduaneros de mercancías destinadas a ser exportadas posteriormente y que se encuentren bajo el régimen de admisión temporal cuyas obligaciones serán suspendidas o canceladas.</p> <p>Se debería permitir la admisión en depósitos aduaneros de mercancías destinadas a ser exportadas y que se encuentren sujetas a o que hubieran pagado derechos e impuestos internos, de modo que puedan estar en condiciones para la exoneración o para el reembolso del pago de los derechos e impuestos internos mencionados, a</p>
--	--	---

		condición de que sean exportadas posteriormente.
<b>Operaciones autorizadas</b>	<p>Por razones que la aduana considere válidas, toda persona con derecho a disponer de las mercancías depositadas se encontrará autorizada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) reconocerlas;</li> <li>(b) extraer muestras contra el pago de los derechos y de los impuestos de importación cuando sean exigibles;</li> <li>(c) efectuar las operaciones necesarias para asegurar su conservación;</li> <li>(d) efectuar toda otra operación de manipulación corriente que sea necesaria a fin de mejorar su embalaje o su calidad comercial o de acondicionarlas para el transporte tales como la división o la reunión de bultos, la calificación y la clasificación de las mercancías y el cambio de embalaje.</li> </ul>	
<b>Duración del almacenamiento</b>	La duración máxima del almacenamiento en un depósito aduanero será determinada en función de las necesidades del comercio, y en el caso de mercancías no perecederas no será inferior a un año.	
<b>Cesión</b>	Se permitirá la cesión de mercancías depositadas.	
<b>Deterioro de mercancías</b>	Se permitirá que las mercancías averiadas como consecuencia de un accidente o por motivos de fuerza mayor antes de su partida del depósito sean importadas para el consumo como si hubieran sido importadas en ese estado de deterioro o estropeadas de esa manera, a condición de que el deterioro mencionado sea debidamente probado a satisfacción de la aduana.	
<b>Retiro de mercancías</b>	Toda persona con derecho a disponer de las mercancías estará autorizada a retirar mercancías depositadas, total o parcialmente, de un depósito aduanero a otro, o colocarlas bajo otro régimen aduanero, a condición de que se cumpla con las condiciones y formalidades aplicables en cada caso.	

<b>Mercancías no retiradas del depósito</b>	La legislación nacional determinará el procedimiento a seguir en los casos en que las mercancías no sean retiradas del depósito aduanero en el plazo prescrito.	
<b>Clausura de un depósito aduanero</b>	Cuando se clausure un depósito aduanero, se concederá a las personas interesadas tiempo suficiente para retirar sus mercancías y colocarlas en otro depósito aduanero o bajo otro régimen aduanero, conforme a las condiciones y formalidades aplicables en cada caso.	

Fuente: Convenio de Kioto (1993)

En resumen, el cuadro anterior presenta pautas a seguir y lo que tendrá que determinar cada autoridad aduanera de acuerdo con sus necesidades, para así asegurar un manejo adecuado de las mercancías que ingresen y salgan del reducto. De esta manera los oferentes y usuarios del servicio tendrán conocimiento de ellas y deberán cumplirlas y conseguir el máximo provecho permitido.

#### **h. Entidad rectora en materia aduanera**

Los depositarios aduaneros se encuentran bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera, la cual a su vez forma parte del Servicio Nacional de Aduanas.

Según la Ley General de Aduanas en su artículo 8, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Exterior establecerán coordinaciones con los distintos órganos que forman parte del Servicio Nacional de Aduanas, con el fin de velar porque se lleven a cabo los controles de comercio exterior aptos para ejercer la gestión aduanera.

La Dirección General de Aduanas es la encargada de establecer directrices que permitan la coordinación y fiscalización y la correcta aplicación del régimen jurídico aduanero acorde con el Servicio Nacional de Aduanas (Ley 7557; artículo 11, 2012).

#### **i. Competitividad**

El proceso de apertura comercial y la globalización han dejado a la competitividad incursionar en los mercados, esta es la razón por la que es más común el empleo de este término, para hacer referencia al desempeño en distintos niveles, ya sea como país, como institución o como empresa.

El concepto de competitividad es diverso según el sector o la organización a la cual se aplique, a esto hace referencia Otero *et al* (2006) en su trabajo,



Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires, donde indica cuál es la definición de competitividad según compañías;

A un nivel microeconómico, el concepto de competitividad es bastante claro y directo. El sujeto de competitividad puede aislarse con facilidad: es la empresa. La performance de la firma puede ser evaluada por sus ventas, a través de la participación en el mercado, o por el rendimiento de la misma. (2006, p.10)

Por su parte, el concepto de competitividad a nivel macroeconómico, involucra la institucionalidad del país y la productividad en relación con otras naciones. Este concepto además:

Vincula a la competitividad con la maximización de una función de bienestar social e incluye los ingresos de los factores y otros objetivos macroeconómicos (inflación, desempleo, etc). El concepto puede ampliarse paulatinamente incorporando objetivos cada vez más abarcadores, como por ejemplo metas ambientales, sociales, distributivas, etc. (Otero *et al*, 2006, p.13)

Si bien es cierto, la competitividad puede verse desde distintos niveles, a esta investigación le interesa el enfoque empresarial en amplio sentido y lo que pueda aportar el Estado como regulador del servicio que brindan los almacenes fiscales, y por esto, se pretende que estos auxiliares de la función pública puedan ser más competentes.

La estrategia de competitividad ha dado al entorno de negocios una imagen distinta, así por ejemplo Morales y Pecho, hacen referencia a la ventaja comparativa como la que “puede ser creada combinando la dotación de recursos para la producción de los cuales la empresa dispone con una adecuada estrategia, en la cual, se involucren esos recursos, las aptitudes de los empresarios y de los obreros, así como las oportunidades que ofrece el medio ambiente” (Morales & Pecho, 2000, p.50).

Asimismo, el Foro Económico Mundial (citado por Monge y Hewitt, 2008), indica que se han determinado doce pilares o categorías de la competitividad y los cuales son factores esenciales en el entorno de negocios que un país debe desarrollar, estos pilares son: instituciones, infraestructura, macroeconomía, salud y educación primaria, secundaria, superior y capacitación, eficiencia del mercado de bienes, eficiencia del mercado laboral, sofisticación del mercado financiero,

preparación tecnológica, tamaño del mercado, sofisticación de los negocios e innovación.

En el caso de la sofisticación de los negocios se dice “que por medio de la aglomeración de empresas o clústeres, las empresas integrantes pueden vencer limitaciones relacionadas con el acceso al capital, las competencias de sus trabajadores, el acceso a tecnologías y mercados” (Monge y Hewitt, 2008). Indica además que los clientes al haber mayor sofisticación responden a la calidad y no al precio o la cantidad.

La competitividad puede ser apreciada desde distintos sectores y contextos, a continuación, un acercamiento a los diferentes conceptos y teorías que rodean este aspecto esencial de las compañías y países.

### **Competitividad país**

La competitividad es clave para el desarrollo económico de un país porque determina el rumbo de los negocios, es decir, un país con altos índices de competitividad permite el desarrollo de inversiones locales y extranjeras, constantemente, marcando un avance en el desarrollo de la economía.

El Foro Económico Mundial a través del Índice de Competitividad Global, analiza la competitividad desde doce pilares: instituciones, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación primaria, educación superior y capacitación, eficiencia del mercado de bienes, eficiencia del mercado laboral, desarrollo del mercado financiero, disposición tecnológica, tamaño del mercado, sofisticación de los negocios y la innovación.

El pilar instituciones evalúa el rol de estas con las firmas empresariales y cómo la interacción de las instituciones estatales con distintos actores de la economía, ayudan a generar riqueza. Asimismo, el pilar infraestructura es determinante en los tipos de actividades que se desarrollan en un país y permite la integración de los mercados, pese a las distancias.

A su vez, se analiza el pilar de estabilidad macroeconómica, el cual es importante para la competitividad porque un país debe tener ordenadas sus finanzas con el fin de tener mayor productividad. El cuarto pilar es la salud y la educación primaria, ya que para el Foro Económico Mundial un país debe contar con fuerza laboral saludable, de forma que permita al trabajador mantener altos niveles de eficiencia, y una educación primaria deficiente puede convertirse en un obstáculo para los negocios.

El quinto pilar es la educación y la formación superior, lo cual es vital para acceder a mercados de alta demanda, sobre todo cuando estos implican un alto valor agregado. Para el Foro Económico Mundial, los trabajadores bien educados son capaces de realizar tareas complejas y de adaptarse con mayor facilidad a los entornos cambiantes. Un sexto pilar es la eficiencia del mercado de bienes, el cual es importante para mantener una adecuada combinación entre oferta y demanda, en cuanto permita, ser también país proveedor para los clientes que se generan en la economía, a través de la inversión local o extranjera.

Del mismo modo, el séptimo pilar evalúa la eficiencia del mercado laboral, lo que implica que los mercados laborales deben contar con la capacidad y facilidad de que los trabajadores puedan cambiar cuando lo requiera la actividad económica, y que de esta forma no haya mayor alteración en el tema de los salarios. El octavo pilar es el desarrollo del mercado financiero, el cual indica, principalmente, que el sistema bancario debe ser estable, seguro y transparente.

La disponibilidad tecnológica, es el noveno pilar analizado por el Foro Económico Mundial, que busca que la tecnología esté al alcance de las industrias para mejorar la productividad. El décimo pilar, es el tamaño del mercado, es decir, que se le permita a las economías de escala surgir, entre mayor es el tamaño del mercado mayores efectos positivos tendrá la economía.

La sofisticación de los negocios, así como la innovación funcionan como los pilares once y doce respectivamente, estos pretenden la modernización en la forma de hacer negocios y la creación a través de estos, por lo que tienen un impacto positivo directo en la economía.

Todos estos pilares convergen con la competitividad empresarial para crear una economía más sólida y además permitir el desarrollo de determinados proyectos, tales como una mayor competitividad del sector aduanero nacional y, por ende, una mayor eficiencia de los servicios brindados por los almacenes fiscales.

### **Competitividad de los depósitos**

Los depósitos fiscales han diversificado su oferta con el fin de ser competentes dentro de la cadena de valor. Este aspecto ha impactado de forma positiva el proceso de internacionalización y nacionalización de mercancías, debido a que permite una cadena logística segura y en menor tiempo.

Se han agregado servicios que permiten que los depósitos fiscales, no cumplan solamente con la función de custodia de la mercancía y por ello, se han convertido en importantes centros de acopio y de manejo de inventarios.

Además, la agilización de despachos para entregas parciales y la habilitación de bodegas para clientes que no cuentan con suficiente espacio, han sido avances importantes.

El objetivo de estas estrategias tiene como fin obtener mejores condiciones operativas y agilizar el movimiento de mercancías por medio de precios justos y con servicios integrados que permitan una mayor competitividad del sector dentro de la cadena logística.

### **Competitividad de los servicios**

Los servicios se han convertido en un sector clave de la economía mundial, el intercambio ha crecido exponencialmente desde la introducción del Acuerdo General sobre Comercio y Servicios en la Organización Mundial del Comercio, en el cual, se sientan las bases para un trato justo y equitativo para las compañías

que brindan servicios tanto dentro de su país como fuera de él. Según Molero y Valadez la importancia de la innovación destaca que:

En las últimas tres décadas el sector de servicios ha mostrado un crecimiento superior al del resto de los sectores económicos, hasta el punto de concentrar más de dos terceras partes del empleo total y del producto interior bruto en un gran número de países. (2005, p.71)

Las bases multilaterales de los acuerdos dentro del marco de la Organización Mundial del Comercio han permitido el desarrollo de proyectos logísticos, y por ende, una ampliación en presencia de los almacenes fiscales en los movimientos típicos de servicios en términos de comercio internacional.

De igual forma, en el artículo desarrollado por Molero y Valadez se hace mención a que el comercio de servicios va más allá del propio concepto de comercio internacional, debido a que este incluye, tanto las actividades comerciales de una empresa en el exterior como las personas que viajan de un país a otro a brindar un servicio (2005, p.73).

Este capítulo enmarca una conceptualización general de las características más representativas de los depósitos fiscales, a partir de un marco internacional, mediante el cual, cada país responde según sus necesidades. Además, se analiza la competitividad desde un punto de vista que involucra un análisis global de los factores que intervienen en el proceso.

#### **j. Enfoque estructural y normativo**

Esta investigación busca el análisis de la competitividad, tomando como referencia la normativa en torno a la figura de los depósitos fiscales; el principal fin es revisar la normativa vigente, de forma que se permita determinar si nuevas regulaciones o modificaciones pueden conseguir un mejor desempeño de esta figura. O por su parte, determinar que la normativa no influye en el desempeño de los depósitos fiscales.

El enfoque estructural permite una revisión de la figura de almacén de depósito fiscal, desde su estructura organizacional y funcional, la cual es fundamental para definir las características de organización de dicha figura, así como, la jerarquía, funciones, y cadena de mando con la que cuenta.

Las organizaciones, deben contar con una estructura organizacional que se adapte a las actividades o tareas que realiza, por lo que se busca tomar en cuenta las tendencias del mercado, respecto al uso de los depósitos fiscales en los procesos de nacionalización de mercancías y desconsolidación, como una de las principales actividades que realiza esta figura. Así como, de consolidación para la exportación; es decir, si son competentes respecto a nuevos métodos y al desarrollo de servicios integrados que conlleva el proceso de almacenaje de mercancía.

## **CAPÍTULO II**

### **Estructura y normativa de los depósitos fiscales costarricenses**

El desarrollo acelerado que enfrenta el comercio internacional obliga a los países a innovar y mejorar sus servicios, infraestructura y economía, con el fin de lograr mayor competitividad comercial. La búsqueda de este desarrollo comercial, resulta en la necesidad de las empresas de mejorar los servicios brindados, este es el caso de los depósitos fiscales, ya que juegan un papel muy importante en la cadena logística del comercio internacional.

Los depósitos fiscales en Costa Rica son los encargados del almacenamiento de mercancías sin pago de los derechos arancelarios, régimen al que pueden ser destinadas las mercancías con el propósito de ser reempacadas, reembaladas o mientras se define un nuevo régimen para las mismas.

De igual manera, los depósitos permiten a los usuarios mantener resguardadas las mercancías mientras se realiza el pago de impuestos o bien, se brinda el servicio de almacén general, mientras los importadores deciden trasladar las mercancías para su destino final.

Por ello, resulta de importancia para esta investigación conocer la estructura y normativa de los depósitos fiscales costarricenses, para poder determinar la situación actual de los mismos, su regulación, debilidades y fortalezas a partir de los criterios de competitividad.

En el presente capítulo, se abordarán temas como: el Sistema Aduanero Nacional, su estructura y normativa; el régimen de depósito fiscal y los servicios brindados por dicho régimen, así como las ventajas y desventajas que tiene en la actualidad.

### **a. Depósitos fiscales en Costa Rica**

Para conocer el funcionamiento de los depósitos fiscales es importante tomar en cuenta sus bases teóricas, así como la importancia del análisis de lo normativo y estructural.

Desde lo normativo, la figura de los depósitos fiscales es regulada en Costa Rica por la Ley General de Aduanas, su reglamento y el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento, en el cual se definen sus funciones y su ámbito de operación como auxiliar de la función pública.

El país cuenta con una estructura normativa, que permite al Estado la regulación de las funciones aduaneras, apegados no solo a la normativa nacional sino a la centroamericana con el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento, permitiendo a la región la homogeneización de trámites aduaneros, facilitando la interpretación de dicha normativa para el usuario, y así, agilizando el control aduanero.

Su estructura se define a través de las necesidades del país en cuanto a competencias en el ámbito del comercio internacional; es una figura muy similar a la establecida por los países que cuentan con una infraestructura fuerte en logística integral. Por esta razón, el servicio de depósito o almacén general sigue jugando un papel determinante.

Su normativa se ha establecido, principalmente, en la Ley General de Aduanas (Ley 7557, 2012) donde se define la figura de los depósitos fiscales en su artículo 46 como:

Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, auxiliares de la función pública aduanera que, autorizadas mediante concesión, por la Dirección General de Aduanas, custodian y conservan temporalmente, con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera.

Asimismo, el Código Aduanero Uniforme Centroamericano también contempla la regulación de los depósitos fiscales en su artículo 26, donde señala que el depositario aduanero es el Auxiliar responsable ante el Servicio Aduanero, por la



custodia y conservación temporal de las mercancías, bajo el control y supervisión de la Autoridad Aduanera (CAUCA III, 1993).

Durante el plazo de depósito, las mercancías no tendrán que pagar los impuestos de importación por lo que estas se considerarán bajo control y supervisión aduanera, y será el depositario el responsable ante la aduana correspondiente por el pago de los derechos arancelarios así como cualquier otra eventualidad que pudiera ocurrir durante su depósito.

El régimen de depósito fiscal permite además que las mercancías sean reacondicionadas o embaladas con el objetivo de preservarlas, siempre y cuando, no se altere la naturaleza de las mismas.

El depositario es además un facilitador de operaciones durante el proceso aduanero, porque permite, no solo la permanencia y resguardo de las mercancías, sino que lleva a cabo algunas actividades como el reembalaje y reempaque de las mismas con el fin de conservarlas.

Es importante aclarar que la Ley General de Aduanas (Ley 7557, 2012) define el régimen de depósito fiscal en el artículo 155, como:

El régimen aduanero por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el pago de los tributos a la importación a través de la figura de depósito aduanero en el artículo 46.

Sin embargo, regula, directamente, la figura del depositario en el artículo 46 de la LGA indicado supra en este apartado.

## **b. Sistema Aduanero Nacional**

El Sistema Aduanero Nacional se encuentra organizado de manera tal que permite la atribución de competencias a distintos órganos, con el propósito de un funcionamiento adecuado, así como de un mayor control de la función pública aduanera. El artículo 7, de la Ley General de Aduanas lo define como “el sistema 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” (Ley 7557, 2012).

Esto permite entender, que el Sistema Aduanero Nacional serán todas aquellas instituciones tanto públicas como privadas que forman parte del proceso aduanero. En este caso, los depósitos o almacenes fiscales, forman parte de dicho sistema, tomando en cuenta así los depósitos tanto públicos como privados y convirtiéndolos en entes sujetos a la legislación aduanera nacional.

El CAUCA III por su parte, también establece la estructura organizacional del Sistema Aduanero Centroamericano y en su artículo 5 indica que “El sistema aduanero estará constituido por el Servicio Aduanero y los auxiliares de la función pública aduanera” (1993).

Asimismo, es competencia de la Dirección General de Aduanas la creación de la legislación aduanera, así como vigilar por su cumplimiento, según lo establece el artículo 11 de la Ley General de Aduanas, para dicha Dirección:

Es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera. Le corresponde la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras que la Ley General de Aduanas y las demás disposiciones del ramo le conceden al Servicio Nacional de Aduanas; la emisión de políticas y directrices para las actividades de las aduanas y de competencias a su cargo. (Ley 7557, 2012)

Según el artículo 8 de la ley 7557, este es un órgano independiente adscrito al Ministerio de Hacienda, y entre algunas de sus funciones se encuentran la administración de los regímenes aduaneros y la administración de los tributos gravados a la importación.

El Director General de Aduanas, por su parte, como se detalla en el artículo 12 de la ley 7557, será un profesional con experiencia en la materia de aduanas y será nombrado por el Ministerio de Hacienda.

Entre algunas de las obligaciones, de acuerdo con la Guía Aduanera de la Dirección General de Aduanas (2009, p. 19) se encuentran: “la constante evaluación del servicio aduanero, la presentación de proyectos de actualización y

mejora de funciones y la estructura de la dirección y sus dependencias”. Del mismo modo, indican que este es el encargado de dictar, coordinar y controlar las normas y disposiciones que regulan la actividad aduanera (Guía Aduanera, 2009, p. 19).

Por otra parte, el Servicio Nacional de Aduanas, según lo establece el artículo 8 de la LGA, “será 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” (Ley 7557, 2012).

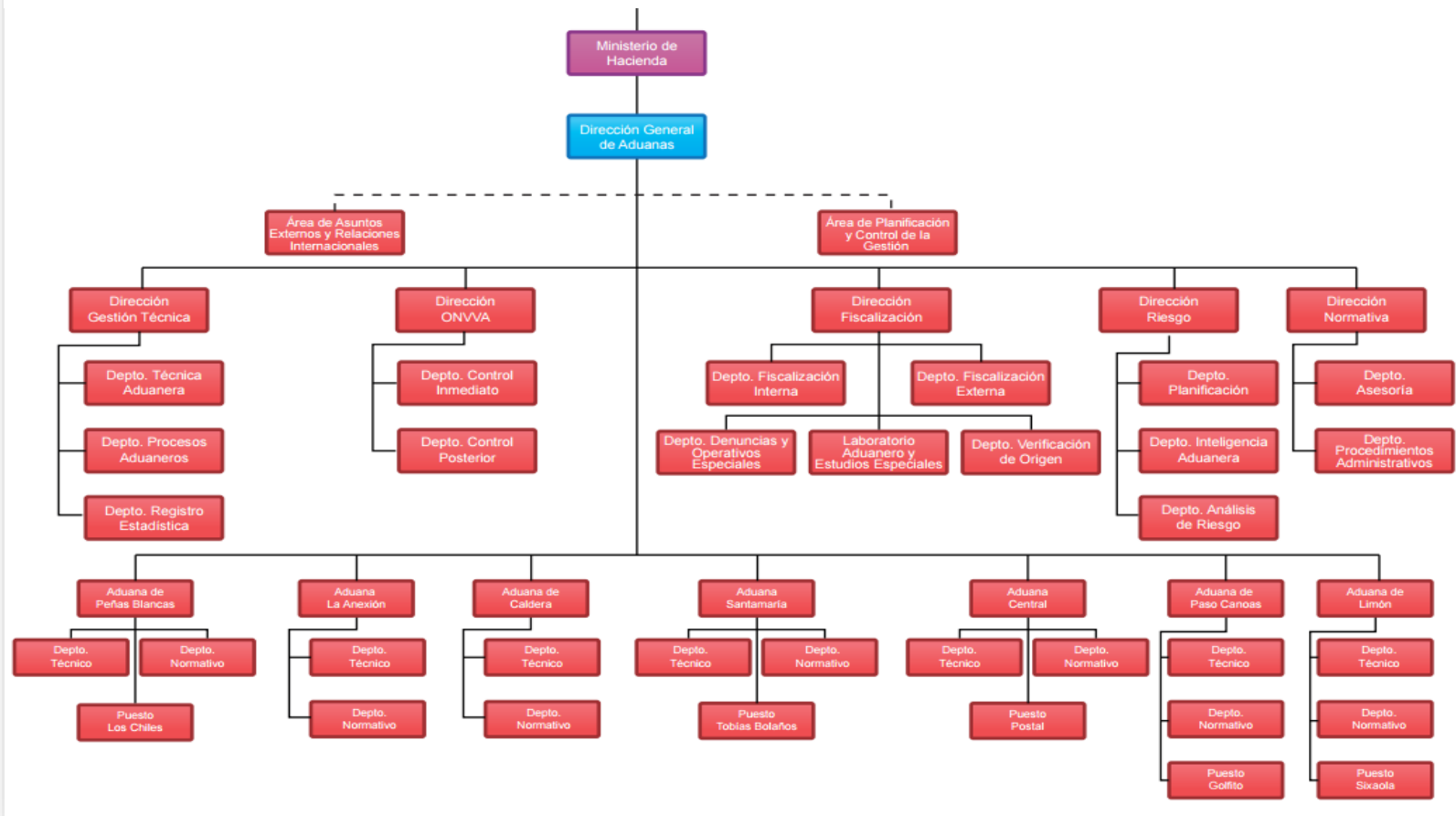
El Servicio Nacional de Aduanas, será el encargado de la aplicación de la legislación vigente en el país y, a su vez, debe ser vigilante de la correcta aplicación de controles aduaneros y del desempeño correcto de las entidades aduaneras.

Las aduanas del país, serán las encargadas de las gestiones aduaneras y el control de la entrada, permanencia y salida de las mercancías objeto de comercio internacional, según se indica en el artículo 13 de la Ley General de Aduanas.

Es competencia de la Dirección General de Aduanas otorgar la concesión para el funcionamiento de los depósitos o almacenes fiscales, además de esto deberán encargarse de la supervisión y control de dicho régimen. La Dirección General de Aduanas, es un órgano con competencia exclusiva en materia aduanera en el territorio costarricense. La figura 1, muestra el organigrama del Sistema Aduanero Nacional.

Para el caso de la Aduana de Peñas Blancas, se agrega el puesto fronterizo de Tablillas y para la aduana de Paso Canoas se agrega el puesto fronterizo de Sabalito.

**Figura 1. Organigrama del Sistema Aduanero Nacional**



Fuente: Ministerio de Hacienda, Costa Rica (2013)

### **c. Legislación Aduanera Nacional**

La legislación nacional, cumple un papel muy importante en el desarrollo operativo del proceso aduanero, ya que este es el encargado de establecer las reglas de la operación aduanera en Costa Rica.

En nuestro país, la base normativa del Sistema Aduanero, lo conforman: la Ley General de Aduanas y su reglamento, y el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento.

Esta normativa, cuyo propósito es garantizar el mejor desarrollo del comercio exterior de Costa Rica, también busca proteger contra cualquier actuación que vaya en contra del Sistema Aduanero Nacional y que ponga en riesgo las relaciones comerciales con otros países.

Con el propósito de una mejor comprensión de la normativa vigente relacionada con los depósitos o almacenes fiscales, se define a continuación, la función que realizan los depositarios, así como los requisitos y obligaciones que deben cumplir como auxiliares de la función pública aduanera.

#### **El depositario aduanero**

El depositario aduanero juega un papel determinante en la cadena logística del comercio internacional, ya que este permite a las empresas dejar bajo custodia y conservación temporal, las mercancías objeto de comercio exterior, y bajo la suspensión del pago de los tributos, ya sea para reempaque o reembalaje de las mercancías, o mientras se define un nuevo destino para la mismas.

Debido a la importancia en la función aduanera, la figura del depositario cuenta con normativa tanto a nivel nacional, centroamericano y multilateral (a través del convenio de Kioto), esto con el propósito de mantener el control aduanero y además asegurar el correcto funcionamiento del régimen.

Entre los requisitos para operar como depositario aduanero indicados en el artículo 47 de la Ley General de Aduanas, se encuentran:

- i. Contar con instalaciones adecuadas para realizar operaciones de recepción, depósito, inspección y despacho de mercancías, con un área mínima de diez mil metros cuadrados, destinada a la actividad de depósito aduanero de las mercancías, la cual incluya una sección mínima de tres mil metros cuadrados;
- ii. Cumplir con las condiciones de seguridad y las demás normas técnicas de construcción;
- iii. Cumplir con las condiciones de seguridad y las demás normas técnicas de construcción específicas que fijen las autoridades competentes y con la reglamentación para el depósito aduanero de las mercancías líquidas, a granel, peligrosas para la salud humana, animal o vegetal y el medio ambiente o refrigeradas;
- iv. Acondicionar y mantener a disposición de la autoridad aduanera, cuando esta lo determine, oficinas para los funcionarios aduaneros asignados al depósito aduanero; y
- v. Rendir garantía global o contratar el seguro correspondiente, que responda ante el Estado por las eventuales responsabilidades tributarias de su operación como auxiliar, por un monto de cien mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

De igual manera, según disposición del artículo 47 de la LGA, “el monto de caución o el seguro será actualizado anualmente” (2012). Estas cauciones determinadas en el mismo artículo, podrán ser canceladas mediante cheque certificado, garantía de cumplimiento otorgada por cualquiera de las entidades financieras registradas y controladas por la Auditoría General de Entidades Financieras, fondos de fideicomiso autorizados por la Comisión Nacional de Valores, bono de garantía otorgado por el Instituto Nacional de Seguros u otros medios que fije el reglamento de esta ley, siempre que aseguren el pago inmediato del monto garantizado (Ley 7557, 2012).

Por otra parte, algunas de las obligaciones específicas que deben cumplir los depositarios aduaneros son las siguientes:

- i. Mantener y enviar, a la autoridad aduanera competente, registros de mercancías admitidas, depositadas, retiradas, abandonadas u objeto de otros movimientos, según los formatos y las condiciones que establezca la Dirección General de Aduanas;
- ii. Mantener a disposición de la autoridad aduanera los medios de control de ingreso, permanencia y salida de mercancías;
- iii. Responder al pago de las obligaciones tributarias aduaneras, por las mercancías que no se encuentren y hayan sido declaradas como recibidas; además, pagar los daños que las mercancías sufran en sus recintos o bajo su custodia;
- iv. Recibir y custodiar las mercancías que la autoridad aduanera le envíe en circunstancias especiales, de conformidad con sus programas de distribución rotativa;
- v. Entregar, únicamente, con autorización de la autoridad aduanera, las mercancías custodiadas;
- vi. Comunicar al jerarca de la aduana de control las posibles causas, dentro del término de las veinticuatro horas siguientes al conocimiento de la ocurrencia de daños, pérdidas u otras circunstancias que afecten las mercancías;
- vii. Cumplir las disposiciones técnico - administrativas referentes a ubicación, estiba, depósito e identificación de las mercancías bajo su custodia;
- viii. Presentar a la aduana de control, por el medio autorizado, durante los primeros quince días de cada mes, un listado de las mercancías que en el mes anterior hayan cumplido un año de haber sido recibidas en depósito;
- ix. Contar con los medios de seguridad y control de inventarios tecnológicos, que aseguren la efectiva custodia y conservación de las

- mercancías que deban transmitirse a la aduana, según los requerimientos ordenados por la Dirección General de Aduanas;
- x. Mantener dentro de la bodega un área mínima de doscientos metros cuadrados, destinados a depósito, para el examen previo y/o la verificación física de las mercancías;
  - xi. Llevar un registro de todas las personas que se presenten con autorizaciones de levante de las mercancías, así como de todos los vehículos que se utilicen para transportar mercancías del depósito aduanero; y
  - xii. Verificar la validez de la autorización del levante de las mercancías, de conformidad con los medios que la Dirección General de Aduanas defina mediante resolución razonada del alcance general.

Una vez definida la función, requisitos y obligaciones, es importante conocer las normas que regulan el régimen de depósito fiscal aduanero, así como de sus auxiliares. A continuación, se hará un desarrollo de las normas establecidas tanto en la Ley General de Aduanas y su reglamento, así como del Código Aduanero Único Centroamericano y su reglamento.

### **Ley General de Aduanas**

La Ley General de Aduanas es la normativa nacional vigente en materia aduanera; en Costa Rica corresponde a la ley 7557, y es la que rige el funcionamiento del Sistema Aduanero Nacional y los auxiliares de la función pública Aduanera.

La legislación nacional es el marco por medio del cual se regula la actividad aduanera en Costa Rica, permitiendo la correcta aplicación de la normativa vigente y además, busca como fin principal la facilitación del comercio del país, sin dejar de lado el control aduanero, por lo que a continuación, se detallan los artículos bajo los cuales se regula el régimen de depósito fiscal. El cuadro 2, muestra las normas vigentes de la Ley General de Aduanas que regulan el régimen de depósito o almacén fiscal.



**Cuadro 2. Normativa vigente, Ley General de Aduanas**

<b>Artículo</b>	<b>Regulación</b>
<b>156</b> Ingreso de las mercancías	El depositario deberá efectuar un informe a la autoridad aduanera competente de las cantidades, marcas, daños faltantes o sobrantes de los bultos y demás información que señalen los reglamentos.
<b>157</b> Plazo de Permanencia	Las mercancías podrán permanecer en depósito fiscal hasta por un año a partir de su ingreso en el depósito fiscal. Vencido el plazo anterior sin que se haya solicitado otro régimen aduanero, las mercancías caerán en abandono.
<b>158</b> Operaciones autorizadas	Las mercancías depositadas y sus embalajes podrán ser objeto de examen, reacondicionamiento o reembalaje para asegurar su conservación e identificación, siempre que no se altere o modifique su naturaleza
<b>159</b> Bono de prenda	El dueño de las mercancías depositadas al amparo del presente régimen podrá constituir gravamen prendario en favor del depositario, de un banco del Sistema Nacional Bancario o entidad financiera registrada ante la Auditoría General de Entidades Financieras, por medio de la constitución de un bono de prenda sobre las mercancías amparadas al conocimiento de embarque, y soportará el privilegio general que, por concepto de tributos y regulaciones no arancelarias, pueda establecer la Administración sobre esas mercancías. El bono prenda contendrá los requisitos estipulados en el artículo 670 del Código de Comercio.
<b>160</b> Mercancías dañadas o destruidas	Las mercancías dañadas o destruidas podrán importarse definitivamente en el estado en que se encuentren, mediante el pago de los tributos correspondientes. Las mercancías depositadas que se destruyan no estarán sujetas al pago de los tributos de importación, a condición de que su destrucción se compruebe a satisfacción de las autoridades aduaneras
<b>161</b> Servicios de empaque y distribución en depósito fiscal	La autoridad aduanera podrá autorizar a los depositarios aduaneros a prestar servicios de desempaque, embalaje, reempaque, reembalaje, remarcación, etiquetado y distribución de mercancías para su posterior consumo en el mercado local o su reexportación total o parcial.
<b>162</b> Formalidades para el ingreso y salida	El ingreso y salida de las mercancías al amparo de este régimen será declarado por el agente aduanero de conformidad con el artículo 86 de esta ley.

<b>164</b> Comprobación del proceso y salida	La autoridad aduanera realizará las comprobaciones pertinentes sobre el proceso realizado y el destino de las mercancías. Los insumos nacionales incorporados a los productos finales estarán sujetos al pago de los tributos a la exportación, vigentes en el momento de su reexportación.
---	---

Fuente: Ley General de Aduanas (2012)

La Ley General de Aduanas en Costa Rica toma como fundamento el Convenio de Kioto y sus revisiones, este es el mayor referente en cuanto a la simplificación y armonización en materia aduanera.

### Reglamento Ley General de Aduanas

El reglamento de la Ley General de Aduanas también regula la actividad del régimen, por lo que es un instrumento de apoyo para la ejecución de la Ley General de Aduanas.

En el cuadro 3 se indican las normas vigentes en materia de depósitos o almacenes fiscales.

**Cuadro 3. Normativa vigente, Reglamento Ley General de Aduanas**

Artículo	Regulación
<b>289</b> Horario de trabajo del depósito	El horario de trabajo del depósito será el siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. El servicio de recepción de vehículos y unidades de transporte, las veinticuatro horas del día, los 365 días del año.</li> <li>ii. El servicio de depósito fiscal, como mínimo, en el horario de funcionamiento normal de la aduana de control</li> </ol>
<b>291 al 296</b> Recepción de bultos	La recepción de bultos se hará de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Se consultará a la aduana de control, si la descarga de los bultos se efectuará con intervención de funcionario aduanero.</li> <li>ii. Una vez efectuada la consulta, la aduana de control comunicará al depositario si la descarga de los bultos se hará con intervención de funcionario aduanero.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>iii. Cuando corresponda realizar la descarga con intervención del funcionario aduanero, éste deberá trasladarse al depósito en que se ubique la unidad de transporte y la mercancía, a efecto de inspeccionar la descarga.</li> <li>iv. Cuando la descarga proceda sin intervención de funcionario aduanero, el depositario procederá a realizarla y dejará una constancia en el documento de ingreso al depósito.</li> <li>v. Cuando se haya designado funcionario aduanero para inspeccionar la descarga y éste no se haya apersonado al lugar, la descarga deberá concluir dentro del día hábil siguiente contado a partir del vencimiento del tiempo establecido.</li> <li>vi. La recepción de los bultos se hará con base en la información que contiene la declaración de tránsito o documento de ingreso al depósito. Los funcionarios involucrados dejarán constancia del resultado de la descarga, de sus actuaciones y registros, incluyendo la hora y fecha del acto.</li> <li>vii. Se permitirá la permanencia de abordo de mercancías en la unidad de transporte, en forma excepcional, cuando el depositario solicite a la autoridad aduanera, no descargar mercancías que por sus características, sean de difícil movilización o almacenamiento o sean consideradas peligrosas.</li> </ul>
<p><b>297</b></p> <p>Reporte de transmisión electrónica del inventario</p>	<p>Finalizada la descarga de la mercancía de la unidad de transporte, el depositario deberá transmitir por vía electrónica, dentro de un plazo de máximo tres horas hábiles, el resultado de esa operación a la aduana de control. El reporte deberá contener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Identificación del consignatario (s)</li> <li>ii. Número de la declaración de tránsito o documento de ingreso</li> <li>iii. Número del conocimiento de embarque</li> <li>iv. Cantidad de bultos y peso bruto en kilogramos o volumen</li> <li>v. Marcas de los bultos si los hubiere</li> <li>vi. Referencias de las mercancías indicadas en los bultos, o señalamiento expreso de su ausencia.</li> <li>vii. Descripción de las mercancías.</li> <li>viii. Detalle de daños, faltantes o sobrantes si los hubiere</li> </ul>
<p><b>298</b></p> <p>Reporte de las mercancías caídas en abandono</p>	<p>El depositario deberá presentar a la aduana de control durante los principios quince días de cada mes, un listado de las mercancías que en el mes anterior hayan cumplido un año de haber sido recibidas en depósito,</p>

	<p>bajo los formatos que determinen la Dirección General. Este listado deberá de contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Número de identificación del documento de ingreso al depósito aduanero</li> <li>ii. Fecha de recepción de las mercancías</li> <li>iii. Cantidad, clases de bultos, marcas, referencias, contramarcas, contramarcas y numeración de los bultos, en su caso.</li> <li>iv. Indicación del estado de las mercancías.</li> </ul> <p>Además de esto el depositario podrá remitir una declaración por su agente aduanero bajo fe de juramento en donde se especificará la información anterior, con el propósito de que la aduana inicie los procedimientos de subasta de las mercancías.</p>
<p><b>299 al 300</b> Almacenamiento de bultos</p>	<p>El almacenamiento de los bultos se hará de la siguiente forma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Recepción: Cuando los bultos en recepción deben ser reacondicionados o reembalados, el depositario deberá informarlo a la aduana con al menos una hora de anticipación al momento en realiza la operación</li> <li>ii. Al finalizar la operación comunicará de inmediato a la aduana de control un reporte sobre los actos realizados.</li> <li>iii. Finalización del régimen: Finaliza con la aceptación de una destinación a un nuevo régimen, con la caída en abandono de las mercancías o con su destrucción o pérdida.</li> </ul>
<p><b>301 al 303</b> Depósito de bodegas de la aduana</p>	<p>Este es el régimen aduanero al cual se somete las mercancías que establezca la Dirección General de Aduanas, para ser depositadas en bodegas de la aduana, administradas por ésta o por un tercero por medio de concesión de servicio público.</p> <p>El plazo: Las mercancías ingresadas por terminal aérea no podrán permanecer por más de 24 horas. El plazo bajo este régimen será de quince días hábiles, a partir del arribo de las mercancías a la aduana de ingreso, transcurrido este plazo sin definirse otro régimen caerán en abandono.</p> <p>El cobro: Las mercancías bajo este régimen estarán sujetas al pago de una tasa equivalente a la tarifa más alta, fijada por el poder ejecutivo para el depósito de mercancías en bodegas de administración portuaria.</p>
<p><b>304 al 307</b> Servicios de reempaque y distribución en depósito fiscal</p>	<p>La Dirección General bajo previo cumplimiento de los requisitos de la Ley y el presente reglamento, podrá autorizar a los depositarios a brindar los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Servicios de desempaque</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. División, clasificación, empaque y reempaque de las mercancías.</li> <li>iii. Reembalaje y remarcación</li> <li>iv. Etiquetado y distribución de las mercancías.</li> </ul> <p>Estos servicios se podrán ofrecer para sí o para terceros, en áreas definidas y separadas dentro de sus propias instalaciones. Las actividades de reempaque y distribución, serán independientes a las actividades del depósito y así los controles aduaneros. (Artículo 305, RLGA) Para el ingreso de las mercancías bajo este régimen, las mismas deberán ser declaradas con la intervención de un agente aduanero, por otra parte las materias y productos que entren bajo libre circulación para el desarrollo de las actividades del régimen, deberán ser declaradas a su ingreso, mediante los formatos establecidos por la Dirección General.</p>
<p><b>308</b> Abandono de las mercancías</p>	<p>Las mercancías caerán en abandono a favor del fisco, transcurrido un año a partir del ingreso de las mismas al régimen de depósito fiscal, sin que se haya solicitado la importación o reexportación y la aduana procederá con la subasta pública.</p>
<p><b>309</b> Salida de las mercancías</p>	<p>Para la salida de las mercancías de dicho régimen, el agente deberá presentar una declaración de importación definitiva de reexportación, según sea el caso.</p>

Fuente: Reglamento a la Ley General de Aduanas (2012)

Esta legislación, permite mayor solidez en el desarrollo de las operaciones, dentro de esta, la regulación de horarios e instalaciones habilitadas, así como el caso de abandono de mercancía y cuál es el procedimiento para el correcto manejo de estos casos.

Igualmente, como complemento a esta regulación a nivel interno, la Dirección General de Aduanas cuenta con el Manual de Procedimientos Aduaneros que de forma explícita y sistemática define conceptos, procedimientos específicos y demás aspectos esenciales para el desarrollo de las operaciones aduaneras.

Esta normativa, se complementa con la legislación centroamericana en la administración de la figura del almacén fiscal.

## Código Aduanero Uniforme Centroamericano

El régimen depositario aduanero, se otorga en las diferentes aduanas de la región centroamericana, por lo tanto, se encuentra regulado por el CAUCA y su reglamento. Dicho código, establece la regulación aduanera de las partes de conformidad con las necesidades de la región aduanera.

En Costa Rica, se encuentra vigente el CAUCA III, el cual establece la regulación aduanera básica y además, ha servido de guía para la creación de la legislación aduanera, tanto de nuestro país como de los demás pertenecientes al istmo.

Las principales regulaciones, indicadas en el CAUCA III, respecto a la figura de los depósitos aduaneros se indican en el cuadro 4.

**Cuadro 4. Normativa vigente, Código Aduanero Uniforme Centroamericano**

Artículo	Regulación
<p><b>17</b> Solidaridad del agente aduanero.</p>	<p>El Agente aduanero será solidariamente responsable con el declarante ante el Fisco, por el pago de las obligaciones tributarias aduaneras derivadas de los trámites, regímenes u operaciones en que intervenga y por el pago de las diferencias, intereses, multas, recargos y ajustes correspondientes.</p>
<p><b>20</b> Depositario aduanero.</p>	<p>Depositario aduanero es el Auxiliar responsable ante el Servicio Aduanero, por la custodia y conservación temporal de las mercancías, bajo el control y supervisión de la autoridad aduanera.</p>
<p><b>21</b> Responsabilidad por daño, pérdida o sustracción de mercancía</p>	<p>Las personas naturales o jurídicas que a cualquier título reciban, manipulen, procesen, transporten o tengan en custodia mercancías sujetas a control aduanero, serán responsables por las consecuencias tributarias producto del daño, pérdida o sustracción de las mercancías, salvo caso fortuito o fuerza mayor y demás eximentes de responsabilidad legalmente establecidas.</p>
<p><b>75</b> Depósito de aduanas o depósito aduanero.</p>	<p>Depósito de aduanas o depósito aduanero es el régimen mediante el cual, las mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de derechos e impuestos que correspondan.</p>

	Las mercancías en depósito de aduanas, estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario.
<b>76</b> Actividades permitidas	Las mercancías durante el plazo de su depósito podrán ser sometidas a reacondicionamiento, reembalaje, análisis, o cualquier otra actividad necesaria para asegurar su conservación e identificación, siempre que no se altere o modifique su naturaleza. La autoridad aduanera, podrá permitir que las mercancías sometidas a este régimen, puedan ser objeto de otras actividades u operaciones, siempre que éstas no alteren o modifiquen la naturaleza de las mismas.

Fuente: CAUCA III (1993)

La legislación aduanera centroamericana, ha permitido un importante avance en la unificación de políticas, que agilizan el proceso entre mercancías que son intercambiadas entre los países de la región. En la normativa centroamericana, se cuenta además, con reglamentación al respecto.

### **Reglamento al Código Aduanero Único Centroamericano (RECAUCA)**

En Costa Rica se encuentra vigente el RECAUCA III y viene a complementar las disposiciones establecidas en el CAUCA III para una mejor interpretación de las normas. En el cuadro 5 se encuentran las normas vigentes en el RECAUCA III correspondientes a los depósitos fiscales aduaneros.

**Cuadro 5. Normativa vigente, Reglamento al Código Aduanero Centroamericano III**

<b>Artículo</b>	<b>Regulación</b>
<b>28</b> Constitución y operación del depositario aduanero	La constitución y operación del depositario aduanero se hará de conformidad con la normativa interna de los países sobre la materia.
<b>29</b> Requisitos previos a la autorización	La persona que solicite la autorización para actuar como depositario aduanero deberá:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Contar con las instalaciones adecuadas para el almacenamiento, custodia y conservación de las mercancías.</li> <li>ii. Tener los medios suficientes que aseguren la efectiva custodia y conservación de las mercancías, de acuerdo con las condiciones de ubicación e infraestructura del depósito y la naturaleza de las mismas.</li> <li>iii. Poseer el área legalmente establecida para la recepción y permanencia de los medios de transporte.</li> <li>iv. Los demás requisitos que el servicio aduanero establezca.</li> </ul>
<p><b>30</b></p> <p>Requisitos adicionales para iniciar operaciones</p>	<p>Previo al inicio de operaciones, el depositario aduanero debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Contar con el equipo y los programas necesarios para efectuar la transmisión electrónica de las operaciones que realizará, así como la demás información requerida.</li> <li>ii. Tener constituida la garantía fijada por el servicio aduanero en el documento de autorización.</li> <li>iii. Designar un área apropiada para el funcionamiento del personal de la delegación de Aduanas, cuando así lo exija el servicio aduanero.</li> <li>iv. Los demás requisitos que establezca el servicio aduanero.</li> </ul>
<p><b>31</b></p> <p>Obligaciones específicas del depositario aduanero</p>	<p>Además de las obligaciones establecidas por el Código y este Reglamento, los depositarios aduaneros tendrán, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Recibir, almacenar y custodiar las mercancías que le sean depositadas;</li> <li>ii. Mantener e informar a la autoridad aduanera sobre las mercancías recibidas, retiradas u objeto de otras operaciones permitidas en la forma y condiciones que establezca el servicio aduanero;</li> <li>iii. Responder directamente ante el Servicio Aduanero por el almacenamiento, custodia, seguridad, protección y conservación de las mercancías depositadas en sus locales desde el momento de su recepción;</li> <li>iv. Responder ante el fisco por el pago de las obligaciones tributarias aduaneras de las mercancías dañadas, pérdidas o destruidas, salvo que estas circunstancias hubieren sido causadas por caso fortuito o fuerza mayor;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>v. Permitir la salida de las mercancías del depósito aduanero, únicamente con la autorización de la autoridad aduanera.</li> <li>vi. Informar al Servicio Aduanero de las mercancías dañadas, perdidas, destruidas y demás irregularidades ocurridas durante el depósito;</li> <li>vii. Comunicar por los medios establecidos en el Servicio Aduanero las diferencias, que se encuentren entre la cantidad de bultos recibidos y las cantidades manifestadas y cualquier otra circunstancia que afecte las mercancías;</li> <li>viii. Destinar instalaciones para el examen previo o la verificación inmediata de las mercancías depositadas. Dichas instalaciones deberán reunir las especificaciones que señale el Servicio Aduanero;</li> <li>ix. Destinar un área apropiada para el almacenamiento de las mercancías caídas en abandono o decomisadas;</li> <li>x. Delimitar el área para la prestación de servicios de reempaque, distribución y servicios complementarios, tales como oficinas de agentes de aduanas, bancos y agencias de transporte.</li> <li>xi. Las demás que le asigne el servicio aduanero en el documento de autorización</li> </ul>
<p><b>32</b> Actividades permitidas</p>	<p>Las mercancías que estén bajo control de la aduana en el depósito aduanero, podrán ser objeto de las manipulaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Consolidación o desconsolidación.</li> <li>ii. División.</li> <li>iii. Clasificación.</li> <li>iv. Empaque y reempaque.</li> <li>v. Desempaque.</li> <li>vi. Embalaje.</li> <li>vii. Marcado y remarcado.</li> <li>viii. Etiquetado.</li> <li>ix. Colocación de leyendas de información comercial.</li> <li>x. Extracción de muestras.</li> </ul> <p>Cualquier otra operación afín, siempre que no altere o modifique la naturaleza de las mercancías.</p>
<p><b>33</b> Plazo para operar un depósito aduanero.</p>	<p>El plazo de autorización para establecer y operar un depósito aduanero, será de quince años prorrogable por periodos iguales y sucesivos a petición del depositario, la cual se concederá previa evaluación por parte del Servicio Aduanero del desempeño de actividades realizadas por el depositario</p>

<p><b>34</b></p> <p>Cancelación de la autorización</p>	<p>La autorización para operar un depósito aduanero podrá ser cancelada por el Servicio Aduanero en cualquiera de los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Por la reincidencia en el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el depositario aduanero, en la custodia de las mercancías pendientes del pago de las obligaciones tributarias. Se considera que existe reincidencia, cuando el depositario incumple la misma obligación por más de dos ocasiones, en un periodo de un año, contados a partir de la fecha en que la resolución administrativa adquirió el carácter de firme.</li> <li>ii. Por haber sido condenado por los delitos de contrabando o defraudación fiscal, el depositario aduanero o cualesquiera de sus funcionarios o empleados, en beneficio directo o indirecto del depositario.</li> <li>iii. Por la reincidencia en el incumplimiento del depositario aduanero, en el pago de las obligaciones tributarias por las que esté obligado a responder, de conformidad a la legislación tributaria.</li> </ul>
<p><b>35</b></p> <p>Cese de operaciones.</p>	<p>La autorización para operar un depósito aduanero cesará por las causas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Por vencimiento del plazo de la autorización para operar el depósito aduanero, sin que se haya solicitado la prórroga.</li> <li>ii. Por renuncia voluntaria del depositario, en cuyo caso deberá ser debidamente justificada y aceptada por la autoridad aduanera</li> </ul>

Fuente: RECAUCA III (1993)

La normativa aduanera, juega un papel fundamental en el desarrollo del comercio internacional, ya que permite la agilización de trámites importantes para el control y facilitación del comercio internacional.

El conjunto de normas ofrece un marco legal que permite a los auxiliares de la función pública aduanera, trabajar dentro de los parámetros que aseguren el correcto desempeño del proceso aduanero, así también como, velar por el control fiscal, y establecer un marco normativo para los importadores, exportadores y todos aquellos que realizan operaciones a través de las fronteras del país.

## **La figura del almacén fiscal o depositario aduanero en Costa Rica**

En Costa Rica, el régimen de depósito fiscal, ofrece a los importadores la oportunidad de mantener resguardadas sus mercancías, mientras se realiza el pago de los correspondientes derechos tributarios. Posterior a este proceso, se puede destinar a un nuevo régimen o a alguno de los servicios que ofrece el régimen como el reetiquetado, reembalaje, entre otros.

En términos de competitividad comercial de Costa Rica, es importante que este régimen brinde servicios de calidad ágiles, eficientes y expeditos; además, de la seguridad contra daños, hurtos, deterioro de la mercancía y con precios aceptables que permitan un ambiente adecuado para el desarrollo del comercio internacional.

La logística internacional del comercio exterior, exige un proceso de importación y manejo de carga agilizado, es por esto que los servicios en el proceso aduanero, deben ser eficientes y eficaces, disminuyendo los tiempos de importación, manejo y transporte de carga, así como los costos.

Algunos de los servicios que actualmente se ofrecen en los depósitos aduaneros, son la consolidación y desconsolidación de la mercancía, empaque y reempaque, embalaje, marcado y etiquetado, así como cualquier otra actividad que no modifique la naturaleza de las mercancías.

Es importante indicar que si bien el régimen, actualmente, ofrece servicios integrados a los importadores, existen nuevas demandas en el mercado que puede ser implementadas para ofrecer servicios de mayor calidad a sus clientes, por lo que a continuación, se nombrarán algunas de las ventajas y desventajas del régimen de depósito fiscal aduanero.

### **d. Ventajas y desventajas de los depósitos aduaneros**

Entre algunas de las ventajas con que cuenta el régimen se encuentran:

- i. La posibilidad de mantener en resguardo las mercancías con la suspensión del pago de los derechos arancelarios hasta que se realice el pago de los mismos o se destine las mercancías a un nuevo régimen;
- ii. La mercancía puede ser importada o reexportada de forma parcial o total;
- iii. El importador puede realizar cambios al empaque o embalaje de las mercancías, así como otras actividades;
- iv. Manejo adecuado de las mercancías, ya que estas deben ser separadas y acomodadas de forma que las consideradas peligrosas, no sean almacenadas con las cargas generales;
- v. Los importadores pueden evitar que las mercancías caigan en abandono en plazos cortos como en el caso de la aduana, donde posterior a 60 días la mercancía cae en abandono;
- vi. Retornar las mercancías al país de origen, en caso de que las mismas no se hayan consumido en su totalidad; y
- vii. Empaquetado, etiquetado y separación de la mercancía antes de su importación.

Son muchas las ventajas que en la actualidad ofrece el régimen de depósito fiscal aduanero; sin embargo, todavía quedan algunos puntos importantes que pueden mejorarse para garantizar una mejor eficiencia y eficacia en el desempeño de los servicios ofrecidos por dichos depósitos.

Entre algunas de las desventajas que pueden tener los depósitos fiscales aduaneros en Costa Rica están:

- i. La distancia que puede existir entre el depósito fiscal aduanero y la aduana correspondiente para la entrada de las mercancías;
- ii. Los costos de almacenamiento de las mercancías;
- iii. Retrasos en la entrega de mercancías, debido a la revisión física de las mercancías en los casos en que sea requerido;
- iv. No contar con espacio adecuado para preservar las cargas peligrosas;  
y

- v. Retrasos en el proceso de importación definitiva de la carga, retrasando con esto la entrega de las mercancías al cliente.

Los depósitos aduaneros, juegan un papel preponderante en el desempeño de las actividades aduaneras, por lo que siendo el comercio internacional una de las principales actividades para la entrada de recursos económicos al país, es importante que estos trabajen de forma competitiva con las demandas que ofrece el mercado.

Es importante que estos servicios sean de calidad y que se garantice su competitividad, ya que de esto dependerá que se dé un desarrollo comercial favorecedor para el país.

En este capítulo, se expuso la importancia del rol que tienen los depósitos fiscales en la actividad aduanera y la importancia de que ofrezcan servicios de calidad. Por otra parte, se estableció la normativa vigente en Costa Rica correspondiente a las actividades de los depósitos aduaneros.

Además, se resaltaron algunas de las ventajas y desventajas que tiene el régimen, con el propósito de buscar medidas que ayuden a mejorar esos puntos débiles

### **CAPÍTULO III**

## **Diagnóstico de los servicios que ofrecen los depósitos fiscales**

La recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas aplicadas en los depósitos fiscales de las diferentes jurisdicciones del país, y a los usuarios de los servicios brindados por dichos almacenes. Estas entrevistas se aplicaron vía telefónica, correo electrónico y de forma personal. Sin embargo, no se logró contar con el apoyo de todos los depósitos fiscales contactados, ni de los usuarios entrevistados.

Una vez obtenida la información, se procedió a tabularla para su presentación gráfica y posterior análisis.

La presentación de los datos se separará en dos secciones; por un lado, se mostrarán los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a los almacenes de depósito fiscal y, posteriormente, los datos brindados por los usuarios de dichos almacenes, con el propósito de poder analizar ambos puntos de vista.

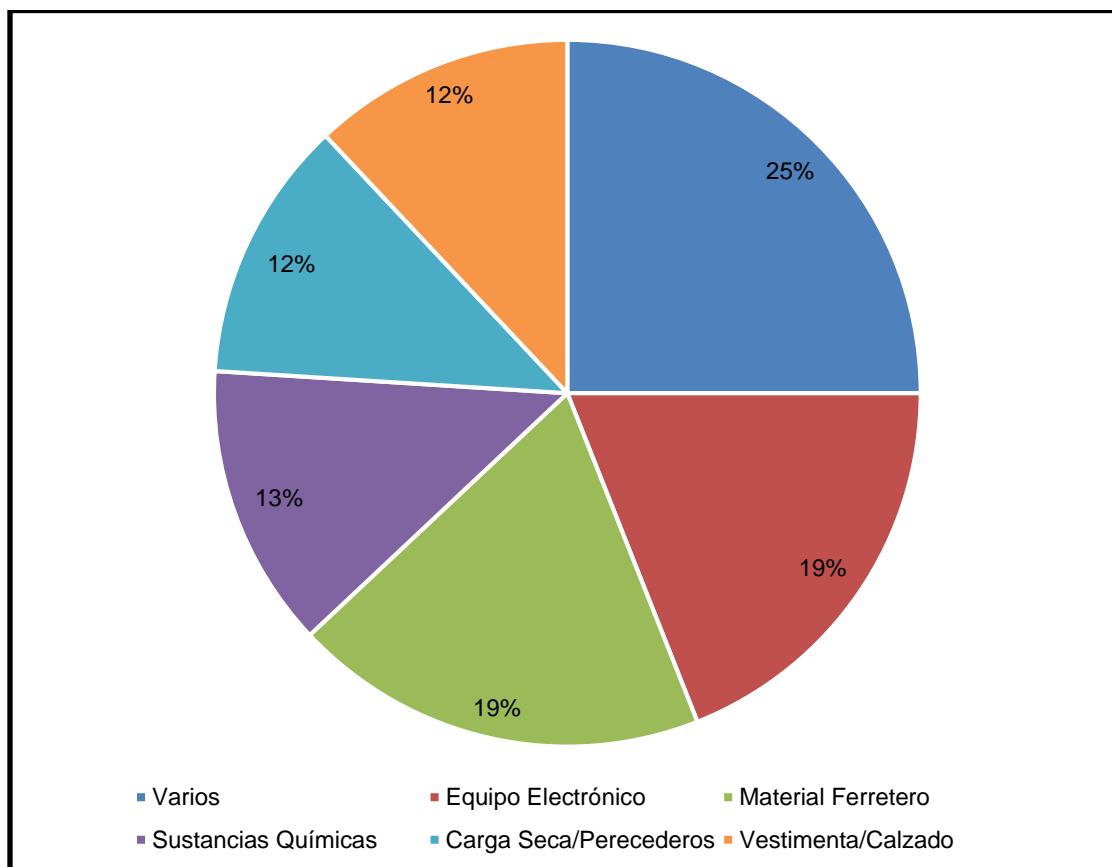
#### **a. Usuarios de los almacenes de depósito fiscal**

Los usuarios seleccionados para la recolección de los datos fueron elegidos al azar, buscando abarcar la mayor cantidad de industrias importadoras del país, con el propósito de conocer las ventajas o dificultades que cada empresa puede enfrentar a la hora de utilizar los servicios que brindan los depósitos fiscales.

El gráfico 1, presenta datos de los principales productos importados por las empresas en estudio. En ella se observa que en su mayoría se trata de productos varios, en esta categoría se encuentran aquellas compañías que importan gran

variedad de productos y que no pueden establecerse en una sola rama de importación.

**Gráfico 1. Costa Rica: Principales productos importados por los usuarios de los depósitos fiscales, 2016**



Fuente: Elaboración propia

En mayor medida, estas mercancías tienen requerimientos especiales como notas técnicas, permisos sanitarios y fitosanitarios, y el manejo de sustancias químicas o peligrosas. Estos requerimientos especiales pueden repercutir en el tiempo de despacho de las mercancías, ya que estas, deben presentar documentación específica ante la aduana y esperar por su aprobación.

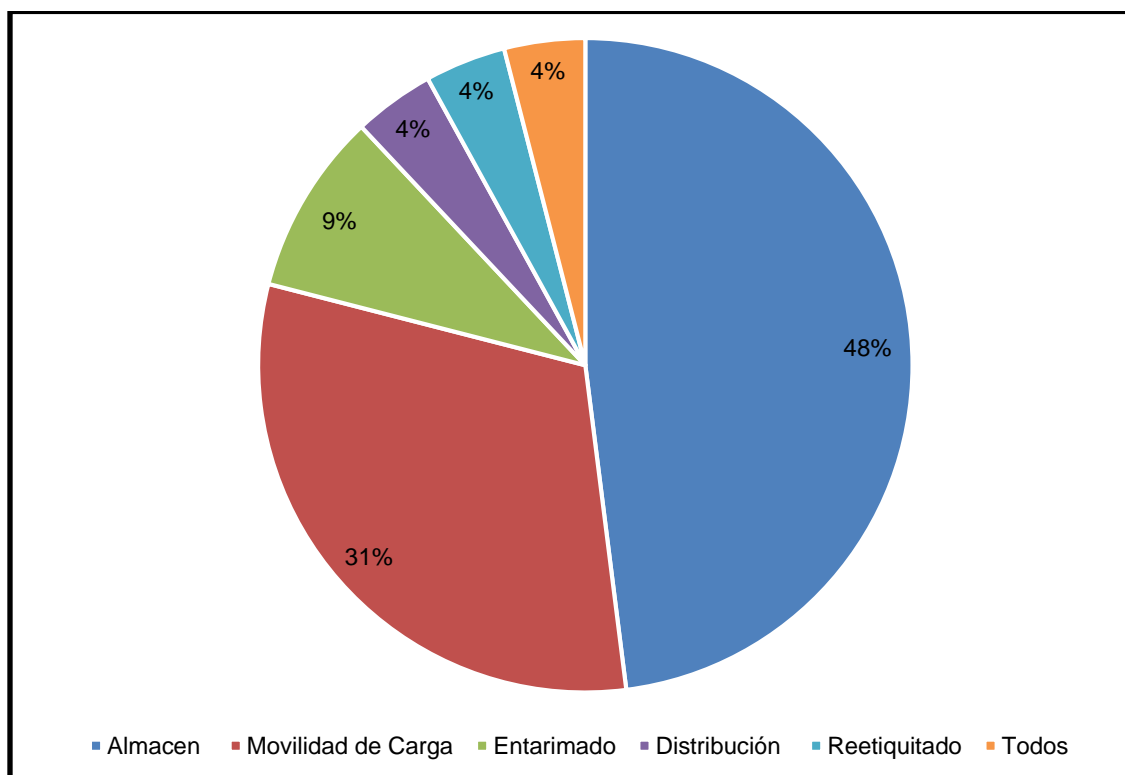
Asimismo, es oportuno resaltar que en una importante proporción, también se encuentra el material ferretero y los productos electrónicos, ingresados al país,

principalmente, como materia prima para la producción de tarjetas y demás productos electrónicos.

La industria electrónica y médica, ha hecho también que los almacenes deban cuestionarse la infraestructura actual, especialmente por lo exigente que es con la trazabilidad y el almacenaje de sus cargas

El gráfico 2, muestra que el principal servicio utilizado por los usuarios de los depósitos aduaneros, es el de almacenaje con un 48%; sin embargo, otros como el transporte de las cargas, que contempla, principalmente, la carga y la descarga y el entarimado de las mercancías juegan un papel importante en el desarrollo de las actividades comerciales de los depósitos.

**Gráfico 2. Costa Rica: Principales servicios utilizados por los usuarios de los depósitos fiscales, 2016**

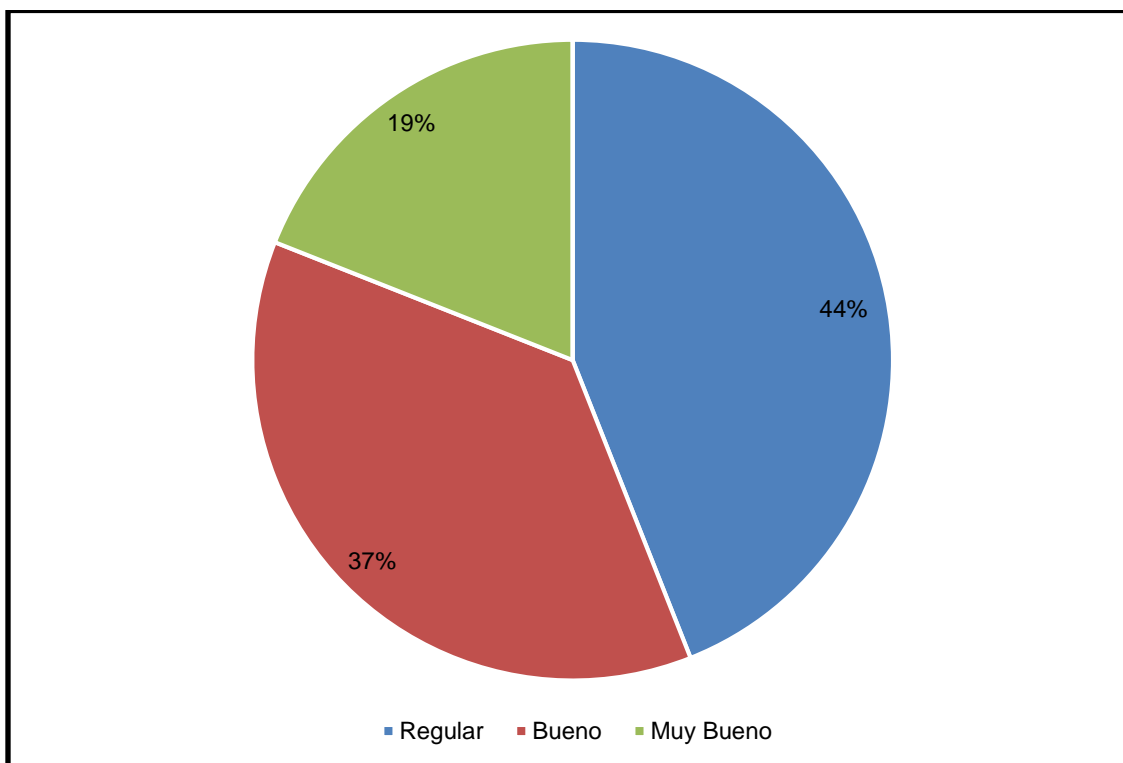


Fuente: Elaboración propia



El gráfico 3, muestra los porcentajes obtenidos que permiten observar el grado de satisfacción del cliente con relación a los servicios brindados.

**Gráfico 3. Costa Rica: Calidad de los servicios ofrecidos por los depósitos fiscales, 2016**



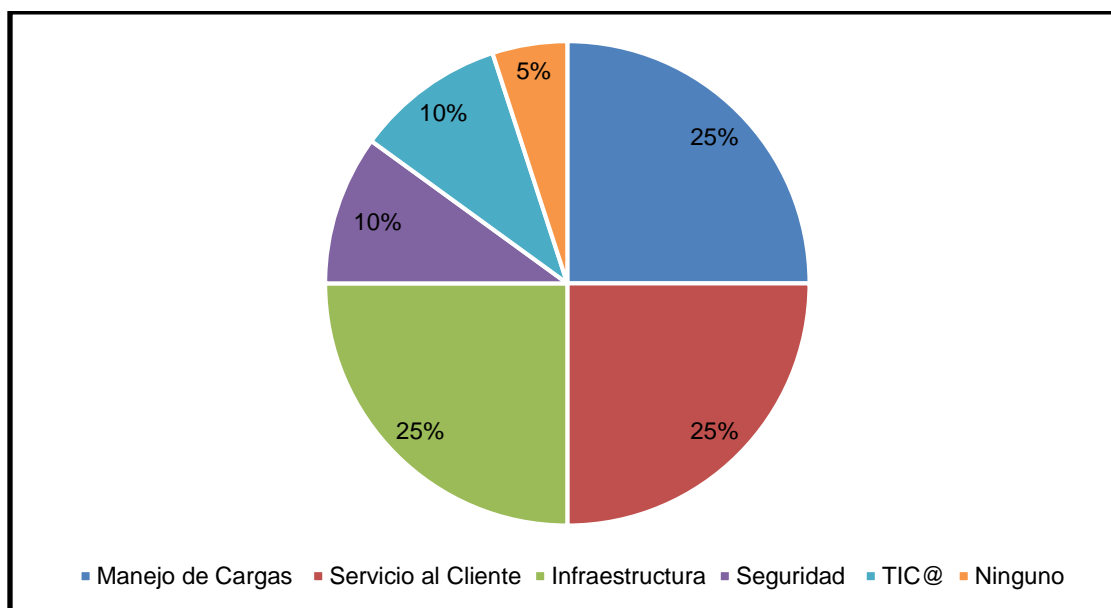
Fuente: Elaboración propia

En general, el servicio brindado por los depósitos fue calificado de regular con un 44% del total; seguido por la casilla de bueno con un 37%; y muy bueno con un 19%. Ninguno de los entrevistados consideró que el servicio recibido fuera malo. Algunas de las respuestas obtenidas para considerar el servicio como bueno fueron las siguientes: “Bueno, se tarda un poco en responder correos y el envío de información solicitada” y “El costo es muy elevado”.

El gráfico 4, brinda información sobre los principales puntos débiles que afectan a los depósitos aduaneros, en su mayoría los entrevistados opinaron que el manejo de las cargas era el principal, esto debido a varios factores, entre ellos, el manejo de cargas peligrosas sin seguir los lineamientos de seguridad, ya que

la separación de cargas peligrosas en muchos casos no se hace de la mejor manera y esto podría provocar daños en otras mercancías.

**Gráfico 4. Costa Rica: Principales puntos a ser mejorados por los depósitos fiscales, 2016**



Fuente: Elaboración propia

Además de esto, no se ofrece un trato prioritario a las cargas que son de despacho más simple, en comparación con cargas de mayor volumen o requisitos especiales, provocando atrasos en dichas cargas.

Otro de los puntos a mejorar, es la infraestructura; ya que, actualmente, muchos de los depósitos cuentan con estructuras poco favorables para el desarrollo de las actividades, tomando en cuenta: las instalaciones, el equipo para el movimiento de la carga, los sistemas informáticos y los espacios necesarios para el manejo de cargas con requerimientos especiales.

El servicio al cliente, es otro de los aspectos a mejorar de acuerdo con la opinión de los entrevistados (25%), pues indican que en algunos depósitos tardan

en dar respuesta a sus solicitudes o no se muestran anuentes a ayudar en las situaciones que surgen.

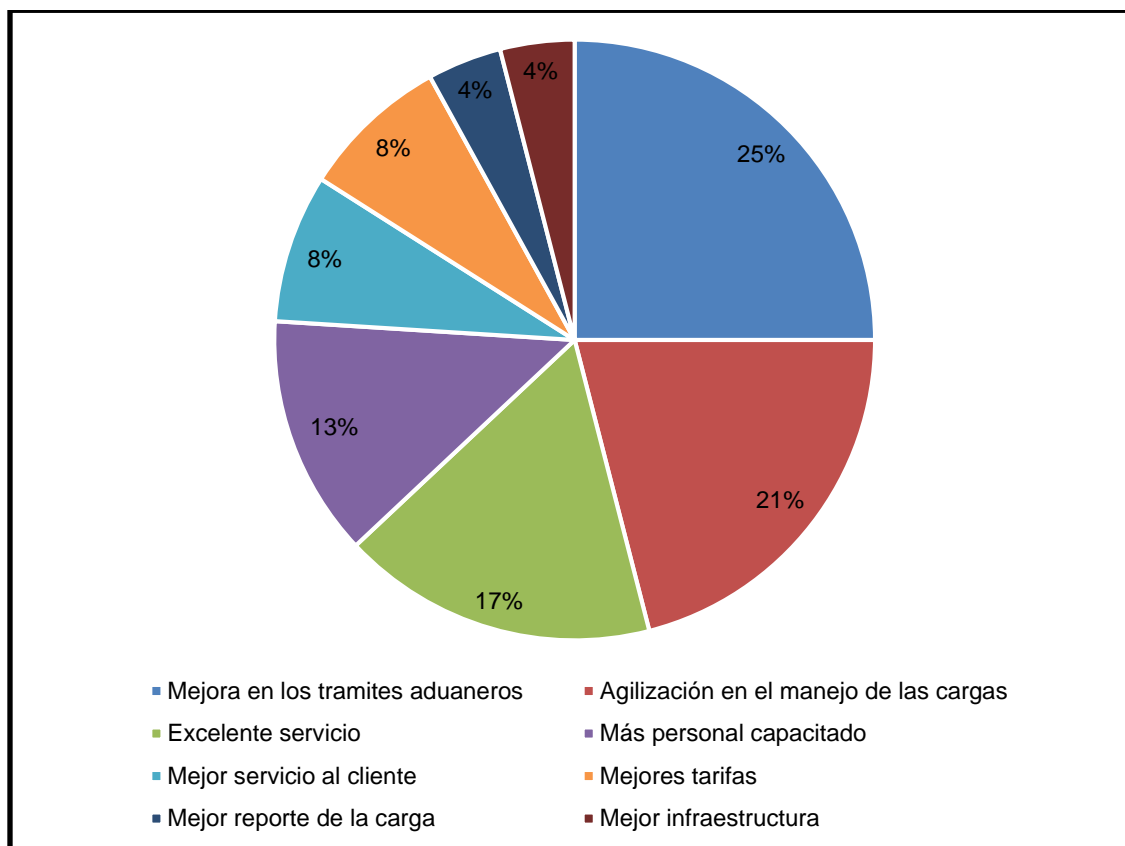
La seguridad y el sistema TIC@, no son momentáneamente una preocupación mayor dentro de los usuarios, entendiéndose de esta manera que la relación con la aduana, en términos informáticos, no afecta el servicio que ofrece el almacén al cliente. Es este caso, un problema relacionado con el servicio al cliente.

Tomando en cuenta lo anterior, el gráfico 5, muestras algunas de las formas por medio de las cuales los clientes consideran, podrían ser mejorados estos puntos débiles. Entre los que más fueron mencionados, se encuentra la agilización en los trámites aduaneros con un 25%, en este aspecto debido al tiempo que se tarda en procesar los requisitos solicitados por aduanas para realizar la importación, así como la cantidad de requisitos solicitados y la poca facilidad que se da en algunos casos para presentar los mismos.

Por otra parte, la agilización en el manejo de las cargas, desempeña un papel importante con un 21% del total, refiriéndose a las cargas y descargas de las mercancías, así como al transporte de las mismas y cualquier otro movimiento de las cargas que se requiera hasta la llegada de estas al depósito; mientras que la contratación de más personal calificado representa un 13%, este aspecto se refiere a que en muchos casos las personas encargadas de las actividades aduaneras no tienen estudios en el área o tienen carreras en otras áreas académicas.

Sin embargo, es importante mencionar que estos aspectos van seguidos de un 17% del total, que representa a quienes opinaron que se encontraban satisfechos con el servicio obtenido.

**Gráfico 5. Costa Rica: Cómo mejorar los servicios de los depósitos fiscales, 2016**

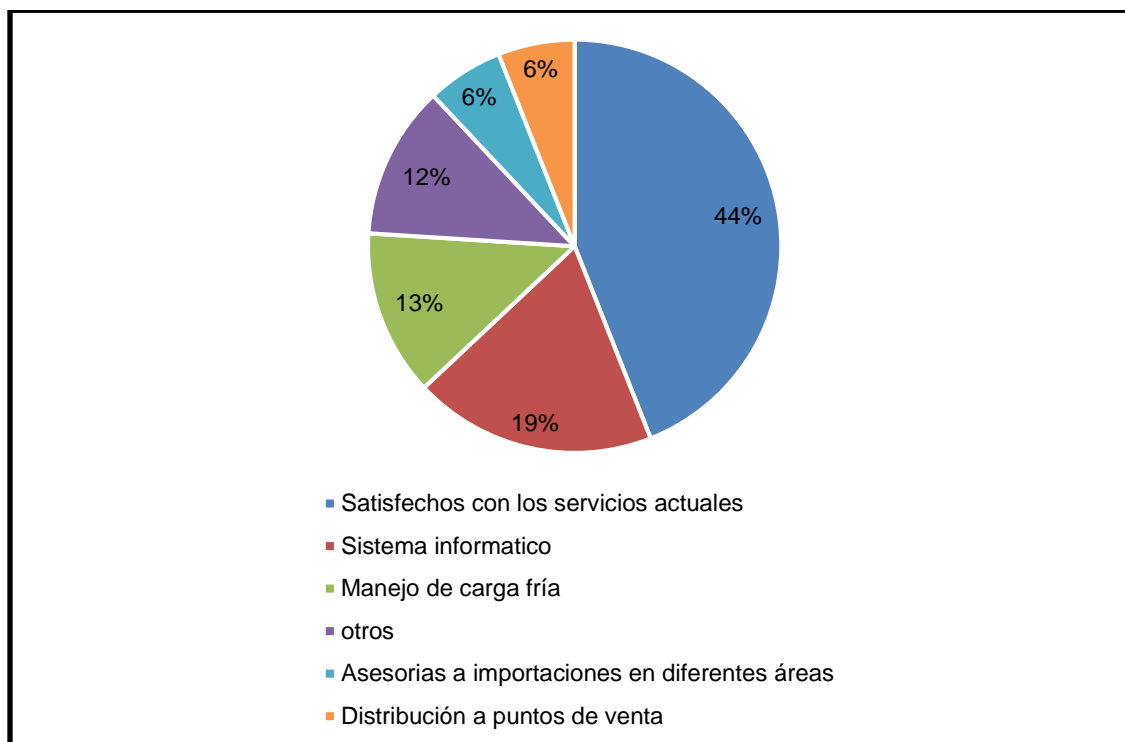


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico 6, se consultó a los encuestados sobre la necesidad de incluir servicios adicionales a los actualmente ofrecidos por los almacenes de depósito fiscal; sin embargo, el 44% de las respuestas indican que se encuentran satisfechos con los servicios brindados; no obstante, servicios accesorios como un sistema informático ágil que responda a las necesidades de los clientes representó un 19% del total.

En este sentido, los entrevistados consideran que los almacenes de depósito fiscal, deben contar con un sistema informático que les permita rastrear las cargas y por medio del cual sean notificados del *status quo* de las mercancías en el momento de la importación.

**Gráfico 6. Costa Rica: Otros servicios que deberían ser ofrecidos por los depósitos fiscales, 2016**



Fuente: Elaboración propia

En la actualidad, algunos depósitos cuentan con sistemas informáticos de este tipo; sin embargo, sería importante que estos ofrezcan mayor información a los clientes en lo referente a sus cargas, así como la implementación de estos sistemas en todos los almacenes del país, con el fin de que puedan brindar un servicio de calidad.

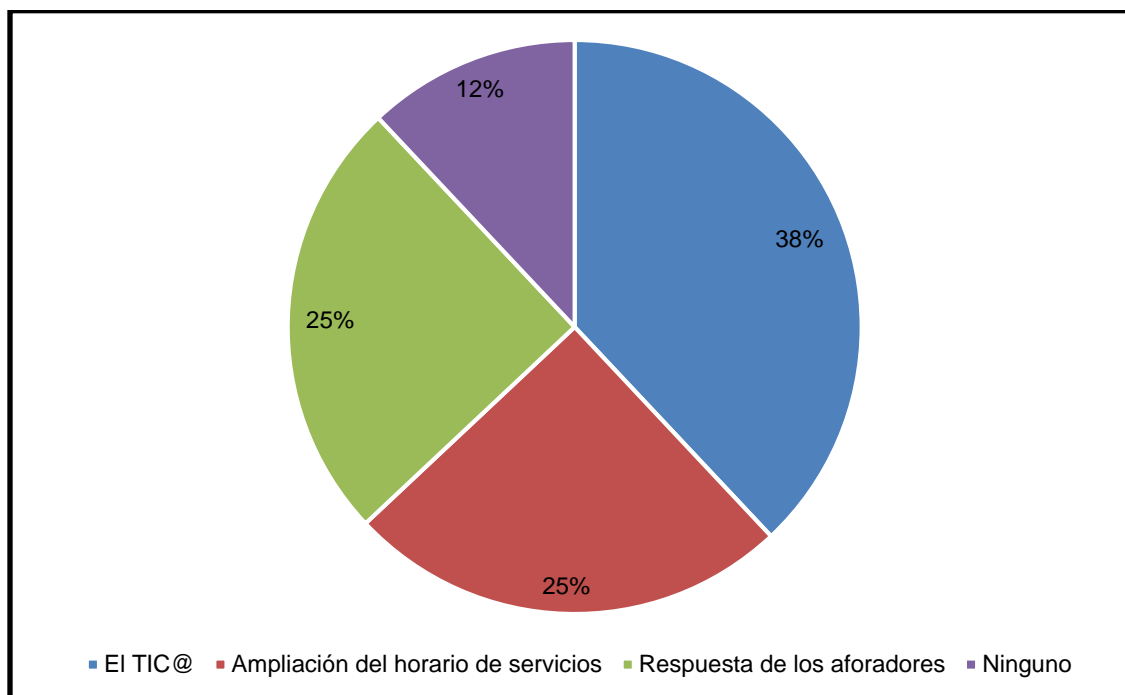
Otros aspectos importantes, mencionados por los encuestados fueron el manejo de carga fría ya que algunos de los depósitos no cuentan con este servicio, la distribución a puntos de venta y una mayor asesoría a los importadores, sobre los requisitos y pasos de importación, así como de los servicios ofrecidos por los almacenes.

Por otro lado, se sabe que la movilidad de carga de forma ágil es importante para el desarrollo comercial, ya que un retraso en la entrega de las cargas puede convertirse en considerables pérdidas económicas para los clientes, por lo cual,

se considera importante conocer si de acuerdo con la opinión de los entrevistados existe algún trámite que pueda ser mejorado o agilizado.

Tal como se muestra en el gráfico 7, los usuarios consideran que el sistema Tecnología de Información para el Control Aduanero (TICA) debe ser mejorado, así como la ampliación de los horarios; sin embargo, este aspecto significaría una modificación a la Ley General de Aduanas y su reglamento, asunto que se sale del control administrativo de los propietarios y encargados de los almacenes fiscales.

**Gráfico 7. Costa Rica: Procedimientos aduaneros que deberían ser mejorados, 2016**



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al mejoramiento del sistema TICA, resulta de gran relevancia, por ser el principal recurso que tramita la entrada de las mercancías al país, por lo cual, un rendimiento poco eficiente se ve reflejado, directamente, en el tránsito de las mercancías y, de igual forma, en su costo de importación.

El mejoramiento de este sistema sería vital para la agilización de los trámites y de igual manera para la virtualización de los documentos requeridos, permitiendo un gran avance.

Actualmente, algunos de los trámites deben ser presentados en físico, lo que genera un atraso significativo en el procesamiento de los datos para la importación.

### **b. Almacenes de depósito fiscal**

En cuanto a la posición de los almacenes fiscales, se consultó sobre su situación actual y las oportunidades de mejora que se pueden percibir en la materia. Para ello se tomó en cuenta la opinión del personal y del equipo gerencial de los depósitos.

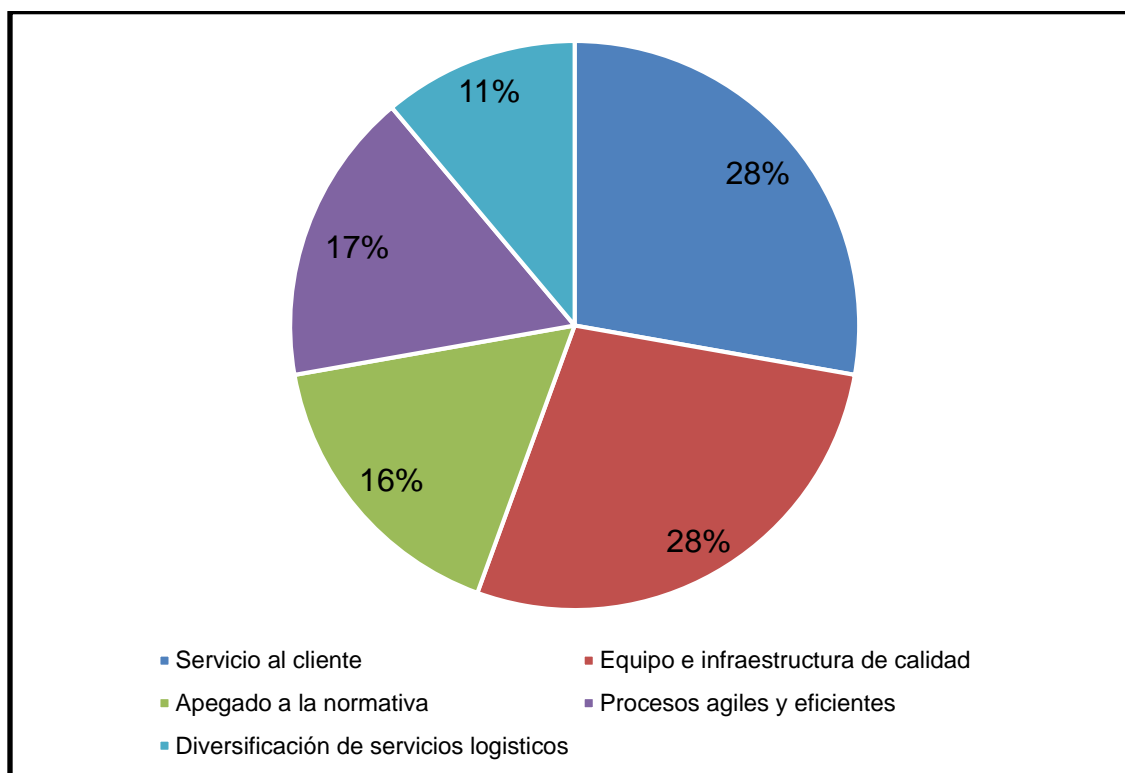
Se realizaron consultas sobre las actividades diarias de los almacenes, así como los aspectos que se consideran son relevantes de análisis y mejora, como se sabe, los almacenes son intermediarios esenciales en el proceso de compra venta internacional. Su correcto funcionamiento determina procesos de internacionalización exitosos y permite que nuevos procesos comerciales se establezcan en el país con éxito.

Respecto a la consulta sobre cómo se considera un almacén competente se puede notar en el gráfico 8, que el factor que más mencionan los entrevistados es equipo e infraestructura de calidad, así como servicio al cliente, ambos con un 25%. Se indica, particularmente, que contar con el equipo debido para poder atender las necesidades de sus clientes es esencial, a su vez, reconocen la importancia de establecer mejores prácticas en el servicio que se está brindando al cliente.

Tal como se puede apreciar los factores como procesos ágiles y el apego a la normativa también son considerados importantes en los procesos de mejora de los almacenes fiscales, pues representan un 15% cada uno. Dentro de algunas de las respuestas que se pueden apreciar están: “Un almacén competente es

aquel que puede diversificar una serie de servicios logísticos” y “Un almacén competente es aquel que independientemente del tamaño de las bodegas, lo primero que debe de tener es un buen servicio al cliente”.

**Gráfico 8. Costa Rica: Como se considera a un almacén de depósito competente, 2016**

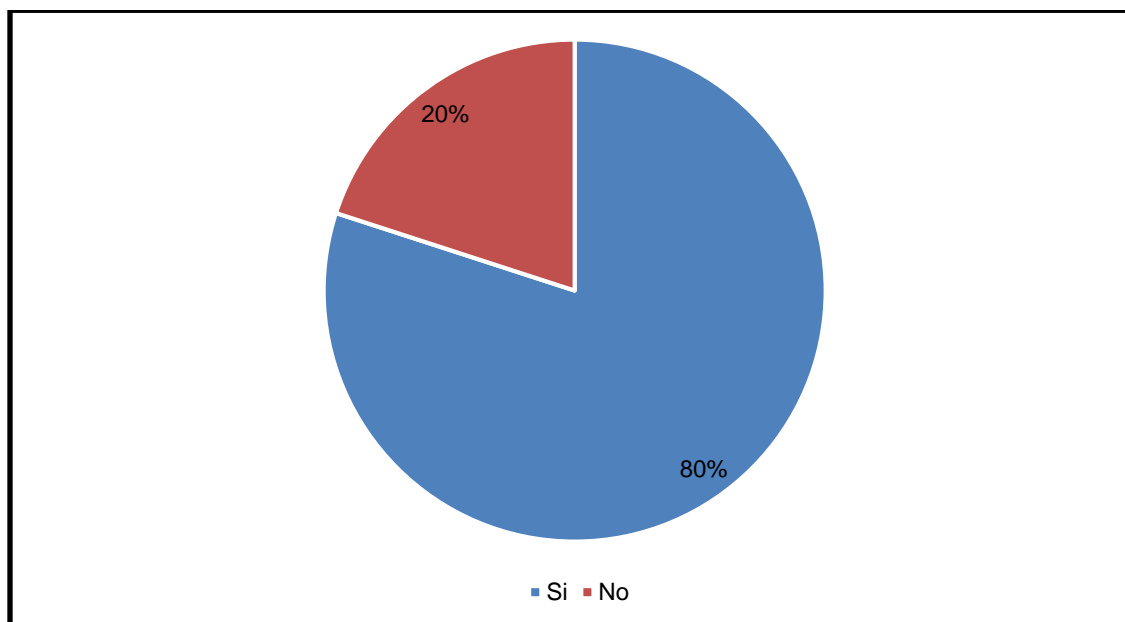


Fuente: Elaboración propia

Por su parte, como se aprecia en el gráfico 9, un 80% de los entrevistados considera que su almacén es competente. Dentro de las principales razones indican que cuentan con el equipo necesario para llevar a cabo la labor encomendada, y que además, se auto denominan como auxiliares de la función pública aduanera, apegados a la normativa vigente en materia aduanera. Por otro lado, un 20% de ellos considera que no son competentes debido a que los servicios que ofrecen son básicos y que además están restringidos por una normativa que rige todos sus aspectos y que no les permite desarrollar con facilidad servicios accesorios.



**Gráfico 9. Costa Rica: ¿Se consideran competentes los almacenes de depósito fiscal?, 2016**



Fuente: Elaboración propia

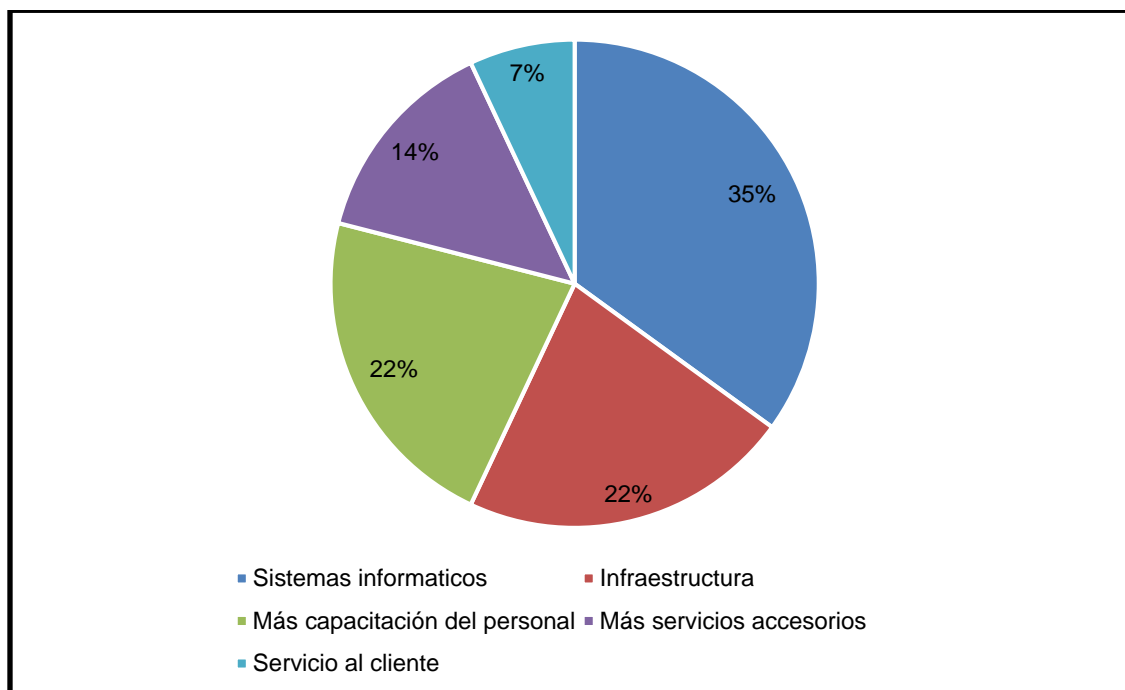
En cuanto a la pregunta sobre los puntos débiles, se puede observar en el gráfico 10, cuáles son, en proporción, los aspectos a mejorar mencionados por los entrevistados.

Respecto a los puntos débiles, los entrevistados indican que los sistemas informáticos (35%) deben ser atendidos de forma contundente para poder avanzar hacia almacenes más competentes. Dentro de estos sistemas informáticos mencionan la posibilidad de agregar herramientas como *Warehouse Management System* (WMS).

En cuanto a la infraestructura, los entrevistados indican la necesidad de modernizar las instalaciones y herramientas de los almacenes, tales como ampliación de espacios y la adquisición de más herramientas como montacargas.

En igual proporción, se hace alusión a una mayor capacitación del personal en temas aduaneros y de inventarios. Se menciona que en muchas ocasiones el personal a cargo desconoce las consecuencias legales del mal accionar en labores cotidianas y del mal manejo de inventarios de clientes.

**Gráfico 10. Costa Rica: Aspectos a ser mejorados por los depósitos fiscales, 2016**

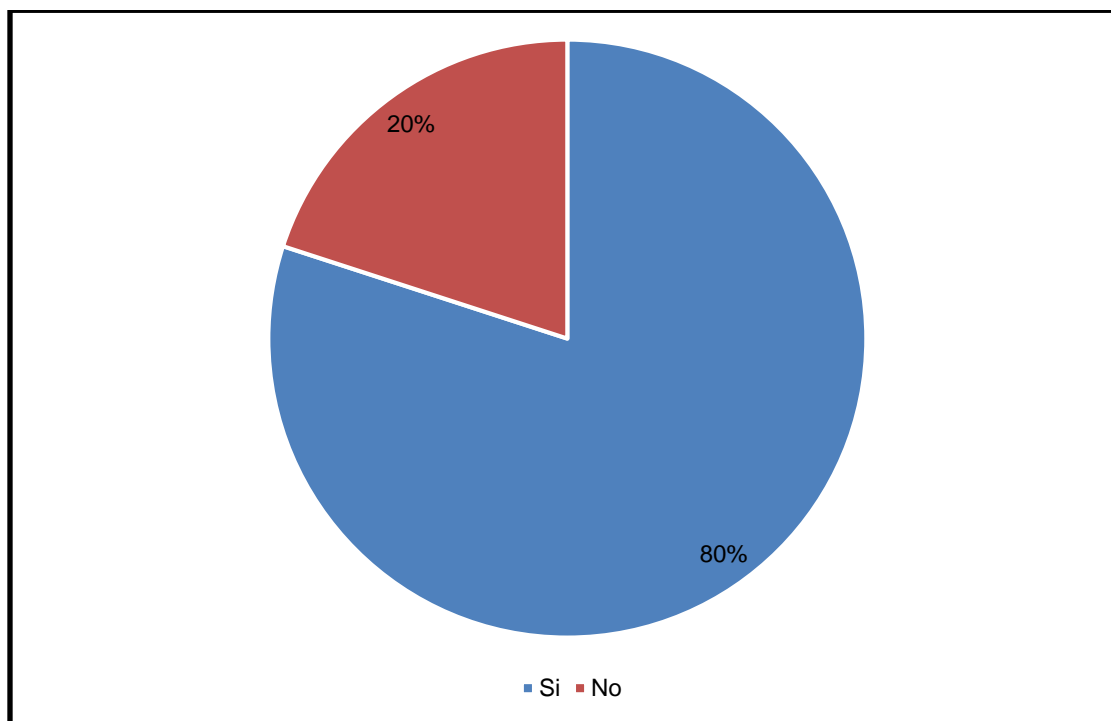


Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se consultó sobre el apoyo recibido por parte de las autoridades para la agilización de trámites y se muestra que un 70% de los entrevistados considera que sí recibe apoyo de las autoridades competentes, mientras que un 30% indica que no recibe ningún tipo de apoyo que conlleve a la agilización de trámites.

El gráfico 11 muestra los datos obtenidos al consultarles si consideraban posible el mejoramiento de los procedimientos aduaneros, con el propósito de agilizar el despacho de las cargas. A la cual, un 80% de los entrevistados, a pesar de encontrar respaldo de las autoridades aduaneras en la agilización de la carga, considera que muchos de esos procesos deben ser mejorados para satisfacer la demanda del mercado y lograr almacenes más competentes.

**Gráfico 11. Costa Rica: Procedimientos aduaneros para agilizar las cargas, 2016**



Fuente: Elaboración propia

Dentro de los aspectos a ser mejorados para agilizar el movimiento de las cargas, indican que el sistema TICA de la Dirección General de Aduanas, debe ser más ágil y robusto. Exteriorizan que los procesos de remate y decomiso deben ser más ágiles y transparentes, asimismo debe haber una mejoría en los tiempos de respuesta de las aduanas para el caso de los aforos, debido a que se ocasionan muchos retrasos en este proceso.

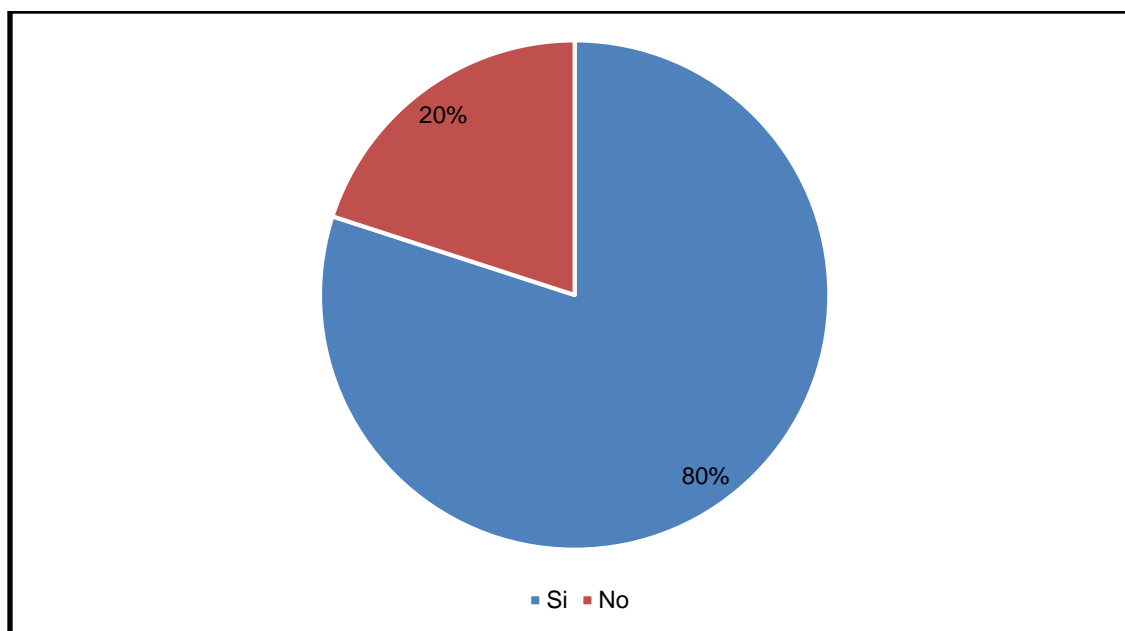
También se consultó sobre la factibilidad de incorporar nuevos equipos tecnológicos y administrativos, y un 100% de los entrevistados lo considera factible en su almacén. Dentro de estos se indican, los equipos de escaneo, cámaras de seguridad y, principalmente, sistemas informáticos que permitan un mejor control y la visibilidad de inventarios.

Con respecto al conocimiento de la normativa en almacenes fiscales, un 100% de los entrevistados indicó conocerla, lo cual tiene relación directa con una de las

principales razones por la que los encargados de almacenes fiscales consideran que son competentes.

Asimismo, cuando se consulta sobre la concordancia entre la normativa actual y las necesidades del mercado internacional, los entrevistados consideran que es acorde, tal y como lo muestra el gráfico 12.

**Gráfico 12. Costa Rica: Normativa según las necesidades del comercio internacional, 2016**



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 12, los entrevistados consideran que la normativa actual es acorde a las necesidades del comercio internacional; sin embargo, opinan que deben ser replanteados aspectos como horarios actuales y procesos de remates. Indican, a su vez, que la legislación debe incorporar herramientas que permitan agilizar los procesos de reempaque, descarga y digitación de documentos, así como divulgar mejor la normativa actual.

### **c. Análisis cualitativo**

En general, es notable que el sector se encuentra escéptico al brindar información, pues se contactaron más de 30 almacenes; sin embargo, fue difícil el proceso de recolección de datos. Se recurrió a visitas, llamadas y contacto vía correo electrónico, sin respuesta u opuestos a ser entrevistados, en su mayoría.

A pesar de los inconvenientes que se presentaron en el proceso de recolección de datos, el material obtenido final permitió hacer un importante análisis del comportamiento que está teniendo actualmente el sector.

Se puede observar, según los datos recolectados, que los usuarios consideran que el servicio que ofrecen los almacenes es en su mayoría regular, esto en contraposición con el hecho de que un 80% de los encargados considera que su almacén es competente y bueno.

Los usuarios consideran que un almacén competente, es ágil y permite que los procesos de desalmacenaje, sean acorde a lo establecido por la legislación en materia aduanera, de manera que los procesos aduaneros que dependan de los funcionarios de almacén, deben estar apegados a ley y ser expeditos.

Los encargados de almacén, por su parte, consideran que un buen servicio al cliente y contar con equipo e infraestructura adecuada, es determinante para ser competitivo al brindar el servicio, coinciden en que los procesos aduaneros asociados a su servicio como auxiliar de la función pública deben ser ágiles y eficientes.

Respecto a los aspectos a ser transformados, los usuarios de almacenes fiscales consideran que el más importante es la mejora en los trámites aduaneros y agilización en el manejo de las cargas. A su vez, los consultados en almacenes consideran que los sistemas informáticos son esenciales para mejorar su competitividad, opinan también que el personal debe contar con mayor capacitación y debe haber mayor inversión en su infraestructura.

En cuanto al servicio al cliente, el 25% de los encargados de los almacenes fiscales consideran que es una característica fundamental de un almacén

competitivo, pero solo un 7% de ellos opina que debe ser mejorado el servicio al cliente que ofrecen; sin embargo, el 25% de los usuarios entrevistados coincidieron en que era uno de los principales puntos a ser mejorados por parte de los depósitos. Esto indica, que existe una diferencia de percepción por parte de los depósitos en cuanto al servicio brindado y la satisfacción de sus clientes.

Por otra parte, los usuarios y encargados de almacenes fiscales consideran que el Sistema TICA y la ampliación de horarios deben atenderse por las autoridades nacionales en materia aduanera. Los encargados de almacenes fiscales consideran también que los procesos de remate y decomiso deben ser más ágiles, debido a que esto aqueja a sus clientes constantemente, por ello, expresan que una mejora en los procedimientos aduaneros permitirá que el servicio que brindan pueda mejorar y ser más competitivo.

Asimismo, a pesar de que los encargados de almacenes consideran que la normativa actual es acorde a las necesidades de comercio internacional, indican que aspectos como: horarios de operación, remates de carga en abandono y ampliación de servicios permitidos por la legislación deben ser analizados y replanteados.

Los encargados de almacenes, están dispuestos a incorporar nuevos equipos tecnológicos, como escaneo, cámaras de seguridad y, principalmente, un mejor sistema de visibilidad de cargas para los usuarios, aspecto que tanto usuarios como encargados de almacenes consideran esencial optimizar.

## **CAPÍTULO IV**

### **Propuesta para el mejoramiento de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales**

En este capítulo se desarrolla la propuesta final que permitirá a los usuarios de los servicios de depósitos fiscales obtener valores más eficientes y competentes. Se presentan también opciones de almacenamiento que se ajustan a las nuevas demandas del mercado y que pueden ser implementados en el país como parte de un proceso estructural de mejora.

#### **Desarrollo de herramientas para la logística de almacenamiento**

Como parte de la modernización que sufren las relaciones comerciales en el mundo, los almacenes fiscales han experimentado nuevas demandas de servicio, y tal como se mostró en el capítulo anterior, el caso de Costa Rica no ha sido la excepción.

Por medio de la recolección y el análisis de datos, se pudo identificar que entre los principales puntos débiles de los almacenes de depósito fiscal, se encuentra el manejo de las cargas. Esta es una de las razones por las que los usuarios consideran que el servicio que ofrecen los almacenes, es regular, esto implica que sus cargas son mal manipuladas y que cuando son movilizadas, no hay un control adecuado dentro del almacén.

Los usuarios también indican que la agilización del ingreso y salida de mercancías es uno de los elementos que podrían mejorar los almacenes.

Tomando en cuenta los factores arrojados por el trabajo de campo y analizando las opciones del mercado en cuanto a mejoramiento de la cadena logística, se puede concluir que las debilidades arrojadas por la presente

investigación, podrían ser mejoradas, utilizando algunos de los recursos que serán mencionados a continuación.

#### **a. La gestión de los almacenes**

Es importante entender, que la logística es un proceso integral, del que se derivan, transporte, gestión con los proveedores, servicio al cliente y almacenaje. En el caso de este último, se ha manejado durante muchos años desde las compañías; sin embargo, es cada vez mayor el número de compañías que optan por almacenar sus inventarios en plantas cercanas o plantas satélite, generalmente rentadas. Esto les permite, gestionar el espacio físico de las plantas de producción o centros de venta de forma que se utilice solamente para procesos de valor.

La implementación de sistemas de administración de almacenes permite que el proceso de mantener material en bodegas posterior a la importación, previo a una exportación o como almacén general, sea una opción muy favorable para los usuarios.

La gestión de los almacenes, como lo indica Alexander Correa Espinal en su artículo Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (2010), “es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén, dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar” (2010, p.49).

Entre los principales objetivos que busca la gestión de almacenes de acuerdo con (Correa Espinal, 2010), mencionados en el artículo supra se encuentran:

##### Minimizar

- i. El espacio empleado, con el fin de aumentar la rentabilidad;
- ii. Las necesidades de inversión y costos de administración de inventarios;
- iii. Los riesgos, dentro de los cuales se consideran los relacionados con el personal, con los productos y con la planta física;



- iv. Pérdidas, causadas por robos, averías e inventario extraviado;
- v. Las manipulaciones, por lo cual los recorridos y movimientos de las personas, equipos de manejo de materiales y productos, deben ser reducidos a través de la simplificación y mejora de procesos; y
- vi. Los costos logísticos a través de economías de escala, reducción de faltantes y retrasos en la preparación de despachos.

#### Maximizar

- i. La disponibilidad de productos para atender pedidos de clientes;
- ii. La capacidad de almacenamiento y rotación de productos;
- iii. Operatividad del almacén; y
- iv. La protección a los productos.

Una Gestión de los Almacenes efectiva y que logre cumplir con los objetivos antes mencionados se puede conseguir, implementando una serie de recursos que se encuentran actualmente en el mercado y que serán desarrolladas a continuación.

#### **Sistemas de almacenamiento**

En la actualidad, los almacenes de depósito fiscal cuentan principalmente con el servicio de almacenamiento de carga sin requerimiento especial; sin embargo, la demanda del comercio internacional, requiere que estos almacenes cuenten con el servicio de manejo de carga peligrosa, carga congelada y el manejo de sustancias químicas.

Existen distintas razones para almacenar, entre las que se encuentran, el apoyo a los procesos productivos, porque las compañías pueden mantener sus productos de materia prima, suministros de producción y el producto terminado listo para ser exportado o para ser entregado al cliente dentro del territorio nacional.

Según las necesidades del cliente, los almacenamientos pueden ser tradicionales y no tradicionales, dentro de los tradicionales se utiliza,

generalmente, las estanterías, bulto o granel, entre otros, donde básicamente lo que se busca es utilizar el espacio de forma eficiente. Sin embargo, con el rápido avance de la tecnología es necesario que se implementen sistemas modernos de almacenamiento, especialmente, más automatizados.

De acuerdo con (Calsina *et al*, 2009) “existen dos nuevos métodos de almacenamiento que reducen o eliminan la cantidad de inversión y participación humana” (p.38). Dentro de estos sistemas modernos se encuentran el almacenamiento automatizado o de recuperación y el sistema de almacenamiento de carrusel.

### **Almacenamiento automatizado /Sistemas de recuperación (AS/RS)**

Según (Calsina *et al*, 2009, p.38), “este sistema permite almacenar aprovechando la altura o espacio aéreo para lo que se utilizan sistemas de transporte horizontal que se desplazan en rieles entre estantes, que son dirigidas y manipuladas por medio de una estación o cabina de mando”.

Como se observa en la figura 2, este sistema es muy eficiente en el manejo del espacio aéreo y permite un rápido proceso de almacenaje y descarga, además hay acceso directo a la carga desde los pasillos.

**Figura 2. Almacenamiento automatizado / AS/RS**



Fuente: Jiangsu Unión Ingeniería de Sistemas de Logística (2017)

Es un sistema ordenado y eficiente; sin embargo, una de las desventajas que presenta, es su alto costo de adquisición debido a que debe combinarse con un sistema de programación para recoger las cargas y colocarlas en el lugar asignado para su posterior recuperación.

### **Sistemas de almacenamiento de carrusel**

Como lo indica (Calsina *et al*, 2009, p.39), el sistema de almacenamiento de carrusel es muy eficiente para productos de dimensiones pequeñas:

Consiste en una serie de arcas suspendidas de un transportador de cadena elevado, que gira alrededor de un sistema largo y ovalado, el carrusel puede estar en la parte superior o inferior. Se aprovecha el espacio vertical, de alto rendimiento, alta fiabilidad y sobre todo versátil.

Estos sistemas son generalmente controlados de forma manual o a través de ordenadores, según el grado de automatización que se busque en el almacén.

Como se observa en la figura 3, es un sistema ágil y puede implementarse de forma horizontal y vertical.

**Figura 3. Sistema de carrusel horizontal**



Fuente: Revista Cadena de suministros (2017)

Este sistema permite un aprovechamiento óptimo del espacio, presenta alta eficiencia en el movimiento de las cargas y permite referencias precisas para el cliente.

### **Tecnologías de la información**

Las tecnologías de la información han venido a facilitar y agilizar la comunicación, permitiendo la recolección y transferencia de datos. Estas tecnologías brindan beneficios al sector aduanero; permitiendo, especialmente, agilizar los trámites de importación y exportación, y brindando mayor seguridad en las transacciones aduanales.

De igual manera, estas tecnologías ofrecen ventajas en el manejo de los depósitos fiscales aduaneros, tales como: control apropiado del inventario de cargas, reducción de documentos y trámites en los procedimientos aduaneros, y la reducción de los costos de importación.

Las TIC se han convertido en una herramienta clave para el manejo de los almacenes, como lo señala Correa Espinal, indicando que estas tecnologías “se han convertido en un medio para agilizar, flexibilizar y mejorar el intercambio de información y operaciones utilizadas en la gestión de almacenes” (2010, p.47).

Entre algunas tecnologías de la información que se pueden aplicar en la Gestión de los Almacenes, se encuentra el *Warehouse Management System*.

A continuación, se describe esta tecnología y su importante uso en la gestión de los almacenes fiscales.

### ***Warehouse Management System (Sistema de gestión de almacén)***

Un *Warehouse Management System* es un sistema moderno de gestión de almacén, que permite un mejor flujo de las mercancías en la planta de almacenaje.

Es una TIC que apoya la planeación, ejecución y control de procesos, desde la recepción pasando por su acomodo, almacenamiento y preparación de pedidos hasta su despacho. Adicionalmente, considera la gestión de sus recursos, tales como equipo de manejo de materiales, personal y costos”. (Correa Espinal, 2010, p 156)

Un sistema de manejo de almacenes permite “la administración del flujo del producto e información dentro del proceso de almacenamiento, a través de funciones tales como: a) recepción; b) almacenamiento; c) administración de inventarios; d) procesamiento de órdenes y cobros; y e) preparación de pedidos” (Correa Espinal, 2010, p.156).

Según Mora García, un *Warehouse Management System* “es una aplicación de software que prevé un control sobre cada fase de la operación logística: la recepción, almacenamiento, administración de pedidos y la carga de camiones” (2010, p. 127).

Esta herramienta permite a las empresas mantener un control adecuado de las cargas que ingresan al almacén, además permite la planeación, ejecución y control de los procesos aduaneros que se requieran y facilitan el despacho de las

cargas por tener un mayor control sobre la ubicación de las mismas dentro del almacén.

Tal como lo menciona Mora García (2010, p.127), “los WMS gestionan todo, desde el inventario personal hasta equipos en tiempo real, un buen WMS debe controlar no solo el stock sino también, debe tener la capacidad de administrar el personal; saber que está sucediendo en cualquier instante”.

Estos sistemas, ofrecen una gran cantidad de funciones que buscan facilitar los procesos de la empresa y de sus clientes. La siguiente tabla muestra las principales funciones del *Warehouse Management System*.

**Tabla 1 Funciones y aplicaciones del *Warehouse Management System***

Funciones/ Aplicaciones
Programación de tareas en el almacén, asignación del personal, equipo de manejo de materiales, reglas de ejecución de procesos y gestión de movimiento del personal (colocación y extracción de cargas).
Planeación y trazabilidad de actividades en la gestión de almacenes como: registro de utilización del personal y equipos por hora, medición de la ocupación del almacén y de las operaciones.
Procesamiento de órdenes según la capacidad, necesidad de servicio y requerimientos de recogida de productos, junto con la sincronización y aplicación de diferentes técnicas como: olas, lotes y preparación por zonas.
Generación de <i>Advanced Shipment Notification</i> (ASN), los cuales sirven para avisar la recepción de pedidos.
<i>Slotting</i> o gestión de ubicaciones óptimas para los productos
Conexiones con aplicaciones web o sistemas de información a través del cual los usuarios tienen acceso a información del almacén, inventarios, ubicación de los productos y otros aspectos de la gestión de almacenes.
Administración de patios, inventarios de tráiler ubicados fuera del depósito, puertos a asignar a camiones, y programación, registro y control de operaciones de <i>crossdocking</i> en la entrada y salida de tráileres.
Generación de órdenes de trabajo que adicionan valor al servicio, como: clasificación por precio, empaque y asignación de inventarios, incluyendo reglas para gestionar su rotación.

Recomendación acerca de cajas a utilizar según la cantidad, ciclo de vida, tipo de productos y volumen de los pedidos.
--

Planeación y control de rutas de procesos de la gestión de almacenes.
---

Fuente: Correa Espinal (2010)

Con la implementación de este sistema, se mejora la productividad en el almacén y, por lo tanto, su administración se torna más eficiente:

Este sistema también posibilita llevar el costo por actividad. Cada tarea dentro de una cadena de abastecimiento tiene la información del caso para saber en realidad cuánto está costando. Es posible contar con óptimos niveles de cumplimiento a los clientes, pues se sabe a ciencia cierta quien está ejecutando cualquiera de los procesos y de qué manera se está ejecutando. (Mora García, 2010, p.131)

Estos sistemas, buscan controlar de forma eficiente los movimientos dentro del almacén, algunas pueden ser complejas y especializadas, dependiendo de las necesidades específicas del almacén y del monto de inversión disponible.

### ***Warehouse Management System disponibles en el mercado***

Existen importantes empresas que brindan el servicio de *Warehouse Management System* a nivel internacional, ofreciendo diversidad de servicios. Entre algunos de los *Warehouse Management System* que se encuentran en el mercado se pueden mencionar las siguientes compañías.

#### ***3PL Warehouse Manager by 3PL Central***

Esta empresa, se encuentra ubicada en Estados Unidos, ofrece servicios como el manejo de inventarios, por medio del cual, los clientes pueden rastrear sus cargas, pueden controlar el estatus de las cargas y el de sus inventarios, entre otros recursos. Esta compañía ofrece a los clientes una variedad de productos que se adaptan a sus necesidades y les permite facilitar el movimiento de sus cargas.

### ***Lead Commerce***

Esta empresa, ofrece una variedad de servicios entre los que se encuentran: control por códigos de barra, gestión de pedidos, conexión con aplicaciones para el seguimiento de los productos almacenados, personalización del sistema instalado según las necesidades de los clientes, reportes virtuales de las mercancías almacenadas y coordinación de embarques con las compañías de logística aprobadas por los clientes.

### ***Sistemas complementarios***

La implementación de un sistema de manejo de almacenes debe integrarse a través de un sistema de código de barras, que permita identificar las cargas de manera más fácil y ágil.

Actualmente, el mercado ofrece una variedad de sistemas que permite llevar el registro y control de datos por medio de un lector de código de barras, el autor define este sistema como “una tecnología que permite capturar datos e identificar productos y unidades de cargas, los cuales son manipulados a través de los diferentes procesos de la gestión de almacenes” (Correa Espinal, 2010).

Este sistema, se ha venido aplicando en el manejo y control de las cargas, no solo en almacenes, sino en todos aquellos negocios que requiera el monitorear gran cantidad de artículos, como los supermercados o tiendas, ya que esto facilita el reconocimiento y control de datos en el manejo de inventarios y además generar estadísticas comerciales para la toma de decisiones administrativas. Las principales funciones del sistema de código de barras se indican en la tabla 2.

**Tabla 2. Funciones y aplicaciones del sistema de código de barras**

Funciones/ Aplicaciones
Es aplicable al producto que entra al almacén, a las unidades de manipulación o cargas unitarias de almacenaje, estibas, a las estanterías donde se almacena el



producto, los muelles de carga y descarga. Esto para poder identificar y localizar el producto en cada zona del almacén.
Incrementa la velocidad de ingreso de datos al sistema, inclusive lo puede automatizar.
Agiliza la lectura de datos para la carga o descarga de inventarios, y ayuda a la ubicación de la mercancía en el almacén cuanto se tienen codificados los espacios de almacenamiento.
Permite la identificación de unidades individuales (producto) y almacenamiento como: cajas y palets, lo cual agiliza su registro y trazabilidad.
Generalmente el costo de impresión de los códigos de barras es bajo, la tinta se puede aplicar directamente en el embalaje del producto o en una etiqueta.
Existen varios tipos de códigos de barras con sus respectivas características (caracteres numéricos o alfanuméricos, la longitud de los caracteres, el espacio que debe ocupar el código, la seguridad), donde las simbologías (primera y segunda dimensión) están diseñadas para resolver problemas específicos de acuerdo al tipo de necesidad de identificación interna del almacén y de las necesidades externas como la comercialización y distribución.
Suele ser utilizado para alimentar diferentes TIC logísticas en la gestión de almacenes como: WMS, YMS, LMS, entre otros.

Fuente: Correa Espinal (2010)

La implementación de este sistema en conjunto con el del *Warehouse Management System*, permite a las empresas llevar un control más efectivo de los movimientos del inventario y a su vez facilita la recolección de datos y ejerce un control eficaz sobre las cargas, ofreciendo mayor seguridad a los clientes.

### ***Ventajas y desventajas de la implementación del sistema WMS***

La implementación de un *Warehouse Management System*, implica que las compañías cambien o ajusten la gestión de recursos, especialmente, las más pequeñas debido al costo que debe asumirse para su implementación. Sin embargo, este sistema otorga mayor eficiencia a las operaciones de los almacenes y por tanto, la mejora del servicio que se le brinda al cliente.

Esto hace, que este sistema se convierta en un recurso indispensable para el correcto proceso de almacenamiento. A continuación, se mencionan las ventajas y desventajas de la implementación del sistema según la revista SCM Concept en su artículo WMS: Ventajas y riesgos en la implementación (2014, p.1).

Entre algunas de las ventajas que este artículo menciona, se encuentran:

- i. Con la aplicación de este sistema se logra reducción de costos, y beneficios operacionales;
- ii. El WMS es el sistema que logra integrar de manera más eficiente las variables de los procesos que intervienen en la administración de inventarios;
- iii. La aplicación del WMS permite la reducción de fallos, ya que elementos como la rápida ubicación de los productos, control sobre la entrada y fecha de caducidad de los productos, reducción de tiempos de espera, disminución de fallos, deviene en una mejor imagen para la empresa;
- iv. Si se logra la correcta implementación se mejorará la calidad de los servicios brindados; y
- v. Con la implementación del WMS los directivos tendrán un panorama completo de los indicadores de operación, además mantendrán información en tiempo real de todas sus operaciones, lo que le permitirá pronosticar errores, generando soluciones correctivas.

Por otro lado, el WMS, puede contar con algunas desventajas entre las cuales se encuentran:

- i. Elevados costos de implementación, reestructuración de procedimientos, nueva cultura organizacional;
- ii. Para maximizar sus resultados es necesario que se utilice con otras TIC, lo que hace que se aumenten costos; y
- iii. La aplicabilidad de esta herramienta está dirigida principalmente a empresas de gran tamaño.

Este sistema es una herramienta que facilita el manejo y control de las cargas, ofreciendo gran cantidad de ventajas como la reducción de costos, la integración

de manera más eficiente y la reducción de fallos; sin embargo, es un sistema que podría tener costos elevados, por lo que las empresas que deseen implementarlo.

### **Costos asociados a la implementación de un *Warehouse Management System***

Se debe hacer un análisis de requerimientos, que permita identificar si la implementación de este sistema es adecuada para el tamaño del almacén de depósito fiscal, o si por el contrario, este representa un gasto que no ofrecerá mayor beneficio.

Sin embargo, a pesar de los elevados costos que este sistema pueda acarrear, este se ajusta al presupuesto y necesidades de cada almacén. En Costa Rica se cuenta con una amplia posibilidad de contratar servicios de desarrollo de software con altos estándares, por lo que los costos finales van a depender de lo que la administración de almacén requiera específicamente implementar.

Los costos de un sistema robusto pueden variar según la compañía o los servicios informáticos que se contraten, también el tamaño de almacén y los servicios asociados intervienen en el costo final de la implementación del software.

#### **b. *Warehouse Management System* en Costa Rica**

En Costa Rica, los almacenes de depósito fiscal ofrecen un servicio limitado, es importante que este sea mejorado, buscando cumplir con los requerimientos del mercado que cada día se consideran más exigentes.

En Costa Rica, existen algunas empresas que se dedican a brindar servicios de almacenamiento integrado para los procesos logísticos; sin embargo, en comparación con la totalidad de los almacenes, es una cantidad bastante reducida, además de esto, no todos los almacenes del país cuentan con los recursos necesarios para el manejo de cargas peligrosas o con requerimientos especiales

La forma en que se plantea el proceso de ingreso y salida de las mercancías en el sistema, varía según el tipo de movimiento aduanal que los clientes requieren posterior al ingreso al almacén.

### **Función en el proceso de importación**

Los usuarios del proceso de importación, pueden recurrir a mantener sus cargas dentro del almacén previo o posterior a la declaración aduanera; sin embargo, las cargas bajo el régimen de importación definitiva proceden, por lo común, a la declaración aduanera previo a optar por el servicio del almacenaje general, esto debido a la liquidación de impuestos al que este régimen está obligado.

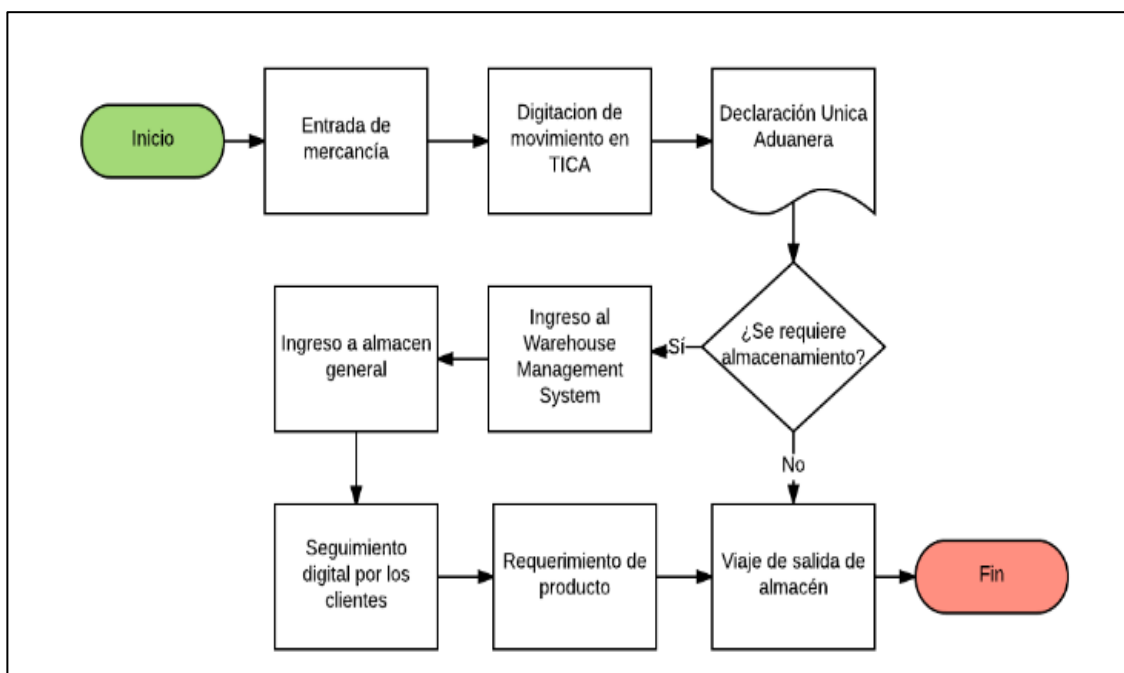
En el caso de las cargas de importación con destino al régimen de Zona Franca, algunos de los usuarios del almacén general, optan por mantener la carga sin hacer la declaración de importación, porque proceden con DUA cuando ese material se haya vendido o se vaya a utilizar como parte de un proceso en el que estos fungen como materia prima o suministros de producción.

Una vez ingresado el material al almacén, se procede a asignarle una locación, esta debe coincidir con lo reflejado en el sistema, y el espacio que se asigne se hace con base en la medida que se negoció con el cliente.

Las cargas que ingresan a almacén pueden ser a granel, por unidad o por volumen o si el producto debe mantenerse refrigerado. Asimismo, los almacenes deben contar con seguro según el tipo de carga y debe establecerse una fórmula de cobro previamente negociada con los clientes.

A continuación la figura 4, muestra el proceso que lleva a cabo una mercancía dentro de almacén en una importación.

**Figura 4. Flujo de proceso de importación**



Fuente: Elaboración propia

Los almacenes pueden integrar el servicio de almacenamiento con otros servicios que se pueden obtener a través de contratación externa como agencia aduanal o entregas en planta y/o cliente final.

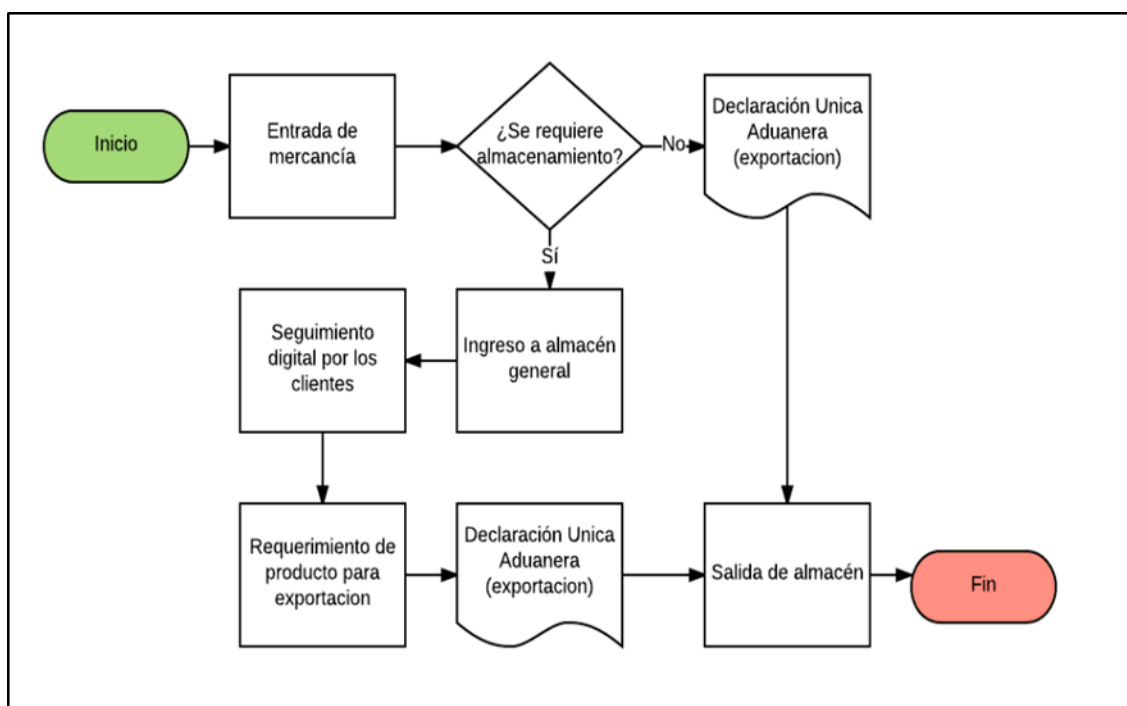
### **Función en el proceso de exportación**

En el caso de las exportaciones, el producto que ingresa sigue un proceso similar como el indicado supra para las importaciones, este material es, en su mayoría, producto final para ser entregado a compradores en el extranjero.

De igual forma, los almacenes brindan el servicio de almacenaje para posterior distribución dentro del territorio costarricense, este servicio es utilizado generalmente por empresas de venta al por menor.

A continuación, la figura 5 muestra el flujo normal de una mercancía que ingresa a almacén para ser posteriormente exportada.

**Figura 5. Flujo de proceso de exportación**



Fuente: Elaboración propia

En el proceso de exportación es importante que el almacén brinde servicios adicionales al almacenaje como: empaque, reembalaje, entre otros, con el fin de fortalecer la seguridad de las cargas a entregar en el puerto o aeropuerto para su proceso de internacionalización.

## **Ejemplos de casos en Costa Rica con la implementación WMS**

Según un sondeo realizado al mercado en Costa Rica existen varios auxiliares de la administración pública que brindan el servicio, esto lo hacen de diversas maneras y según las necesidades de los clientes y las mercancías que estos manejen. A continuación, se detallan algunos datos de los servicios brindados por estas compañías.

### **DHL Freight forwarder**

DHL es una de las compañías logísticas con más presencia en Costa Rica, desde hace algunos años se ha dado a la tarea de colaborar con sus clientes en la administración de sus inventarios y en la búsqueda de procesos de cadena de suministros más eficientes. Estos son parte de los procesos que DHL ha incorporado en Costa Rica:

- i. Brinda el servicio de manejo y control de inventarios, tanto en su almacén general como en el almacén fiscal; mediante un sistema informático que fue desarrollado internamente por la compañía, manteniendo la línea del *Warehouse Management System*;
- ii. Toma cíclica de inventarios: Lo que representa para las empresas con productos de alta rotación una gran herramienta porque les permite manejar de manera más eficiente sus procesos, compras y entregas oportunas; y
- iii. Además cuentan con un sistema de transmisión de datos entre el WMS y el cliente, certificación de despacho de pedidos, impresión de facturas en sitio y visibilidad de saldos de inventarios por internet.

Lo anterior permite a esta compañía desempeñarse con altos estándares en el mercado de almacenamiento y de servicios de logística.

## **Expeditors Mar y Tierra S.A**

Expeditors Mar y Tierra S.A es una empresa costarricense que se dedica al transporte internacional, servicio de agencia de aduanas, almacenaje y distribución.

El cobro del almacén fiscal o general se hace con base en:

- i. Almacenaje mensual sobre saldos diarios;
- ii. En manejo según unidad; y
- iii. Seguro sobre saldos mensuales

Cuentan con sistemas que permiten al cliente dar seguimiento de sus inventarios, cada carga está asociada a los documentos como conocimiento de embarque, factura y movimiento. Esta información puede ser consultada por el cliente a través de usuario y clave, el manejo de inventario es a través de código y se maneja según peso, unidad o volumen.

Se maneja todo tipo de carga, refrigerada, peligrosa, a granel o materia prima sólida, y un adecuado manejo de carga en un almacén permite también una reducción de costos para los usuarios.

## **Implementación del *Warehouse Management System* en Costa Rica**

El comercio internacional en Costa Rica ha ido en crecimiento, por lo que resulta cada vez más importante que los procesos de importación y exportación de mercancías se hagan de manera expedita. El *Warehouse Management System*, ha venido a ofrecer a las empresas que cuentan con un inventario grande, la posibilidad de agilizar los movimientos de las cargas, al mismo tiempo que les permite reducir costos y aumentar la productividad.

En costa Rica, existen depósitos que cuentan con el servicio de *Warehouse Management System*; sin embargo, son muy pocos los que han decidido invertir en este tipo de sistemas, lo que se ve reflejado en una gestión inefectiva de las



órdenes, un uso ineficiente de los activos y un incremento en los costos de operación.

En estos casos, resulta importante, un análisis que permita detectar si la implementación de un sistema de manejo de almacenes podría ser efectivo, ya que entre algunos de los beneficios que ofrece el *Warehouse Management System* de acuerdo con Alonso y Fabeiro (2012), se encuentran:

La optimización de la gestión de las órdenes, un mejor cumplimiento con las normas de calidad y las gubernamentales, automatizando el proceso de llegada y salida, y mejorando el proceso de ubicación y visibilidad del inventario por medio de procesos más eficientes de trazabilidad.

Además, permite por medio de la recolección de datos automatizados aumentar la precisión del stock, disminuyendo los costos de mano de obra del almacén y mejorando el servicio al cliente al disminuir los tiempos de entrega de las cargas (Alonso y Fabeiro, 2012).

Todos estos beneficios, les brindan a los almacenes, la capacidad de agilizar los procedimientos, maximizando su capacidad de almacenamiento y reduciendo los costos, transformándose en una empresa más competitiva y atractiva para sus clientes, ya que el servicio brindado se vería mejorado significativamente.

La implementación de un WMS, va a requerir de una serie de aspectos que son fundamentales, para lograr obtener la mayor cantidad de beneficios, que de acuerdo con Gomes (2015), este sistema ofrece, y que, además, van a impactar en la productividad del almacén, entre ellos se encuentra:

- i. Diseño del almacén;
- ii. Equipos para manejo de materiales;
- iii. Tipos de estanterías apropiados;
- iv. Métodos de captura de información;
- v. Slotting (ranuras);
- vi. Gestión de mano de obra; y
- vii. Tecnologías aplicadas (WMS).

Los *Warehouse Management System*, requieren de al menos seis meses para implementarse y el éxito depende, en muchos casos, de la preparación de equipo de trabajo del almacén y de la visión gerencial que desarrolle el proyecto.

De acuerdo con Ramma. A, Subramanya y Rangaswamy (2012, p.15), en su artículo, *Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain*, “la implementación de un *Warehouse Management System*, demanda una investigación significativa y un periodo de tiempo (varios meses), en los cuales deberán ser justificados los beneficios obtenidos con la implementación”.

Tal y como se reitera supra, es de suma importancia un análisis que permita determinar si es factible la implementación de este sistema de acuerdo con las necesidades específicas de cada almacén. Del mismo modo, es importante señalar que una vez implementado el WMS es necesario realizar un monitoreo o evaluación que permita determinar los beneficios obtenidos y, de esta manera, mejorar los aspectos que sean necesarios para que este continúe funcionando de la mejor manera y lograr obtener la mayor cantidad de beneficios posibles.

De acuerdo con Ramma. A, Subramanya y Rangaswamy (2012), otro aspecto importante es que este proceso debe evaluarse a través de métricas, esto debe hacerse de mano de la estrategia de la empresa para poder determinar el valor con el que contribuye este nuevo sistema en aspectos financieros y operacionales. Las métricas a implementar que ayudan con el proceso son, entregas a tiempo, exactitud en las órdenes solicitadas, costo por orden y órdenes por hora (2012).

Estas métricas, permiten determinar el desempeño del almacén, ofreciendo a la administración una mejor visión de los potenciales problemas que podrían presentar la operación con este nuevo sistema y de las oportunidades de mejora que puede tener, y a su vez, permite una mejor herramienta para los análisis financieros respectivos.

## ¿Por qué implementar el Warehouse Management System en los depósitos de Costa Rica?

El *Warehouse Management System*, es un recurso que permite a las empresas agilizar el proceso de manejo de cargas y control de inventario, este sistema se adapta a las necesidades de cada cliente, por lo que brinda adaptabilidad a las necesidades de cada consumidor.

El *Warehouse Management System* es un recurso para mejorar las competencias operacionales y de servicio de los almacenes fiscales, ya que permite:

- i. Realizar un registro detallado de la entrada y salida de cada una de las cargas que ingresan al almacén de depósito fiscal;
- ii. Reportes más exactos de la ubicación de las cargas;
- iii. Acceso por parte de los clientes al estatus de sus cargas y fecha de despacho;
- iv. Mejor control de inventario;
- v. Reducción de costos; y
- vi. Agilización en el despacho de cargas, de acuerdo con los requerimientos de cada una de ellas.

Tal y como se indica supra, uno de los principales aspectos señalados por los clientes, que requieren de una mejora importante es el manejo de las cargas, ya que muchos señalan la lentitud de algunos almacenes para despachar las cargas, pues no existe un sistema que permita dar prioridad a cargas pequeñas o requerimientos especiales, por lo que los clientes deben esperar que las cargas salgan según las necesidades del almacén y no la de los usuarios. Es constante también el extravío de paletas o bultos que toman muchas horas en tiempo muerto.

La implementación del *Warehouse Management System* viene a solventar uno de los principales puntos débiles percibidos por los usuarios de los almacenes fiscales entrevistados, ya que de acuerdo con el diagnóstico realizado, el manejo

de las cargas y el servicio al cliente se presentan como dos de los principales puntos que deberían ser mejorados. Este sistema vendría a agilizar el manejo de las cargas, permitiendo un mejor monitoreo y seguimiento de las mismas, facilitando su localización y ofreciendo al cliente información en tiempo real sobre el proceso de manejo de sus cargas y los períodos de despacho de las mismas.

Otro de los aspectos señalados es el servicio al cliente, debido a la falta de un sistema informático que brinde mayor información sobre el estatus de las cargas, ya que de acuerdo con la opinión de los entrevistados, sería significativo que los almacenes permitieran a sus clientes rastrear la ubicación de las cargas para poder identificar el tiempo de espera para el despacho y tomar la decisión de cuál carga dejar y cuál mantener almacenada. Esta carencia de sistemas informáticos eficientes va unido a la debilidad de servicio al cliente de los almacenes, ya que en muchas ocasiones estos llaman para obtener información sobre sus cargas y no hay claridad sobre la información o estatus de las mismas, lo que hace confuso el sistema de despacho en algunos almacenes del país.

Tomando como referencia el diagnóstico, a partir de la información recolectada y el análisis de las ventajas obtenidas con la implementación de un Sistema como el *Warehouse Management System*, es que se considera como una excelente opción implementar este sistema en los almacenes del país, dando de esta forma respuesta a las necesidades de los clientes y como una herramienta para ofrecer mejor servicio y competitividad al mercado costarricense.

## Conclusiones

El proceso de investigación, permitió conocer la realidad nacional en materia de depósitos fiscales, dejando como conclusión que sí se cuenta con una estructura de almacenaje aduanal en el país, capaz de solventar las necesidades del mercado; sin embargo, según el diagnóstico, estas empresas podrían mejorar sus servicios y aumentar la competitividad y calidad en los servicios brindados.

En el presente apartado, se desarrollan una serie de conclusiones obtenidas del proceso de investigación. Las conclusiones ofrecen una síntesis del aprendizaje obtenido, así como las situaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación.

Durante el proceso de investigación, se buscó entrevistar a la mayor cantidad posible de almacenes y sus clientes; sin embargo, el proceso fue complicado debido a que se mantuvieron al margen de brindar información para un mejor desarrollo de la investigación.

A pesar de los inconvenientes durante la etapa de recolección de la información, se pudieron obtener datos que permitieron adquirir información valiosa para poder determinar aspectos por mejorar y con esto presentar una propuesta que permita a los almacenes corregir puntos débiles y mejorar los niveles de competitividad en sus servicios.

Con lo anterior se logra cumplir con el objetivo de la investigación, el cual era analizar los servicios que ofrecen los depósitos fiscales en Costa Rica en lo estructural y normativo, para la formulación de una propuesta de mayor competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.

Asimismo, se logró dar respuesta a las preguntas planteadas para esta investigación, inicialmente, era de importancia conocer, ¿Cuál es la situación actual en las que se encontraban los depósitos fiscales a nivel nacional y regional?

Fue posible dar respuesta a esta interrogante, a través del trabajo de campo realizado, el cual arrojó datos que permitieron identificar, el servicio al cliente, la infraestructura, y el manejo de las cargas, como los principales puntos de mejora para lograr la competitividad en los depósitos fiscales.

Por otra parte, la segunda interrogante: ¿cómo son los servicios brindados por los depósitos fiscales en términos de competitividad? Permitted identificar algunos aspectos que requieren ser mejorados, para lograr alcanzar una mayor competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales, entre ellos un mejor manejo de las cargas, un mejor servicio al cliente, y la implementación de sistemas informáticos que permitan agilizar los procesos dentro del almacén de depósito fiscal.

Con la tercera interrogante, se pretendía conocer ¿cuál es la importancia de los servicios brindados por los depósitos fiscales en términos de competitividad?. Como respuesta se obtuvo que la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales, no solo se ve reflejado en un aumento de los recursos financieros de estos auxiliares, sino que además, permite una mayor agilidad en los procesos de importación y exportación en las que interviene dicho auxiliar.

Finalmente, se buscaba conocer ¿cuáles factores son preponderantes a la hora de evaluar el mejoramiento de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales costarricenses? Una vez concluida la presente investigación, es posible identificar, el servicio al cliente, el manejo de las cargas y la infraestructura, como los factores preponderantes a tomar en cuenta a la hora de llevar a cabo una evaluación de la competitividad de los servicios brindados por los depósitos fiscales.

Alcanzado el objetivo general de este trabajo y dando respuesta a las preguntas de investigación, se puede concluir que los usuarios de los servicios de los almacenes de depósito fiscal, se encuentran satisfechos con la cantidad y el tipo de servicios que actualmente se ofrecen; sin embargo, consideran que estos servicios podrían ser mejorados. Entre los principales aspectos de mejora

mencionados por los entrevistados se encuentran el servicio al cliente, la infraestructura y el manejo de las cargas.

En respuesta a esta necesidad, se planteó como propuesta final, para la mejora de la competitividad de los servicios de los almacenes de depósito fiscal, las tecnologías de la información, específicamente el *Warehouse Management System*, ya que de acuerdo con sus características, y siendo implementado adecuadamente, puede beneficiar los servicios actualmente brindados y de esta manera mejorar la competitividad de los mismos.

El *Warehouse Management System*, ofrece a los almacenes, la oportunidad de disminuir costos y obtener beneficios operacionales, integrar de manera eficiente los procesos que intervienen en los procesos de administración de inventarios, facilitando a los almacenes el manejo de las cargas, el cual, de acuerdo con la información obtenida, es uno de los puntos de mejora en los servicios ofrecidos, además de esto, permite la reducción de fallos al agilizar el proceso de ubicación de las cargas, permitiendo que el despacho de estas pueda ser más expedito.

Otra de las ventajas por las que se considera es una propuesta adecuada, es que con la implementación de este sistema, los directivos pueden tener un panorama sobre el desempeño del almacén, ya que el sistema genera indicadores de operación, facilitando la toma de decisiones y la oportunidad de identificar puntos de mejora, que faciliten el control y la mejora de la calidad del servicio, haciendo que estos sean más competitivos.

Este sistema, es una excelente opción para aquellos almacenes que manejan gran cantidad de cargas, como los que se encuentran ubicados en la jurisdicción de la aduana Santamaría, la central y otros como los ubicados en Limón, ya que los costos de implementación podrían ser altos.

Para el caso de los almacenes alejados de la Gran Área Metropolitana este sistema no logra ser una opción por la naturaleza de los mismos, ya que por lo general estos almacenes son de paso y donde los clientes no pretenden mantener o utilizar el almacén para sus inventarios. Estos almacenes se encuentran

específicamente bajo la jurisdicción de las aduanas de Peñas Blancas, La Anexión y Caldera.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones propuestas para esta investigación, brindan sugerencias sobre la implementación de la propuesta de mejora, y cómo esta podría optimizar la competitividad de los almacenes de depósito fiscal de acuerdo con las características de los distintos almacenes, por lo que se recomienda:

- i. Realizar un FODA para determinar las necesidades específicas de estos almacenes y brindar una propuesta más acorde a las insuficiencias con las que actualmente cuentan;
- ii. Realizar un análisis de factibilidad para orientar la toma de decisiones, de acuerdo con las necesidades de cada depósito fiscal;
- iii. Revisar la evaluación y medición de los procesos con que los encargados de almacenes puedan determinar o incorporar otros mecanismos de mejora en el proceso, tales como el programa de proceso esbelto, mejora en el uso del espacio, programas de 6 Sigma, entre otros;
- iv. Utilizar métricas que permitan medir el desempeño de los almacenes, ya que esto les permitirá identificar los aspectos en los que tienen ventajas y aquellos que deberían ser mejorados;
- v. Tener presente que la gestión de la competitividad y calidad en los servicios ofrecidos, es de suma importancia para mantenerse en un mercado tan competitivo y cambiante, por lo que aquellos almacenes que tienen la capacidad económica para mejorar su infraestructura, podrían mejorar significativamente aspectos operacionales, y con esto ver reflejado una disminución significativa en los costos de operación de las actividades del almacén;
- vi. Mejorar los recursos tecnológicos en general y fortalecer el cumplimiento de la normativa que los rige, haciendo más transparente



sus actuaciones ante la aduana de su jurisdicción, como auxiliares de la función pública aduanera; y

- vii. Organizar a través de una cámara, a aquellos almacenes, donde la legislación entorno a la figura es el aspecto que no permite una mejora en la competitividad, y mediante un proyecto de ley modificar los artículos que consideran están afectando la mejora en el servicio.

Es importante tomar en cuenta todas las recomendaciones que se hacen en este apartado con el fin de identificar la viabilidad de implementación el *WMS* en los diferentes tipos de depósitos fiscales, ya que estos presentan distintas necesidades y en el caso de lograr su implementación obtener el mayor provecho de dicha herramienta, ya que como se indicó en la presente investigación este sistema presenta costos elevados.

## Referencias Bibliográficas

- Arvis, Jean-François. (2014) The Logistics Performance Index and Its Indicators (connecting to compete 2014). *Washington: The International Bank for Reconstruction and Development/ The World Bank*. Recuperado de: <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/Trade/LPI2014.pdf>
- Alonso y Fabeiro (2012) Cuándo implementar un WMS. *Revista É Logística*. Recuperado de: <http://www.logisticasud.enfasis.com/articulos/65461-cuando-implementar-un-wms>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2003). *Código Aduanero Uniforme Centroamericano CAUCA*.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2012). *Ley General de Aduanas*.
- Cabello Pilar (2012). *Fundamentación Legal de Régimen Aduanero Suspensivo Especial del Almacena General de Depósito y Almacén Aduanero In Bond*. Maracaibo, Venezuela (Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela). Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9118-12-06054.pdf>
- Barahora Juan Carlos & Lopez Gretel (1998). *El Proceso de Reforma Aduanera en Costa Rica. Revista del Centro Latinoamericano de Competitividad y Desarrollo Sostenible del INCAE*. San José, Costa Rica. Recuperado de: [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/8NocionesGlesDerechoAduaneroyTributario/ProcesoRefAduaneraCostaRica.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/8NocionesGlesDerechoAduaneroyTributario/ProcesoRefAduaneraCostaRica.pdf)
- Barahona, Juan Carlos (1999). *La gestión aduanera de Costa Rica*. San José Costa Rica. Recuperado de: [http://web.media.mit.edu/~barahona/main/publications/EI%20Sistema%20Tributario%20Costarricense%20-%20Contribuciones%20al%20debate%20nacional\\_files/cap5.pdf](http://web.media.mit.edu/~barahona/main/publications/EI%20Sistema%20Tributario%20Costarricense%20-%20Contribuciones%20al%20debate%20nacional_files/cap5.pdf)
- Clemente, Azalea & Medina, Salvador (2009) *La importancia económica de los almacenes y los almacenes generales de depósito*. Distrito Federal, México. Recuperado de: [http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/131/6/771\\_almacenaje.pdf](http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/131/6/771_almacenaje.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (2013). *Perspectivas económicas de América Latina 2014: Logística y competitividad para el desarrollo*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/2/51612/Perspectivaseconomicas2014.pdf>

- Organización Mundial de Aduanas (1993). Convenio de Kioto, Consejo de Cooperación Aduanera, Bruselas, Bélgica. Recuperado de: [http://www.dian.gov.co/descargas/operador/documentos/Convenio\\_de\\_Kyoto.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/operador/documentos/Convenio_de_Kyoto.pdf)
- Cubillo M, Gutiérrez T & Aragón S. (2012). *Guía para la implementación de un depósito aduanero para la zona de Caldera*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica).
- Forbes M, J. Gardner L, R. Ramirez P, L (2003). *Propuesta de un modelo para el mejoramiento de los procesos y controles de nacionalización de las mercancías, que relacione a la Autoridad Portuaria (JAPDEVA), la aduana de Limón y los auxiliares de la función pública aduanera de Limón*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica, Limón, Costa Rica)
- Gomes R, José Luis (2015). *Implementaciones exitosas de WMS. Cerca technology*. Recuperado de: [http://www.simposioshlg.com/archivos/ISVL\\_conferencia\\_5\\_implementacion\\_de\\_WMS.pdf](http://www.simposioshlg.com/archivos/ISVL_conferencia_5_implementacion_de_WMS.pdf)
- Guía Aduanera de Costa Rica, Ministerio de Hacienda; San José, Costa Rica. 2009. Recuperado de: [http://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51\\_GUIAADUANERA\\_DECOSTARICA.pdf](http://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERA_DECOSTARICA.pdf)
- Morales María & Pecho José (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. Instituto tecnológico de Mérida Yucatán México. Recuperado de: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/197/RCA19705.pdf>
- Ministerio de Hacienda (2013). *Manual de Procedimientos Aduaneros*. San José, Costa Rica. Recuperado de: [http://www.hacienda.go.cr/docs/51cb54ca0bc42\\_MANUALDEPROCEDIMIENTOSADUANEROSTICA.pdf](http://www.hacienda.go.cr/docs/51cb54ca0bc42_MANUALDEPROCEDIMIENTOSADUANEROSTICA.pdf)
- Molero Jose & Valadez Patricia (2005) *Factores determinantes de la competitividad de los servicios: la importancia de la innovación*. Revista Información Comercial Española ICE. Madrid, España. Recuperado de: [http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE\\_824\\_7191\\_\\_503A869BB3CD6E1A194FBFCCE6C39563.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_824_7191__503A869BB3CD6E1A194FBFCCE6C39563.pdf)
- Monge Ricardo y Hewitt John (2008). *Innovación competitividad y crecimiento: desempeño de Costa Rica y de su sector de las TICs*. Ediciones El Castillo, Cartago Costa Rica. Recuperado de: [http://www.caatec.org/CAATEC/publicaciones/crdigital/CR\\_Digital\\_5.pdf](http://www.caatec.org/CAATEC/publicaciones/crdigital/CR_Digital_5.pdf)
- Mora Garcia, Luis Aníbal (2010). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe.
- Morales María & Pecho José (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. Instituto tecnológico de Mérida Yucatán México. Recuperado de: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/197/RCA19705.pdf>

- Otero G, Salim L & Carbajal R (2006). *Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [http://www.ec.gba.gov.ar/areas/estudios\\_proyecciones/Archivos/Cuaderno74.pdf](http://www.ec.gba.gov.ar/areas/estudios_proyecciones/Archivos/Cuaderno74.pdf)
- Ramma. A, subramanya y Rangaswamy (2012) *Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain*. *International Journal of Computer Applications* (0975 – 8887) Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.258.6734&rep=rep1&type=pdf>
- Vivante, Cesare. (1952). *Del contrato de seguro, de la prenda, del depósito en los almacenes generales*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <https://books.google.co.cr/books?id=3TXLHwAACAAJ>

## Anexos

### Cuestionario de entrevista sobre competitividad de los servicios de los depósitos fiscales aduaneros

#### Presentación

La presente entrevista busca profundizar en la recolección de datos que permitan obtener información válida, con el propósito de determinar el criterio de los auxiliares encargados de los depósitos fiscales aduaneros en cuanto a la calidad de los servicios brindados por los mismos y su competitividad.

#### Información General

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### Preguntas

Favor responder lo más detalladamente posible cada una de estas preguntas. La información brindada será de carácter confidencial y de uso académico.

1. ¿Cuál es el cargo que ocupa?
2. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en ese puesto?
3. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el área?

4. Según su experiencia ¿Cómo considera un almacén competente?
5. ¿Considera que este es un almacén competente? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles puntos débiles considera que deberían mejorarse?
7. ¿Recibe algún apoyo por parte de las autoridades correspondientes para la agilización de los trámites aduaneros?
8. ¿Considera que se podrían mejorar algunos procedimientos aduaneros con el propósito de agilizar la movilización de la carga?
9. Según lo anterior, ¿Qué aspectos considera que podrían ser mejorados?
10. ¿Es factible la adición de equipos tecnológicos y administrativos por parte del depósito fiscal que aseguren la competitividad de los servicios ofrecidos? De ser así ¿Cuáles?
11. ¿Qué nuevas actividades incorporaría a la operación de los depósitos fiscales, para mejorar los servicios ofrecidos?
12. ¿Conoce cuál es la normativa vigente en materia de depósitos aduaneros?
13. ¿Considera que la normativa la actual es acorde con las necesidades del comercio internacional o por el contrario entorpece los procesos logísticos de las empresas y la operación de los depósitos?
14. ¿Qué aspectos normativos que regulan la operación de los Depósitos Fiscales deberían ser replanteados para favorecer el desempeño y ejecución de las operaciones de este auxiliar?
15. ¿Qué tipo de actividades consideran viable incluir en una eventual nueva legislación de la operación de los depósitos fiscales?
16. ¿Desea agregar algo más?

Muchas Gracias por su tiempo y su colaboración.

## **Cuestionario de entrevista sobre competitividad de los servicios de los depósitos fiscales aduaneros**

### **Presentación**

La presente entrevista busca profundizar en la recolección de datos que permitan obtener información válida, con el propósito de determinar la opinión de los usuarios de los depósitos fiscales aduaneros en cuanto a la calidad de los servicios brindados por los mismos y su competitividad.

### **Información General**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

### **Preguntas**

Favor responder lo más detalladamente posible cada una de estas preguntas. La información brindada será de carácter confidencial y de uso académico.

1. ¿Cuál es el cargo que ocupa?
2. ¿Cuánto tiempo tiene de ocupar ese puesto?
3. ¿Qué tipo de mercancías importa la empresa para la que trabaja?
4. ¿Cuál depósito aduanero es el que utilizan?
5. ¿Tiene algún requerimiento especial la mercancía que importan?
6. ¿Cuáles servicios de los ofrecidos por el depósito utiliza?
7. ¿Cómo calificaría los servicios que ofrece el depósito? (Muy bueno- bueno- regular- malo) ¿Por qué?
8. ¿Cómo considera que se podrían mejorar los servicios del depósito que utilizan?

9. ¿Cuáles otros servicios considera que deberían ser ofrecidos por los depósitos fiscales?
  10. ¿Cuáles puntos débiles deberían ser mejorados?
  11. ¿Considera que se podrían mejorar algunos procedimientos aduaneros con el propósito de agilizar la movilización de la carga?
  12. ¿Considera que la normativa actual permite que los trámites que se realizan en los depósitos sean lo que usted como usuario requiere?
  13. ¿Desea agregar algo más?
- Muchas Gracias por su tiempo y disposición.