

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y COMERCIO EXTERIOR

PRÁCTICA DIRIGIDA PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y COMERCIO EXTERIOR

MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIÓN DE
LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.

PRESENTA

GREIVIN NEEDAM CEDEÑO A53955

Tutor: Dr. Rodolfo Arce Portuguez

Lector 1: MSc. Dieter Gallop Fernández

Lector 2: Lic. Gustavo Quesada Espinoza

2015



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Acta #52-2015

Acta de la Sesión 52-15 del Comité Evaluador de la Escuela de Administración Pública, celebrada el 30 de julio del 2015, con el fin de proceder a la Defensa del Trabajo Final de Graduación de: Greivin Needam Cedefo carné A53955 quien optó por la modalidad de: Práctica Dirigida.

Presentes:

Dr. Leonardo Castellón Rodríguez quien presidió; Dr. Rodolfo Arce Portuguez como tutor; Lic. Gustavo Quesada Espinoza como lector, M.Sc. Dieter Gallop Fernández como lector; y M.Sc. Susana Wong Chan, quien actuó como secretaria de la sesión.

Artículo 1

El Presidente informa que el expediente del estudiante postulante, contiene todos los documentos que el Reglamento exige. Declara que ha cumplido con todos los requisitos del Programa de la Carrera de Licenciatura en *Administración Aduanera y Comercio Exterior*.

Artículo 2

El estudiante realizó la exposición del Trabajo Final titulado "**Manual de Procesos para el Departamento de Exportación de la Empresa G Logistics C.R.**".

Artículo 3

Terminada la disertación, los miembros del Comité Evaluador, interrogaron al postulante 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

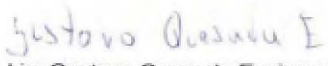
El presidente del Comité Evaluador comunicó en público al aspirante, el resultado de la deliberación y lo declaró Licenciado en Administración Aduanera y Comercio Exterior.

Se le indicó la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación. Luego se dio lectura al acta que firmaron los miembros del Comité y el estudiante a las 15:50 horas.


Dr. Leonardo Castellón Rodríguez
Director


Greivin Needam Cedeño
Carné A53955


Dr. Rodolfo Arce Portuquez
Tutor del Trabajo


Lic. Gustavo Quesada Espinoza
Lector


M.Sc. Dieter Gallop Fernández
Lector


M.Sc. Susana Wong Chan
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:

Original: Estudiantes, copia: Esc. Adm. Pública



Limón, 16 de julio de 2015

**Señor.
DR. Rodolfo Arce Portuguez
Director de Práctica Dirigida
Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Económicas.**

Estimado DR. Rodolfo:

Por medio de la presente carta me permito saludarle y hacerle mención como Gerente General de la empresa G Logistics Costa Rica S.A. que el señor Greivin Needam Cedeño, ha cumplido con el manual de procesos para el departamento de exportación que fue encomendado. Este manual nos llena de mucha satisfacción porque permite mejorar los procesos que hay dentro del departamento de exportaciones y también permite dar inicio a la evaluación paulatina de las labores ejecutadas a lo interno; con este instrumento podremos efectuar las mejoras que buscamos para mantener y aumentar nuestros estándares.

Agradeciendo la atención suministrada a la presente se suscribe cordialmente,

MSc. Dieter Gallop Fernandez
Gerente General
G Logistics Costa Rica S.A.
e-mail: dgallop@glogisticscr.com
Teléfono: 2758-0456 ext.108



Septiembre del 2015

Señores:

Oficina de Asuntos Estudiantiles
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Costa Rica

Estimados señores:

En mi condición de Tutor del trabajo de graduación, modalidad Práctica Dirigida, titulado: **"Manual de Procesos para el Departamento de Exportación de la Empresa G Logistics C.R."**, elaborado por el estudiante Greivin Needam Cedeño; de la Carrera de Administración Aduanera y Comercio Exterior, señalo que el mismo ha sido revisado y ajustado conforme lo solicitado en la defensa pública de tesis, además que:

1. La defensa se llevó a cabo y posterior a la misma, durante el periodo de preguntas y respuestas, el Estudiante respondió en forma satisfactoria todas y cada una de ellas, por lo cual se culminó exitosamente esa etapa de la normativa universitaria.
2. Al finalizar el protocolo el Tribunal definió otorgar al trabajo final de graduación la nota de 8.

Por lo anterior y de conformidad con los requerimientos exigidos, señalo a su autoridad que el documento cumple con todos los lineamientos exigidos y aprovecho la oportunidad para felicitar al Estudiante, quien con su esfuerzo personal y la formación recibida, pone en alto el nombre de la Escuela de Administración Pública y, tengo la certeza de que el aporte de esta investigación servirá de guía a muchas personas, empresas e investigaciones futuras.

Cordialmente

Dr Rodolfo Arce Portuguez, AAA

Tutor Trabajo Final de Graduación

San José, 18 de julio del 2015.

Señores
Comisión Académica de Posgrados
Universidad de Costa Rica
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
San Pedro

Estimados señores:

El estudiante Greivin Needham Cedeño a53955 me entregó para su revisión filológica, el trabajo denominado MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA G LOGISTICS C.R. , el cual realizó para optar por el título de Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior.

Corregí el trabajo en aspectos como: estructura de párrafos, vicios del lenguaje, puntuación, ortografía y otros elementos relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista, considero que está listo para ser presentado ante ese centro de estudios.

Atentamente,



Licda. Luisa Hernández Hernández
Cédula N° 7-0038-0373
Carné Colypro N° 6027
Filóloga

El presente trabajo está protegido por los derechos de autor conferidos por la ley. Queda prohibida, sin la autorización escrita del autor, bajo las sanciones establecidas por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios y a la Virgen María, por ser la luz que guía mi camino y que siempre han estado a mi lado.

A mis padres: Mিকেal Needham Needham y Ana Lidiett Cedeño Castro, por haberme inculcado el deseo de aprender, superarme cada día más y alcanzar todas mis metas.

También lo dedico a Cristina Alvarado Vargas, por su apoyo incondicional, por impulsarme a seguir adelante y estar a mi lado en momentos difíciles de mi vida.

Por todo lo que representan en mi vida, a ellos les dedico este trabajo.

Greivin Needam Cedeño

AGRADECIMIENTO

De manera muy especial, agradezco al Dr. Rodolfo Arce Portugal, mi tutor de tesis, por sus consejos y ayuda para la realización de esta práctica dirigida.

A mi lector el MSc. Dieter Gallop Fernández, por su amistad, por compartir sus conocimientos y ayudarme en este largo camino.

Al Lic. Gustavo Quesada E. por colaborar como lector en este trabajo y transmitirme sus conocimientos.

Agradezco enormemente a la empresa G Logistics C.R., por abrirme las puertas y darme la oportunidad de poder realizar este trabajo.

Y finalmente, a todos los que colaboraron con mi formación profesional y con la realización de esta práctica dirigida.

Gracias

Greivin Needam Cedeño

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	8
AGRADECIMIENTO.....	9
ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS	15
Tabla de Abreviaturas	18
RESUMEN.....	20
Introducción	22
1. Justificación.....	24
2. Problema de la Investigación	25
3. Importancia de la solución del problema	25
4. Delimitación de la Investigación.....	26
5. Proyecciones y Limitaciones.....	27
i. Objetivos	27
ii. Objetivo General	27
iii. Objetivos Específicos.....	27
6. Metodología de la Investigación	28
7.1. Opción de Trabajo Final.....	28
8. Marco teórico	31
8.1. Antecedentes de la investigación	31
8.2. Antecedentes Históricos.....	32
8.3. Diseño de una Estructura Organizacional	33
8.4. El Control Interno.....	34
8.5. Los Manuales de Procedimientos.....	36
8.6. Definición de los Procedimientos y sus Características más Importantes.....	38
CAPÍTULO I.....	40
La Actividad Aduanera en la Historia Costarricense, Marco Regulatorio de los Auxiliares de la Función Pública (Agentes de Aduanas) y los Elementos que Conforman el Proceso de Exportación	40
1. Generalidades	40
2. Antecedentes de la Actividad Aduanera	45
2.1. La Administración Aduanera en el Mundo	46
2.2. El Ordenamiento Jurídico Costarricense.....	47
2.4. El Servicio Nacional de Aduanas.....	52

3.	Los Auxiliares de la Función Pública.....	54
3.1.1.	Requisitos Adicionales:.....	55
3.1.2.	Solicitud de Autorización.....	55
3.1.3.	Documentos que deben acompañar la solicitud	56
3.1.4.	Procedimiento de Autorización	57
3.1.5.	Inspección de Instalaciones	57
3.1.6.	Acto de Autorización	57
3.1.8.	Quiénes no Podrán ser Auxiliares de la Función Pública.....	58
3.1.9.	Causales de Inhabilitación.....	59
4.	Marco Regulatorio de las Actuaciones del Agente de Aduanas en Costa Rica	59
4.1.	Legislación Nacional	59
4.2.	Legislación Internacional	67
4.2.1.	Protocolo al Tratado General de Integración Económica. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA I)	67
4.2.2.	Modificación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano II del Tratado General de Integración Económica (CAUCAII).....	68
4.2.3.	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA III).....	71
4.2.4.	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV).....	72
5.	Los Agentes de Aduana en el Mundo	74
6.	El Comercio	77
6.1.	Comercio Internacional	78
6.2.	¿Qué es Exportar?	80
7.	Proceso de Exportación.....	82
CAPÍTULO II		88
GENERALIDADES DE LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.; HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA SUS OPERACIONES.		88
1.	Generalidades	88
2.	Información General de la Empresa Grupo G Logistics C.R.	92
2.1	Reseña Histórica.....	92
3.	Plan estratégico	94
3.1.	Misión de la empresa.....	94
3.2.	Visión de la empresa	94
3.3.	Valores de la empresa:	94

3.4.	Objetivos estratégicos de la empresa:	95
3.5.	Unidades Estratégicas de Negocio	95
3.6.	El entorno de la empresa	95
3.7.	Cadena de Valor	96
3.8.	Estrategia corporativa:.....	97
3.10.	Situación actual del departamento de exportaciones.....	100
4.	Servicios Ofrecidos	104
4.1.	Agenciamiento Aduanal	104
4.2.	Tránsito Terrestre	108
4.3.	Tercerización de Servicios	108
4.4.	Servicios Portuarios.....	109
4.5.	Almacenamiento de mercancías	109
5.	Perfil de los Empleados del Departamento de Exportación.	109
5.1.1.	Características Generales del Perfil de los Empleados.....	110
5.2.	Supervisión Operativa.....	111
5.3.	Agente Aduanero.....	112
5.4.	Pedimentador.....	114
5.5.	Ejecutivo de Cuenta	115
6.	Sistemas operativos utilizados para el ingreso de información.	117
6.1.	El TICA	117
6.2.	Sistema DELTA TX.....	120
6.3.	Sistema para la Creación de Formularios de Autorización de Desalmacenaje (FAD)...	122
6.4.	Sistemas para la Confección de Guías y Envío de Documentos	123
6.5.1.	Plataforma de DHL para el Envío de Documentos	124
CAPÍTULO III		127
ANÁLISIS FODA Y ESTUDIO COMPARATIVO DE LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.		127
1.	Generalidades	127
2.	Análisis FODA.....	127
2.1.	Análisis FODA de la Empresa	128
3.	Análisis de los resultados del estudio aplicado a las empresas competidoras	131
3.1.	Objeto de Estudio de las Empresas Competidoras	132
3.2.	Metodología de la Investigación	132

3.3.	Fuentes de Información	133
3.4.	Sujetos de Información.....	133
3.5.	Población de Interés	134
3.6.	La muestra	134
3.7.	Métodos para la Recolección de Datos	138
3.8.	Los Instrumentos de Recolección de Datos.....	139
3.9.	Cuestionario Autoadministrado.....	139
3.10.	Procesamiento de la Información	142
4.	Análisis de los Resultados de la Entrevista Aplicada al Grupo de Expertos.....	143
4.1.	Información Personal de los Entrevistados	143
4.2.	Información Organizacional de la Empresa donde Trabajan los Agentes.....	145
4.3.	Información sobre Infraestructura del Lugar de Trabajo del Entrevistado	148
4.4.	Información sobre el Uso de la Tecnología en el Lugar de Trabajo del Entrevistado ..	149
4.5.	Información sobre los Procesos y Funciones de la Empresa donde Laboran los Entrevistados	155
CAPÍTULO IV		163
Propuesta de Manual de Procesos para el Departamento de Exportación de la Agencia de Aduanas G Logistics C.R.....		163
1.	Generalidades	163
2.	Objetivos del Manual	164
3.	Uso	164
4.	Gestión del Manual de Procesos	164
5.	Revisión y Actualización	164
6.	Aprobación.....	165
7.	Distribución.....	165
8.	Archivo.....	165
9.	Definiciones:	166
10.	Apertura de Cuentas	167
11.	Responsabilidades de los Clientes.....	167
12.	La Solicitud de Espacio o <i>Booking</i>	174
12.	Transmisión de Notas Técnicas y Permisos Respetivos.....	179
13.	Confeción de la Declaración de Exportación	187

13.1.	Proceso Abreviado para Crear un DUA con DELTA TX.....	200
14.	Proceso Pos Embarque, Generación del Trámite Final.....	208
14.1.	Confirmación del DUA.....	208
14.2.	Confección del Certificado de Origen.....	224
14.4.	Confección del Certificado Fitosanitario.....	229
14.5.	Confección de las Guías.....	231
14.6.	Respaldo de Documentos.....	239
15.	Evaluación del Manual.....	239
15.1	Recolección de Datos.....	240
15.2	Resultado.....	241
Capítulo V	244
Conclusión.....	244
Bibliografía.....	247
Referencias.....	!Error! Marcador no definido.
Anexo.....	259

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

1. Cuadro 1.1. Fuente: Elaboración propia con base a las modificaciones establecidas en la Ley 8373.....	65
2. CUADRO 3.1 Sujetos de Información	138
3. Cuadro 3.2. Estructura del cuestionario	142
4. Cuadro 4.1 Matriz de Análisis de la entrevista al practicante luego de la etapa de aprendizaje.....	243
5. Cuadro. 2.1. Fuente: Elaboración propia a partir de la información brindada por la empresa.	102
6. Diagrama de Flujo de los procesos de exportación. figura.4.3	173
7. Fig.1.2. Pirámide de Kelsen que muestra, nuestro ordenamiento Jurídico.	48
8. Fig.2.4. Cuadro de producción.	103
9. Fig.4.11. Confección de Nota Técnica.	182
10. Fig.4.12. Confección de Nota Técnica.	184
11. Fig.4.13. Confección de Nota Técnica.	184
12. Fig.4.19. Confección de la Declaración de Exportación.	189, 190
13. Fig.4.20. Confección de la Declaración de Exportación.	191
14. Fig.4.21. Confección de la Declaración de Exportación.	192
15. Fig.4.22. Confección de la Declaración de Exportación.	194
16. Figua.4.27. Confección de la Declaración de Exportación.	200
17. Figura 1	42
18. Figura 4.4. Instrucción de Embarque Chiquita.....	177
19. Figura. 4. 72. Es que de recolección de datos.	240
20. Figura. 4.5. Instrucción de embarque ILG Logistics.	177
21. Figura.2.1. Fuente: Información Brindada por la Gerencia de la empresa.	96
22. Figura.2.10. La figura anterior muestra la plataforma virtual de DHL para la confección de las guías, para el envío de los documentos que se tramitan en G Logistics.	125
23. Figura.2.2. Fuente: Información Brindada por la Gerencia de la empresa.....	100
24. Figura.2.3. Fuente: Información Brindada por la Gerencia de la empresa.....	102
25. Figura.2.7. Módulo de consultas Tic@, de acceso público para que los agentes y auxiliares pueden verificar sus trámites.	120
26. Figura.2.8. Imagen del Delta TX.....	122
27. Figura.2.9. La figura anterior muestra la página de inicio de PROCOMER, para lo confección de los FADs.	123
28. Figura.4.10. Confección de Nota Técnica.	182
29. Figura.4.14. Confección de Nota Técnica.	185
30. Figura.4.15. Confección de Nota Técnica.	186
31. Figura.4.16. Confección de Nota Técnica.	186
32. Figura.4.17. Confección de la Declaración de Exportación.	188
33. Figura.4.18. Confección de la Declaración de Exportación.	188
34. Figura.4.23. Confección de la Declaración de Exportación.	195
35. Figura.4.23. Confección de Nota Técnica.	185
36. Figura.4.24. Confección de la Declaración de Exportación.	196
37. Figura.4.25. Confección de la Declaración de Exportación.	198
38. Figura.4.26. Confección de la Declaración de Exportación.	199
39. Figura.4.28. Confección de la Declaración de Exportación.	201
40. Figura.4.29. Confección de la Declaración de Exportación.	202

41. Figura.4.30. Confeción de la Declaración de Exportación	202
42. Figura.4.31. Confeción de la Declaración de Exportación	203
43. Figura.4.32. Confeción de la Declaración de Exportación	203
44. Figura.4.33. Confeción de la Declaración de Exportación	204
45. Figura.4.34. Confeción de la Declaración de Exportación	204
46. Figura.4.35. Confeción de la Declaración de Exportación	205
47. Figura.4.37. Confeción de la Declaración de Exportación	206
48. Figura.4.38. Confeción de la Declaración de Exportación	207
49. Figura.4.39. Liquidación del DUA.....	209
50. Figura.4.40. Liquidación del DUA.....	210
51. Figura.4.41. Liquidación del DUA.....	211
52. Figura.4.42. Liquidación del DUA.....	211
53. Figura.4.43. Liquidación del DUA.....	212
54. Figura.4.44. Liquidación del DUA.....	213
55. Figura.4.45. Liquidación del DUA.....	213
56. Figura.4.46. Liquidación del DUA.....	214
57. Figura.4.46. Liquidación del DUA.....	214
58. Figura.4.47. Liquidación del DUA.....	215
59. Figura.4.48. Liquidación del DUA.....	215
60. Figura.4.49. Liquidación del DUA.....	216
61. Figura.4.50. Liquidación del DUA.....	217
62. Figura.4.51. Liquidación del DUA.....	218
63. Figura.4.52. Liquidación del DUA.....	219
64. Figura.4.54. Liquidación del DUA.....	220
65. Figura.4.55. Liquidación del DUA.....	220
66. Figura.4.56. Liquidación del DUA.....	221
67. Figura.4.57. Liquidación del DUA.....	221
68. Figura.4.58. Liquidación del DUA.....	222
69. Figura.4.59. Liquidación del DUA.....	222
70. Figura.4.6. Confeción de Nota Técnica	180
71. Figura.4.60. Liquidación del DUA.....	223
72. Figura.4.61. Liquidación del DUA.....	223
73. Figura.4.62. Certificado de Origen AACUE.....	228
74. Figura.4.63. Certificado Fitosanitario.....	230
75. Figura.4.64. Confeción de Guías.....	231
76. Figura.4.65. Confeción de Guías.....	232
77. Figura.4.66. Confeción de Guías, lista de direcciones.....	233
78. Figura.4.67. Confeción de Guías.....	234
79. Figura.4.68. Confeción de Guías.....	235
80. Figura.4.69. Confeción de Guías.....	236
81. Figura.4.7. Confeción de Nota Técnica.....	180
82. Figura.4.70. Confeción de Guías.....	237
83. Figura.4.71. Confeción de Guías.....	238
84. Figura.4.8. Confeción de Nota Técnica.....	181
85. Figura.4.9. Confeción de Nota Técnica.....	182
86. Flujo Grama de Procesos figura. 4.2	172

87. Fuentes y Sujetos de Información	29
88. Modelo de procesos de Exportación. figura.4.1	170
89. Tabla de Abreviaturas	18

Tabla de Abreviaturas

BL: Bill of Lading: Conocimiento de Embarque.

COMEX: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

COMIECO: Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana.

DGA: Dirección General de Aduanas.

DUA: Declaración Única Aduanera.

GATT: Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio.

INCOTERMS: Términos Internacionales de Comercio.

OMA: Organización Mundial de Aduanas.

OMC: Organización Mundial de Comercio.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

RECAUCA: Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

SA: Sistema Arancelario de Designación y Codificación de Mercancías.

SIECA: Secretaría de Integración Económica Centroamericana.

SNA: Servicio Nacional de Aduanas.

TICA: Tecnología de Implementación para el Control Aduanero.

TLC: Tratados de Libre Comercio.

INCOTERMS: conjunto de reglas internacionales para la interpretación de los términos de compra y venta utilizados en el comercio internacional.

Término de Pago: crédito contado.

DELTA TX: sistema informático, para lo confección de pólizas, para los diferentes regímenes aduaneros, desarrollado por la empresa Tecnisys, S.A.

Actividades: es la definición de lo que deben hacer las personas que desempeñan cargos dentro de una empresa (*Diccionario Larousse* 1998).

Cargo: representa una responsabilidad u obligación que debe cumplir una persona dentro de una organización (*Diccionario Larousse* 1998).

Control: proceso de observación y mediación por medio del cual se realiza la comparación de forma regular de las previsiones efectuadas con los resultados reales obtenidos. (Gibson, 2003).

Departamento: es la unidad ejecutiva o administrativa de una organización. (Gibson, 2003)

Eficiencia: capacidad para utilizar los medios de que se dispone de la forma más eficaz posible en la consecución de los objetivos planteados. (Gibson, 2003)

Estructura Organizacional: es el patrón formal del modo en que están agrupados las personas y los trabajos dentro de una organización. (Gibson, 2003)

Funciones: son todas aquellas actividades propias de un empleo, facultad u oficio. (*Diccionario Larousse* 1998)

Fundación: es un establecimiento o institución benéfica, fundada y sostenida con bienes de un particular y con los fines que este le ha marcado (*Diccionario de Administración y Finanzas*, s/f)

Institución: es un tipo de organización que mantiene una sustancial inversión de activos, a menudo a favor de otros. (Gibson, 2003).

Organizaciones: son conjuntos de elementos personales, patrimoniales, instrumentales, etc., que componen una unidad productiva (Gibson, 2003).

AACUE: Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea.

RESUMEN

En la búsqueda de cambios, que suponen un grado de novedad significativo para las empresas, se consigue el mejoramiento de la calidad de los servicios que se dan a los usuarios, se identifica, estructura y documentan los procesos que son parte del quehacer diario.

El resultado de este proceso se ve plasmado con la creación de los manuales, los cuales resultan indispensables para cualquier organización, con ellos se instruye a los nuevos empleados, se logra mayor eficiencia de los recursos con que se cuenta, tanto humanos como financieros, se facilita la estandarización de los procesos y la preservación de los conocimientos que se adquieren en la organización a lo largo del tiempo.

Contar con una estructura organizacional adecuada, contribuye a lograr fácilmente los objetivos planteados por la empresa. Una organización podrá ser eficiente, si está en capacidad de contar con una estructura, diseñada para cubrir todas sus necesidades. Cuanto más clara sea la definición de cada puesto, las actividades por realizar y la estructura, mejor serán las relaciones entre los diferentes bandos, se evitarán conflictos entre el personal y su productividad mejorará.

No contar con un manual, en la empresa, puede generar incertidumbre, mal servicio a los clientes, repetitividad del trabajo y pérdida de tiempo, por falta de claridad en cuanto a la forma como deben ser realizadas las tareas por parte del personal, lo cual ocasiona retrasos. Esta situación también genera descuido en las actividades y evasión de las responsabilidades.

Los constantes cambios en los mercados, producto de la globalización, hacen necesario que se cuente con un personal altamente capacitado, que con su trabajo permita a la empresa, distinguirse sobre las demás.

El objetivo principal de este proyecto es realizar un Manual de Procesos para el Departamento de Exportaciones de la Empresa G Logistics Costa Rica, donde se documenten los procedimientos, para hacer más tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias; en el que se logren estandarizar los procesos, a fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de las operaciones.

En este se realiza un análisis de los antecedentes históricos, en materia aduanera de Costa Rica, porque es necesario reconocer la forma como el país se fue dando paso, a la conformación del sistema aduanero con que se cuenta en la actualidad. Junto con esto se realizará un análisis general de la empresa, en el que se determinarán las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influyen en su funcionamiento. También se examinará la competencia, a fin de establecer en qué otras áreas del Departamento de Exportaciones, y de la empresa como tal, se debe mejorar, para finalizar con el manual de procesos.

En virtud de los innumerables beneficios que otorga la creación de este documento, se realiza este manual de procesos, el cual se recomienda que sea actualizado periódicamente, para que la información que en él se encuentra se mantenga acorde a las necesidades de la empresa, pues en cualquier momento, se pueden presentar cambios en los procedimientos y en la legislación, que hagan variar la forma como se realizan las labores.

Introducción

Como parte del mejoramiento continuo, que las empresas deben mantener dentro de sus organizaciones, para atender las necesidades de quienes son beneficiarios de sus servicios, se debe contar con un manual que permita identificar, estructurar y documentar los procesos inmersos en su gestión diaria.

La creación de los manuales ayuda a mejorar el funcionamiento de las organizaciones, dado que sirve como herramienta de planificación y para orientar la obtención de los objetivos planteados, como también para la evaluación permanente de los sistemas utilizados, asegurando la calidad del trabajo que se realiza.

Las empresas, con un menor tiempo de funcionamiento, pueden enfrentar el problema de no contar con documentación de los procesos necesarios para sus servicios, lo cual provoca que sean menos eficientes y no se aproveche al máximo el personal con que cuentan.

La estructuración y organización de los procesos en las empresas, permite el uso adecuado de los recursos, simplifica los trámites y elimina la evasión de responsabilidades, además del desconocimiento de las funciones.

Con el desarrollo de esta investigación, se le brindará a la empresa G Logistics Costa Rica, un manual, que documente los procesos de su Departamento de Exportación en Limón, para un mejor desempeño. Esta empresa se encuentra ubicada en la provincia de Limón, desde donde se encarga de asistir a sus clientes, en los diferentes trámites que estos requieran.

La empresa está enfocada en brindar servicios en materia aduanera, para los diferentes regímenes aduaneros, donde su fuerte son los trámites bajo el régimen de exportación definitiva, que se realizan en todas las aduanas de control, del territorio nacional.

Actualmente, presenta la necesidad de establecer un manual que documente los procesos, en su departamento de exportación, para que se elimine la repetitividad, los cuellos de botella, el desaprovechamiento de los tiempos y el desconocimiento de las funciones. Por tal motivo, se pretende procesar los datos necesarios, para poder ayudar a la empresa a potenciar su desempeño y metodología de trabajo.

Este procesamiento de información será realizado, en un periodo de un ciclo lectivo, en el cual se llevará acabo la descripción, el análisis y la reconstrucción de la experiencia del área del Departamento de Exportación en Limón.

1. Justificación

La ausencia de un manual que contemple los procesos que se dan lugar en el Departamento de Exportación de la empresa G Logistics C.R. es lo que motiva la realización de esta investigación. La carencia de este importante instrumento ha originado, en otras entidades, graves situaciones, como: el desconocimiento de deberes y derechos inherentes a cada puesto; evasión de responsabilidades, descuido de las labores asignadas, y el incumplimiento de normas que están creadas en el vacío.

Para los últimos 15 años, las operaciones comerciales¹ aumentaron considerablemente en Costa Rica. Esto ha incrementado el número de las empresas de servicios, en el ámbito comercial, que favorece la creación de nuevos empleos y para las cuales, los empleadores necesiten personal altamente capacitado.

Debido a la crisis económica que atraviesa el mundo actualmente, así como el creciente comercio de productos y servicios en diversas áreas del quehacer humano, se hace necesario contar con un buen personal para atender las necesidades de los clientes y para lograrlo, se requieren colaboradores mucho mejor preparados.

Los manuales permiten, que dentro de cada empresa se realicen entrenamientos para los diferentes puestos y se conozca mejor su funcionamiento, mediante la descripción de tareas, objetivos y las formas de realizar los trabajos.

Dado lo anterior, la creación del manual ayudará, a la estandarización de los procesos de la empresa, donde cada empleado del Departamento de Exportaciones conocerá las tareas que conlleva su trabajo, y se mejore la secuencia de las operaciones aduaneras, para que se concluya cada procedimiento de forma rápida y exitosa.

2. Problema de la Investigación

¿Cuál es la importancia de un manual de procesos para el Departamento de Exportación de la Empresa G Logistics C.R. en Limón, para mejorar las operaciones aduaneras realizadas?

Los manuales de procesos,² son importantes en las organizaciones de hoy en día, por medio de ellos se puede registrar y transmitir, sin alteraciones, una serie de informaciones básicas para el mejor funcionamiento, de cada uno de los departamentos con que cuenta cada empresa. La información transmitida mediante los manuales permite, conducir al recurso humano a la consecución de los objetivos planteados, y a desarrollar sus funciones sin conflictos.

En el caso de la empresa G Logistics C.R. desde sus inicios, no ha contado con un manual de procedimientos para su departamento más importante, el de exportación, el cual le permitirá guiar sus actividades y lograr sus metas.

La falta de un manual en el departamento, en ocasiones genera incertidumbre, porque los colaboradores no tienen claro cuáles son sus verdaderas funciones; eso ocasiona retrasos, genera descuidos en las actividades y evasión de las responsabilidades.

3. Importancia de la solución del problema

Con la creación del manual de procesos para el Departamento de Exportación, de la empresa G Logistics C.R., se podrá guiar y regular las actividades, que se realizan internamente en su administración.

La empresa busca un desarrollo progresivo y considerable y se pretende darle una herramienta, que le permita desempeñarse de mejor manera, en el ámbito administrativo y laboral.

El manual permitirá capacitar internamente al personal, a partir de la formación de instructores expertos en su departamento de trabajo; fortaleciendo y capacitando un recurso

humano, que no sólo aspira a que preste un mejor servicio en su lugar de trabajo, sino que además, su formación como persona y como trabajador, se potencie gracias a compartir experiencias personales y profesionales, con sus compañeros de trabajo.

Todo esto demuestra la relevancia social y económica, de este tipo de aprendizaje dentro de las organizaciones, ya que rompe con los patrones tradicionales del proceso de enseñanza y aprendizaje en una organización, además de que representa una valiosa oportunidad, para retribuir la inversión institucional, para la formación de colaboradores, que al ser formados por la empresa, contribuirán con la disminución de costos y la maximización de los beneficios organizacionales.

4. Delimitación de la Investigación

El estudio se desarrolla en la empresa G Logistics C.R. ubicada en la provincia de Limón, Costa Rica, tomando en consideración a todos los empleados del Departamento de Exportaciones.

En este se pretende elaborar un manual de procesos para el Departamento de Exportación de Limón de la empresa G Logistics C.R., como estrategia para evitar situaciones en las cuales se pueden ver afectados, por no contar con un plan adecuado de los procesos que se llevan a cabo dentro del departamento de exportaciones, en la atención de los trámites de los diferentes clientes.

Donde se pretende también la búsqueda de la eficiencia y la reducción de los costos de operación, premisas que se deben alcanzar para enfrentar los cambios en el flujo comercial, que se puedan suscitar con el tiempo.

5. Proyecciones y Limitaciones

Al iniciar esta investigación, se pretende conseguir un documento, vital para el mejoramiento de la calidad, de los servicios que presta G Logistics C.R. en el país y en extranjero, destinado particularmente al Departamento de Exportaciones

Este documento servirá de apoyo a los gerentes y los supervisores para los diferentes trámites en sus respectivos departamentos y así lograr la gestación de las metas propiamente establecidas, en lo que concierne al aprovechamiento óptimo del recurso humano.

Una de las limitaciones que se pueden encontrar, es que la empresa no cuenta con una descripción escrita de las funciones que cada empleado realiza, para ser tomadas en consideración.

Durante la investigación, se deberá documentar la información a partir del conocimiento de los empleados, para así conducir a la conformación del documento que permita la estandarización de los procesos y el mejoramiento de la empresa.

i. Objetivos

ii. Objetivo General

Analizar los procesos de exportación en la oficina de Limón, de la empresa G Logistics C.R. que contribuya con la mejora de la secuencia de las operaciones, a partir de la confección de un manual, que permita estandarizar los procesos en este departamento.

iii. Objetivos Específicos

- Conocer el entorno de los procesos de exportación mundial y nacional y las perspectivas teóricas necesarias para la investigación.
- Describir los procesos de exportación en la Oficina de Limón de la empresa G Logistics C.R., la situación actual del Departamento de Exportación, la forma de

ingresar la información en los sistemas operativos, el Sistema para la Solicitud de *Booking*, las actuaciones pos embarque y la documentación.

- Analizar los procesos actuales comparándolos con la competencia y los que impone la legislación.
- Elaborar un manual de procesos para la Oficina de Exportación de Limón, de la Empresa G Logistics C.R.

6. Metodología de la Investigación

7.1. Opción de Trabajo Final

La presente investigación se acoge a la modalidad de Práctica Dirigida, que implica la puesta en práctica de conocimientos y habilidades en un área específica de las carreras de la Escuela de Administración Pública y que se puede realizar dentro de una institución pública o privada.

Esta se realiza a partir de la detección y el análisis de un problema específico, donde se busca explotar las habilidades del profesional.

Dentro de los métodos que se pretende aplicar en la investigación están:

- a) Exploratoria:** es el tipo de investigación donde se realiza una exploración inicial en un momento específico y por lo general, se aplica a problemas de investigación nuevos o poco conocidos (Hernández et al, 2010). En el caso de esta investigación, no se logra determinar la existencia de estudios realizados similares, lo cual es característico de este tipo de estudio.
- b) Descriptiva:** esta investigación interpreta la situación actual y es correlacional al contener dos variables, en las que se muestran, narran, reseñan, o identifican

hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio (Hernández et al, 2010). Como en este estudio, se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se basa en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

c) Cualitativo:

El presente estudio se fundamenta cualitativamente,³ ya que busca obtener información de los sujetos en sus propias palabras, términos o definiciones en su contexto. *“Los datos se obtienen de los sujetos tal y como ellos los revelan y consisten en la descripción profunda y completa de eventos, situaciones, interacciones y conductas de las personas de forma individual”*. (Sampieri, 2003. P. 451)⁴

La recopilación de la información se enfocará en el registro de las actuaciones de las personas que trabajan en el Departamento de Exportaciones, lo que permite obtener información verdaderamente útil, para la confección del manual, porque de lo contrario se podría incurrir en interpretaciones erróneas, lo cual generaría retrasos y desperdicio de recursos.

7.2. Fuentes y Sujetos de Información

Para la compilación de la información en el presente trabajo se recurrirá a fuentes primarias y fuentes secundarias.

La fuente primaria es toda aquella información obtenida de forma directa (ya sea oral o escrita) que se puede recolectar para ser analizada y de esta manera seleccionar los datos relevantes, que permitirán la realización de la investigación.

a) Revisión Documental:

Esta técnica permitirá la selección y análisis, de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el manual. Para ello se estudiarán documentos, tales como las bases jurídicas, administrativas, circulares, oficios, diarios oficiales y todos aquellos que contengan información relevante para la investigación.

b) Consulta a Sistemas e Instrucciones Informáticos:

Acceso a sistemas computacionales que contienen información y recursos de apoyo para estructurar el manual. Este mecanismo permite recabar información interna y de sistemas que son externos a la organización enlazados por medio de redes.

c) Entrevista:

Este método implica la realización de entrevistas personales, con base en una guía de preguntas personales.

Se considera de gran utilidad a fin de reunir la información preliminar al análisis, para efecto de establecer las modificaciones en la estructura actual de la información, pues es dada por personas que actualmente llevan a cabo esas funciones.

8. Marco teórico

8.1. Antecedentes de la investigación

Existe una investigación referente al tema ya planteado, la cual merece especial referencia:

Tania Isabel Gutiérrez Cruz (2009), egresada de la Universidad de Costa Rica, en su investigación titulada “*Creación del manual de procesos para las áreas de importación y exportación como especialista en UPS SCS / Tania Isabel Gutiérrez Cruz*”, resalta aspectos de importancia que son:

- La dualidad de trabajo y esfuerzos, pérdida de tiempo mientras se determina qué y cómo hacer, actuación errada, el beneficio particular de los empleados por su actuación, y a la vez, costos elevados para adiestrar a un nuevo personal son las causas de dificultades administrativas que tiene que solucionarse con la implantación de manuales y normas de procedimientos.
- Los costos en que se puede incurrir por no disponer de manuales son muy altos, porque se opera sin los procedimientos que guían los procesos, lo que se traduce en pérdidas para cualquier empresa que opera sin esta herramienta.

Por la experiencia y las formas de organización, de las empresas de hoy, por regla general cuentan con la implementación de un manual para las normas y los procesos internos, a fin de coordinar sus acciones dirigidas a la consecución de las metas fijadas. Independientemente, de que las empresas pertenezcan al ámbito público o privado, necesitan manuales para que su personal sea orientado a laborar eficientemente, y así minimizar los errores y retrasos en las actividades.

8.2. Antecedentes Históricos

A lo largo de la historia, se pueden apreciar los cambios de las primeras civilizaciones, las cuales tenían que organizarse para experimentar cambios en su cultura, política, economía, etc. En ello se observa el esfuerzo conjunto para trabajar y mientras el tiempo pasaba, las necesidades del hombre eran más crecientes y menos insatisfechas, lo que resultó en saltos acelerados, por buscar mejores formas de organización. Para ello, el hombre empieza a ingeniar instrumentos que le ayudaran a realizar tareas, que significaran mayor producción y menos esfuerzo.

Hoy en día, la competitividad a la que están expuestas las empresas exige, que se apliquen verdaderos sistemas dentro de ellas. Los sistemas se requieren para dar buenos resultados en las empresas.

Se ha destacado consecutivamente, la importancia de los manuales de normas y procedimientos, en el ramo administrativo, para las organizaciones de hoy. Son estos manuales los que permiten dirigir los esfuerzos del personal a la consecución de las metas de las empresas o instituciones, porque orientan, paso a paso el qué y cómo realizar las actividades. Unido a este concepto, hoy día, se maneja la eficiencia del esquema organizativo de las empresas o instituciones; los cuales permiten vitalizar como están estructuradas las funciones, los tipos de sistemas y controles internos que deben aplicarse para el adecuado desempeño de las actividades y lograr la maximización de las organizaciones.

Cuando las entidades están bien estructuradas, tomando en cuenta las verdaderas y necesarias líneas de mando, la creación de departamentos suficientes y adaptados a las necesidades de la organización, delegación de autoridad, personal consciente, calificado y entrenado, así como lineamientos internos equilibrados, puede decirse entonces, que está apta para enfrentar las diversas circunstancias que puedan presentarse y a la desenfrenada competencia.⁵

Si las organizaciones no están estructuradas, será muy difícil crear manuales o instructivos que sirvan de guía al personal, porque este no sabrá lo elemental: a quién recurrir para la solución de los problemas, quiénes serán sus superiores inmediatos, quiénes lo supervisan o, sencillamente, de quiénes podrán recibir órdenes.

En primera instancia, es conveniente realizar una revisión bibliográfica en cuanto a los conceptos de estructura organizacional, para sustentar la aseveración anterior. Se requiere inferir en lo que consiste y sus efectos en las organizaciones.

Gibson, en su libro *“Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos”*⁶, afirma que la estructura de una organización es, el patrón formal en que están agrupados las personas y los trabajos. La estructura, por lo general, se ilustra con un organigrama.

Esta estructura permite ver las funciones y responsabilidades de cada componente social de las organizaciones. Es de gran importancia porque a través de ella se delega autoridad, se establecen responsabilidades y se determinan las diferentes posiciones en la línea jerárquica. Gracias a tal estructura, se puede estudiar una organización en cuanto a su formalismo, complejidad y centralización. La estructura organizacional contribuye, en gran manera, a alcanzar la efectividad organizacional.

8.3. Diseño de una Estructura Organizacional

Una estructura organizacional contribuye positivamente, con la efectividad organizacional; por eso requiere de ciertas habilidades y motivaciones de quienes tienen el poder para diseñarla. La Gerencia de una organización, en el momento de diseñar una estructura organizacional, debe elegir varios marcos alternativos, de tareas y departamentos.

La primera de las decisiones que se deben tomar se enfoca, en dividir el conjunto de tareas pertinentes de una empresa, en trabajos más pequeños. Aquí se definen los trabajos en términos de responsabilidades y actividades especializadas y se resalta la especialización como la característica más importante. A esto se le llama *“División del Trabajo”*.⁷

La segunda y tercera decisión se enfoca en *“crear departamentos o grupos de trabajos.”*⁸ Los diseñadores de las estructuras deben buscar las herramientas, para integrar los

trabajos individuales, clasificándolos, agrupando los que parezcan homogéneos y separando los heterogéneos.

Por otro lado, se debe decidir sobre la distribución de la autoridad entre los trabajos y los distintos departamentos. Con esto se le dará cierto derecho a los trabajadores o grupos, para que tomen decisiones sin buscar la aprobación del jefe superior. Cabe destacar, que no todos los trabajos pueden exigir obediencia o tienen autoridad en una organización, sólo obedecen instrucciones y responden a ellas.

8.4. El Control Interno

Según Whittington (2000), expresa: *“El Control Interno es un proceso, efectuado por la Junta Directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías: (1) Confiabilidad en la presentación de informes financieros, (2) Efectividad y eficiencia de las operaciones, y (3) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable”*. (p.172)

Se puede decir que el control interno es un proceso, porque representa un medio para llegar a un fin, y que no sólo la alta gerencia es responsable de llevarlo a cabo, sino también todo el personal que trabaja en la empresa, ayudado por las políticas internas y las formas para el control. En segundo lugar, resalta la **seguridad razonable**, ya que el control interno no asegura una seguridad absoluta de que se logren todos los objetivos planteados, dependerán de ciertos aspectos.

Por medio del control interno, se puede observar y medir de forma regular, los resultados obtenidos con las previsiones tomadas. Representa también un conjunto de métodos coordinados, que pueden adoptar las organizaciones para comprobar la exactitud y veracidad de la información obtenida, así como para salvaguardar su patrimonio.

El control interno variará de una empresa a otra, de forma significativa, ya que tomará en cuenta ciertos factores como: el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos por alcanzar.

A continuación se mencionan, los cinco componentes del control interno, que deben estar presentes y adaptados a cualquier tamaño de organización:

- **El Ambiente de Control:** es la base para el control interno, ya que influye en la concienciación de todo el personal que ejerce funciones de control.
- **Evaluación del Riesgo:** es otro de los componentes claves del control interno. La gerencia debe desarrollar cualidades, para medir y manejar los factores de riesgo que amenazan a la empresa, para que no alcance sus objetivos.
- **Sistemas de Información y Comunicación:** para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos y a la gerencia a coordinar las actividades, es necesario intercalar la información de todos los niveles de la organización. El objetivo de una comunicación apropiada comprende, explicar a los empleados de una empresa sobre sus responsabilidades individuales, relacionadas con el logro de los objetivos de esta.
- **Actividades de Control:** este componente del control interno incluye todas aquellas políticas y procedimientos, los cuales aseguran a la gerencia que se llevan a cabo las directrices difundidas, tomando en cuenta todos los riesgos que enfrenta la organización.
- **El Monitoreo:** es el último aspecto que define Whittington ¹⁰(2000) dentro del proceso de control interno; pero no por eso deja de ser importante. Conviene señalar, que todos los aspectos mencionados son de gran importancia y serán aplicados por la gerencia, en el momento oportuno.

Por otro lado, Whittington (2000), hace su aporte referente a los controles internos aplicados a las organizaciones de menor tamaño, resaltando que aunque rara vez el control interno pueda ser fuerte en dicho tipo de organización, no es esto limitación para que ignoren las formas de control de que puedan disponer.

En muchas de las empresas grandes se da un excelente control interno, ya que están bien estructuradas y definidas las funciones para cada unidad jerárquica; no dejando que una persona ejecute una transacción de principio a fin. En cambio, en muchas empresas pequeñas, no existe la oportunidad de distribuir las funciones, porque son pocos los empleados.

8.5. Los Manuales de Procedimientos

Según Gómez (1997), “*el manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas,*” (p. 125) ¹¹

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información sobre el conjunto de operaciones o etapas, que se establecen en forma cronológica, para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Se les conoce también como manuales de operación, de prácticas de estándar, de introducción sobre el trabajo de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos, “describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuáles son los soportes documentales y qué autorización requiere”.¹²

La utilidad del manual de procedimientos es múltiple, por ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno, por lo que respeta la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución. Además, auxilian en la capacitación y adiestramiento del personal para ejercer en los distintos puestos, ya que describen, en forma detallada, las actividades por unidad jerárquica. Un procedimiento será eficiente, en tanto logre el objetivo para el cual fue planeado.

El objetivo fundamental de los manuales es explicar, en términos accesibles, el porqué de las decisiones gubernamentales, ministeriales, o departamentales y cómo se deben aplicar en la práctica.

Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:¹³

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de medidas de modernización administrativa.
- Facilitar el reclutamiento y selección del personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las distintas unidades, entre otros.

Rubén Oscar Rusenas ¹⁴en su libro *Manual de Control Interno*, clasifica los manuales así:

- Manual de organización: reúne los lineamientos generales del ente expresando los objetivos principales por seguir, definiendo las fines por alcanzar detallando los medios y estableciendo las políticas por cumplir. En este manual se agrupan las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizativa que se adopte y se determine cuál es la responsabilidad o correspondiente a cada tarea.
- Manual de funciones: comprende una descripción detallada de las tareas que deben desarrollar los individuos en los distintos sectores de la organización. El manual de funciones debe expresar claramente, a qué unidad o individuo reporta la tarea que se está describiendo, y en caso inverso quiénes son los subordinados de ese sector o individuo.
- Manual de procedimientos: describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuáles son los soportes documentales y qué autorización requiere. Con base en este concepto, se puede incorporar un manual de sistemas administrativos las normas, las instrucciones, los memorandos, etc.
- Manual de autorizaciones: fija límites de actuación de las personas, expresados en valores monetarios o unidad de moneda. Este manual expresa los límites de autoridad de los individuos, detallando que le está permitido aprobar y comenzar un gasto, compras, firmar un cheque o documentación comercial.¹⁵

El manual de procedimientos es útil, porque “permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución”.¹⁶

8.6. Definición de los Procedimientos y sus Características más Importantes.

Un procedimiento es considerado por Gómez (1997), como *“una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”¹⁷* (p. 127).

De acuerdo con esta definición, se pueden determinar ciertas características que diferencian a los procedimientos de otros conceptos; son las siguientes:

- Involucra actividades o tareas, determinación del tiempo de ejecución, el recurso (material y tecnológico) por utilizar, la aplicación de métodos específicos para lograr eficientemente el desarrollo del trabajo y el control.
- Es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, que pueden pertenecer o no a un mismo departamento.
- No se caracteriza por ser un sistema.
- Un conjunto de procedimientos que estén determinados para lograr un mismo fin, puede crear un sistema.
- Se caracteriza por no ser un método individual de trabajo.
- No se trata de una actividad específica, ya que se refiere a tareas que realiza un empleado como parte de su trabajo.

Los manuales de procedimientos deben seguir una serie de directrices en cuanto a la forma, por los que se diferencian de los demás tipos de manuales. Para Flanklin¹⁸ (2002) cada página del manual de procedimientos debe contener los siguientes datos:

- Logotipo de la empresa en cuestión.

- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de esta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas totales y la correspondiente a la que está en uso.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización; en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse guion o diagonal.

Por otro lado, los manuales de procedimientos, según Gómez (1997), se conforman por la siguiente información:

- Portada de identificación.
- Índice del manual.
- Introducción.
- Base legal, (aquí se especificará la base legal que sea idéntica para todos los procedimientos del manual).
- Objetivo del manual.
- Procedimientos.

La importancia de los procedimientos radica en que son los hábitos o costumbres de una organización social. Si se establece una analogía directa, con los hábitos de una persona, se puede apreciar su importancia. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si un organismo social practica constantemente procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., no podrá realizar los objetivos que se ha planteado. Por ende, la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos.¹⁹

CAPÍTULO I

La Actividad Aduanera en la Historia Costarricense, Marco Regulatorio de los Auxiliares de la Función Pública (Agentes de Aduanas) y los Elementos que Conforman el Proceso de Exportación

1. Generalidades

Desde la época del imperio romano, la recaudación de impuestos ha ocupado un lugar importante en la economía de un Estado²⁰, cuya política fiscal incluía el cobro de tributos a las mercancías que estaban destinadas al almacenaje o despacho. El Código Justiniano creó la aduana con el fin de recaudar los impuestos de importación y exportación.²¹

Ante la apertura económica de Costa Rica al Comercio Exterior y el establecimiento del primer ordenamiento jurídico, desde 1839 a 1840²², fue indispensable establecer un servicio aduanero que controlara la creciente entrada y salida de mercancías del país, que se estableció, no solo en las fronteras, sino también en aquellos lugares, donde la demanda comercial lo pidiera.

Alrededor de los años sesentas, tuvo lugar el modelo de sustitución de importaciones, con el fin de beneficiar la economía²³. Dada la cercanía geográfica, en 1961, los países de El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica crean un acuerdo comercial llamado Tratado General de Integración Económica Centroamericana, el cual permite el nacimiento del Mercado Común Centroamericano, cuya finalidad era impulsar el desarrollo económico y social de la región.²⁴

A pesar de que se lograron resultados positivos, para la década de los setentas se vivió una crisis causada, entre otros factores, por la falta de generación de ingresos tributarios.²⁵ A inicios de los ochentas, el país comenzó a aplicar un modelo de apertura comercial que

incluyó además de esta, la liberación de mercados y la atracción de inversión extranjera hacia un régimen liberatorio del pago de los tributos aduaneros, denominado “Zona Franca”.²⁶

Hacia el año 1964, se origina el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) mediante la Ley 3421, producto del Tratado General de Integración Económica Centroamericana y dos años después, en 1966, se crea el Reglamento del Código de Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).²⁷

Dentro del comercio internacional,²⁸ la aduana se ubica como un ente fundamental que se encarga de las gestiones de control y fiscalización relacionadas con la entrada, permanencia y salida de mercancías de un país.²⁹

La aduana es la instancia que determina y recauda los tributos o impuestos, aplicables a las mercancías; debe tomarse en cuenta que algunas de ellas están exentas de dicho pago y dependen de lo que la legislación indique al respecto.³⁰

El objetivo de la aduana es facilitar el comercio internacional, mediante el tráfico fluido de personas, vehículos y mercancías, mediante la aplicación de las leyes locales y los tratados de libre comercio (TLC), que indican específicamente los tributos que el Estado o el fisco (tesoro público) debe percibir por las mercancías que pasan a través de sus fronteras aduaneras.³¹

La administración aduanera en Costa Rica, gira a partir de la definición de cuatro roles de la aduana:³²

- La recaudación fiscal.
- La facilitación del comercio.
- El control del tráfico de mercancías.
- Generador de información.

Estos cuatro roles involucran un conjunto de prácticas de gestión que están siendo utilizadas en el país y en el mundo para enfrentar los nuevos retos de la actividad, aprovechando el desarrollo de las tecnologías digitales y la concurrencia de una gama más amplia de métodos y procesos.

El rol de la aduana incide directamente en el desarrollo económico del país. Su principal función como ente contralor está ligada a la correcta percepción de los ingresos, los tributos y a la fluidez con la que se llevan a cabo las operaciones de importación y exportación de un país.

La información proveniente de la aduana permite comprender el estatus de la balanza comercial, la cual indica la situación de las importaciones y exportaciones de un país. Costa Rica muestra, en su respectiva balanza, que importa más de lo que exporta. En el 2013, las exportaciones representaron el 39,06%³³ del comercio total, que fue de \$29 545 000 000 (veintinueve mil quinientos cuarenta y cinco millones de dólares estadounidenses)³⁴.

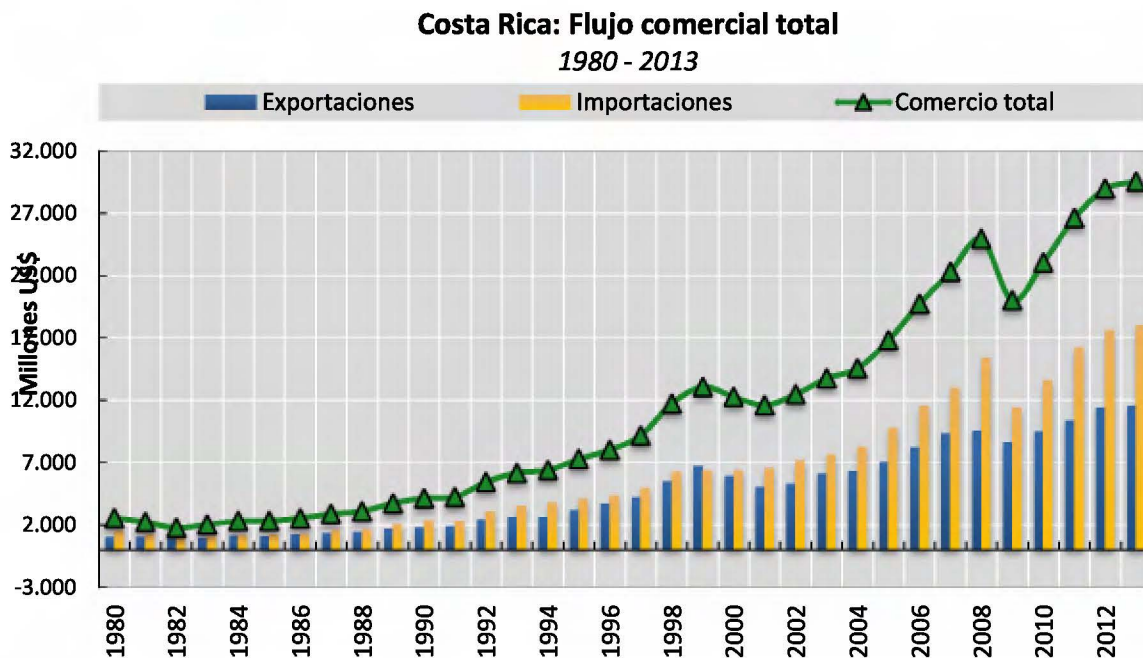


Figura 1. Gráfico que muestra la balanza comercial total de Costa Rica en el período 1980 – 2013. Fuente: COMEX, con base en cifras de PROCOMER y BCCR. Datos preliminares sujetos a revisión para 2013.

En el año 2013 se experimentó un aumento de las exportaciones y una disminución de las importaciones en relación con el 2012, del 1,90% y el -1,33% respectivamente. La balanza comercial fue negativa, de 6 646 000 000 (menos seis mil seiscientos cuarenta y seis millones de dólares), menor que la del año anterior.³⁵

Estas estadísticas son generadas por las aduanas, sobre la nacionalización de mercancías, exportación, tráfico de unidades de transporte y personas dentro del territorio aduanero, componen una fuente muy importante de información con la que el gobierno se retroalimenta, sobre el desarrollo comercial de la economía y con base en ellas puede tomar decisiones dirigidas a robustecer y perfeccionar a la aduana, dentro del comercio internacional.

Posteriormente, con la creación de esta institución y la creciente celeridad y complejidad del comercio internacional, se ha necesitado la contribución de especialistas aptos para desenvolverse con soltura y amplios conocimientos en todos los trámites necesarios, para el despacho aduanero de las mercancías.

Dentro del Sistema Nacional de Aduanas existe una serie de personas que prestan servicios a título personal, o bien, a nombre de una entidad jurídica; cada uno de estos colaboradores lleva a cabo funciones diferentes, que se complementan entre sí para realizar las operaciones aduanales. Mediante los auxiliares de la función pública aduanera, el país atiende los requerimientos diarios de las operaciones de comercio existentes.

Para ser auxiliar de la función pública costarricense, en la Ley General de Aduanas (LGA) se definen las disposiciones generales de cada uno, el concepto que los identifica, los requisitos generales que deben cumplir, los impedimentos dentro del ejercicio sus funciones y las obligaciones a las cuales se encuentran sujetos.

La LGA, en su título III, indica específicamente las disposiciones generales concernientes a los auxiliares de la función pública costarricense.³⁶ Existen diversas

categorías de auxiliares de la función pública aduanera, cada una con atribuciones específicas, que abarcan las diferentes gestiones aduaneras que el movimiento de personas, vehículos o mercancías pueda requerir.

Dentro de los auxiliares de la función pública se encuentra encontramos al agente aduanero. Sus características principales son prestar servicios a terceros, representándolos legalmente en todo lo concerniente a sus gestiones aduaneras.³⁷

Además, la complejidad y sofisticación de las gestiones aduaneras hizo necesaria la participación de los agentes externos, como intermediarios entre la aduana y los particulares.

El paso del tiempo, el avance tecnológico, las nuevas orientaciones, necesidades y tendencias, determinaron que el agente de aduanas asumiera el rol de auxiliar de la función pública aduanera bajo el principio de la buena fe.

El aporte que dan las agencias o agentes de aduana, en las operaciones aduaneras, se pone en evidencia, cuando actúan como representantes de los dueños de la carga ante las aduanas y hacen los trámites necesarios para que estas autoricen la entrega de la mercancía. A menudo, se encargan también del pago de los impuestos aduaneros y contratan el transporte para trasladar la mercancía a las bodegas de los dueños, una vez que han pasado por la aduana. Las agencias más desarrolladas pueden actuar como asesoras de los importadores en materia de logística internacional y, en algunos casos, subcontratar otros servicios (transportistas, almacenes fiscales, consolidadores) para ofrecerles a sus clientes un paquete completo.³⁸

Junto al desarrollo de esta actividad, previamente se llevan a cabo los procesos³⁹ necesarios para realizar una exportación.⁴⁰ La exportación es un proceso mediante el cual las empresas tratan de sacar el máximo provecho de las posibilidades técnicas y lógicas para colocar sus productos en los mercados externos; al exportar, las empresas amplían sus oportunidades de expandir sus ventas.⁴¹

En todo el tratamiento efectuado en una exportación, previamente se deben haber analizado las condiciones internas de la empresa, del mercado local y del entorno en el cual se opera.⁴² De los mercados potenciales o metas, se debe estudiar la ubicación geográfica, la situación política y económica, el tamaño del mercado, las experiencias de las empresas que han exportado y las limitaciones a la importación.⁴³

El proceso de exportación incrementa la competitividad de las empresas, se aprovecha de mejor manera las instalaciones y su capacidad, se logra ofrecer precios más competitivos, se reduce la dependencia de los mercados locales, se alarga el ciclo de vida de los productos y muy importante, se contribuye con el desarrollo del país, mediante el crecimiento de la producción, generando más fuentes de empleo y captación de divisas.⁴⁴

Por ello, se pone a conocimiento la historia de la actividad aduanera, la participación significativa de los agentes de aduanas (cuáles son los requisitos que por ley deben cumplir) y los elementos que se deben considerar para realizar una exportación.

2. Antecedentes de la Actividad Aduanera

Históricamente, la actividad aduanera⁴⁵ ha formado parte de la evolución antropológica,⁴⁶ y de igual manera ha estado conectada con el desarrollo y evolución de las sociedades, desde su mínima concepción, hasta llegar al intercambio entre distintos países, inclusive llegando a sus formas más complejas.

La palabra aduana⁴⁷, tiene varios significados etimológicos, para muchos se deriva del término árabe *divanum*, que significa la casa donde se cobran los derechos o impuestos. Con su constante uso y costumbre se pasó a llamar *divana*, luego a *duana* y finalmente se le llamó aduana⁴⁸.

“De tal modo, la —aduanas considerada institucionalmente aparece desde sus orígenes como una oficina donde se efectúan registros relativos a las mercaderías que a su ingreso o a su salida deben abonar tributos y cuya percepción debe procurar. De ahí que el vocablo

—*aduanas se emplee tanto para referirse a la oficina de recaudación como a los propios derechos de salida y de entrada que este organismo debe percibir*”⁴⁹.

La teoría mayormente aceptada, es la que asevera que su verdadero origen es el árabe o morisco. Esto porque los moriscos del virreinato de Córdoba y de Granada designaban con el nombre de la *duyan o adayuan*, a la oficina pública establecida para registrar los géneros y mercaderías que se importaron o se exportaban y donde se cobraban los derechos que allí se determinaban⁵⁰.

El Código de las Siete Partidas⁵¹, definió a la Aduana como “*la casa donde se custodian las mercaderías por el almojarife*”, persona de origen morisco, lo que confirma con mucha más fuerza el origen etimológico de dicho termino.

Desde el punto de vista normativo, la palabra aduana designa todo lugar, donde es posible encontrar a un funcionario aduanero, que tiene la autoridad para identificar y recaudar derechos sobre la exportación o la importación de las mercancías. Este término aplica para el control de aquellas mercancías, que quieran ser ingresadas por los tres diferentes medios de transporte existentes, marítimo, aéreo o terrestre.

2.1. La Administración Aduanera en el Mundo

La actividad aduanera aparece en las principales civilizaciones antiguas, como Egipto, Grecia, Roma, India, Babilonia, Fenicia y Arabia⁵².

En Egipto, en las caravanas y barcos del faraón se realizaba el comercio de importación y exportación, se importaban diversas clases de maderas, metales, marfiles, lanas, aceite de oliva, vinos finos, así como resina,⁵³ y existía una actividad tributaria por esas operaciones aduaneras.

En Roma, las aduanas se atribuyen al cuarto rey Anco Marcio, quien las estableció en el puerto de Ostia, inmediatamente después de haberla conquistado, para aprovechar las ventajas comerciales que con este puerto se obtenían para la navegación del río Tíber.⁵⁴

Asimismo, los estudios acerca de los tributos estaban en buen avance, así, bajo la denominación de *portorium*⁵⁵, los romanos se refirieron indistintamente a tres tributos: la aduana, los arbitrios y los peajes. En cuanto a los tributos, cuando se refieren a los aduaneros, puntualiza que *“La aduana, en efecto, es un derecho que debe pagarse al Estado cuando se atraviesa la frontera para introducir productos extranjeros o exportar productos nacionales.”*⁵⁶

En la Edad Media, comprendida entre los siglos V y XV, se regresa a los impuestos personales o directos, no existía la Hacienda Pública, ni verdaderos tributos. En ese tiempo, los señores feudales imponían a sus vasallos impuestos territoriales y cobraban también ciertos derechos, relacionados con la circulación de las personas y las cosas.⁵⁷

Hasta el siglo XVII los derechos de aduana, tanto exteriores como interiores, tuvieron por regla general, un carácter meramente fiscal. Donde *“se pasa a una idea proteccionista, como un medio destinado a aumentar la riqueza y el poder de un país, protegiendo el desarrollo de la industria nacional contra la incursión extranjera”*. (Edilberto Hernández Castillo, *“Antecedentes de las Aduanas”*).

2.2. El Ordenamiento Jurídico Costarricense

El ordenamiento jurídico *“es el conjunto de normas que determinan el comportamiento social, económico, político y jurídico de los individuos de un país. Su incumplimiento o desacato implica sanciones por parte de las autoridades correspondientes.”*⁵⁸

El orden jerárquico de estas normas se expone de la siguiente manera en la pirámide propuesta por el profesor Hans Kelsen⁵⁹, de nacionalidad austriaca, conocida como pirámide de Kelsen, la cual se ajusta al ordenamiento jurídico costarricense:



Fig.1.2. Pirámide de Kelsen que muestra, el ordenamiento jurídico costarricense.

La Constitución Política *“es la máxima Ley de la República. La Constitución Política agrupa el más importante conjunto de principios y normas que regulan y protegen las acciones diarias de los individuos de un país. Establece, también la organización política, social, económica y legal del Estado. Su rango o jerarquía es superior a todas las normas existentes en el país.”*⁶⁰

Por debajo de esta se encuentran los Tratados y Convenios Internacionales vigentes en el país y de la misma manera están los decretos, normas y reglamentos, por los que se rige el ordenamiento jurídico.

2.3. La Historia de la Aduana de Costa Rica

La historia aduanera de Costa Rica, se desarrolla en tres periodos⁶¹, que permiten una evaluación del país, estos periodos son:

- Precolombino.
- Colonial.

- Republicano.

En el periodo precolombino, se encuentra una industria caracterizada por la fabricación de artículos como las telas de algodón y utensilios de cerámica. El régimen social que predominó fue el trueque, por lo cual, se puede considerar una economía primitiva.⁶²

Como consecuencia de la conquista y colonización española, se conformó la unidad o unión administrativa, que busca una misma orientación económica, una legislación común y un sistema monetario y aritmético. Se pasa de un periodo precolombino a uno colonial, se deja de lado la forma rupestre de comercialización y se da paso a la constitución de un modelo más organizado.

En el periodo Republicano, se encuentra una Costa Rica libre e independiente de la Corona Española, *“el país cuenta con una estructura administrativa plenamente identificable y establecida. Si bien es cierto no perteneciente a ningún otro poder externo, mantiene las disposiciones jurídicas administrativas, base del gobierno al que anteriormente fue perteneciente”*. (Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos)

La historia indica que durante el gobierno de don Braulio Carrillo, periodo de 1839 a 1840, se da el verdadero ordenamiento de la Hacienda Pública costarricense, donde se resalta la creación del Reglamento de la Hacienda Pública del Estado.

La primera aduana costarricense se estableció en la década de 1780 a 1790, en las inmediaciones del Río Grande, cerca del poblado de Atenas. Esta aduana se encontraba administrada por la Factoría del Tabaco, que se había formado para impedir el contrabando de este producto. Funcionó como punto de control de salida del tabaco, posteriormente del café y fue demolida durante la Administración de don Otilio Ulate.

La segunda aduana de Costa Rica fue la⁶³ de Sarapiquí, la cual llegó a controlar el comercio exterior que se realizaba por el puerto de San Juan. Luego de la construcción de este puerto se da un desarrollo portuario paulatino del país, con la creación de los muelles de Puntarenas y de Limón.⁶⁴

En el ámbito centroamericano se promulgó el decreto del Congreso Federal de la República de Centroamérica titulado "Ley Orgánica Provisional para el ramo de Hacienda de la Federación", y se designa, como aduanas marítimas con el correspondiente resguardo, al norte en Omoa, San Juan, Trujillo y Matina, al sur en la Unión y Puntarenas.⁶⁵

La aduana de Limón⁶⁶ fue establecida por Minor Cooper Keith en la época de construcción del ferrocarril al Atlántico, mediante Ley n.º 8 del 31 de octubre de 1885 (Código Fiscal). Con el Código Fiscal se habilitan, para el comercio de altura las aduanas en el Golfo de Nicoya, Puntarenas, y en el mar Caribe el puerto de Limón.

Las aduanas quedaron bajo la dependencia de la contaduría mayor, hoy conocida como Dirección General de Aduanas, mediante decreto ejecutivo n.º 153 del 31 de marzo de 1891, que vino a regular aspectos técnicos y administrativos.

Mediante decreto n.º 12 del 16 de junio de 1894, se establece la aduana en San José, denominada "Aduana Principal",⁶⁷ que fue creada ante la necesidad de contar con un establecimiento en el valle Central, por la dificultad que se tenía para desplazar el personal adecuado a la zona de Limón y con base en esa necesidad, se hacía el traslado de la Aduana de Limón hacia el valle Central:

"Siendo necesario traer a esta capital la Aduana de Limón por la dificultad insuperable con que se tropieza para mantener allí el personal de empleados indispensables y adecuado, a consecuencia de los cambios que ocurren en el estado sanitario de aquel lugar, y a fin de evitar el perjuicio que en la traslación total de la aduana al interior de la República sufrirán algunos introductores y el fisco, respecto de las mercaderías que se exportan|| Decreto: Artículo 1, 2...8." ⁶⁸

Con la Ley n.º 18, del 12 de julio de 1897, se permite la importación de mercancías, por el río San Juan de Colorado⁶⁹. También se creó una aduana en Puerto Culebra, para el comercio de mercancías entre Costa Rica y Nicaragua, mediante decreto n.º 202 del 28 de setiembre de 1911.⁷⁰

Actualmente existen ocho aduanas y cinco puestos aduanales terrestres, aéreos y postales, que son los siguientes:

- Aduana Santamaría.
- Aduana Caldera.
- Aduana Peñas Blancas.
- Aduana Central.
- Aduana Paso Canoas.
- Aduana Limón.
- Aduana La Anexión.
- Aduana de Verificación Documental.

Los puestos aduanales son los siguientes:

- Puesto de Sixaola.
- Puesto Tobías Bolaños.
- Puesto Postal.
- Puestos de los Chiles.
- Puesto Golfito
- Puesto de Sabalito

Asimismo, el 13 de diciembre 1963, el país se suscribe al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, en Guatemala.

La Dirección General de Aduanas⁷¹ es conocida como *“la dependencia del Ministerio de Hacienda a cuyo cargo se encuentra la dirección técnica administrativa de las aduanas y demás actividades del ramo, funciona bajo la responsabilidad de un Director General y Sub Director General, con la estructura y funciones que indica la Ley General de Aduanas y Reglamento, la cual la conforman los siguientes niveles;*

a. Nivel Directivo: Constituido por la Dirección General, la Asesoría Legal, Control Gerencial, como unidades asesoras y por el Departamento Administrativo como unidad de apoyo.

- b. *Nivel Preventivo: Constituido por la Policía Fiscal Aduanera.*
- c. *Nivel Técnico Rector: Constituido por la División de Control y Fiscalización, la División Informática el órgano Nacional de Valoración Aduanera con rango de División, la División de Normas y Procedimientos y la División de Estadística, Registro y Divulgación.*
- d. *Nivel Técnico Operativo: constituido por las aduanas y sus dependencias.*

2.4. El Servicio Nacional de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas, se encuentra normado en la Ley General de Aduanas, la cual establece el ámbito aduanero, con la que se regulan las entradas y salidas de mercancías, vehículos y unidades de transporte, del territorio nacional. Además, regula los hechos y actos de estas actividades, de conformidad las normas nacionales e internacionales, según lo establecido en el artículo 1, de la Ley General de Aduanas.

Es importante mencionar, que el Servicio Nacional de Aduanas (por sus siglas SNA) tiene como única competencia, la materia aduanera nacional. Uno de sus principales cargos es la correcta recaudación de los tributos, así como también servir de facilitador del comercio exterior y controlar el comercio internacional de mercancías.

Su misión es “*controlar las mercancías que ingresan y salen del país producto del comercio internacional*”⁷², su visión es “*ser una aduana que controla eficientemente el comercio internacional, contribuyendo al desarrollo nacional*”, siendo estas las premisas de esta institución nacional.

Los objetivos de la institución se pueden resumir en cuatro, los cuales pretenden marcar el camino que se quiere seguir, para facilitar las operaciones de comercio internacional;

Objetivos:

- Lograr el control oportuno y eficaz de las mercancías que ingresan y salen del territorio nacional.
- Asegurar el correcto cobro de los impuestos al menor costo posible.
- Establecer y mantener una cultura de medición de resultados, que garantice una mejoría continua.
- Simplificar el comercio internacional de mercancías.

El artículo 9 de la Ley General de Aduanas establece las funciones de esta institución, que se describen a continuación:

- a) Aplicar los convenios, acuerdos y tratados internacionales debidamente ratificados por el Gobierno de Costa Rica, que estén vigentes en el plano internacional, así como la normativa nacional en materia aduanera.*
- b) Ejercer el control del territorio aduanero establecido en el artículo 2 de esta ley.*
- c) Cumplir, dentro del marco de su competencia, los lineamientos y las directrices que se deriven de la política económica del Gobierno de la República.*
- d) Ejecutar el control aduanero de las políticas de comercio exterior vigentes.*
- e) Actualizar los procedimientos aduaneros y proponer las modificaciones de las normas, para adaptarlas a los cambios técnicos y tecnológicos y a los requerimientos del comercio internacional.*
- f) Aplicar, en coordinación con las demás oficinas competentes, las regulaciones no arancelarias que norman las entradas y salidas del territorio aduanero, de vehículos, unidades de transporte y mercancías.*

- g) *Ejercer, en coordinación con las demás oficinas tributarias, las facultades de administración tributaria respecto de los tributos que generan el ingreso, la permanencia y salida de mercancías objeto del comercio exterior.*
- h) *Generar estadísticas de comercio internacional*⁷³

3. Los Auxiliares de la Función Pública

Los auxiliares de la función pública aduanera, “*son aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participan ante el SNA, en nombre propio o de terceros en las gestiones aduaneras*” (art. 28 de la Ley General de Aduanas).

Son responsables solidarios ante el fisco, por consecuencias tributarias derivadas de sus actos, establecidos en el capítulo 2, artículo 18 del CAUCA IV⁷⁴.

Dentro de las clases de auxiliares se encuentran las siguientes:

- Agente Aduanero Físico o Jurídico.
- Transportista Aduanero.
- Depositario Aduanero.
- Consolidadores de Carga.
- Empresas de Zona Franca.
- Empresas de Perfeccionamiento Activo.
- Entrega Rápida.
- Tiendas Libres.
- Despacho Domiciliario.
- Estacionamientos Transitorios.
- Entidades Públicas.

Además de estos, se pueden considerar aquellos que se establezcan por la vía reglamentaria.

Los requisitos generales con los que deben contar son los siguientes:

- Tener capacidad de actuar.
- Estar anotados en el registro de auxiliares que establezca la autoridad aduanera.
- Mantenerse al día en el pago de sus obligaciones tributarias.
- Cumplir los requisitos estipulados en la Ley General de Aduanas, su reglamento y los que disponga la resolución administrativa que los autorice.

3.1.1. Requisitos Adicionales:⁷⁵

- Disponer de un medio autorizado para realizar procesos de transmisión electrónica, a cada una de las aduanas bajo cuya jurisdicción operará.
- Adquirir e instalar el equipo y *software* necesarios para implantar los medios obligatorios u opcionales que se permitan en cada aduana.
- El auxiliar que, luego de haber sido autorizado, deje de cumplir algún requisito general o específico, no podrá operar como tal hasta que demuestre haber subsanado el incumplimiento.
- Contar con las oficinas e instalaciones que se exijan para cada auxiliar.
- Cumplir con los formatos y procedimientos de transmisión electrónica de datos, de acuerdo con lo establecido por la Dirección General, siguiendo los requerimientos para la integración con el Sistema de Información Aduanera. Este requisito se acreditará mediante certificación de la División de Informática.

3.1.2. Solicitud de Autorización⁷⁶

Para esta solicitud, el auxiliar deberá aportar la siguiente información:

- Nombre, razón o denominación social y demás datos generales del peticionario. Indicación precisa de las actividades aduaneras a las que se dedicará.
- Lugar o medio para recibir notificaciones referentes a la solicitud, y ubicación exacta de las instalaciones u oficinas en que operará.
- El tipo y monto de la garantía que ofrece, cuando corresponda.

- Nombre y demás calidades de los representantes legales y del personal subalterno que actuará ante el servicio, según se indique para cada auxiliar.
- Indicación de las aduanas en que operará.
- Deberá demostrar que no es funcionario público.

3.1.3. Documentos que deben acompañar la solicitud⁷⁷

Para el caso de personas jurídicas, deberá acompañarse de la siguiente información:

- Certificación notarial o registral de la escritura constitutiva y de la personería jurídica.
- Certificación notarial o registral, o copia certificada de la cédula de identidad o de persona jurídica
- El respectivo poder, si la persona que suscribe la solicitud actúa en representación de otra.

Cundo sea el caso de personas físicas, la solicitud deberá acompañarse de la siguiente documentación:

- Certificación de la Caja Costarricense del Seguro Social, de que no labora para el Estado y sus instituciones.
- Certificación del domicilio social en el país.
- Certificación notarial o copia certificada de las cédulas de identidad, de las firmas de los representantes legales y del personal subalterno que actuarán ante el servicio.
- Certificación extendida por las autoridades competentes, de que se encuentra al día en el pago de todas sus obligaciones tributarias.
- Certificación del Registro de Delincuentes y cualesquiera otros documentos en que se funde la solicitud.

3.1.4. Procedimiento de Autorización⁷⁸

Para el procedimiento de autorización, la DGA verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 77 y de su reglamento; además emitirá el acto de autorización o de rechazo, dentro del plazo de un mes, contado a partir de la recepción de la solicitud.

En el caso de que la petición haya sido presentada en forma defectuosa, los términos de los artículos 264 y 287 de la Ley General de la Administración Pública, se otorgará un plazo de diez días hábiles para subsanación.

3.1.5. Inspección de Instalaciones⁷⁹

La aduana de control deberá inspeccionar las instalaciones y emitir el dictamen correspondiente a la Dirección General. La inspección será necesaria en todos los casos y sin excepción alguna, para efectos de deshabilitaciones de áreas.

La DGA podrá disponer, en casos excepcionales, que la Dirección de Gestión Técnica efectúe la inspección.

Cuando sea el caso de habilitaciones de áreas, surgidas por solicitudes posteriores a la autorización de auxiliar de la función pública aduanera, será necesaria la inspección para todas las categorías de auxiliares.

3.1.6. Acto de Autorización

Cuando corresponda efectuar el acto de autorización ⁸⁰ esta deberá acompañarse de los siguientes datos:

- Nombre, razón o denominación social y demás datos generales del auxiliar.
- Ubicación de las oficinas e instalaciones donde se prestará el servicio, aduanas o aduana donde operará.

3.1.7. Obligaciones Generales de los Auxiliares⁸¹

Serán obligaciones generales de los auxiliares las descritas a continuación:

- Llevar registros de todos los actos, operaciones y regímenes en que intervengan, respetando la forma y medios establecidos por la autoridad aduanera.
- Conservación de documentos e información relativa a su gestión, por un plazo no menor de cinco años.
- Transmitir por medios electrónicos y otros las declaraciones y datos, de acuerdo con lo determinado por el servicio aduanero.
- Suministrar información y documentación, requerida por la autoridad aduanera que le sea necesaria.
- Acreditar ante el Servicio Aduanero, a los empleados que los representarán en su gestión aduanera.
- Velar por el interés fiscal. Comprobar las condiciones y estados de los embalajes, sellos, precintos y demás medidas de seguridad de las mercancías y medios de transporte, además de comunicar inmediatamente al Servicio Aduanero cualquier irregularidad, cuando les corresponda recibir, almacenar o transportar mercancías.
- Presentar anualmente certificación extendida por las autoridades competentes, de que se encuentran al día en el pago de sus obligaciones tributarias.
- Cumplir los requisitos legales y administrativos a que estén sujetos los trámites, operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan.

3.1.8. Quiénes no Podrán ser Auxiliares de la Función Pública

No podrán ser auxiliares de la función pública, quienes sean funcionarios y empleados del Estado o de sus instituciones autónomas, semiautónomas o empresas públicas. Además de las personas que estén inhabilitadas, por sentencia judicial firme, para ejercer cargos públicos⁸².

3.1.9. Causales de Inhabilitación⁸³

Serán causales de inhabilitación del auxiliar las siguientes:

- Que el auxiliar adquiriera la calidad de funcionario o empleado público, o el vencimiento de la garantía de operación.
- El incumplimiento de obligaciones tributarias notificadas y no pagadas en el plazo establecido.
- El incumplimiento en la presentación anual de la certificación de solvencia tributaria.

La inhabilitación se mantendrá mientras dure la causa que la originó. Es importante señalar que el artículo 237 de la Ley habla de dos días.

4. Marco Regulatorio de las Actuaciones del Agente de Aduanas en Costa Rica

4.1. Legislación Nacional

Dentro de la legislación nacional, se puede encontrar el Código de Comercio de Costa Rica, que fue dado en el Salón de Sesiones de la Asamblea Legislativa, en San José el 24 de abril de 1964, publicado en La Gaceta el 27 de mayo de 1964 y entrado en vigencia el 01 de junio de 1964.

El Código de Comercio de Costa Rica, en su Título III, Capítulo I, se refiere a los auxiliares del comercio en su artículo 272, del que se rescata lo siguiente:

“Artículo 272. Están sujetos a las leyes mercantiles en su condición de agentes auxiliares del comercio y con respecto a las operaciones que les correspondan en esta calidad.”⁸⁴

- a) *Los comisionistas.*
- b) *Los corredores jurados.*

- c) *Los factores.*
- d) *Los porteadores.*
- e) *Los agentes viajeros.*
- f) *Los representantes de casas extranjeras.*
- g) *Los dependientes.*
- h) *Los agentes o corredores de aduanas.*

(Así reformado por el artículo 2° la Ley n.° 4319 de 5 de febrero de 1969)

En este artículo se regula la participación de los agentes o corredores de aduanas y se identifica la importancia de esta figura, en el comercio costarricense.

Sin embargo, junto a los artículos que en este reglamento facultaban al agente aduanero, el capítulo IX fue derogado. Estos corresponden a los artículos del 375 al 397.

Los artículos del 375 al 379 fueron derogados por el artículo 255, inciso a), de la Ley General de Aduanas N° 7557 del 20 de octubre de 1995. Del artículo 380 al 397, fueron derogados, por el artículo 4 de la Ley n. °8373 del 18 de agosto de 2003.

La Ley General de Aduanas regula la entrada y salida, del territorio nacional, de mercancías, vehículos y unidades de transporte, así como también lo concerniente a su despacho, respetando las normas internacionales ya acordadas.

El territorio aduanero es el ámbito terrestre, acuático y aéreo, en los cuales el Estado de Costa Rica ejerce soberanía completa y exclusiva.⁸⁵

El Estado ejerce la soberanía completa y exclusiva en el espacio aéreo de su territorio, en sus aguas territoriales en una distancia de doce millas, a partir de la línea de bajamar a lo largo de sus costas, en su plataforma continental y en su zócalo insular, de acuerdo con los principios del Derecho Internacional.⁸⁶

Como se ha mencionado, el artículo 33 de este reglamento define al agente de aduanas, además de las potestades que tiene para el despacho aduanero.

Dentro de los requisitos⁸⁷ para ser autorizados como agentes aduaneros deberán:

- Haber obtenido el grado de universitario de licenciatura (para las personas físicas).
- Contar con experiencia mínima de dos años en materia aduanera.
- Haber obtenido el grado de licenciatura en Comercio Internacional, Derecho o Administración Pública, previa aprobación de un examen de competencia en el área aduanera, que el Ministerio de Hacienda deberá aplicar anualmente, en coordinación con la Dirección General de Aduanas.

Asimismo, no será autorizado quien no haya caucionado su responsabilidad ante el fisco. Este monto de la caución será fijado por la Dirección General de Aduanas, con base en el siguiente cálculo:

- a) Por la aduana en que se preste o se vaya a prestar el mayor servicio, diez mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.
- b) Por las demás aduanas ante las cuales actúe o vaya actuar, no menos de cinco mil ni más de ocho mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional. En este caso, la fijación deberá contar con la aprobación o el refrendo del Ministerio de Hacienda.
- c) (DEROGADO, por el inciso b) del artículo 4° de la Ley n.° 8373 de 18 de agosto de 2003).

En cuanto a las obligaciones específicas, el artículo 35 de la LGA establece las siguientes obligaciones:

- a) Actuar personalmente en las actividades propias de su función y representar a su mandante, en forma diligente y con estricto apego al régimen jurídico aduanero.
- b) Acreditar, ante la Dirección General de Aduanas, a los asistentes de agentes de aduanas que deberán ostentar, por lo menos el diplomado en aduanas, reconocido por la autoridad educativa competente.

- c) Contar con oficinas abiertas, en la jurisdicción de las aduanas en que preste sus servicios.
- d) Evitar, que al amparo de su autorización, agentes aduaneros que estén suspendidos de su ejercicio actúen directa o indirectamente.
- e) Derogado, por el inciso c) del artículo 4 de la Ley n.º 8373 de 18 de agosto de 2003.⁸⁸
- f) Dar aviso previo del cese de operaciones a la Dirección General de Aduanas, así como entregar, a la Aduana de Control, los documentos originales y la información fijados reglamentariamente, para los regímenes en que intervengan.
- g) Entregar a sus comitentes, copia o impreso de cada una de las declaraciones aduaneras a su nombre, o reproducción de los documentos que comprendan el despacho aduanero en el que han intervenido, debidamente certificados. Deberán indicar la fecha, estampar su sello y firma, así como señalar que se trata de copias fieles y exactas, de las registradas ante la aduana correspondiente.

El agente de aduanas es solidario⁸⁹, junto al declarante ante el fisco, del pago de las obligaciones tributarias aduaneras, derivadas de sus trámites aduaneros, así como también, del pago de las diferencias, los intereses, las multas, los recargos y los ajustes que correspondan.

Los agentes aduaneros no podrán sustituir su mandato⁹⁰, ni transferir derechos de ninguna clase correspondientes a sus mandantes. Pero el mandante sí podrá sustituir el mandato, salvo comunicación previa en forma escrita.

Por último, la subrogación establece que el agente aduanero, quien realice el pago de los tributos, intereses, multas y demás recargos por cuenta de su mandante, se subrogará frente a él por las sumas pagadas. Para este efecto, la certificación expedida conforme al artículo 70 de esta ley, tendrá carácter de título ejecutivo.

La declaración aduanera permite, que las mercancías que entren o salgan del territorio aduanero nacional, sometidas a cualquier régimen aduanero, sean declaradas conforme a los procedimientos y requisitos de Ley y los reglamentos establecidos por la Dirección General de Aduanas.

La declaración aduanera será efectuada por un agente aduanero, según lo establece el artículo 86 de esta ley y que se efectuará bajo fe de juramento. El agente aduanero será responsable de suministrar la información y los datos necesarios, para determinar la obligación aduanera, especialmente respecto a la descripción de la mercancía, su clasificación arancelaria, el valor aduanero de las mercancías, la cantidad, los tributos aplicables y el cumplimiento de las regulaciones arancelarias y no arancelarias, que rigen para todas las mercancías.

Asimismo, el agente deberá indicar bajo fe de juramento, el nombre, la dirección exacta del domicilio y el número de cédula de identidad del consignatario, del importador o consignante y del exportador.

Para los efectos de la declaración aduanera, deberá estar acompañada de los siguientes documentos según esta ley:

- a) El original de la factura comercial, salvo en casos contrarios.
- b) Un certificado de origen de las mercancías, emitido por la autoridad competente al efecto, cuando proceda.
- c) El conocimiento de embarque.
- d) Una copia o fotocopia de la declaración aduanera o del documento de salida de las mercancías exportadas, emitido por el exportador o expedidor, que incluya el valor real de la mercancía, el nombre del importador, el peso bruto y neto, así como el número de contenedor cuando proceda.
- e) La demás documentación establecida legal y reglamentariamente.

La Ley n. ° 8373 del 18 de agosto de 2003, publicada en La Gaceta n.° 171 del 5 de setiembre del 2003, reformó algunos artículos de la Ley General de Aduanas. Anteriormente la normativa aduanera de Costa Rica estuvo regulada mediante dos leyes diferentes, el Código de Comercio y la Ley General de Aduanas.

Para el caso de los agentes de aduanas, algunos de sus artículos sufrieron modificaciones y derogaciones. Las cuales se observan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Modificaciones a la Ley General de Aduanas, concernientes al agente de aduanas.

Artículo	Tema	Modificaciones	Derogaciones
Artículo 28.	Concepto de auxiliares.	<p>“Se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera.</p> <p>Los auxiliares serán responsables solidarios ante el Fisco por las consecuencias tributarias derivadas de los actos, las omisiones y los delitos en que incurran sus empleados acreditados ante el Servicio Nacional de Aduanas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que dichos empleados queden sujetos legalmente”.</p>	No hubo.
Artículo 33	Concepto.	<p>“El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras.....”</p>	No hubo derogaciones.
Artículo 34	Requisitos.	<p>“Además de los requisitos establecidos en el artículo 29 de esta Ley, para ser autorizadas como agentes aduaneros, las personas físicas requerirán haber obtenido al menos el grado universitario de licenciatura en Administración Aduanera y contar con experiencia mínima de dos años en materia aduanera. Igualmente, podrán ser autorizadas personas con el grado de licenciatura en Comercio Internacional, Derecho o Administración Pública, previa aprobación de un examen de competencia en el área aduanera, que el Ministerio de Hacienda deberá aplicar anualmente en coordinación con la Dirección General de Aduanas”.</p>	Se deroga el inciso “c”.
Artículo 35	Obligaciones Específicas.	<p>En este artículo se adicionan al artículo los incisos f) y g);</p> <p>“f) Dar aviso previo del cese de operaciones a la Dirección General de Aduanas, así como entregar, a la aduana de control, los documentos originales y la información fijados reglamentariamente para los regímenes en que intervengan.</p> <p>g) Entregar a sus comitentes copia o impreso de cada una de las declaraciones aduaneras a su nombre, o reproducción de los documentos que comprendan el despacho en que han intervenido, debidamente certificados, deberán indicar la fecha, estampar su sello y firma, y señalar que se trata de copias fieles y exactas de las registradas ante la aduana correspondiente”.</p>	Se deroga el inciso “e” del presente artículo.
Artículo 36	Solidaridad.	<p>“Ante el Fisco, el agente aduanero será solidariamente responsable con el declarante, por el pago de las obligaciones tributarias aduaneras derivadas de los trámites, los regímenes o las operaciones en que intervenga, así como por el pago de las diferencias, los intereses, las multas, los recargos y los ajustes</p>	No hubo derogaciones.

		correspondientes”.	
Artículo 37	Intervención.	“La intervención de los agentes aduaneros será necesaria en todos los regímenes aduaneros y será optativa en los siguientes regímenes o modalidades aduaneras: zonas francas, exportación, depósito fiscal, provisiones de a bordo y perfeccionamiento pasivo, así como en las siguientes modalidades: equipaje, envíos de socorro, muestras sin valor comercial, envíos urgentes o "Courier", envíos postales, tiendas libres, importaciones no comerciales, envíos de carácter familiar, despacho domiciliario industrial y comercial, e importaciones efectuadas por el Estado y sus instituciones y, en general, en los despachos de mercancías sujetas a regímenes o procedimientos sin intervención del agente aduanero que esta Ley autoriza”.	No hubo derogaciones.
Artículo 39	Subrogación.	“El agente aduanero que realice el pago de tributos, intereses, multas y demás recargos por cuenta de su mandante, se subrogará frente a él por las sumas pagadas. Para este efecto, la certificación expedida conforme al artículo 70 de la presente Ley, tendrá carácter de título ejecutivo”.	No hubo derogaciones.
Artículo 86.	Declaración aduanera.	“Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al cual se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos y requisitos de esta Ley y sus Reglamentos, mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.....”	No hubo derogaciones.
Artículo 88.	Aceptación.	La declaración aduanera se entenderá aceptada cuando se registre en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduanas o en otro sistema autorizado. La realización de dicho acto no implica avalar el contenido de la declaración ni limita las facultades de comprobación de la autoridad aduanera”.	No hubo derogaciones.
Artículo 90.	Rectificación de la declaración.	En cualquier momento en que el declarante tenga razones para considerar que una declaración contiene información incorrecta o con omisiones, deberá presentar de inmediato una solicitud de corrección y, si procede, deberá acompañarla del comprobante de pago de los tributos más el pago de los intereses correspondientes, calculados según el artículo 61 de esta Ley. Presentar la corrección no impedirá que la autoridad aduanera ejerce las acciones de responsabilidad correspondientes.	No hubo derogaciones.
Artículo 104	Declaración por transmisión electrónica de datos	“El declarante o el agente aduanero que lo represente deberá presentar la declaración mediante transmisión electrónica de datos, utilizando su código de usuario y su clave de acceso confidencial o firma electrónica”.	No hubo derogaciones.

Cuadro 1.1. Fuente: elaboración propia con base en las modificaciones establecidas en la Ley 8373.

Mediante esta ley se derogaron los artículos del 380 al 397 del Código de Comercio de Costa Rica, que regulan el ámbito de aplicación del agente aduanero, los cuales eran controlados por dos leyes distintas y se dejó la Ley General de Aduanas como la encargada de regular la normativa aduanera, incluyendo las potestades de los agentes de aduanas y auxiliares de la función pública.

Con la Ley 8373, se les impidió a los funcionarios del Estado costarricense, como también a los que participen en las instituciones autónomas o semiautónomas, ser auxiliares de la función pública.

También se modifica el requisito para ser agente de aduanas, donde la persona debe adquirir el grado universitario en licenciatura en Administración Aduanera y contar con experiencia no menor de dos años, en materia aduanera.

Las declaraciones serán aceptadas cuando se registren en el sistema informático de la aduana, así como también, se establece el cambio a la firma digital, que será utilizada por los agentes aduaneros y demás auxiliares de la función pública, para realizar sus transmisiones al TICA, que es el sistema informático de la Aduana.

También se suspende un año a quien en su calidad de agente aduanero persona física, no ejerza la correduría aduanera en forma independiente o represente a más de un agente aduanero persona jurídica, salvo las excepciones reguladas por reglamento.

Al agente que no indique, el lugar donde se encuentran los documentos originales de sus trámites ante la aduana, se le suspenderá por un mes según el art.239 de la presente ley.

Estos y otros más son cambios importantes por considerar, aplicados a la Ley General de Aduanas, pues regulan de forma más integral al agente aduanero, y a los demás auxiliares de la función pública.

4.2. Legislación Internacional

4.2.1. Protocolo al Tratado General de Integración Económica. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA I)

Es importante revisar la legislación nacional e internacional que regula las actuaciones del agente de aduanas costarricense. Para ello se abarcará el ordenamiento jurídico internacional, a partir del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA).

Los países centroamericanos han mantenido, durante más de 51 años, la voluntad expresa de operar en forma uniforme y coordinada sus respectivos sistemas aduaneros, con miras a una eventual Unión Aduanera Centroamericana. Por eso, en 1963, los Gobiernos de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica suscribieron el Código Aduanero Uniforme Centroamericano en ciudad de Guatemala, conocido como (CAUCA I).⁹¹

El CAUCA I (estuvo vigente hasta el 30 de junio de 1996) complementario a otros instrumentos normativos centroamericanos y contribuyó con un futuro establecimiento de la Unión Aduanera Centroamericana. Como complemento al CAUCA I se aprobó, en 1965, su Reglamento (RECAUCA) y con el propósito de modernizar la legislación aduanera y arancelaria regional, se estableció en 1985 el Régimen Aduanero y Arancelario Centroamericano.⁹²

Este constituyó el primer intento mostrado, para armonizar los procedimientos aduaneros, pero no se logró, porque no lo utilizaron todos los países. El Salvador y Honduras no lo acogieron y Nicaragua lo hizo parcialmente. Todo esto puso en tela un desacuerdo en las políticas de políticas regulatorias y la tendencia a crear excepciones locales para lograr la protección.⁹³

El agente aduanero en este Código, se encontraba regulado en el título X, capítulo XXVI, en los artículos del 128 al 132 y se encuentra vinculado con el Art. 25 de la misma normativa el cual se refiere al trámite aduanero.

Tanto en el Art. 24, como en el 25, se puede ver el alcance de las actuaciones del agente aduanero.

El artículo 129 indica, que para poder ser agente aduanero en Costa Rica, se requerirá contar con la aprobación del Ministerio de Hacienda, y que cuando sea el caso de personas jurídicas, podrán dedicarse a la correduría aduanera, siempre y cuando los agentes a cuyo cargo van estar las actuaciones, sean acreditados por esta dependencia.

Asimismo, se establece la facultad de los países que integran este acuerdo, para implantar los requisitos internos, que consideren pertinentes, para la autorización de los agentes de aduanas, además del monto de la caución para poder operar.

Los cambios constantes en el comercio internacional, las diversas interpretaciones que los países hacían de la normativa del código, la omisión de ciertas instituciones relacionadas con el comercio y el poco fomento a la exportación, fueron razones de peso para que se buscara la actualización de este instrumento de regulación comercial, de los países centroamericanos, dando paso a la creación del CAUCA II.

4.2.2. Modificación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano II del Tratado General de Integración Económica (CAUCAII)

El CAUCA II nace como un instrumento centroamericano a exigencias del régimen arancelario existente, debido a que el Convenio Sobre El Régimen Arancelario Aduanero y Centroamericano (CSRAAC), que creó dicho régimen, señaló la necesidad de crear un nuevo CAUCA y RECAUCA, que perfeccionaran la organización y administración de los servicios aduaneros centroamericanos.⁹⁴

El CAUCA II y su reglamento debieron ser acordados multilateralmente, antes del 1° de octubre, 1985, pero no fue sino hasta el 7 de enero, 1993, cuando se suscribió el Protocolo de Modificación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano del Tratado General de Integración Económica (CAUCA II). En consecuencia, el CAUCA II se constituyó en la legislación aduanera básica y de obligatoria aplicación en los países signatarios, "conforme con los requerimientos del Mercado Común y del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano."⁹⁵

Pero también, aparte de la obligación firmada en el convenio, se pueden observar varias circunstancias, que obligaron a la creación del CAUCA II:

- Reforma general del Estado en todos los países: bajo este enfoque las aduanas son consideradas prioridad en la mayor parte de los países. Por el grado de avance en la modernización, puede afirmarse que Costa Rica es el país que más ha avanzado, seguido por El Salvador.
- Políticas de la OMC: como se mencionó, esta organización promueve el comercio y la disminución de tarifas.
- Financiamiento del gasto social e inversión en infraestructura: las aduanas son una de las principales fuentes de ingresos de los gobiernos.
- Cambios en las estrategias económica y de producción: se ha pasado por diferentes modelos desde la sustitución de importaciones, la promoción de las exportaciones y la modernización de la industria y la competitividad. En cada uno de estos modelos, se han asignado roles diferentes a las aduanas.
- Presión por parte de las instituciones financieras internacionales.
- Presión de las organizaciones de transportistas, almacenes fiscales, etc., a quienes la modernización de las aduanas les permitirá mejorar la eficiencia y productividad.
- Presión del sector privado que teme ser marginado del comercio internacional. Aunque una importante parte del sector privado promueve el proteccionismo por temor a la competencia mundial.
- Incrementos en el intercambio comercial que demandan mejoras en la productividad y la capacidad del sistema aduanero.⁹⁶

Esta modificación fue aprobada por Costa Rica, mediante la Ley n.º 7485 del 06 de abril de 1995, que entró en vigencia el 07 de julio de 1996.

La modificación al CAUCA I tenía como meta, adaptar la legislación aduanera a los objetivos del convenio sobre el régimen arancelario y aduanero centroamericano, modernizar el sistema aduanero, por medio de la simplificación de trámites, entre otros.

El agente de aduana, en el CAUCA II, se encuentra regulado en los artículos del 94 al 98, donde se le conoce como auxiliar de la función pública aduanera. En el Art. 94 se definía al agente aduanero de la siguiente forma:

“Artículo 94. El agente de aduanas es un auxiliar de la función pública aduanera autorizado para actuar en su carácter de persona natural por el Ministerio de Hacienda o Finanzas con las condiciones y requisitos establecidos en este Código y su Reglamento para prestar servicios a terceros, habitualmente, en toda clase de trámites, regímenes y operaciones aduaneras.”

En el reglamento anterior, se indicaba que cada país donde se habilite a las personas jurídicas, para ejercer como agentes de aduanas, por medio de la legislación interna, se establecerá el régimen jurídico al que deberían someterse.

El artículo 95 estableció, los deberes generales que deben cumplir los agentes, como por ejemplo, llevar registros contables de los trámites en los que tenían injerencia, conservar durante cinco años concernientes a sus trámites, como también constituir y mantener una garantía no inferior a \$ 10 000 00, entre otros.

En el artículo 96 se le da la potestad al agente aduanero, de poder contar con colaboradores que lo representen, en los diferentes trámites aduaneros. También se establece la solidaridad del agente aduanero, junto con su mandante, por el pago del adeudo al fisco.

El artículo 30 establece, que las declaraciones aduaneras deben ser presentadas por los agentes de aduanas, en representación de terceros, y se incluye la no obligatoriedad de participación del agente de aduanas, en lo que respecta al régimen de zona franca.

En este se elimina, la figura del agente de aduanas como persona jurídica y se autoriza únicamente al que actúa en calidad de persona natural. También se da la incorporación, en la normativa que rige dicho código, de la figura del agente transportista, como auxiliar de la función pública aduanera.

4.2.3. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA III)

El CAUCA III fue aprobado el 24 de junio de 2003 y entró en vigencia el 19 de noviembre del mismo año, mediante la Ley n.º 8360.

En octubre 1997, se inicia el anteproyecto del CAUCA III, con el fin de modernizar el servicio aduanero, acatar las normas de la OMC y OMA, además de concertar el ánimo integracionista de la región y conformar un bloque más competitivo en el comercio mundial.

Para ese entonces, existían dos proyectos centroamericanos: el del RECAUCA del CAUCA II, y el anteproyecto del CAUCA III, y en la VII Reunión del Consejo de Ministros, realizada en El Salvador el 5 de mayo, 1998, se resolvió solicitarles a los Directores de Aduanas y de Integración Económica, que en reunión conjunta conocieran de diversas observaciones, que se habían realizado respecto de ambos proyectos, por parte de sectores públicos y privados centroamericanos.

La posición más relevante, por parte de la delegación de Costa Rica, fue su criterio de que el CAUCA debía ser un marco referencial, para que su desarrollo se diera por medio de la legislación nacional y no mediante un Reglamento Centroamericano, RECAUCA.⁹⁷

El papel del agente de aduana, en este nuevo código, se encuentra en su artículo 16, donde se indica lo siguiente:

“se define al agente aduanero como el Auxiliar autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en este Código, Reglamento y legislación nacional. También podrán ser autorizados como Agentes Aduaneros las personas jurídicas, siempre que esté establecido en la legislación nacional”.

La legislación da la oportunidad de ejercer la profesión como persona jurídica, y le da la potestad a cada país, de establecer los lineamientos necesarios, para poder ejercer como agente aduanero.

4.2.4. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV)

El CAUCA IV se aprobó el 20 de setiembre de 2010, bajo la Ley n.º 8881 y fue publicado en La Gaceta del 06 de diciembre de 2010.

El código busca, alcanzar la unificación de los procedimientos aduaneros en la región centroamericana, como también homologar las normativas, para mejorar el comercio entre los países parte de dicho acuerdo.

El CAUCA IV tiene por objeto:⁹⁸

“Al igual que los Códigos anteriores tiene como objetivo lograr establecer la legislación aduanera básica para los estados parte, que vienen a conformar el conocido mercado común centroamericano.”⁹⁹

En su artículo 22, se define la función que le compete al agente aduanero:

“Artículo 22. Agente Aduanero. El agente aduanero es el auxiliar Autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en este Código y su Reglamento.”

Además, toca el tema de que no se puede transferir la Autorización Aduanera a otro agente, pues es intransferible.

Se diferencia poco del artículo 16 del CAUCA III, salvo en el momento en el que se da podrá dar autorización como Agentes Aduaneros a las personas constituidas jurídicamente, siempre que se establezcan bajo legislación nacional, mientras ¹⁰⁰ en el CAUCA IV, este aspecto no es mencionado.

En el artículo 23 del CAUCA IV, se reafirma la solidez del agente aduanero, como responsable, junto con el declarante ante el fisco por el pago de los tributos, que se presenten de acuerdo con el trámite que se realice y que además será responsable solidario para el pago de las diferencias, intereses, multas, etc., consecuentes de su mala gestión.¹⁰¹

Se establecen las firmas electrónicas o digitales, como la forma para verificar la integridad del documento electrónico transmitido. Se autoriza su uso para las transmisiones digitales y este es totalmente vinculante, al auxiliar dueño de dicha firma.¹⁰²

Se establece la no intervención del agente aduanero en los siguientes trámites:¹⁰³

- Cuando se trate de operaciones aduaneras efectuadas por el gobierno y sus dependencias, las municipalidades y las instituciones autónomas o semiautónomas del Estado.
- Cuando las mercancías objeto de operación o trámite aduanero se encuentren, en cualquiera de las condiciones siguientes;
 - Estén amparadas por un formulario aduanero de un convenio centroamericano de libre comercio bilateral o multilateral.
 - Pequeños envíos sin carácter comercial.
 - Se reciban o despachen a través del sistema postal internacional sin carácter comercial.
 - Se hayan recibido mediante sistemas de entrega rápida o *Courier* y cumplan las normas de esta modalidad.
- Equipaje de viajeros y mercancías distintas del equipaje.
- Las efectuadas por personas jurídicas representadas por un apoderado especial aduanero.
- Provisiones a bordo.
- Envíos de socorro.

- Muestras sin valor comercial,
- Importaciones no comerciales, cuando su valor no exceda de mil pesos centroamericanos.
- Otras modalidades, operaciones y trámites, que en este reglamento se señalen expresamente.

Esto es algo que en los códigos anteriores no se estipulaba y hay una exclusión de los trámites, en los cuales no se hace necesaria la presencia de un agente de aduanas.

Pero en el artículo 88 se regula, cuándo la intervención del agente de aduanas será optativa:

“Artículo 88. Intervención optativa del agente aduanero. Salvo disposición legal en contrario, la intervención del agente aduanero será optativa en los casos siguientes:

- a) Exportaciones definitivas;*
- b) Exportación temporal con reimportación en el mismo estado;*
- c) Zonas francas;*
- d) Depósito aduanero;*
- e) Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo;*
- f) Admisión temporal para el perfeccionamiento activo; y*
- g) Otros regímenes, que en este Reglamento se señalen expresamente”.*

En síntesis, se puede ver como el ámbito de aplicación de los agentes aduaneros fue reducido limitándolo a los casos descritos anteriormente.

5. Los Agentes de Aduana en el Mundo

En el comercio internacional, por su complejidad, es necesaria la presencia de especialistas en la materia, aptos para desenvolverse con facilidad, por medio de sus conocimientos, en todos los trámites necesarios para realizar el despacho aduanero de mercancías.

Cualquier persona dueña de una carga puede solicitar, el despacho de mercancías personalmente, pero esta persona puede que no tenga el conocimiento amplio, práctico y necesario, para hacerles frente a las distintas gestiones que se presenten, en el trámite aduanero, donde existe una serie de normas legales, administrativas, para el cálculo de impuestos, clasificación arancelaria, regulaciones no arancelarias, entre otros, que se deben aplicar.

Entonces, la persona dueña de la mercancía, al desconocer el marco amplio que se encuentra contenido en todo el proceso aduanero, debe acudir a profesionales y técnicos en la materia, que dominan las normas y procedimientos aplicables a sus trámites, con el fin de poder contar con sus mercancías en el menor tiempo posible.

Pero cómo definir al agente de aduana, a partir de las definiciones establecidas en los reglamentos de ley de los distintos países. La Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), en su glosario básico define al agente de la siguiente forma:

*“Persona autorizada por la Aduana o habilitada ante esta por la autoridad competente, para despachar mercaderías por cuenta ajena. También llamado Agente Aduanal o Aduanero, Despachante de Aduana, Corredor Aduanero.”*¹⁰⁴

Las funciones que desempeñan los agentes de aduana en el mundo, se manifiestan antes de que se realice el trámite aduanero, durante el trámite y luego de su despacho al cliente; todo ello realizado ante la aduana competente.

El agente aduanero se puede definir, como aquel profesional de la función pública, que se encuentra facultado ante ley, para prestar sus servicios a terceros como representante legal, ante toda clase de trámites u operaciones en los distintos regímenes aduaneros, siendo responsable solidario con su cliente, de los actos por consecuencia de los despachos que se realicen. Cuando se amplía esta definición, a las agencias de aduanas, se debe tomar en consideración, que se habla de una persona sea física o constituida jurídicamente, que participa en nombre propio o de terceros en las gestiones aduaneras.

El Capítulo II de la Ley General de Aduanas de Costa Rica en su Art. 33, lo define como agente aduanero y establece lo siguiente:

“Artículo 33. Concepto. El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones Aduaneras.”¹⁰⁵

El Código Aduanero Argentino Ley n. ° 22.415, en su artículo 36, establece como auxiliares de la función pública a los despachantes de aduanas e indica lo siguiente:

“Son despachantes de aduana las personas de existencia visible que, en las condiciones previstas en este código, realizan en nombre de otros ante el servicio aduanero trámites y diligencias relativos a la importación, la exportación y demás operaciones aduaneras.

Los despachantes de aduana son agentes auxiliares del Comercio y del servicio aduanero.”¹⁰⁶

Los despachantes de aduana deberán acreditar, ante el servicio aduanero, la representación que invocaren por cualquiera de las formas siguientes:

- a) Poder general para gestionar despachos, en cuyo caso el despachante podrá solicitar del servicio aduanero el registro del instrumento pertinente.
- b) Poder especial para gestionar el despacho de la mercadería de que se tratare.
- c) Endoso en procuración del conocimiento o de otro documento que autorizare a disponer jurídicamente de la mercadería. Los poderes aludidos en los incisos A y B podrán suplirse mediante una autorización otorgada ante el servicio aduanero, en las condiciones que determinare la Administración Nacional de Aduanas.¹⁰⁷

Según el Art.159, de la Ley Aduanera de los Estados Unidos Mexicanos, el agente aduanal *“es la persona física autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,*

mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en esta Ley”.

Tanto Costa Rica, como Panamá y México, tienen tipificado en su reglamento al agente aduanero y aunque sus definiciones sean diferentes en los textos en los que se encuentran, sus funciones y obligaciones tienden a ser las mismas.

Hay varios elementos importantes, que caracterizan a todos los agentes de aduanas y las agencias de aduanas. La primera es que son profesionales en la materia, la segunda son representantes ante terceros, como tercero son constantes en sus funciones y cuarto actúan en el despacho de mercancías.

En efecto, para todos los casos, se trata de una persona natural que ejerce una profesión y es remunerada en el ejercicio de esta, que siempre debe actuar en representación de terceros y sus funciones desempeñadas constituyen su profesión habitual.

Las funciones de los agentes de aduanas se han ampliado, a medida que crece el comercio internacional; cada vez los trámites para los despachos aduaneros son más complejos, por lo que se hace necesaria la presencia de un agente, que facilite la entrada y salida de las mercancías. Para todos los casos, siempre se podrá contar con un agente aduanero que brinde asesoría, sirva de intermediario entre el importador y el exportador, brinde financiamiento para sus clientes y represente legalmente a sus clientes. Independientemente del país al que se haga referencia, las funciones del agente aduanero y sus objetivos tienen gran similitud.

6. El Comercio

Para el Banco Mundial, el comercio¹⁰⁸ es un medio clave para la lucha contra la pobreza y alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), porque facilita el acceso a los países en desarrollo, a los mercados y favorece un sistema de intercambio previsible y basado en reglas.

En Costa Rica, el comercio se encuentra regulado por el Código de Comercio (Ley n.º 3284). De este se puede interpretar, que un contrato sucede cuando se da la celebración de un acuerdo entre comerciantes; cuando ocurre lo anterior, se puede presumir que se trata de un acto de comercio, salvo que se pueda demostrar lo contrario¹⁰⁹ como lo indica la Ley (Artículo 1, Ley n.º 3284).

El comerciante es la persona que ejerce una actividad comercial habitualmente, haciendo de ello su ocupación. *“Son comerciantes las empresas de responsabilidad limitada, las sociedades que se constituyan de conformidad con las disposiciones de este código, las sociedades extranjeras y las sucursales y agencias de estas, que ejerzan actos de comercio en nuestro país y las sociedades de centroamericanos que ejerzan el comercio en nuestro país”*, (Artículo 5 del Código de Comercio).¹¹⁰

Los actos que en ella se deriven se encuentran regulados de manera enunciada en dicha legislación y también, se encuentra otro tipo de leyes que contienen disposiciones relacionadas con esta naturaleza, como la Ley General de Aduanas y su reglamento.

6.1. Comercio Internacional

El comercio internacional, es un término utilizado desde el punto de vista económico, que puede explicarse como el número de importaciones y exportaciones de un lugar a otro, que afectan la balanza comercial.¹¹¹

Desde la histórica adhesión de Costa Rica, al Acuerdo General en Aranceles y Comercio (GATT)¹¹² en 1990 y luego como miembro de la Organización Mundial del Comercio (OMC)¹¹³, el país ha experimentado una inserción positiva en el Sistema Multilateral de Comercio.¹¹⁴

Con el objetivo de buscar nuevos mercados para los productos costarricenses, se han ratificado y negociado nuevos tratados que permitan alcanzar este objetivo. Dentro de los que podemos mencionar tenemos los establecidos con México, República Dominicana, Canadá,

Chile, Comunidad de Estados del Caribe (CARICOM), Estados Unidos, Panamá, China, Centroamérica, la Unión Europea, entre otros más que están en negociación.

Es importante destacar que para los noventas, se logra la inserción de Costa Rica a la Integración Centroamericana, con lo que se fortalece la integración regional y de los beneficios derivados de esta, se vislumbra en el futuro, como una unión aduanera muy parecida a la Unión Europea.

Las economías relativamente pequeñas, que conforman la integración centroamericana, no podrían por sí solas competir, contra las ventajas que ofrece una economía de dimensiones mayores, que cuenta con mercados más amplios a los ofrecidos por la región. Por ello, la unión de los países centroamericanos significa grandes beneficios para sus economías.

Uno de los grandes beneficios para Costa Rica y el área centroamericana con la integración, fue concretar un tratado como región con los Estados Unidos y la República Dominicana (DR-CAFTA¹¹⁵), así como también el más reciente, logrado con la Unión Europea conocido como Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE¹¹⁶). Esto se puede resumir en que las políticas de inserción multilateral y apertura hacia los mercados extranjeros están rindiendo sus primeros frutos.

Para el 2013 las exportaciones de bienes costarricenses sumaron \$11,589,500.00 (once millones quinientos ochenta y nueve mil quinientos dólares estadounidenses), con un crecimiento del 1,15%, el cual constituye el aumento más bajo en comparación con los presentados en 2010-2012, correspondientes a 7,6 %, 10,2% y 10,1%, de acuerdo con los datos del Banco Central (BCCR).

Esta caída en las exportaciones en el 2013 se atribuye a los efectos de la crisis económica internacional, caracterizada por la menor participación de los socios comerciales.

Según cifras de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)¹¹⁷, el 76% de las exportaciones costarricenses está concentrado en los sectores de actividad electro- electrónico con el 28%, el agrícola el 21%, equipo de precisión y médico el 14% y el alimentario el 13%.

De acuerdo con las proyecciones planteadas para el 2014, por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)¹¹⁸, para el presente año las

exportaciones presentan un mejor resultado, con un crecimiento anual entre el 4% y el 6%, por el grado de aprovechamiento de la apertura de diferentes mercados en el exterior, producto de los instrumentos de negociación comercial y de apoyo al sector exportador.

El desarrollo comercial costarricense será mayor si se logra maximizar el aprovechamiento de las oportunidades generadas por el comercio y de las políticas de desarrollo, en cuanto a la apertura comercial, aplicadas por el país.

6.2. ¿Qué es Exportar?

En economía la palabra exportar se refiere al acto en el que se venden bienes o servicios, o a la acción de sacar capitales de un país a otro u otros países. También es vista como una exportación de cualquier bien hacia otro territorio aduanero. *“Es el tráfico legítimo de bienes y servicios desde un territorio aduanero hacia otro territorio aduanero”* (John D. Daniels, L. H. (2004). *Negocios internacionales*. Prentice Hall⁹).

Exportar *“es un proceso mediante el cual las empresas tratan de sacar el máximo provecho de las posibilidades técnicas y logísticas para colocar sus productos en los mercados externos. Es por ello que al exportar la empresa amplía sus oportunidades de expandir las ventas”* (La Decisión de Exporta, capítulo 1 pág. 3).

Dentro de las razones por las cuales una empresa toma la decisión de exportar, PROCOMER establece los siguientes factores:

- *El incremento de la competitividad de la empresa; “Al aumentar los volúmenes de producción pueden aprovecharse economías de escala de planta que hagan que el costo unitario de la producción sea más bajo. Además, al exportar se está en contacto con nuevas tecnologías que pueden ser incorporadas en el proceso productivo. También se registran mejoras en la competitividad mediante la exposición directa a la competencia en los mercados foráneos.”*

- *El aprovechamiento de la capacidad de planta excesiva; “con la cual se opera en el mercado local o regional, sea esta ocasional (por temporadas) o permanente.”*
- *La posibilidad de aprovechar precios más competitivos; “de productos en el mercado externo, o, bien mayores márgenes de utilidad.”*
- *La disminución de la dependencia del mercado local; “Con ello se reduce la vulnerabilidad ante las fluctuaciones del mismo.”*
- *Extender el ciclo de vida de un producto; “al introducirlo en varios mercados”.*
- *Se contribuye al desarrollo del país; “mediante el crecimiento de la producción, lo que a su vez implica generación de empleos y atracción de divisas”.*

La exportación requiere de una baja inversión y permite a los administradores tener un control operativo mayor; sin embargo, exportar también significa perder control sobre el *marketing*¹¹⁹ de la empresa. Conforme una empresa crece, la oportunidad de exportar es cada vez mayor.

Si bien, por ahora, las empresas más grandes son las principales exportadoras, las pequeñas también están desarrollando estrategias de exportación para entrar en el mercado de otros países. *“Los ingresos totales de una empresa no se correlacionan directamente con el tamaño de la empresa”*, esto quiere decir que la intensidad de las exportaciones se determinará con base en la relación ingresos-exportaciones. (John D. Daniels, L. H. (2004). *Negocios internacionales*. Prentice Hall.)

Para Jhon Daniels, es necesario el diseño de una estrategia de exportación, para evitar los errores que en ocasiones se presentan; si se desea alcanzar una estrategia exitosa se deben seguir los siguientes pasos:

1. *Evaluar el potencial de la empresa: El potencial de exportación debe ser examinado en base a las oportunidades y recursos de la empresa. Como primer paso, la empresa debe determinar si existe un mercado para sus bienes y servicios, y*

posteriormente, evaluar si será capaz de cubrir con las expectativas de producción deseadas.

- 2. Obtener asesoría en exportación: Para la etapa inicial de exportación se puede pedir asesoría en el Departamento de Comercio del Gobierno del país. Sin embargo, conforme el proceso de exportación avance, se necesitará la asesoría de bancos, abogados, empresas comercializadoras, etc.*
- 3. Seleccionar mercado(s): Se puede llevar a cabo de dos formas, pasiva o activamente. En el primer caso, la empresa se adentra en los mercados aprendiendo por medio de ferias comerciales, anuncios o artículos de publicaciones comerciales. En el segundo caso, la empresa busca los mercados donde se exportan productos similares a los suyos.*
- 4. Formular e implantar una estrategia de exportación: Por último, la empresa debe definir sus objetivos de exportación a seguir, así también como las tácticas a utilizar y el establecimiento de fechas límite para la realización de sus actividades.*

Antes de tomar la decisión de exportar, las empresas deben tomar en cuenta, tanto el estado actual, como la perspectiva acerca de su proyección a mediano y largo plazo.

7. Proceso de Exportación

Una vez que se ha tomado la decisión de exportar, se deben escoger los mercados para realizar la exportación, donde exista una demanda y la posibilidad de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Estudiar el mercado es analizar los mercados potenciales para un producto, sus condiciones y exigencias. De esta investigación de los potenciales mercados dependerá, en gran medida, el éxito o fracaso de la exportación.

Debe considerarse:¹²⁰

- Ubicación geográfica: es conveniente dirigirse a mercados más cercanos al país de exportación. Conocer y evaluar aspectos tales como: cultura, idioma, tradiciones, necesidades, gustos y preferencias.
- Situación política y económica: un aspecto relevante en el momento de seleccionar un mercado consiste, en seleccionar un país que muestre altos índices en estabilidad económica.
- Tamaño del mercado: se debe seleccionar un mercado que cuente con un tamaño atractivo, beneficio que permite a la empresa cubrir la demanda existente.
- Experiencia de empresas exportadoras: la experiencia y el conocimiento brindado por otras empresas ayudan, en el proceso de selección de mercados internacionales.
- Limitaciones a la importación: la empresa debe informarse y conocer el país objetivo, es importante estar al tanto además, de las restricciones legales impuestas por los gobiernos y el acceso a esos compradores potenciales en el extranjero.

Para la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)¹²¹, en su publicación titulada “La Decisión de Exportar”, las ventajas de realizar esta actividad radican en el mayor dinamismo que generan las empresas en sus ventas e ingresos, en la estabilidad generada en sus negocios al no depender solamente del mercado interno, en la mejora de la competitividad y la calidad de sus productos, etc. Los riesgos de esta actividad se ven relacionados con los problemas operativos o desconocimiento de los elementos, involucrados en el proceso de exportación.

Según el Gerente de la Agencia de Aduanas G Logistics C.R., MSc. Dieter Gallop Fernández, *“el proceso de exportación lo pueden realizar tanto las personas físicas como las empresas jurídicamente establecidas, deben estar registradas ante el Ministerio de Hacienda y la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)¹²² como contribuyentes y exportadores respectivamente¹²³. El proceso de exportación debe iniciarse en la empresa que desee exportar”*.

Dentro de los procesos de exportación, existen actuaciones previas¹²⁴ donde se evalúan aspectos como:

- La oferta y la demanda existente por las mercancías.
- Contactar posibles clientes potenciales.
- Negociar los términos de compra-venta internacional (INCOTERMS).
- Efectuar el finiquito de los acuerdos, asegurando la realización de las transacciones.

Luego de haber celebrado las negociaciones, además de haber establecido acuerdos de compra y venta entre los proveedores y quienes compran las mercancías, se trabaja la parte operativa que comprende aspectos como:

- Realizar la preparación de facturas.
- Elaborar las listas de empaque.
- Confeccionar los Certificados de Origen.
- Conocimiento de embarques, guías aéreas, carta porte, dependiendo del medio de transporte escogido.

Hay que recordar que estos documentos son los que por ley deben ser presentados para una exportación en cumplimiento del artículo 86 de Ley General de Aduanas costarricense:

*“Artículo 86. —**Declaración aduanera.** Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al cual se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos y requisitos de esta Ley y sus Reglamentos, mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.”*

La declaración aduanera deberá venir acompañada por los siguientes documentos:

- a) El original de la factura comercial, salvo en casos de excepción debidamente reglamentados.*
- b) Un certificado de origen de las mercancías, emitido por la autoridad competente al efecto, cuando proceda.*
- c) El conocimiento de embarque.*
- d) Una copia o fotocopia de la declaración aduanera o del documento de salida de las mercancías exportadas, emitido por el exportador o expedidor, que incluya el valor real de la mercancía, el nombre del importador, el peso bruto y neto, así como el número del contenedor, cuando proceda.*
- e) La demás documentación establecida legal y reglamentariamente.*

Con base en este artículo, desde el punto de vista normativo se establecen los documentos, en los que las empresas deben ir trabajando, previamente a la exportación.

Paralelamente a lo anterior, la persona o empresa que desea exportar debe empezar a cumplir, con los registros previos para las exportaciones. Esto comprende realizar el registro como exportadora, ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior, además de realizar los registros complementarios, según el producto que exporte ante las siguientes instancias:

- Textiles: Oficina de Cuotas Textiles
- Vegetales: Dirección de Sanidad Vegetal (Ministerio de Agricultura y Ganadería). Se realiza el registro de lugares de cultivo.
- Flores: Asociación Costarricense de Floricultores (ACOFLOR)
- Alimentos: las plantas de producción deben contar con un permiso de operación otorgado por el Ministerio de Salud.
- Productos del mar: registro ante el Instituto Nacional de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)

Es importante tomar en consideración los puntos que establece la Dirección General de Aduanas en el Documento titulado “Procedimiento de Exportación:

- *“Toda persona física o jurídica que exporte mercancías deberá estar registrada ante la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), en cuyo caso se*

considerará registrada ante el Sistema Nacional de Aduanas (SNA); no obstante cuando se trate de un exportador, persona física nacional o extranjera, que realice una exportación por primera vez y no se encuentre registrada ante dicha entidad; la aduana en donde realice el trámite previo a la transmisión del DUA de exportación, realizará su registro en la base de datos; no obstante para las siguientes operaciones deberá realizar el trámite de rigor ante PROCOMER”. (Dirección General de Aduanas. “Procedimiento de Exportación” Capítulo 1, punto 6.)

- *“A efectos de autorizar las instalaciones de la empresa o planta procesadora para el reconocimiento físico de las mercancías cuando corresponda, los exportadores que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación aduanera, deberán estar legalmente autorizados mediante resolución emitida por la DGA como exportadores habituales, además deberán contar con los medios informáticos para la operación del sistema y para que el funcionario aduanero ingrese a la aplicación informática los resultados y hallazgos producto de su actuación, cuando corresponda.” (Dirección General de Aduanas. “Procedimiento de Exportación” Capítulo 1, punto 5.)*

La persona o la empresa deben trabajar en la búsqueda de un medio por el cual pueda transportar la mercancía. El transporte de mercancías es realizado por las agencias de carga, las cuales emiten el conocimiento de embarque, dependiendo del tipo de transporte. Además debe gestionar el trámite para sus exportaciones, ante el agente aduanal, quien está facultado por ley para participar en este proceso.

El agente de aduanas se encarga de realizar las siguientes acciones:

- Los trámites de inscripción del exportador a nombre del empresario, ante la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica.
- Confección y tramitación de permisos o solicitudes especiales en el país importador.
- Los trámites en la aduana de salida (obtener la autorización ante el Servicio Nacional de Aduanas).

- Entregar los documentos a la naviera o transportista encargado del envío de la mercadería.
- Coordinación de la logística requerida para la salida oportuna del producto por exportar.
- Envío y verificación de la recepción, de los documentos que respaldan la exportación al comprador en el extranjero.
- Entrega de los documentos que comprueban la exportación al exportador.
- Brindar asesoría en materia de clasificación arancelaria de los productos, así como en torno a los permisos y procedimientos especiales, requeridos para la salida del producto.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.; HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA SUS OPERACIONES.

1. Generalidades

La empresa G Logistics Costa Rica fue fundada en el 2008 por el Señor Dieter Gallop Fernández;¹²⁵ se encuentra localizada en el centro de la provincia de Limón. Inicialmente se dedicaba a la venta de servicios aduaneros, para el aprovisionamiento a barcos.

En el año 2010 al ver las condiciones positivas del mercado, tomó la decisión de expandir sus servicios al régimen de exportación definitiva, de forma integral, el cual se convirtió en su principal fuente de trabajo, hasta hoy en día.

G Logistics C.R. se relanza como una empresa de servicios logísticos para el 2011, dando un mejor soporte y servicio a las operaciones realizadas en los puertos de Limón, gracias al crecimiento de la demanda de sus servicios, que se refleja en el incremento paulatino de los trámites de exportación, que en el año 2013 contabilizaron un total de 3111 a diferencia de los 1814 trámites del 2012.¹²⁶

G Logistics C.R. en la actualidad, es una empresa que se caracteriza por su compromiso y lealtad con sus clientes, con un servicio personalizado para atender y orientar sus necesidades, llevando sus mercancías hacia buen puerto.

Para poder alcanzar sus objetivos planteados cuenta con todo un plan estratégico corporativo y operativo, que es base fundamental para potenciar las oportunidades de crecimiento y desarrollo de la empresa, en el mercado nacional y extranjero.

Para lograr la eficacia y eficiencia de las funciones, cuenta con el candidato adecuado para cada puesto. Cada empleado del departamento de exportación, cumple con el perfil que se ha establecido.

Estos perfiles logran el reconocimiento de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de la empresa, tomando en cuenta el nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.¹²⁷

Sin duda alguna, lo anterior representa una base para el desarrollo de manuales de operación y procedimientos, que permite estandarizar o normalizar las actividades de los empleados. Es un parámetro necesario en el proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que, usando como base un perfil de puesto se puede seleccionar al candidato ideal. Con la persona idónea en el puesto adecuado, los propósitos y objetivos de la organización tienen mayor posibilidad de ser cumplidos.¹²⁸

Además de tener un buen personal, es necesario contar con las herramientas adecuadas en el desempeño de sus labores, que van de la mano para lograr la eficacia y eficiencia que se busca alcanzar.

En Costa Rica, las nuevas tecnologías y la Internet han tomado fuerza paulatinamente, ligadas a la necesidad que existe en materia aduanera, de que se brinde un servicio en el que las personas puedan tener acceso las 24 horas del día y los 365 días del año, sin trabas.

Para lograr cumplir con ese objetivo, en el sistema aduanero nacional se implementa un conjunto de herramientas, para mejorar el control y la fiscalización dentro de las aduanas. Por ello, puso en función el Sistema de Información Aduanero (SIA) en 1984, que fue un sistema de transmisión electrónica de los manifiestos de carga y las declaraciones aduaneras, que con el tiempo se volvió obsoleto por el crecimiento del comercio de mercancías y de lo difícil que resultaba el control y la fiscalización de las mercancías, para finales de los noventa e inicio del siglo XXI en el país.¹²⁹

Ante ello, surge la necesidad de crear un programa que mejore la gestión aduanera y que remplazara este sistema que presentaba serias limitaciones. Esto se logra con la implementación del TICA, cuyo nombre significa Tecnología de Información para el Control Aduanero, puesto en marcha en el año 2005 en la aduana de Caldera en la provincia de Puntarenas.¹³⁰

Esta herramienta brinda beneficios importantes para quienes interactúan y hacen uso diario de ella. Según el documento “La Aduana en Costa Rica”¹³¹ las agencias y empresarios ven en TICA una oportunidad de estandarizar los procesos; además de que se convierte en una herramienta contra la corrupción, pues elimina las prácticas indebidas.

Dentro de los beneficios se destacan:

- Ahorro en comisiones bancarias.
- Incremento en la recaudación de los tributos.
- Transparencia en la operación.
- Mejoramiento del control aduanero.
- Mejoramiento constante de las operaciones.

El TICA, es una herramienta importante para el departamento de exportaciones, porque permite la transmisión de las declaraciones en línea ante la aduana, facilitando el proceso para quienes deben estar realizando los trámites de exportación. A partir de la puesta en escena del TICA, aparecen otros programas que interactúan mutuamente y facilitan la operación aduanera.

Entre estos programas se encuentra el DELTA TX,¹³² desarrollado por la empresa Tecnysis, que pone a disposición de las agencias de aduanas un programa de interacción con el TICA, que permite la transmisión electrónica de datos.

Dentro de sus características se encuentran:

- La integración con sistema Tic@. DELTA TX permite generar declaraciones tanto bajo el nuevo formato de mensajes XML requeridos por el nuevo esquema de operación.
- Identificación de operaciones mediante número de control (alfanumérico 10 posiciones) a partir del cual se obtiene el número de reporte para la aduana.

El Delta, es muy importante para el departamento de exportaciones porque es donde se confeccionan las declaraciones de exportación y se envían al TICA para que este genere el DUA de exportación de las mercancías.

Por su lado, la Promotora de Comercio Exterior¹³³ (PROCOMER), lanza el programa para la confección de notas técnicas y confección de certificados de origen. Esta herramienta tecnológica es utilizada por G Logistics C.R., para aquellas mercancías que requieren certificación controlada. Este programa se crea para las mercancías que requieren cumplir con un permiso o nota técnica para su importación o exportación. Así se evita que las empresas deban apersonarse ante la entidad competente, para obtener el permiso respectivo cada vez que lo requieran.

Estando las empresas debidamente inscritas ante PROCOMER,¹³⁴ podrán hacer uso del programa cuando así lo requieran y los permisos serán aceptados o rechazados en línea de forma automática, o posterior a la revisión de la información por un funcionario, al que le corresponde la aprobación de la nota técnica generada, sin la necesidad de trasladarse, salvo alguna disposición en contrario aplicable.

La importancia de esta herramienta, para G Logistics C.R., radica en que le permite a la empresa confeccionar el Formulario de Autorización de Desalmacenaje (FAD) en línea, sin la necesidad de que los clientes tengan que hacer alguna gestión y que ello atrase el proceso para la exportación de sus mercancías.

Para enviar los documentos G Logistics C.R. utiliza los servicios de DHL,¹³⁵ una empresa líder mundial en el manejo y transporte de mercancías y documentos de importación y exportación, la cual dispone de una plataforma utilizada por los ejecutivos de cuentas del Departamento de Exportación, donde hacen la solicitud para enviar los documentos correspondientes a las exportaciones, trámite que se caracteriza por ser rápido y expedito.

En el siguiente apartado se presenta la historia de la empresa G Logistics C.R., el plan estratégico, su situación actual, los servicios que presta, el perfil de los empleados que trabajan en ella, las herramientas utilizadas para realizar su trabajo; como lo son el Tic@ incorporada por el Ministerio de Hacienda para la transmisión electrónica de datos, el Delta Tx creado por la empresa Tecnisys para la confección de declaraciones, el Sistema de Notas

Técnicas en Línea de PROCOMER y la plataforma de DHL para enviar los documentos. Elementos que son importantes para entender el funcionamiento de G Logistics.

2. Información General de la Empresa Grupo G Logistics C.R.

2.1 Reseña Histórica

La empresa G Logistics nace en el año 2008 ante la necesidad de los clientes que brindan el aprovisionamiento a los barcos (venta de alimentos, agua e insumos a marineros al costado del buque) pues por disposiciones de la administración aduanera y la autoridad portuaria, estos deben inscribirse como exportadores y realizar los trámites aduaneros pertinentes; dado el auge de esta actividad el fundador Dieter Gallop,¹³⁶ convierte el servicio unipersonal en una pequeña empresa de servicios aduanales, teniendo como principal fuente de trabajo los *Ship Chandler* (suplidores de provisiones a barcos); posteriormente bajo la premisa de crecimiento profesional y de sus servicios, se amplía el servicio a exportadores de productos agrícolas.

Para el año 2010, la empresa se relanza como una agencia de servicios logísticos y aduanales y con *outsourcing* a operadores logísticos de la zona metropolitana, dando soporte técnico, humano y económico a las actividades que se desarrollaban en puerto Limón; en ese año, los servicios se orientaron principalmente a la exportación de ananá fresca (piña), tubérculos y productos industriales a EE.UU, Europa Mediterránea-Central y Asia, así como esporádicos servicios de importación industrial.

Para el 2011, G Logistics crece como empresa consolidada, con una estructura fuerte, una imagen empresarial ante la comunidad y los proveedores institucionales y se convierte en uno de los operadores aduanales con mayor cantidad de operaciones por la aduana de mayor movimiento de mercancías de Costa Rica, la Aduana de Limón; a raíz de esto G Logistics

inicia un proceso de expansión operativa, que busca la excelencia y la calidad en los servicios aduanales, siendo el principal foco de atención la operación de exportación existente y la exploración de mercados de importación.¹³⁷

Los servicios aduanales ofrecidos están sustentados en un equipo humano profesional y de trayectoria en el campo de administración aduanera, logística portuaria y comercio internacional; asimismo, se cuenta con infraestructura tecnológica de punta, para brindarle servicios ágiles, simplificados, y con una capacidad de respuesta inmejorable.¹³⁸

Los procedimientos internos de logística están orientados al apoyo integral de los procesos de importación o exportación de sus clientes, incrementando el desempeño y nivel de desarrollo de los negocios de sus respectivas empresas, generando confianza y seguridad integral en el manejo de su carga.

En G Logistics Costa Rica se trabaja con el impulso de servir a los clientes para quienes se despliega una serie de servicios que se distinguen por su horizonte de personalización y eficiencia. Se caracterizan por la ética, la eficiencia y la competitividad, las cuales garantizan seguridad integral en los procesos de manipulación de su carga.

La empresa busca constantemente tener un conocimiento de las necesidades de los clientes, que permitan ofrecer servicios aptos, expeditos y eficientes, que den satisfacción y seguridad.

Las recomendaciones, solicitudes e inquietudes son tratadas de forma directa, inmediata, y ofreciendo soluciones que satisfagan al completo su gestión.

Buscan la lealtad de los clientes, posicionando el conocimiento sobre la importancia de la confiabilidad, procedimientos idóneos, ética y seguridad de los servicios. Esta lealtad es cultivada al dar a los clientes (actuales y futuros) la oportunidad de comprobar el compromiso con la excelencia, la eficiencia y la pasión, por el trabajo que la empresa realiza.

El compromiso profesional y la labor en equipo constituyen la plataforma de la organización, para satisfacer los requerimientos del mercado, por medio de la implementación de procedimientos de calidad y una excelente actitud de servicio.¹³⁹

Los servicios están nutridos de un equipo humano profesional y de trayectoria en el campo de administración aduanera, logística portuaria y comercio internacional; asimismo se cuenta con infraestructura y tecnología de punta, para brindar servicios ágiles, simplificados y con una capacidad de respuesta inmejorable.

3. Plan estratégico

3.1.Misión de la empresa

G Logistics C.R. tiene como misión¹⁴⁰ ofrecer servicios innovadores, de calidad, justo a tiempo, con una excelente actitud de servicio, a precios accesibles e inmejorables, adecuados a necesidades comunes, para satisfacer los intereses de los empresarios dedicados al comercio internacional.

3.2.Visión de la empresa

La visión¹⁴¹ es llegar a convertirse en una empresa con una sólida estructura organizacional, que proporcione bienestar integral, laboral y socioeconómico a sus socios, colaboradores, clientes y proveedores. Consolidar el liderazgo regional de la empresa, sosteniendo un crecimiento y mejora integral en la organización, proyectando confianza y seguridad en los servicios, en pro de su fortalecimiento empresarial.

3.3.Valores¹⁴² de la empresa:

- Altos estándares de calidad.
- Seriedad en el compromiso que se adquiere con el cliente.
- Una cultura de calidad, competitividad, tecnología de punta y ética empresarial.
- En continua búsqueda de la satisfacción de los clientes y en actitud de confianza con los proveedores.

- Una estructura integrada por personas con iniciativa propia, motivadas, identificadas con los objetivos de la empresa y en permanente desarrollo profesional.

3.4. Objetivos estratégicos¹⁴³ de la empresa:

- Mejorar la sostenibilidad económica, consiguiendo nuevos ingresos y haciendo más eficientes los gastos.
- Incrementar el valor económico de la empresa.
- Lograr fidelización de los clientes.
- Ofrecer al cliente excelencia en el servicio, dando una atención personalizada y ágil.
- Desarrollar una estructura organizativa coherente y definida.
- Mejorar la capacitación de las personas que trabajan y colaboran con la empresa.

3.5. Unidades Estratégicas de Negocio

Las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN), en la que se basa la empresa son las exportaciones definitivas y los servicios derivados de estas.

3.6. El entorno de la empresa

El analizar el entorno, es muy importante para detectar las tendencias y acontecimientos claves del presente, pasado y futuro de la empresa.

La metodología utilizada para estudiar este entorno es el análisis PEST¹⁴⁴, que consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, que a la vez pueden afectar su desarrollo a futuro. Dentro de estos factores se pueden encontrar los siguientes:

Análisis del Entorno General

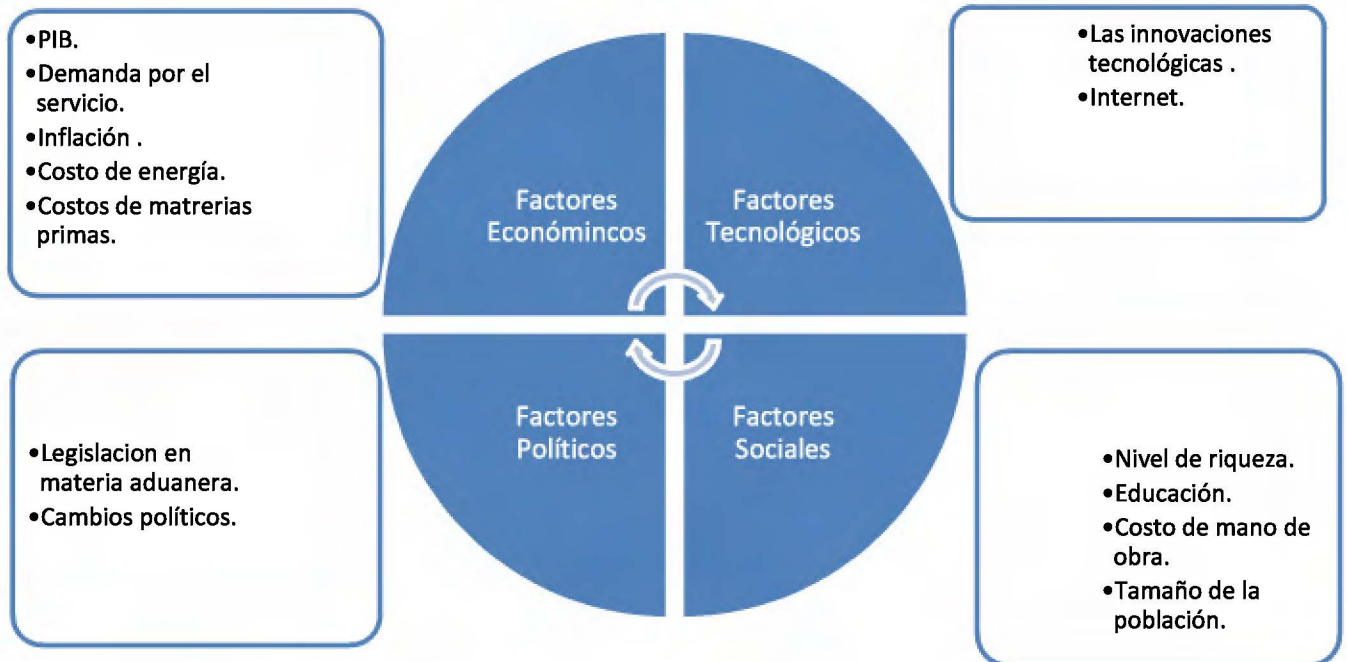


Figura.2.1. Fuente: información brindada por la Gerencia de la empresa.

3.7.Cadena de Valor

G Logistics C.R. es una empresa de servicios aduaneros, en su cadena de valor se detallan las siguientes actividades:

Actividades estratégicas: se trata de aquellas en las que se supone la existencia de una ventaja competitiva para la empresa. Son las siguientes:

- Gerencia.
- Logística externa.
- El servicio que se ofrece.

Actividades clave: sin las siguientes actividades, no existiría el negocio de la empresa:

- La logística interna.
- La comercialización y el *marketing*.

- Producción o ejecución de la prestación del servicio.

Actividades de apoyo: sirven para mejorar el proceso productivo de la empresa:

- Calidad.
- Administración y finanzas.

Actividades por mejorar: en las siguientes actividades G Logistics C.R. debe hacer un esfuerzo por mejorar, dada su importancia en la estrategia de la empresa:

- Recursos humanos.
- Desarrollo Tecnológico I+D (investigación y desarrollo).
- Facturación.
- Archivo de Documentación.

La empresa ha seguido una estrategia de penetración en el mercado, que tiene como resultado el incremento de la cartera de clientes y el aumento de sus ventas de servicios aduaneros en los últimos seis años.

Su estrategia ha sido ofrecer un servicio de calidad, buen precio y un trato personalizado a los clientes, con el fin de introducirse en el mercado meta; el régimen de exportación definitiva.

3.8. Estrategia ¹⁴⁵ corporativa:

Su estrategia de penetración ha dado muy buenos resultados porque le ha permitido atraer nuevos clientes del mercado costarricense y extranjero.

Dentro de la estrategia que la empresa utiliza para mejorar la competitividad, operativamente se ofrece una combinación de calidad, precio y facilidades en los servicios, que ninguna otra compañía de este mercado puede ofrecer. Ejemplo de ello es el compromiso con los clientes, de trabajo 24/ 7, junto al seguimiento que se da a las cargas hasta que lleguen a su lugar de destino y la utilización de tecnologías, amigables con los clientes. Las estrategias de las demás empresas no son innovadoras en cuanto a sus servicios, ni tampoco

mantienen una relación de persona a persona con sus clientes. El compromiso es claro, se garantiza a los clientes precios bajos y un servicio rápido y efectivo.

Para la empresa es importante mantener buenas relaciones con los clientes, se busca que esa relación se parezca a la que existe entre buenos vecinos. Se trata de ofrecer no solo que el mercado pone a disposición para todos, sino lo que el cliente en particular quiere, por lo que se trata de conocer al cliente, lo que vende y saber cuáles son los servicios que necesita. El principal activo de la empresa es la lealtad hacia los clientes.

Si bien es cierto que los servicios para los trámites de exportación son su carta de presentación. También se encuentra planteada una estrategia para el desarrollo de nuevos servicios. La estrategia ha puesto en desarrollo, prestar nuevos servicios en el campo de importación definitiva y otros regímenes aduaneros, que no son el fuerte de la empresa. Esta diversificación puede llegar a ser un buen medio alternativo de crecimiento.

La estrategia operativa que aplica la empresa se puede apreciar de la siguiente manera:

Estrategia Operativa de G Logistisc C.R.

El objetivo de esta estrategia es establecer los procesos claves en los que la empresa se debe centrar, para dar respuesta a la estrategia competitiva y a la articulación de todos los procesos clave, en un diseño organizativo adecuado.

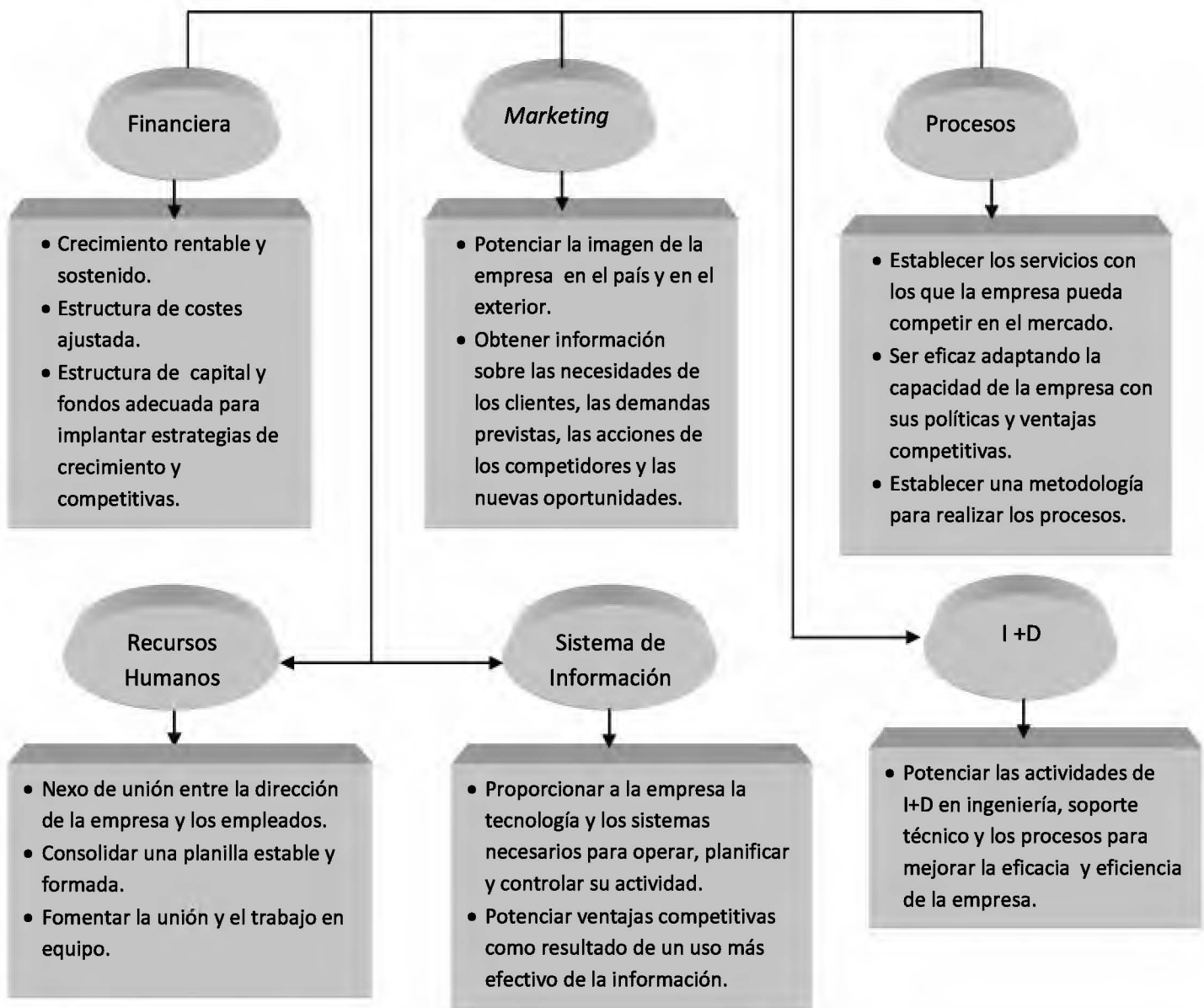


Figura.2.2. Fuente: Información Brindada por la Gerencia de la empresa.

3.9. Análisis FODA

Dentro del análisis que se le realizará a la empresa, también se usará el FODA, que resume los aspectos claves del análisis que se le hace a la actividad empresarial (perspectiva externa) y de capacidad estratégica de una organización (perspectiva interna).

FODA es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información relativa al negocio, útil para examinar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

El procedimiento que se utilizará para llevar a cabo el análisis FODA es el siguiente:

- Se identificarán los cambios claves en el entorno de la empresa, siguiendo el tipo de análisis del entorno (general y competitivo).
- Se analizará previamente el perfil de los recursos y capacidades de su organización, siguiendo el tipo de análisis interno.
- Se presentarán gráficamente los resultados obtenidos en una matriz de cuatro cuadrantes.
- Para finalizar con el análisis, se consensuará con el equipo de dirección los resultados del análisis anterior.

3.10. Situación actual del departamento de exportaciones

El Departamento de Exportación de la empresa G Logistics C.R, para el año 2014, lo conforman 10 colaboradores, encargados de atender los trámites que se presentan diariamente. Tienen como premisa, realizar los trámites en el menor tiempo posible, evitándole al cliente inconvenientes que puedan generar atrasos y multas a sus cargas.

Este departamento principalmente trabaja con pequeños y grandes exportadores de productos agrícolas como el banano, malanga, yuca, piña, tubérculos, así como también mercancías diversas que son objeto de comercialización.

En la actualidad, G Logistics C.R. consigue retomar las premisas bajo las cuales fue fundada, buscando el crecimiento integral, profesional y socioeconómico de su personal; expandiendo el servicio a todos los regímenes aduaneros existentes, así como servicios portuarios, de tránsito nacional e internacional y el *outsourcing*, con socios de gran calibre en el entorno logístico centroamericano; hoy en día se trabaja con un norte específico, con ansias de servir, cumplir y beneficiarse de un mundo en constante movimiento, con un grupo humano comprometido con el servicio, que ciertamente busca la actualización de sus conocimientos a través de capacitación continua, la excelencia a través de la aplicación de la legislación vigente, y la calidad a través de la satisfacción de un trabajo realizado con esmero, esfuerzo y dedicación.¹⁴⁶

Los servicios se orientan al agenciamiento aduanal, autorizado bajo el código 332 de la Dirección General de Aduanas, con operación caucionada en las aduanas de Limón, Central, Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y Puerto Caldera. Cuenta con la experiencia y el conocimiento técnico idóneo para el manejo de las cargas, sean percederas, industriales, maquinaria o equipos, operaciones y coordinación de servicios portuarios.

La gerencia de la empresa es la encargada de trazar la misión y los objetivos, que le permiten proyectar innovaciones, nuevos estilos para la obtención de mejores resultados, que puedan darle solución a los problemas que se presentan día con día.

Organigrama de la empresa G Logistics C.R.

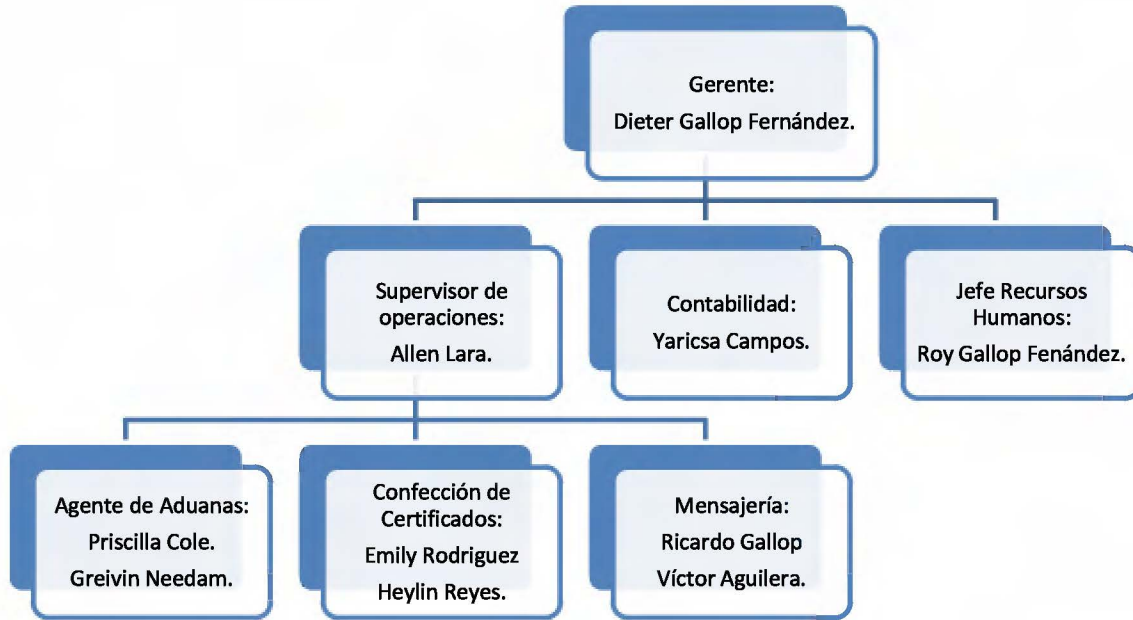


Figura.2.3. Fuente: información brindada por la Gerencia de la empresa.

En los últimos cuatro años, la confección de DUA de exportación ha aumentado considerablemente, lo que representa un incremento positivo en el servicio que presta, esto refleja una gran demanda de los clientes al respecto, como se demuestra en el siguiente cuadro:¹⁴⁷

Cuadro 1. Totales de DUA por Año 2010-2013	
Año	Totales por Año
2010	1663
2011	2017
2012	1814
2013	3111
Total Acumulado	8605

Cuadro. 2.1. Fuente: elaboración propia a partir de la información brindada por la empresa.

Gráficamente se presenta de la siguiente forma:

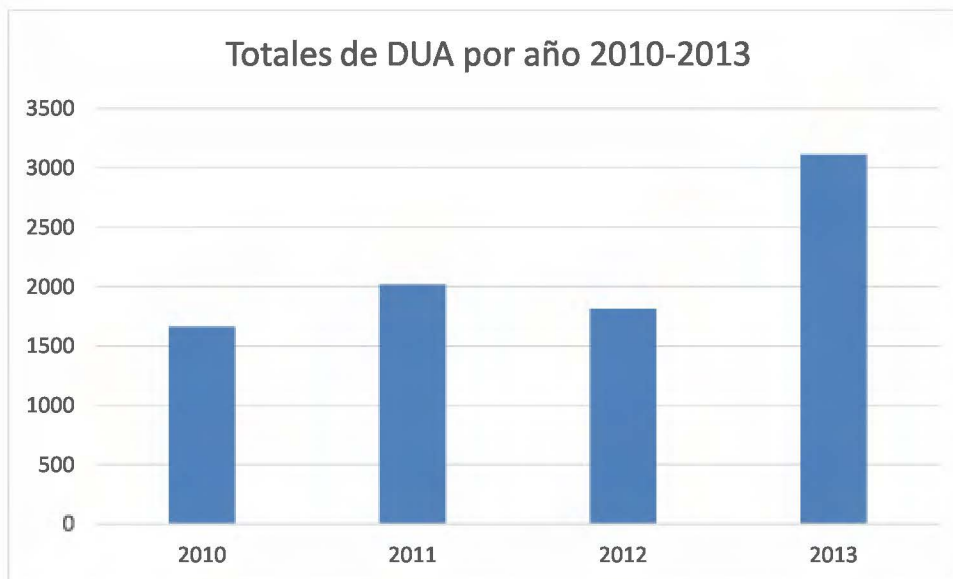


Fig.2.4. Cuadro de producción.

La agencia atiende una variedad de servicios en trámites aduaneros, que se mencionan a continuación.

Descripción de los procesos:

El procedimiento actual que se lleva a cabo en el Departamento de Exportación se realiza de la siguiente manera:

1. El cliente pasa una solicitud para confección del DUA.
2. Las facturas para trámites se reciben por correo.
3. Entre dos personas se reparten los clientes con los que cuentan y son los encargados de confeccionar el FAD.
4. La persona que se encarga de pedimentar confecciona el DUA de exportación, lo revisa y lo imprime.
5. Debido a que no hay mensajero, uno de los encargados de atender las cuentas hace la entrega del DUA. Cuando no es posible, se llama a una persona externa para que realice la entrega.

6. Cuando los documentos son entregados en la naviera, se obtiene el recibido y se pasa por correo a los clientes, esto lo hacen los dos encargados de llevar las cuentas.
7. Las dos personas encargadas de llevar las cuentas deben confeccionar los certificados de origen y los certificados fitosanitarios, para presentarlos ante PROCOMER y el MAG. Además de confeccionar los certificados de origen autoexpedibles, que no necesitan aprobación de PROCOMER.
8. Listas las facturas con sus documentos aprobados, se gestiona la recolección por parte de DHL.
9. Todos los documentos se guardan en un sobre que contiene las facturas semanales de cada cliente y se colocan en un archivero.

4. Servicios Ofrecidos

4.1. Agenciamiento Aduanal

Este servicio tiene como objetivo, facilitar la salida y entrada de mercancías para el extranjero, procedentes del territorio aduanero nacional y fuera de este, cumpliendo todas las disposiciones legales establecidas en la Ley General de Aduanas y su Reglamento, donde se representará al exportador como declarante, ante el Ministerio de Hacienda.¹⁴⁸

La agencia opera en virtud del artículo 33 de la Ley General de Aduanas que establece lo siguiente:

“Artículo 33. —Concepto. El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras.

El agente aduanero rendirá la declaración aduanera bajo fe de juramento y, en consecuencia, los datos consignados en las declaraciones aduaneras que formule de acuerdo con esta Ley, incluidos los relacionados con el cálculo aritmético de los gravámenes que

guarden conformidad con los antecedentes que legalmente le sirven de base, podrán tenerse como ciertos por parte de la aduana, sin perjuicio de las verificaciones y los controles que deberá practicar la autoridad aduanera dentro de sus potestades de control y fiscalización”.

Dentro de los trámites se pueden mencionar:

- Trámites aduaneros de exportación e importación.
- Envío de *Courier*.
- Cálculo y pago de impuestos aduaneros.
- Trámites para regímenes aduaneros especiales (zonas francas, perfeccionamiento activo).
- Asesoría en clasificación arancelaria y aplicación de tratados de comercio internacional.
- Trámite de permisos arancelarios y no arancelarios para las importaciones y exportaciones.
- Asesoría en legislación aduanera y aplicación de tratados internacionales.

a) Trámites aduaneros de exportación e importación.

Los trámites de exportación, consisten en realizar las gestiones necesarias ante las entidades públicas correspondientes para la exportación de mercancías. Para ello se exige una serie de documentos aduaneros y complementarios, de carácter administrativo y comercial que deben acompañar a una mercancía.¹⁴⁹

Dentro de estos documentos cabe mencionar:

- DUA de exportación.
- Certificados de origen de la mercancía: Certificado de Origen EUR 1, FORM A

- Documentos comerciales: factura proforma, factura comercial, lista de empaque, factura consular.
- Documentos de transporte: BL, carta porte y guía aérea.
- Certificados de distintos organismos: MAG, Ministerio de Salud, etc.

El DUA de Exportación, es el Documento Único Administrativo, para el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias, en las operaciones de intercambio de mercancías. Además, sirve de base a la declaración tributaria consiguiente y constituye un soporte de información sobre la mercancía.

Las agencias de aduanas, como representantes de los exportadores, fungen como emisores de dicho documento.

b) Envío de *Courier*.

El servicio de *Courier* consiste en el envío de documentos o paquetes de un tamaño y/o peso limitado a un determinado costo, que puede ser distribuido nacional e internacionalmente, según lo requiera el cliente.

Con el objetivo de facilitar los diferentes envíos por *Courier*, la empresa que brindan este servicio cuentan con varias oficinas en el país; las cuales se encuentran totalmente habilitadas y cuentan con personal totalmente capacitado para asistir en cualquier trámite vinculado al servicio.¹⁵⁰

Sin duda, el *Courier* sobresale dentro del rubro por contar con una amplia cobertura local y nacional. Además, a los clientes les brinda seguridad durante el envío de sus productos o documentos, ya que cuentan con el servicio de rastreo y seguimiento del envío; al cual se puede acceder por medio de la página web disponible o también comunicándose por vía telefónica.

c) Cálculo y pago de impuestos aduaneros.

Este cálculo es el resultado de aplicar la alícuota sobre la base imponible, conformándose así la obligación tributaria, con base en la cual, la autoridad o el agente aduanero, mediante el sistema de autodeterminación, fija la cuantía del adeudo tributario.¹⁵¹

Se entiende por obligación tributaria, según el artículo 55 de la Ley General de Aduanas, a la generada por el vínculo jurídico, que surge entre el Estado y el sujeto pasivo, a partir de la realización del hecho generador previsto en la ley y que está constituida por los derechos e impuestos exigibles en la importación o exportación de mercancías.

d) Trámites para regímenes aduaneros especiales.

Dentro de estos regímenes especiales se encuentran el de Zonas Francas, mediante las cuales, el país ofrece un territorio delimitado, donde las empresas que se acojan a este régimen, gozan de algunos beneficios tributarios como la excepción del pago de los derechos de importación de mercancías.¹⁵²

La ley 7210, conocida como Ley de Régimen de Zonas Francas establece el reglamento que regula a las empresas que se acojan a este.¹⁵³

e) Asesoría en clasificación arancelaria y aplicación de tratados de comercio internacional.

En esta se hace un estudio arancelario a cada uno de los productos por exportar, e incluso importar, para definir los gravámenes, IVA, tasas especiales, acuerdos comerciales, exigencias de normas de calidad, vistos buenos de entidades oficiales y así evitar contratiempos en las operaciones de comercio exterior, que se pretenda realizar.

La empresa realiza una asesoría integral, oportuna para los clientes, que les permite conocer con anticipación las regulaciones y las restricciones no arancelarias entre otros asuntos.

- f) Trámite de permisos arancelarios y no arancelarios para las importaciones y exportaciones.

Como parte del crecimiento continuo, que es parte integral de la empresa, el crecimiento de esta se puede notar en la ampliación de su cartera de servicios, tomando en cuenta que en un principio se trabajaban los servicios de confección de pólizas de exportación, para integrar en su plan de trabajo proveer servicios logísticos con los que antes no contaban, como lo son: ¹⁵⁴

4.2.Tránsito Terrestre

Esto consiste en la declaración del transportista internacional terrestre, realizada mediante transmisión electrónica de datos por medio del sistema TIM, donde se declaran los datos relacionados con las mercancías y el medio de transporte objeto de tránsito internacional terrestre. Asimismo, la realización y confección de los trámites de notas técnicas ante el MAG (Ministerio de Agricultura y Ganadería),¹⁵⁵ donde se brindan los siguientes servicios:

- ✓ Transmisión de Manifiestos Terrestres.
- ✓ Trámites de Notas Técnicas para Tránsito Interno e Internacional.
- ✓ Confección de DUA de Tránsito.
- ✓ Confección de DUT.

4.3.Tercerización de Servicios

La empresa proporciona asesoramiento logístico, representación aduanera y capacitación a los clientes, le provee a la empresa servicios de asistencia en puertos de salida e ingreso, así como asistencia logística en planta con profesionales a cargo.¹⁵⁶

Si es una empresa pequeña o mediana, puede asistirle con personal de forma parcial o remota, asumiendo completamente la carga de trabajo asignada.

Este servicio se brinda, a agencias aduanales independientes, sin representación por las aduanas caucionadas, exportadores, importadores y empresas acogidas a regímenes aduaneros especiales.

4.4. Servicios Portuarios

Este servicio consta de las siguientes áreas de atención:

- ✓ Atención de buques.
- ✓ Coordinación de operaciones.
- ✓ Seguimiento de operación portuaria.

4.5. Almacenamiento de mercancías

La empresa brinda para el almacenamiento de mercancías las siguientes opciones:¹⁵⁷

- ✓ Ingreso a depósito fiscal de mercancías no nacionalizadas, bajo autorización de aduanas.
- ✓ Almacenamiento de productos perecederos, congelados o refrigerados bajo estrictas normas de seguridad que preserven la calidad de la carga.
- ✓ Traslado de mercancías secas, industriales o refrigeradas.
- ✓ Sistema de control de inventarios automatizado mediante código de barras.

5. Perfil de los Empleados del Departamento de Exportación.

El entorno de la empresa (globalización de mercados, nuevas tecnologías) condiciona aspectos sustanciales de las empresas como su cultura, funcionamiento, organización interna y sus estrategias.¹⁵⁸ Y, simultáneamente, dichas circunstancias determinan un perfil del trabajador diferente del de hace unos años, como consecuencia de la transformación de muchos de los factores que lo condicionan.¹⁵⁹

La rapidez y la intensidad de los cambios, que acontecen en el entorno, llevan a un perfil del trabajador sometido a modificaciones continuas, obligado a aportar no sólo destrezas y conocimientos tradicionales, sino también cualidades personales y grupales, y, al mismo tiempo, la actualización permanente de su capital humano.¹⁶⁰ Al respecto, puede señalarse, como ejemplo, que en el pasado el perfil del trabajador era determinado por el equipamiento mecánico, mientras que en la actualidad está condicionado, básicamente, por el equipamiento eléctrico con mandos electrónicos e informáticos, transformación que obliga a las empresas a incrementar las exigencias de cualificación al contratar personal.

Por otro lado se observa, desde el punto de vista organizativo, una tendencia bastante generalizada a recurrir a modalidades de trabajo en las que el individualismo y la autonomía de los empleados, además de las operaciones rutinarias y monótonas, se reducen en beneficio del trabajo en equipo, así como en grupo y la polivalencia, circunstancia que requiere un perfil de persona con unas capacidades y unas cualidades diferentes a las del pasado.¹⁶¹

Dentro de los principales factores que definen el perfil de un trabajador se distinguen los siguientes:¹⁶²

- El puesto de trabajo.
- Las tareas que desarrolla.
- El producto que produce.
- El equipamiento con que cuenta.
- Tecnologías que utilizan.
- Los procesos productivos que se emplean.

5.1.1. Características Generales del Perfil de los Empleados

Para la selección del personal, que actúa en el Departamento de Exportaciones, la empresa tiene un perfil de lo que buscan tener en cada puesto, como se presenta a continuación.¹⁶³

5.2. Supervisión Operativa

a) Identificación del cargo:

- ✓ Denominación del cargo: Supervisión operativa.
- ✓ Área: Directiva
- ✓ Cargo al cual reporta: Gerente General
- ✓ Cargo de las personas que le reportan: Ejecutivos de cuenta
- ✓ Número de cargo con la misma denominación dentro del área: 0

b) Descripción del cargo:

- Objetivo:

El Supervisor de Operaciones tiene a su cargo el manejo del Departamento Operativo de la empresa G Logistics C.R.; es el encargado de velar por que se lleven a cabo las funciones del Departamento de Exportación y de revisar los documentos pos embarque, emitidos por los ejecutivos de venta.¹⁶⁴

c) Funciones del cargo:

1. Supervisar el trabajo de las exportaciones que se hagan.
2. Revisar los certificados de origen para su entrega en PROCOMER y posterior aprobación por parte de esta entidad.
3. Aprobar la solicitud de impuestos para la confección del DUA.
4. Verificar el cumplimiento de los procedimientos aduaneros, por parte del personal que realiza la documentación.
5. Llevar un control diario de los trámites que se realizan.

d) Requisitos del cargo:

- ✓ Técnico en Comercio Exterior, Auxiliar de Despacho o estudios universitarios en Administración en Aduanas o Negocios Internacionales.
- ✓ Experiencia mínima de tres años en puestos similares.

1. Responsabilidades :

Por Información:

- ✓ Alta por el manejo de la información operacional y administrativa de la empresa.
- ✓ Alta por el acceso que debido a la naturaleza de su cargo tiene hacia información altamente confidencial e importante.

Por Bienes:

- ✓ Alta por el control y responsabilidad que tiene sobre los activos fijos de la empresa.

Por Dinero:

- ✓ Alta por tener acceso a los bancos, y ser responsable de las decisiones que se toman con respecto a las operaciones dentro de la empresa, en cuanto al giro de dineros por concepto de pago de impuestos, pagos de bodegaje, inspecciones, etc.

5.3. Agente Aduanero

a) Identificación del cargo:

- ✓ Denominación del cargo: Agente Aduanero
- ✓ Área: Administrativa y Operativa
- ✓ Cargo al cual reporta: Gerente
- ✓ Cargo de las personas que le reportan: Pedimentador y Ejecutivo de Cuenta
- ✓ Número de cargo con la misma denominación dentro del área: 0

b) Descripción del cargo

- Objetivo

El objetivo del agente de aduanas es la presentación de la documentación en aduanas, la realización de trámites para mercancías especiales, y el abono en nombre del propietario de aranceles y devengos entre otras funciones. ¹⁶⁵

c) Funciones del cargo

1. Presentar ante la aduana la documentación necesaria para despachar la mercancía (DUA, factura comercial, lista de empaque, certificado de origen...), cuando esta lo solicite.
2. Realizar los trámites para aquellas mercancías que estén sujetas a reconocimiento físico.
3. Atender los requerimientos de la aduana en el caso de que esta quiera hacer uso de su facultad y ordene la inspección física de la mercancía, acto en el que igualmente estará presente.
4. Efectuar en nombre del propietario de la mercancía el pago de los impuestos o aranceles.
5. Asesorar a los clientes en materia de aduanas, en cuanto a las leyes y reglamentos que rigen, para efectos de la importación o exportación de mercancías.

d) Requisitos del cargo

- ✓ Educación: Licenciatura en Administración de Aduanas, Comercio Internacional, Derecho o carrera a fin.
- ✓ Experiencia: experiencia mínima de cinco años en cargos similares.
- ✓ Requisitos:
 - Estudios en Comercio Internacional o Aduanas.
 - Contar con una firma electrónica o *token*.
 - Contar con una caución preferiblemente

e) Responsabilidades:

Por Información:

- ✓ Alta por el manejo de la información operacional y administrativa de la empresa.
- ✓ Alta por el acceso que tiene a información altamente confidencial e importante, debido a la naturaleza de su cargo

Por Bienes:

- ✓ Alta por el control y responsabilidad que tiene sobre las mercancías de los clientes.

Por Dinero:

- ✓ Alta porque da fe al pago de los tributos que se cancelan por la importación y exportación de mercancías.

5.4. Pedimentador

a) Identificación del cargo:

- ✓ Denominación del cargo: Pedimentador.
- ✓ Área: Operativa.
- ✓ Cargo al cual reporta: Gerente, Supervisor de Operaciones, Agente de Aduana.
- ✓ Cargo de las personas que le reportan: Ejecutivos de cuenta.
- ✓ Número de cargo con la misma denominación dentro del área: 0

b) Descripción del cargo

- Objetivo:

Realizar la confección de las pólizas (DUA) de importación y exportación, a nombre del Agente de Aduanas y de la empresa.¹⁶⁶

c) Funciones del cargo:

1. Dirigir y ejecutar los procesos de pedimentación del DUA de importación y exportación.
2. Coordinar los procesos operativos previos y verificaciones físicas del DUA.
3. Coordinar las operaciones portuarias de importación y exportación.
4. Coordinar con Contabilidad los pagos de impuestos de exportación y gastos a terceros.
5. Coordinar el cumplimiento de todas las notas técnicas de importación y exportación.
6. Cotizar los impuestos de importación al Departamento de Ventas y Servicio al Cliente.
7. El puesto responde directamente al Agente de Aduanas.

d) Requisitos del cargo

- ✓ Educación: universitario en Administración de Aduanas o carrera afín.
- ✓ Experiencia: Tres mínima de tres años en cargos similares.
- ✓ Requisitos:
 - Estudiante de Administración Aduanera, preferiblemente con Bachillerato. Conocimiento en exportación, importación y TICA.
 - Manejo de sistema DELTA, preferiblemente.
 - Experiencia mínima de tres años preferiblemente.
 - Conocimiento teórico y práctico en merceología, arancel y obstáculos técnicos al comercio.

e) Responsabilidades:

Por Información:

- ✓ Alta por el manejo de la información operacional y administrativa de la empresa.

Por Bienes:

- ✓ Alta por el control y responsabilidad que tiene sobre las mercancías de los clientes.

Por Dinero:

- ✓ Alta porque da fe al pago de los tributos que se pagan por la exportación de las mercancías.

5.5. Ejecutivo de Cuenta

a) Identificación del cargo:

- ✓ Denominación del cargo: Ejecutivo de Cuenta.

- ✓ Área: Operativa
- ✓ Cargo al cual reporta: Gerente, Supervisor de Operaciones, Agente de Aduana.
- ✓ Cargo de las personas que le reportan: ninguna
- ✓ Número de cargo con la misma denominación dentro del área: 2

b) Descripción del cargo:

- Objetivo

Asignación de una cartera de clientes a la que le dará toda su atención, velando por que los trámites se realicen en el menor tiempo posible evitándole inconvenientes.¹⁶⁷

c) Funciones del cargo:

1. Conocimientos de procesos de importación, INCOTERMS, sistema TICA, procesos aduanales de importación y exportación, regímenes de zona franca, exoneraciones, almacén fiscal, etc.
2. Realizar la transmisión de notas técnicas al Tic@
3. Confeccionar certificados de origen y TLC cuando se requiera.
4. Coordinación para el ingreso y retiro de carga de almacenes aduaneros.
5. Controles de embarques en recintos marítimos.
6. Revisión documentaria de exportaciones e importaciones.
7. Coordinar las operaciones portuarias de importación y exportación.

d) Requisitos del cargo:

- ✓ Educación: universitaria en Administración de Aduanas o carrera afín.
- ✓ Experiencia: Dos años como mínimo en cargos similares.
- ✓ Requisitos:
 - Estudiante de Administración Aduanera, preferiblemente con Bachillerato. Conocimiento en Exportación, Importación y TICA.
 - Manejo de sistema de PROCOMER.
 - Experiencia mínima de dos años preferiblemente.

- Conocimiento en confección de Certificados de Origen, TLC, Trámites de aduana.

e) Responsabilidades:

Por Información:

- ✓ Alta por el manejo de la información operacional y administrativa de la empresa.
- ✓ Alta por el acceso que tiene hacia información altamente confidencial e importante, debido a la naturaleza de su cargo.

Por Bienes:

Alta por el control y responsabilidad que tiene sobre las mercancías de los clientes.

6. Sistemas operativos utilizados para el ingreso de información.

Entre las herramientas importantes para la prestación de los servicios de la agencia, se pueden mencionar: el Tic@, el Delta TX, la página virtual de PROCOMER para la confección de las notas técnicas, las plataformas para los envíos de documentos. En el momento que alguna de ellas dejara de funcionar, podrían afectar la operatividad de la empresa.

6.1. El TICA

El nombre TICA significa Tecnología de Información para el Control Aduanero y está diseñado con los colores que representan el pabellón nacional: azul, blanco y rojo. La letra A, estilizada en una arroba, representa el alto componente tecnológico de este sistema de gestión y la rosa de los vientos, estilizada en el fondo, representa la universalidad del comercio exterior. Finalmente se escogió un eslogan que reza “Hacia un nuevo concepto de

gestión” porque TICA no es un sistema informático *per se*, sino un sistema de gestión, soportado con un alto componente tecnológico.¹⁶⁸

El Tic@ es una de las herramientas incorporadas por el Ministerio de Hacienda, para contribuir con la modernización del sistema aduanero nacional, dejando atrás el SIA (Sistema Integrado Aduanero, que entró en funcionamiento en el año 1984, cuando se implementó). En el año 2005 el Tic@ comenzó a operar parcialmente en la Aduana de Caldera.

La transición de un sistema a otro fue complicada y engorrosa, porque no todos los colaboradores se encontraban preparados para utilizar la herramienta como se debía, por la falta de capacitaciones.

El tic@ busca eliminar la corrupción, lograr una mayor recaudación de impuestos y automatizar completamente el sistema de importación, mediante envío de imágenes escaneadas, a un centro administrado por el Ministerio de Hacienda.

De esta manera, la Dirección General de Aduanas (DGA), fiscaliza la veracidad de todo lo tramitado por medio de la nueva figura llamada “Aduana Documental”, cuyo objetivo es realizar un control, *a posteriori*, de los documentos escaneados (facturas comerciales, listas de empaque, manifiestos, notas técnicas traducciones y todo aquel documento que sea requerido).¹⁶⁹

Es un sistema informático integrado entre aduanas y otras entidades públicas del Estado, relacionadas con la materia de importación, exportación y los regímenes especiales como las zonas francas. Esta relación permite un control cruzado estatal, en el momento en que se realiza una importación o exportación, para verificar que se cumplan los requisitos de ley.

El sistema cuenta con la encriptación de la información, lo cual lo convierte en un medio seguro. Esto se respalda con la utilización de firmas electrónicas de los agentes aduaneros y los demás auxiliares de la función pública, a quienes por medio de una autorización se les otorga un *token* o firma digital, para que el agente o auxiliar declare bajo fe de juramento la información transmitida.

El TICA ha introducido una serie de cambios en los procedimientos aduaneros, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:¹⁷⁰

- La utilización de un formato único de declaración aduanera (DUA).
- Automatización del proceso aduanero (recepción, validación, arancel integrado, pago, aceptación, selectividad y levante electrónico, etc.)
- Autodeterminación y pago electrónico.
- Conexión electrónica con organismos públicos y privados que son requeridos para algunas gestiones aduaneras.
- Eliminación de la presentación de papeles.
- Operación las 24 horas del día y los 365 días del año.

Cambios en los procedimientos de importación y exportación:

- Validación de la información y aceptación del DUA en forma automática.
- Eliminación de los formularios impresos del DUA y DVA
- Digitalización de documentación obligatoria.
- Levante electrónico.
- Eliminación del registro de importadores.
- Cobro electrónico de los tributos.
- Inclusión de resultados (todas las intervenciones de los funcionarios).
- Control de la actuación del funcionario (segunda revisión).
- Solicitud del semáforo (inmediato o posterior, horario de asignación).
- DUAS con control de tránsito (VAD, DAD, aduana domiciliaria).
- Revisión documental centralizada.
- Control *a priori* y centralización de la revisión *a posteriori*.
- Control de plazos para las mercancías importadas o exportadas temporalmente, cancelación por cualquier aduana.
- Automatización de la inclusión del valor de los vehículos (VIT).

El Tic@ es una plataforma digital que llegó para facilitar los procedimientos aduaneros, mejorar el control, la fiscalización y la interacción con las diferentes entidades públicas que tienen participación en el comercio de mercancías. Mediante el módulo de consultas en su sitio web, los agentes de aduanas y los auxiliares de la función pública pueden buscar información, sobre el estado de sus trámites, en una plataforma agradable para los diferentes regímenes aduaneros que operan en el país.¹⁷¹

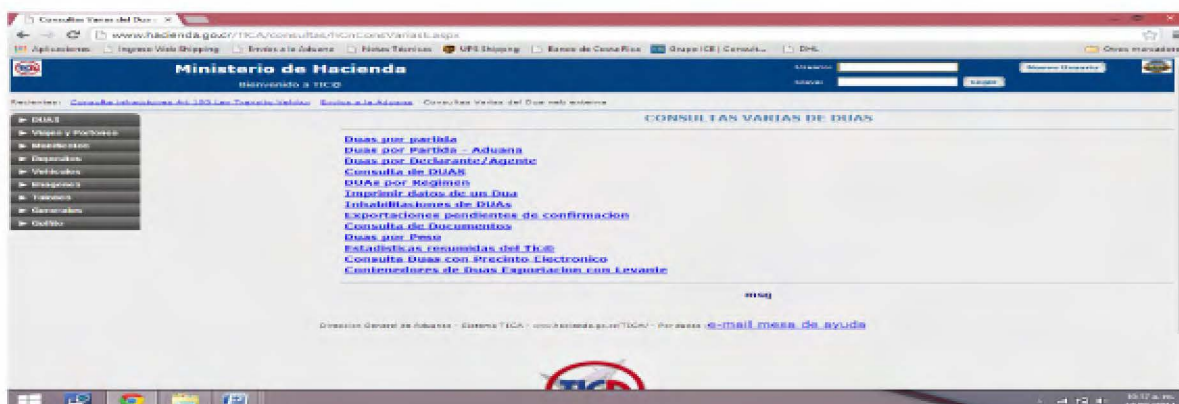


Figura.2.7. Módulo de consultas Tic@, de acceso público para que los agentes y auxiliares pueden verificar sus trámites.

6.2. Sistema DELTA TX

DELTA TX es el nuevo sistema de pedimentación,¹⁷² desarrollado por TECNYSIS, para apoyar la gestión de las agencias aduanales bajo el nuevo esquema de operación. Ha sido actualizado como un centro de operaciones para el apoyo de la actividad diaria, de la gestión aduanera dentro de la empresa.¹⁷³

DELTA TX ha sido desarrollado completamente en una de las mejores herramientas existentes en el mercado *DELPHI 7.0 ENTERPRISE de Borland*, con nuevas características de interfaz que facilitan la labor de pedimentación para las agencias de aduanas y un modelo orientado a bases de datos Cliente/Servidor para una mayor eficiencia de operación.

Características:

DELTA TX¹⁷⁴ combina las facilidades de operación introducidas desde Delta 2000, más los nuevos requerimientos establecidos por la DGA, en torno al Proyecto Tic@ junto con mejoras propias.

- Integración con sistema Tic@. DELTA TX permite generar declaraciones, bajo el nuevo formato de mensajes *XML* requeridos por el nuevo esquema de operación.
- Identificación de operaciones mediante número de control (alfanumérico 10 posiciones) a partir del cual se obtiene el número de reporte para la aduana.
- Directorio de comerciantes (importadores, exportadores, representantes y proveedores).
- Arancel integrado con cálculo rápido de impuestos, para atender consultas de clientes.
- Actualización del arancel de importación por Internet (suscripción trimestral)
- Generación y procesamiento de mensajes para la comunicación entre la agencia y el Servicio Nacional de Aduanas por medio de la Red de Valor Agregado VAN.
- Integración de imágenes de documentos para su envío a la aduana (la aduana requerirá el envío de imágenes digitalizadas, como respaldo de la documentación asociada a las declaraciones en trámite).
- Servicios de InfoSAC¹⁷⁵® integrados al sistema:
 - ✓ Consulta más ágil del arancel.
 - ✓ Visualización completa de partidas, descripciones y tarifas.
 - ✓ Catálogo de productos por cliente
- Actualización del tipo de cambio directamente de la base de los datos del Banco Central de Costa Rica por medio de Internet.
- Revisión del trámite detectando notas técnicas requeridas por las partidas arancelarias.
- Exportación de listas de valores a Excel.
- Vista preliminar en formato HTML (página web).

- Pronta incorporación de los Tratados de Libre Comercio con Estados Unidos y el Caribe.
- Localización de declaraciones por documentos asociados:
 - ✓ N.º de BL.
 - ✓ N.º de documento.
- Impresión de formularios de revisión para:
 - ✓ Declaración aduanera de importación.
 - ✓ Declaración de valor.
 - ✓ Facturas comerciales.
- Capacidad de intercambiar declaraciones (Importar/Exportar) entre diferentes oficinas de la misma agencia (Formatos IED y XML).



Figura.2.8. Imagen del Delta TX.

6.3. Sistema para la Creación de Formularios de Autorización de Desalmacenaje¹⁷⁶(FAD)

Con la puesta en funcionamiento del Tic@ y en cumplimiento del artículo 107 de la Ley General de Aduanas, todas las oficinas gubernamentales “deberán transmitir electrónicamente

a las autoridades aduaneras competentes, permisos, autorizaciones y demás información inherente al tráfico de mercancías”.¹⁷⁷

La Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) pone a disposición de todos los importadores y exportadores, el sistema de Notas Técnicas en Línea, para tramitar los permisos vía Internet, donde estos son revisados por las autoridades competentes por este medio.

Este sistema, sin duda alguna, viene a facilitar y simplificar los procesos aduaneros, para todas las personas relacionadas con el comercio en general del país y que se ajusta a las nuevas plataformas electrónicas actuales.

El Sistema de Notas Técnicas de Comercio Exterior, es un *software* que se ha desarrollado para permitir, que tanto los importadores como los exportadores, confeccionen de forma electrónica el Formulario de Autorización de Desalmacenaje (FAD), y a su vez, enviar el mensaje XML al sistema TIC@. El usuario es quien hace envío en formato XML al Tic@ por medio del sistema.¹⁷⁸

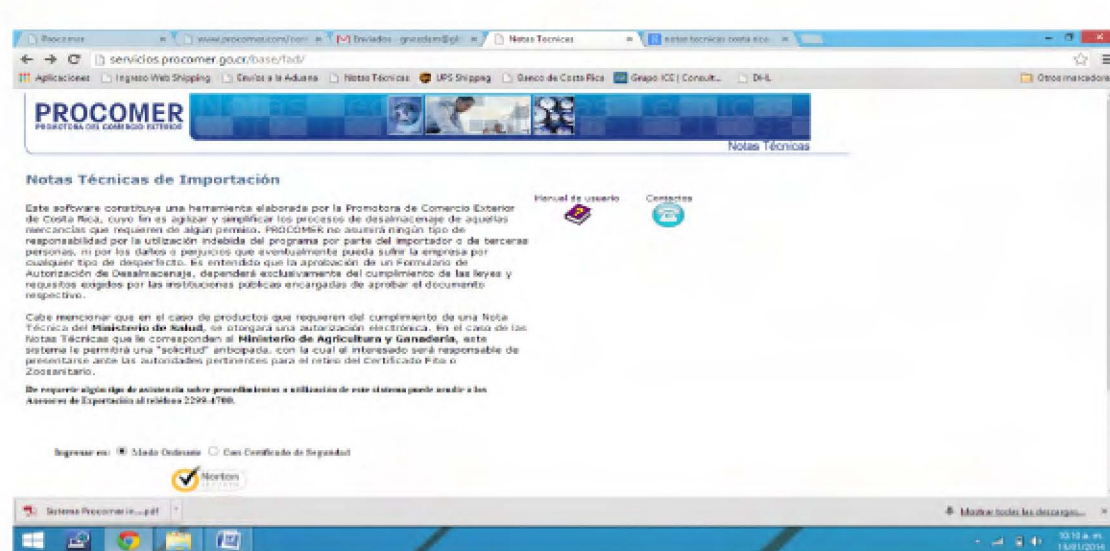


Figura.2.9. La figura anterior muestra la página de inicio de PROCOMER, para lo confección de los FAD.

6.4. Sistemas para la Confección de Guías y Envío de Documentos

Poder enviar los documentos a su destino es vital para G Logistics C.R.; por eso, se ha aliado a una empresa grande en envío de documentos y servicios de logística en el mundo, como lo es DHL, empresa reconocida, que tiene manejo en el ámbito comercial, para el justo a tiempo de la entrega de la información o documentación, lo cual es un elemento importante y esencial para poder operar de manera fluida.¹⁷⁹

Por tal motivo, G Logistics C.R. opta por esta empresa de gran trayectoria mundial, pues brinda seguridad y confiabilidad, en el momento de llevar la información a su destino, como parte final de todo el proceso que conllevan las exportaciones de los clientes. En ello radica la importancia de contar, con un aliado poseedor de la experiencia necesaria, para el envío de los documentos.

6.5.1. Plataforma de DHL para el Envío de Documentos

DHL, es una empresa comercial ubicada en más de 220 países, esto hace que sea una de las compañías más grandes internacionalmente. Cuenta con más de 285 000,00 empleados y brinda soluciones para una infinita cantidad de necesidades logísticas.¹⁸⁰

Forma parte del grupo líder en el mundo, en el envío de correos, así como en logística y abarca tres divisiones: *DHL Forwarding*, *Freight* y *DHL Supply Chain*.

Su visión es, “*ser la compañía logística para el mundo*”; eso significa que la empresa quiere ser la proveedora logística número uno en el mundo.¹⁸¹

Su misión la describen cuatro elementos principales:

- 1) Simplificar la vida de los clientes.
- 2) Hacer más exitosos a los clientes, empleados e inversores.
- 3) Contribuir positivamente con el planeta,
- 4) Siempre demostrar respeto en la consecución de los resultados financieros.

Por medio de su sitio web, se podrá realizar la confección de las guías, para envío de los documentos a su destino.

La función que realiza DHL, junto a G Logistics C.R., es la entrega de los documentos originales de los trámites de exportación, al país de importación de las mercancías. Es un servicio rápido y seguro, que cumple con las expectativas de quienes lo utilizan, forma parte crucial en la cadena logística de la exportación, porque a partir de la entrega correcta de los documentos en el lugar de destino, se podrá realizar con éxito la nacionalización.

Cuando los documentos originales que amparan las exportaciones están listos, se confeccionan las guías para su envío al extranjero, y se coordina su recolección con los recolectores de DHL, quienes proceden con el retiro respectivo. Por medio de la página web de DHL, los ejecutivos de G Logistics C.R. les dan seguimiento a las guías en cualquier momento y mantienen informados a los clientes, sobre dónde se encuentran los documentos y cuándo llegarán a su destino.

La imagen a continuación muestra la página de DHL, donde se accede a la confección de las guías:

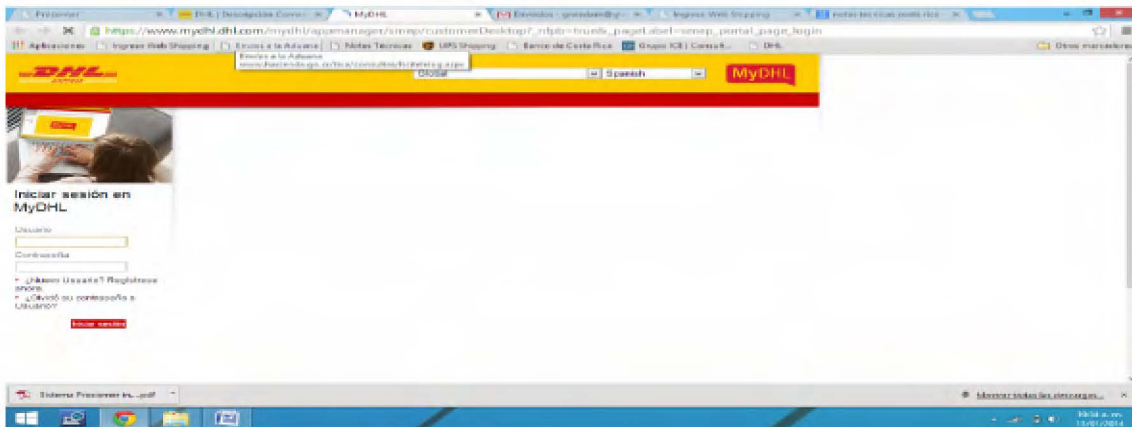


Figura.2.10. La figura anterior muestra la plataforma virtual de DHL para la confección de las guías, para enviar los documentos que se tramitan en G Logistics C.R.

G Logistics C.R. busca brindar un servicio integral para sus clientes; pero para poder ofrecer un servicio de calidad, debe contar con el mejor personal y las mejores herramientas en el mercado.

Cada uno de sus colaboradores es importante en el engranaje de la empresa. El nivel de especialización requerido es alto y encontrar a las personas indicadas para cada puesto no es tarea fácil, para el área de recursos humanos.

Si bien es cierto que esta es una empresa joven, cuenta con un plan estratégico para trabajar en el mercado de servicios aduaneros. Su situación actual muestra un crecimiento importante, en comparación con años anteriores, como ya se había mencionado en el presente capítulo.

Este crecimiento es consecuencia de la búsqueda para mejorar los procesos, así como alcanzar la eficacia y eficiencia que se requiere, en este mercado tan competitivo.

Para seguir mejorando, debe continuar optando por mejorar el nivel de su personal, capacitándolo con las últimas tendencias en materia aduanera, logística y comercio. Es importante reiterar, que el personal abonado a las mejores tecnologías, es pieza clave para lograr el desarrollo favorable de la empresa y su éxito se logrará a partir del trato y el compromiso de estos con los clientes.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS FODA Y ESTUDIO COMPARATIVO DE LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.

1. Generalidades

Las empresas, al elaborar sus planes estratégicos, analizan los factores internos y externos, así como las condiciones del mercado en que operan. En el desarrollo de sus planes suelen enfrentar problemas, para recopilar y ordenar la información, debido a las condiciones de operación y de los recursos con que cuenta, lo cual afecta la adopción de estrategias competitivas y la correcta elaboración de un plan estratégico¹⁸².

El análisis FODA¹⁸³ (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es una herramienta que colabora en el proceso de entendimiento del entorno de las empresas, junto con el proceso de planificación estratégica, diagnostica su condición real. Además, permite conocer y evaluar las condiciones con que se trabaja y ayuda a tomar decisiones beneficiosas.¹⁸⁴

Para conocer la situación actual de la empresa G Logistics C.R., es necesario realizar un análisis situacional FODA. Con el análisis se estudia la forma como trabaja la empresa y se determinan las deficiencias que existen, para lograr el mejoramiento del servicio.

2. Análisis FODA

En el desarrollo del plan estratégico, realizado por la mayoría de las organizaciones, el análisis FODA es un elemento importante porque muestra las fortalezas, debilidades,

oportunidades y amenazas de las empresas. Con base en los resultados obtenidos en esta etapa, es posible crear un punto de partida para elegir las actuaciones futuras, que lleven a la empresa hacia el rumbo deseado.

Desde una perspectiva interna, es posible observar las fortalezas y las debilidades del negocio, aspectos sobre los cuales, la empresa tiene algún grado de control, 185 mientras en la externa, se observan las oportunidades que ofrecen los mercados y las amenazas que deben enfrentarse en ellos. Estos factores, pueden incidir de manera positiva o negativa en la organización, con su estudio se podrá planear la estrategia con la cual se tratarán las amenazas y además explotar las cualidades de la empresa.

A continuación se muestra el análisis FODA de la empresa G Logistics C.R., de acuerdo con la información que se obtuvo en su evaluación:

2.1. Análisis FODA de la Empresa

a) Fortalezas

Entre las fortalezas con que cuenta la empresa se logran identificar las siguientes:

- Experiencia en materia aduanal.
- Organización empresarial estructurada.
- Controles internos.
- Cuentan con su propio agente de aduanas.
- Ambiente de trabajo excelente. Nunca ha habido problemas con el personal, el objetivo es que el empleado se sienta a gusto.
- El 100% de la planilla es fija.
- Oficinas convenientemente ubicadas cerca de los puertos de Limón.
- Cuenta con personal bilingüe.
- Capacidad de resolver a los clientes, situaciones difíciles, en un lapso corto.

b) Oportunidades de la empresa

Entre las oportunidades que puede alcanzar la empresa se destacan las siguientes:

- Crecimiento en cuanto a procesos.
- Está lista para desarrollar sus propias herramientas tecnológicas de trabajo que no se encuentran en el mercado, lo cual representa un valor agregado con el que no cuentan otras agencias.
- Mantiene relaciones con clientes potenciales en el mercado nacional y extranjero.
- Consolidación de los servicios en el país.
- Expansión de su presencia en los mercados internacionales.
- Ampliación de sus servicios a otros sectores de la economía.
- Capacitación continua del personal, por medio de la participación en capacitaciones y seminarios.

c) Debilidades de la empresa

Dentro de las debilidades encontradas en la empresa se detallan las siguientes:

- Poco espacio en su área de trabajo, las instalaciones son pequeñas.
- Problemas con la entrega del DUA de exportación, porque el cliente no indica la naviera donde se debe entregar, esto genera atrasos y pérdida de tiempo.
- Pérdida de certificados de origen por una mala confección (cada certificado de origen tiene un costo de \$3).
- Pérdida de certificados fitosanitarios por mala confección (cada certificado tiene un valor de \$3).
- Solo se transmiten DUA bajo el régimen de Exportación Definitiva.
- Limitada capacidad productiva. Las instalaciones y el equipo existentes en la actualidad funcionan al límite de su capacidad productiva.

- Necesidad diaria de chequeos de la planificación de la producción. Necesario para cubrir las necesidades de los clientes.
- Baja medición sistemática de la satisfacción del cliente.
- Los trámites de cada cliente se archivan por semana en un sobre de manila. Cuando lo correcto es que cada trámite debe tener un *file* con la información de cada cliente.

d) Amenazas

Como amenazas potenciales para la empresa, se pueden considerar las siguientes:

- Riesgo de que los clientes busquen nuevos proveedores. Si la empresa no es capaz de satisfacer las necesidades, para mantener el prestigio en el mercado, los clientes buscan otras opciones.
- Cambios en la legislación nacional en materia aduanal.
- Alto grado de intermediarios en el mercado.
- Cambios en la administración portuaria.

En el mercado de servicios aduanales, son importantes la experiencia y los conocimientos de las personas que dan el servicio. Es fundamental poder explotar las cualidades de todos los empleados de la empresa.

En síntesis, el objetivo fundamental del análisis realizado, para cada uno de los apartados, ha sido estudiar y caracterizar, desde diferentes ámbitos, los procesos del Departamento de Exportación de la empresa G Logistics C.R. Por lo tanto, se ha pretendido explorar y conocer los diversos aspectos que pueden incidir en este. Eso ha permitido identificar las limitaciones, las ventajas y desventajas de la forma como trabaja la agencia de aduanas, la cual debe prestar atención a las cargas de trabajo, la capacidad de productividad, la aplicación de manuales de procedimientos y la alta competencia. Debe abocarse a mejorar sus procesos internos, a fin de adecuarlos a las necesidades de los clientes, así como también debe tomar en consideración, los factores externos e internos que pueden afectar su ambiente organizacional.

Para su beneficio, la empresa debe seguir mejorando su estructura organizacional, establecer un buen liderazgo, mejorar el control interno, brindar apoyo a la investigación, al desarrollo de nuevas tecnologías de información y sobre todo a la capacitación continua de su personal.

En la Ley General de Aduanas, los agentes de aduana son los únicos autorizados por la Dirección General de Aduanas para operar como representantes de los usuarios ante las aduanas del país. Es fundamental contar con un agente legalmente autorizado que la represente, pues es la persona que permite a la empresa trabajar, brindando el servicio a los clientes.

En el ámbito externo de la empresa, es posible apreciar una gran competencia, que puede afectar sus objetivos. Hoy se puede notar el aumento de empresas intermediarias, que ofrecen los servicios de como agencia aduanera sin contar con un agente aduanero, dado que en algunas circunstancias, las empresas subcontratan el trabajo pasando todos los costos de operación a los clientes y se garantizan una buena ganancia, incluso se puede tomar en cuenta la posibilidad de que un solo agente de aduanas alquile su firma a varias agencias de aduanas, de modo que permita la proliferación de más agencias que brinden este servicio y por ende, una alta competencia. Estos factores, sumados a los internos que pueden incidir en el funcionamiento de la agencia de aduanas en estudio, pueden afectar su desarrollo.

3. Análisis de los resultados del estudio aplicado a las empresas competidoras.

Para poder lograr el objetivo general planteado en este trabajo, se desarrolla una investigación de mercado cuantitativa, entre diciembre del 2014 y mayo del 2015. En este análisis, se exponen aspectos generalizados de la metodología utilizada y se analizan los resultados obtenidos, por su importancia en la investigación.

El estudio se enfoca en las agencias de aduanas que son competencia de G Logistics C.R. en los últimos dos años, desde febrero del 2013 a mayo de 2015.

3.1. Objeto de Estudio de las Empresas Competidoras

a) Objetivo general

Investigar los diferentes aspectos organizacionales, infraestructura, tecnología, de las agencias de aduanas que son competencia de G Logistics C.R., mediante la aplicación de un cuestionario.

Objetivos específicos:

- Identificar los aspectos organizacionales, de infraestructura, recursos tecnológicos y funcionamiento de las empresas.
- Determinar los perfiles de las empresas competidoras aduanales.
- Analizar los resultados obtenidos del estudio, a fin de proponer un plan estratégico para la empresa G Logistics C.R.

3.2. Metodología de la Investigación

El propósito de esta investigación es, describir las características de un grupo de sujetos que son de interés para el estudio, donde interesa detallar su incidencia e interrelación en un momento dado. De esta forma se pretende obtener un panorama sobre las características, gustos y necesidades de los sujetos analizados.

3.3. Fuentes de Información

Las fuentes de información son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia. Se pueden dividir en varios tipos como lo son las fuentes primarias y secundarias.

Fuentes Primarias: se utilizan para obtener la información y son las entrevistas, encuestas, que se realizan a los agentes de aduanas legalmente autorizados por el Ministerio de Hacienda en la jurisdicción¹⁸⁶ de Limón.

Fuentes Secundarias: las fuentes de información secundarias que se utilizan en la investigación son libros, tesis, boletines y páginas web de referencia en materia aduanera.

3.4. Sujetos de Información

Los sujetos de información son todas aquellas personas que brindan información para el trabajo investigativo.

Para esta investigación se definió como público meta, a los hombres y mujeres de edades entre 26 y 55 años, profesionales. Su elección se debe a que son personas que cuentan con un título universitario y han desarrollado su vida laboral.

Este grupo a la vez está constituido por expertos en materia aduanera, desempeña cargos gerenciales o de agente de aduana en el sector privado. Se define con base en las siguientes características:

- Licenciados en Administración Aduanera y Comercio Exterior.
- Con más de 10 años de experiencia en su campo.

- Con experiencia en el manejo de trámites en los diferentes regímenes aduaneros y sus modalidades.

3.5. Población de Interés

La población de estudio es “el total de las unidades de estudio” (Gómez 2010). En esta investigación, la población la conforman los agentes de aduanas que se encuentran activos en la jurisdicción de la Aduana de Limón. Los agentes se encuentran registrados como personas jurídicas y físicas.

Existen estos dos grupos porque antes de la entrada en vigencia de la modificación al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA II), el CAUCA I permitía a los agentes de aduanas ser personas jurídicas; sin embargo, el CAUCA II en su artículo 94, dispuso que solo pudieran ser autorizadas como agentes de aduanas, las personas inscritas de forma natural. A partir de ese momento, los agentes de aduana jurídicos que estaban autorizados antes de la modificación siguieron operando, pero los futuros agentes de aduanas que quisieran registrarse ante el Ministerio de Hacienda solo se autorizarían como personas físicas.

La población de interés de este estudio son, los agentes de aduanas constituidos como personas físicas, por el motivo de que el agente que representa a G Logistics C.R. está autorizado como persona física por el Ministerio de Hacienda.

3.6. La muestra

La muestra es “*el resultado de tomar una parte de la población, estudiarla y luego generalizar los resultados observados en esa muestra a toda la población de la cual fue seleccionada*” (Gómez, 2010).

Como anteriormente se comentó, la población por estudiar está constituida por las agencias de aduanas con agentes de aduana físicos.

En la jurisdicción en la Aduana de Limón, se seleccionó a un grupo, mediante el juicio de experto, ya que son funcionarios identificados como los responsables de brindar la información en materia de aduanera de las empresas.

Para la selección de los sujetos de estudio y la utilización del criterio de experto, se realizó una búsqueda en la base de datos del TICA, plataforma del Ministerio de Hacienda, de los declarantes de aduanas que se encuentran activos en la jurisdicción de aduanas de Limón. Se puede encontrar que los declarantes se dividen entre jurídicos (368 declarantes jurídicos activos hasta junio del 2015) y físicos (68 declarantes activos hasta junio de 2015). Se escogieron los sujetos, en agencias de aduanas con declarantes físicos, las cuales guardaran similitud con la empresa en estudio, en cuanto a estructura organizacional, forma de trabajar y años en el mercado. Por lo tanto, se estudió desde la base de datos del TICA, las agencias y agentes, con base en los siguientes criterios:

1. Que el agente de aduanas trabaje para una agencia de aduanas y que brinde similares servicios de agenciamiento aduanero. Esto permite que la agencia aduanal cuente con su propio agente de aduanas. Persona que se encuentra registrada ante el Ministerio de Hacienda como persona física de acuerdo con lo establecido en el Código Aduanero Centroamericano y en la Ley General de Aduanas de Costa Rica.
2. Se buscan agencias con declarantes autorizados de forma física, que guardaran similitud con la estructura y forma de trabajar de la agencia de aduanas G Logistics C.R. y que tengan igual o más tiempo en el mercado.
3. Que las agencias donde trabajan los agentes de aduanas o declarantes, tengan un volumen de participación, en cuanto a servicios, considerable en la jurisdicción de la Aduana de Limón.
4. Que el tiempo de operación de las agencias sea igual o mayor al de G Logistics C.R., guardando los parámetros seleccionados en el estudio.

Sin embargo, las agencias de aduanas jurídicas representan un sesgo para el estudio, porque su estructura y forma de trabajar es diferente al de las agencias que tienen un agente de aduanas, registrado como persona física.

Dentro de los declarantes jurídicos, como les llama el Ministerio de Hacienda en el TICA, se encuentran instituciones del Estado y a las agencias aduanales facultadas para declarar ante el Ministerio de Hacienda como personas jurídicas, que tienen la posibilidad de contar con más un declarante o agente de aduanas, es decir, que en el momento de realizar la confección del DUA, este indica el nombre del agente que declara (el nombre de la empresa jurídica) y como declarante el nombre del agente aduanas que declara. Su condición les permite contar con más de un declarante, para trabajar una jurisdicción aduanera, lo cual es una clara desventaja para quienes trabajan como personas físicas.

Las agencias activas inscritas jurídicamente tienen muchos más años de estar en el mercado de servicios aduaneros y por ende, tienden a una mayor participación en el mercado, según sus estrategias de *marketing* desarrolladas y operan en la actualidad, con el aval de las modificaciones dadas en las modificaciones de los reglamentos.

En síntesis, el presente estudio se centra en analizar, aquellas agencias que guardan similitud, por la manera en que fueron concebidas en primera instancia, dado que su establecimiento sirve de base para que G Logistics C.R. se creara bajo la misma modalidad, ofreciendo servicios de agenciamiento aduanero.

Los datos se recolectaron mediante una entrevista a profundidad, a los diferentes sujetos de investigación, que se detallan en el cuadro 1.

Cuadro 1.
Grupo de sujetos de información (equipo experto)

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Sujeto de investigación #1	Agente de Aduana	Se reserva el nombre de la agencia.	01-02-2015
Sujeto de investigación #2	Agente de Aduana	Servicios Aduanales y Logística LABISA	01-02-2015
Sujeto de investigación #3	Agente de Aduana	Agencia Aduanal LIC.	01-02-2015
Sujeto de investigación #4	Agente de Aduana	Cotrana	01-02-2015
Sujeto de investigación #5	Agente de Aduana	G Logistics C.R.	01-02-2015
Sujeto de investigación #6	Agente de Aduana	Se reserva el nombre de la agencia.	05-02-2015
Sujeto de investigación #7	Agente de Aduana	Se reserva el nombre la agencia.	15-02-2015
Sujeto de investigación #8	Agente de Aduana	Se reserva el nombre la agencia.	15-02-2015
Sujeto de investigación #9	Agente de Aduana	Agencia aduanera	15-02-2015
Sujeto de investigación #10	Agente de Aduana	R y G Logística	18-03-2015
Sujeto de investigación #11	Agente de Aduana	Aduanera Alfosa.	18-03-2015
Sujeto de investigación #12	Agente de Aduana	Baimar	18-03-2015
Sujeto de investigación #13	Agente de Aduana	HSF Logística y Comercio	18-03-2015
Sujeto de investigación #14	Agente de Aduana	MGA Consultores	11-04-2015
Sujeto de investigación #15	Agente de Aduana	Se reserva el nombre la agencia.	11-04-2015
Sujeto de investigación #16	Agente de Aduana	Se reserva el nombre de la agencia.	15-04-2015
Sujeto de investigación #17	Agente de Aduana	Se reserva el nombre de la agencia.	15-04-2015
Sujeto de investigación #18	Agente de Aduana	Grupo Rojas	23-04-2015

Sujeto de investigación #19	Agente de Aduana	Logística Óscar Rodríguez	23-04-2015
Sujeto de investigación #20	Agente de Aduana	Se reserva el nombre la agencia.	24-04-2015

CUADRO 3.1 Sujetos de Información Fuente: Elaboración propia.

3.7. Métodos para la Recolección de Datos

La recolección de datos es la etapa, donde se elabora un plan detallado de los procedimientos, que conducen a reunir la información con un propósito específico (Hernández et al 2010). Por este medio, se determina cuáles son las fuentes, donde se localizan los medios que utilizan y la manera como la información es preparada para su análisis, con la finalidad de resolver los objetivos del estudio.

Cuando no existen datos estadísticos, se requiere enfrentarse a la tarea, de utilizar alguna de las técnicas específicas de recolección de datos, que se han desarrollado. Para recolectarlos, Gómez (2010) explica que se pueden utilizar la entrevista y el correo, definidas de la siguiente forma:

Entrevista: es una técnica que logra recabar información de muy buena calidad, mediante una serie de preguntas planteadas en un cuestionario. Este puede ser aplicado en entrevista directa, por teléfono o enviarse por correo (Gómez 2010, p. 33).

Correo: se utiliza para enviar a las personas o entidades que tienen la información deseada, un cuestionario para que lo llenen y lo devuelvan. Se debe tomar en cuenta que las instrucciones que contenga deben ser muy claras y las preguntas deben estar bien ordenadas y redactadas, así será fácil responder para el encuestado. Además la población a la que va dirigido debe contar con un nivel educativo elevado (Gómez 2010, p.34).

Estas técnicas son las que se utilizarán para reunir la información del grupo de expertos, de utilidad para la investigación.

3.8. Los Instrumentos de Recolección de Datos

El cuestionario será el instrumento para la recolección de los datos, aplicado a la población objeto de estudio.

En el presente estudio se aplica un cuestionario autoadministrado, dirigido al grupo de expertos profesionales en administración aduanera (agente aduanero).

3.9. Cuestionario Autoadministrado

En su libro Hernández et al, menciona lo siguiente: *“el cuestionario autoadministrado se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos”*, además este método *“puede ser individual, grupal o por envío”*.

Para el presente estudio, el cuestionario será individual y por envío, esto quiere decir que será remitido a cada participante directamente. Los medios utilizados para contactar a los expertos son: la entrevista directa, la llamada telefónica y el correo electrónico, utilizando un sitio de encuestas, que agiliza la recolección de las respuestas.

Se utiliza como herramienta de apoyo, para la recolección de datos, un cuestionario o formulario digital de Google Drive, el cual para poder utilizarlo, la persona se debe tener una cuenta en Gmail. La utilización de este medio aporta ventajas importantes para el estudio, porque permite el desarrollo de los reportes en tiempo real, los costos se reducen considerablemente y se incrementa el índice de respuestas, además de la posibilidad de contactar a personas con quienes es difícil comunicarse.

El cuestionario está compuesto de 27 preguntas, las cuales varían entre preguntas abiertas, cerradas y de opción única. Se detallan en el cuadro 2, sobre la estructura del cuestionario aplicado.

La aplicación del estudio de campo se realizó mediante entrevista directa, llamadas por teléfono y mediante el envío del cuestionario de manera personalizada, se solicitan al remitente diez minutos para llenarlo.

Cuadro 2.

Apartado	Tema	Cantidad de Preguntas
Apartado 1	Información personal	3 preguntas cerradas, opción única. <ul style="list-style-type: none"> • Sexo. • Provincia de residencia. • ¿Representa a alguna empresa o trabaja de forma independiente?
Apartado 2	Información organizacional	5 preguntas cerradas, opción única. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce si la empresa cuenta con una misión y visión? • ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional? • ¿Tiene la empresa un reglamento interno de trabajo? • ¿Tienen definido cada proceso que se desarrolla en la empresa? • ¿Estudia y analiza la empresa los puestos de trabajo para definir ¹⁸⁷ los perfiles de los empleados que conforman el personal?
Apartado 3	Información sobre infraestructura	2 preguntas cerradas, de opción única. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta su empresa con instalaciones propias? • ¿Cuenta la oficina o lugar donde trabaja, con el espacio apropiado para la actividad comercial que realizan?
Apartado 4	Información sobre tecnología	6 preguntas de opción única. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuentan en su trabajo con un correo empresarial? • ¿Cuenta la empresa con una página web, como sitio oficial? • ¿Tienen una base de datos virtual, de los trámites que realizan para sus clientes? • ¿Pueden acceder los clientes a sus trámites, de forma virtual y en tiempo real? • De los siguientes programas para la transmisión de declaraciones aduaneras a TICA, ¿cuál es utilizada por su empresa? • ¿Consideran que la automatización de Sistema Aduanero Nacional, por medio del TICA, proporciona un servicio más ágil?
Apartado 5	Información de procesos y funcionamiento	9 preguntas cerradas, de opción única. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta la empresa con manuales de funciones y competencias actualizados? • ¿Tienen establecido el tiempo que debe durar cada trámite que se realiza? • Además de confeccionar las declaraciones aduaneras, ¿tramitan las notas técnicas o

-
- permisos especiales, en caso de ser necesario?
- En el caso de las mercancías exportadas por la Aduana de Limón, las declaraciones de exportación requieren ser presentadas ante la naviera, dentro del servicio que cuentan, ¿tienen contemplado hacer la entrega de la declaración a las navieras?
 - Algunas agencias de aduanas envían los documentos originales que amparan las exportaciones hacia el país de destino como un servicio adicional, ¿brinda su empresa ese servicio?
 - ¿Dan seguimiento a los trámites de exportación de sus clientes, después de embarcadas las mercancías?
 - ¿Brindan a los clientes un formato para presentar la solicitud de los trámites?
 - ¿Cuáles aspectos considera usted importantes para que su empresa sea competitiva?
 - ¿Realizan visitas programadas a sus clientes?
 - ¿Qué tipo de servicios complementarios cree usted que debería prestar una agencia de trámites aduaneros?
-

Cuadro 3.2. Estructura del cuestionario Fuente: elaboración propia.

3.10. Procesamiento de la Información

Recolectada la información, se debe procesar para ser analizada estadísticamente¹⁸⁸. Para el procesamiento de los datos, se utiliza como herramienta el programa Microsoft Excel 2010, programa que facilita el análisis de los resultados.

En este proceso, se efectúan las operaciones necesarias para transformar los datos de información importante, mediante la elaboración de los cuadros y gráficos correspondientes para interpretar los resultados.

4. Análisis de los Resultados de la Entrevista Aplicada al Grupo de Expertos

El siguiente análisis se enfoca en la presentación e interpretación de los datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Estos resultados muestran información única, para identificar aspectos sobre la forma como trabajan las distintas agencias de aduanas que son objeto de estudio. Cabe señalar, que para la entrevista al grupo de expertos se elaboró un cuestionario, que se tabuló y graficó según los resultados obtenidos.

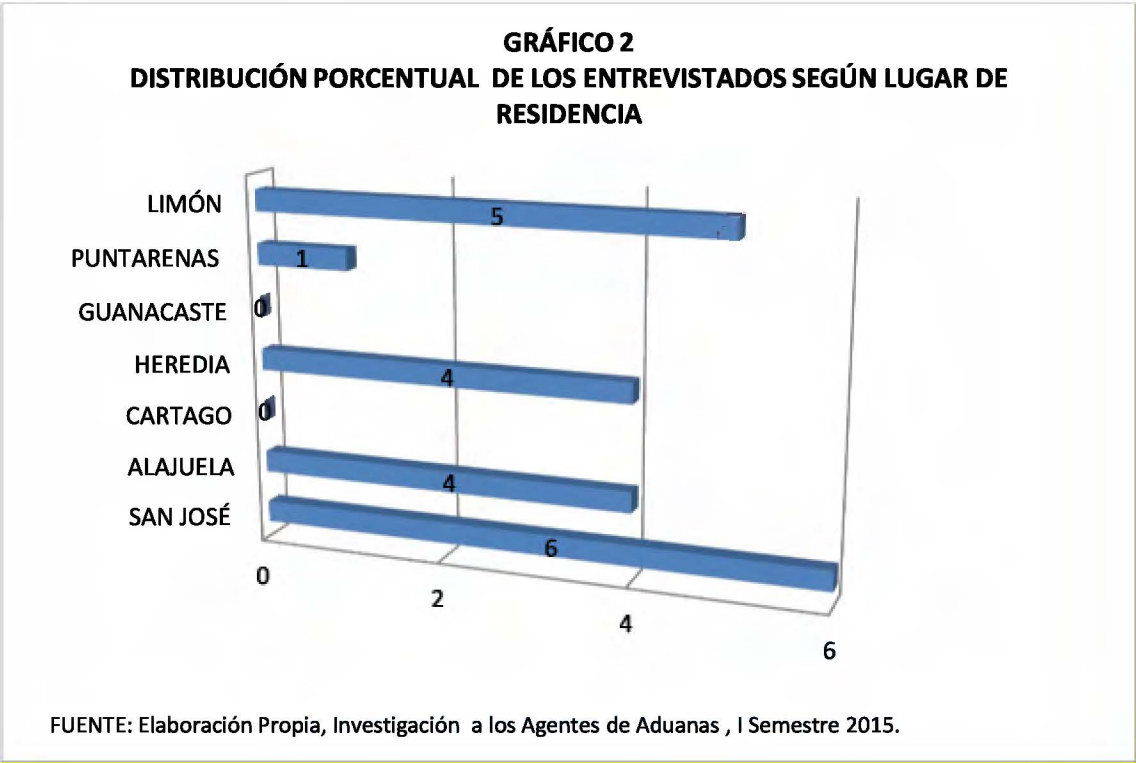
4.1. Información Personal de los Entrevistados

Para conocer información de los entrevistados, se consulta sobre el sexo, lugar de trabajo y si laboran de forma independiente o para una empresa específicamente. De los datos obtenidos se describe la siguiente información:

El siguiente gráfico muestra, que de acuerdo con el sexo de los entrevistados, 15 son hombres y cinco son mujeres. Esto demuestra la existencia de una mayor cantidad de agentes del género masculino, que del femenino.

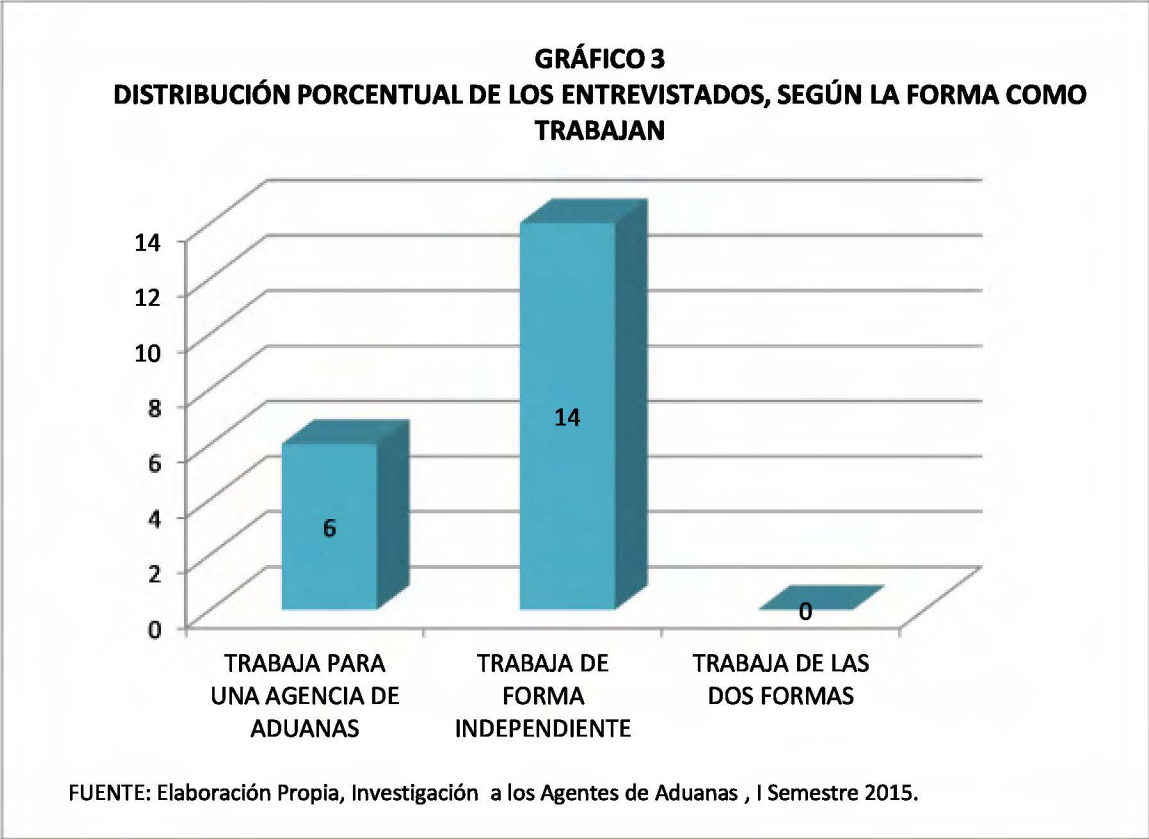


Cuando se consulta a los entrevistados acerca del lugar donde residen, se obtiene como resultado que seis agentes viven en San José, cinco en Limón, cuatro son de Alajuela, otros cuatro de Heredia y uno reside en Puntarenas. Tanto la provincia de Cartago como la de Guanacaste no registraron datos, porque ninguno de los agentes entrevistados reside en dichas provincias. Es importante observar, como lo muestra el siguiente gráfico, que el mayor grupo de agentes se encuentra registrado fuera de la provincia de Limón, lo cual le resta capacidad de operatividad y respuesta, ante situaciones donde se complique algún trámite.



En el cuadro 1 del presente capítulo se muestra, el nombre de las empresas y agencias donde trabajan los agentes, en forma particular o como empleados. Algunos de los entrevistados no quisieron revelar el nombre de la agencia donde laboran y se respetó dicha disposición no incluyendo el nombre.

Ante la pregunta para conocer si los agentes son empleados o empleadores, 14 de los entrevistados respondió trabajar de forma independiente, mientras los seis restantes respondieron que desempeñan un cargo en una empresa. Es importante mencionar, que ninguno de los entrevistados mencionó trabajar de las dos formas. Un factor que puede incidir en que no trabajen de las dos maneras, puede ser el hecho de que los contratos laborales exijan exclusividad, además de la falta de tiempo por el volumen de trabajo, lo cual los motiva a no adquirir más compromisos.

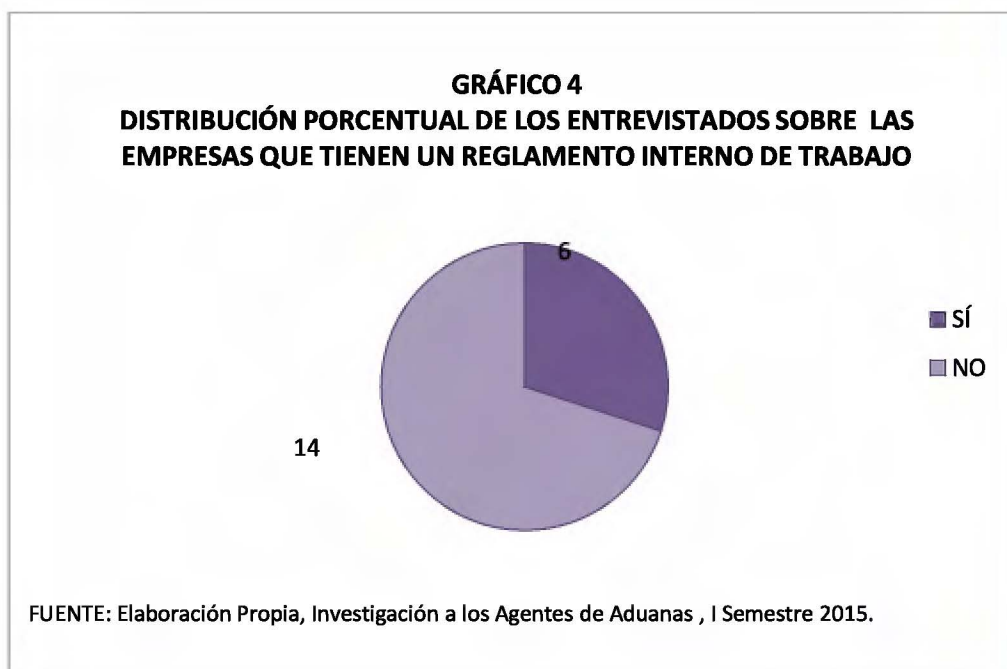


4.2. Información Organizacional de la Empresa donde Trabajan los Agentes

Para conocer aspectos organizacionales de las empresas, se consultó a los entrevistados si la compañía donde laboran tiene establecidos elementos como misión, visión, estructura organizacional, reglamentos de trabajo, procedimientos y estudio de los puestos laborales.

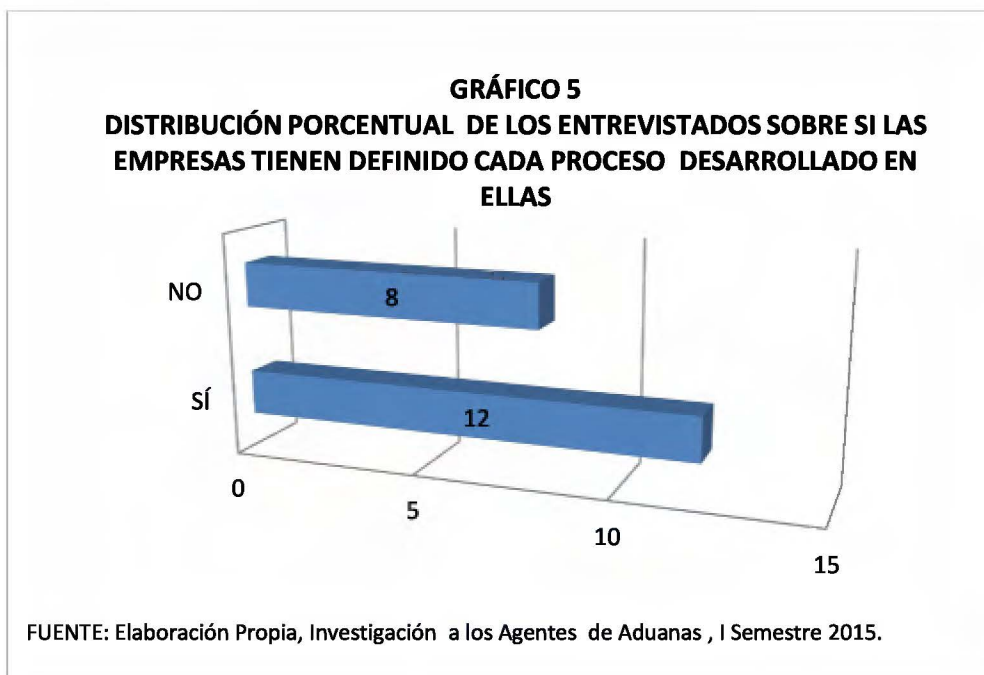
A la consulta sobre si la empresa posee una estructura organizacional, misión y visión definidas, los entrevistados respondieron afirmativamente. Estos elementos son cruciales para toda empresa, a fin de tenga claro lo que quiere hacer y hasta dónde desea llegar.

Continuando con el orden de las preguntas, se preguntó a los entrevistados si las empresas donde laboran cuentan con un reglamento interno de trabajo. Como resultado se obtuvo, que 14 de los entrevistados respondió negativamente, mientras seis de ellos respondieron que sí cuentan con uno. El no disponer de un reglamento interno de trabajo, puede deberse a que las empresas no están correctamente estructuradas, o que el personal es mínimo, por lo cual no se considera una necesidad. Asimismo, estas empresas no prevén un crecimiento en el número de empleados en un corto o largo plazo y no toman en cuenta la importancia de establecer las responsabilidades, de los empleadores y los empleados.



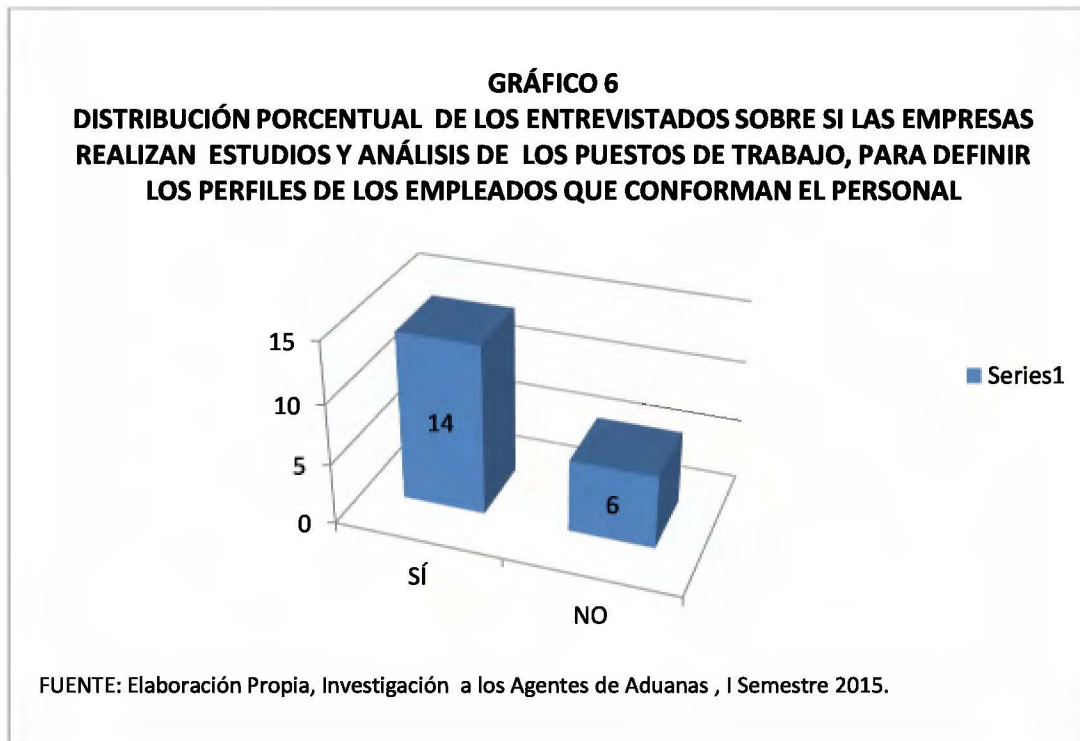
Estos datos reflejan, que la mayoría de las agencias donde trabajan los entrevistados, presentan algunos vicios en su estructura organizacional y esas falencias deben ser corregidas, a fin de mejorar la forma como vienen trabajando.

En la pregunta a los agentes, acerca de si en las empresas tienen definido cada proceso que se desarrolla, el resultado muestra que 12 de los encuestados respondieron que sí tienen definido cada proceso, mientras ocho respondieron que no. Durante los procesos se pueden cometer errores por diferentes razones; entre ellas se encuentra que las empresas trabajan de forma subjetiva, cuando lo ideal es hacerlo desde el punto vista objetivo, de modo que toda su estructura organizacional parta de una base, sustentada legalmente en un documento, el cual establece la forma como debe operar.



Ante la pregunta a los agentes, acerca de si en las empresas donde trabajan se hace un estudio o análisis de los puestos de trabajo, para elaborar el perfil de los empleados, 14 de los entrevistados respondieron que sí se hace un análisis de los perfiles de los puestos, para garantizar que se contrata a la persona indicada, para el cargo que se encuentra disponible, mientras seis afirmaron, que en las empresas donde trabajan no han establecido un perfil. Cuando son empresas pequeñas, es frecuente encontrar que algunas carecen de departamento

de recursos humanos y tampoco sienten la necesidad de crearlo, por la poca complejidad de su funcionamiento.

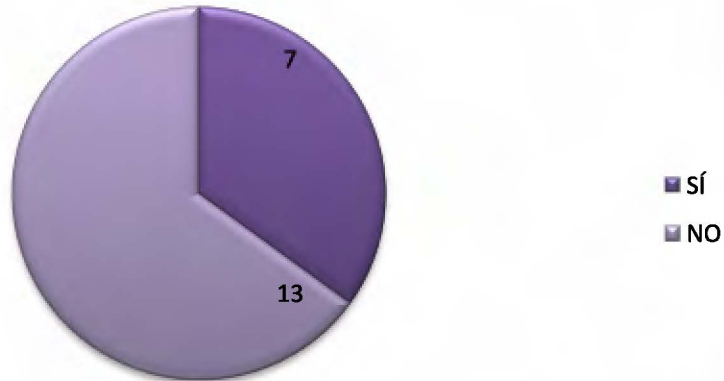


4.3. Información sobre Infraestructura del Lugar de Trabajo del Entrevistado

Para conocer información en materia de infraestructura, del lugar de trabajo de los entrevistados, se consultó sobre aspectos como si las empresas cuentan con instalaciones propias y si disponen del espacio adecuado para trabajar.

Ante la pregunta a los entrevistados, sobre si la empresa donde trabajan cuenta con instalaciones propias, 13 respondieron en forma negativa, situación que se puede deber al costo que implica adquirir un local, un terreno o un edificio. Los altos precios de las propiedades, cercanas a las zonas portuarias y comerciales, representan un costo muy alto para las posibilidades de las empresas, por lo que no tienen contemplado hacer una inversión tan alta y les resulta mejor alquilar un local. Por otra parte, siete de los entrevistados indicaron que sí cuentan con instalaciones propias para trabajar.

GRÁFICO 7
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI LAS EMPRESAS CUENTAN CON INSTALACIONES PROPIAS



FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

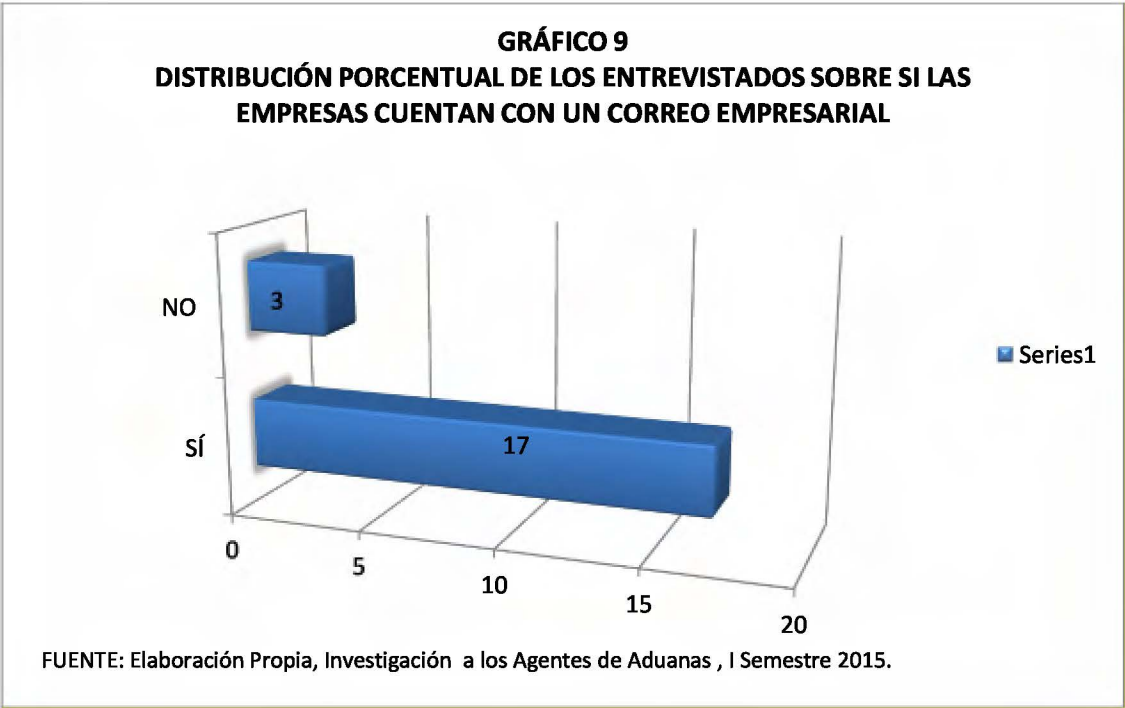
Para cualquier empresa resulta ideal contar con instalaciones propias, donde puedan llevar a cabo sus operaciones. Un porcentaje de las ganancias de las empresas que no son dueñas de sus instalaciones, es utilizado en el pago de alquiler, por lo tanto, si no tuvieran que pagar el alquiler mensual de un inmueble, el dinero podría ser utilizado para fortalecer a la empresa y minimizar las deficiencias que padece, destinando más recursos a las áreas más sensibles de la organización.

4.4. Información sobre el Uso de la Tecnología en el Lugar de Trabajo del Entrevistado

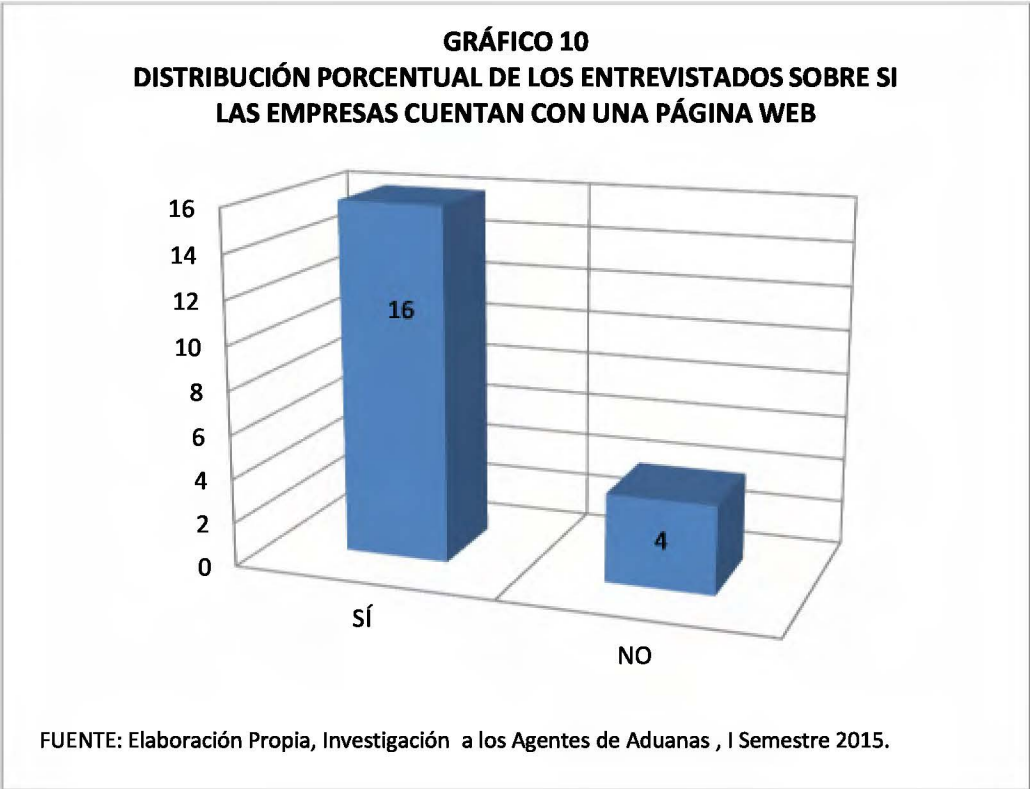
Para poder conocer sobre el uso de las tecnologías, en las empresas donde trabajan los entrevistados, se plantearon las interrogantes relacionadas con la utilización de correos empresariales, el uso de páginas web, la utilización de plataformas y bases de datos virtuales

en las que los clientes tengan acceso a la información, además de la utilización de programas para la confección de declaraciones aduaneras, a fin de facilitar sus labores y brindar un mejor servicio.

A los entrevistados se les consultó, si la empresa donde trabajan cuenta con un correo institucional para cada empleado. Se llegó a la conclusión, de que según 17 de los encuestados, las empresas sí disponen de un correo institucional y para tres de ellos no es así. Las organizaciones que no utilizan esta herramienta no lo consideran necesario y por ende, no están interesadas en contar con ella.



Cuando se plantea a los entrevistados, la pregunta sobre si las empresas donde trabajan cuentan con una página web o sitio oficial, donde se dan a conocer a todos los clientes, 16 respondieron afirmativamente, con la idea de poder llegar a más lugares y traspasar fronteras en busca de nuevos clientes, mientras cuatro de los entrevistados respondieron que no cuentan con una página web, por razones de presupuesto, pero esperan que en el futuro cambie esa situación.



Las empresas logran avanzar mucho más si utilizan la tecnología; contar con una página web potencia las oportunidades de llegar a más clientes, quienes están en busca de un servicio que satisfaga sus necesidades; las páginas web son herramientas que exponen a las empresas y las ayudan a lograr sus objetivos. Las empresas donde trabajan los cuatro entrevistados y no poseen una página web, pueden no haber experimentado el crecimiento que les permita hacer una inversión de esa magnitud, o simplemente, centran su operación en pocos clientes y no ven necesario utilizar una página web para darse a conocer, porque consideran que su forma de trabajar satisface sus necesidades.

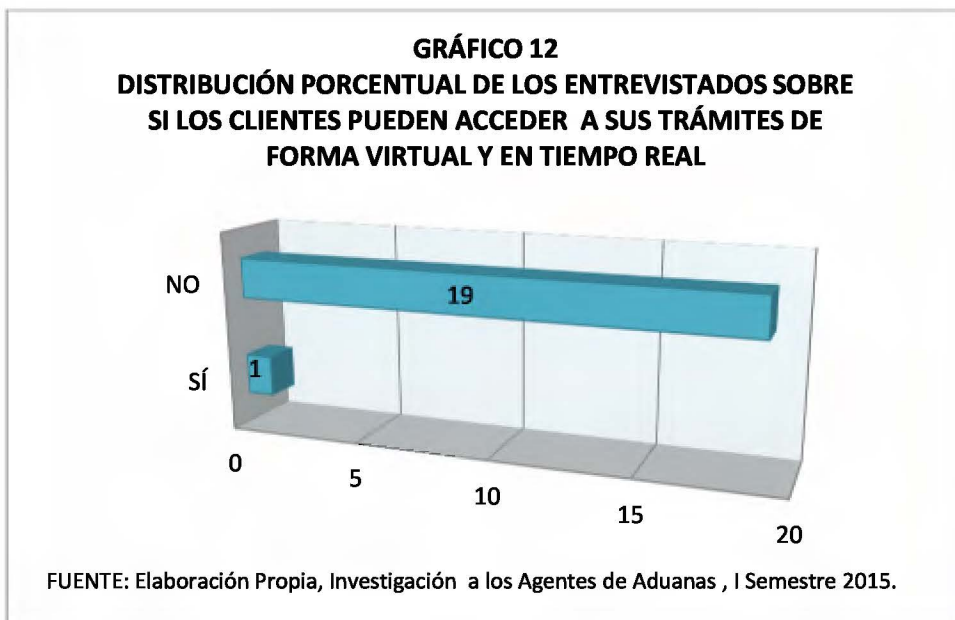
Cuando se consultó a los entrevistados, si las empresas donde trabajan usan alguna herramienta para almacenar sus trámites de forma virtual, 15 respondieron a la pregunta con un sí, mientras cinco de los encuestados contestaron negativamente, porque almacenan la información de forma física.



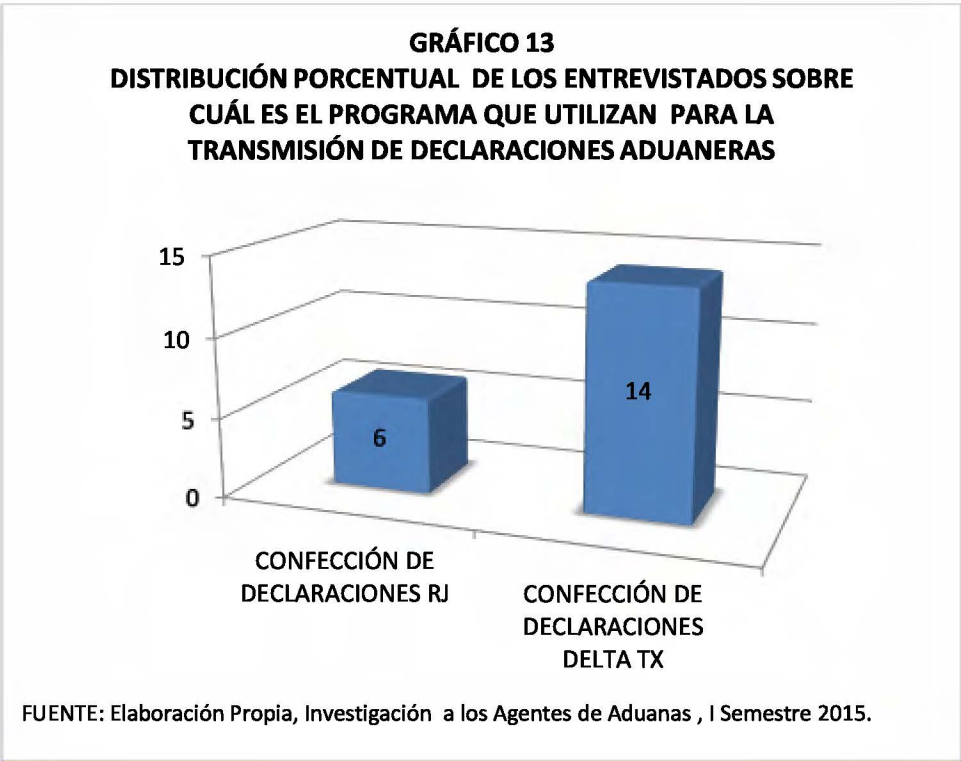
Este gráfico muestra, que la mayoría de las empresas está almacenando la información de sus trámites en bases de datos virtuales, cuando años atrás resultaba difícil reemplazar el papel.

Como se pudo observar, gran parte de las empresas cuenta con una base de datos virtual; sin embargo, cuando se les consultó si los clientes de las empresas pueden acceder a la información de forma virtual y en tiempo real, 19 de los entrevistados respondió que no, porque no disponen de una plataforma o programa que les permita hacerlo. Además, algunos expertos indicaron que la digitalización de los datos implicaría mantener personas encargadas de esa función, lo cual incrementaría los costos de operación, lo cual no le conviene a la empresa. También concluyeron, que si los mismos encargados de los trámites fueran quienes deban digitalizar toda la información, el tiempo que dedicaran a ello atrasaría su trabajo y por ende, la operación como tal. Por otra parte, solamente una persona respondió que la empresa sí cuenta con una plataforma virtual, de acceso para los clientes y

que es de mucho beneficio para ellos, porque les permite disponer de toda la información, así como del estado de sus trámites en tiempo real.



Se consultó a los entrevistados, sobre cuál de los programas debidamente autorizados para la transmisión electrónica de datos (declaraciones aduaneras) utiliza la empresa donde trabajan; 14 de los encuestados respondieron utilizar el programa para la confección de declaraciones Delta Tx de la empresa Tecnisys y seis indicaron que utilizan el programa de la empresa RJ.



Los que utilizan el programa de Tecnisys indican, que la razón de preferirlo es su interfaz de fácil manejo.

A la pregunta planteada a los entrevistados, acerca de si la automatización que se realizó al sistema aduanero les ha ayudado a brindar un servicio más ágil, 12 de los encuestados respondieron que sí les ha ayudado en este aspecto, mientras los otros seis consideran, que no les ayuda como realmente quisieran.

GRÁFICO 14
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE LA
AGILIDAD QUE BRINDA TICA PARA LOS TRÁMITES ADUANEROS



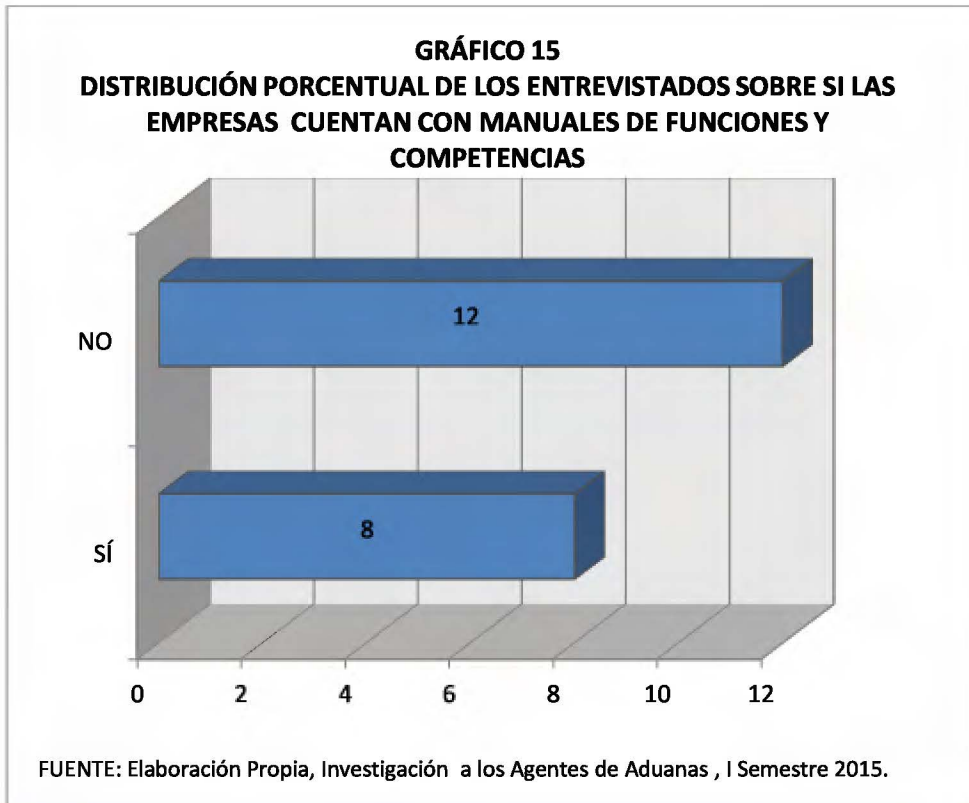
FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

Como lo muestra este gráfico, el uso de la tecnología y su aplicación en el campo aduanero, con la puesta en marcha por parte del Ministerio de Hacienda, de la herramienta denominada TICA, trajo consigo grandes beneficios para los agentes y agencias de aduanas.

4.5. Información sobre los Procesos y Funciones de la Empresa donde Laboran los Entrevistados

Para conocer información sobre los procesos, procedimientos y funciones, relacionados con las labores de los entrevistados, se plantearon preguntas sobre la utilización de manuales de procesos, los tiempos para la realización de los trámites aduaneros, la confección de notas técnicas, entrega de documentación, seguimiento de las mercancías, formatos para la solicitud de trámites, visitas a los clientes, así como también los servicios complementarios que deben brindar las agencias.

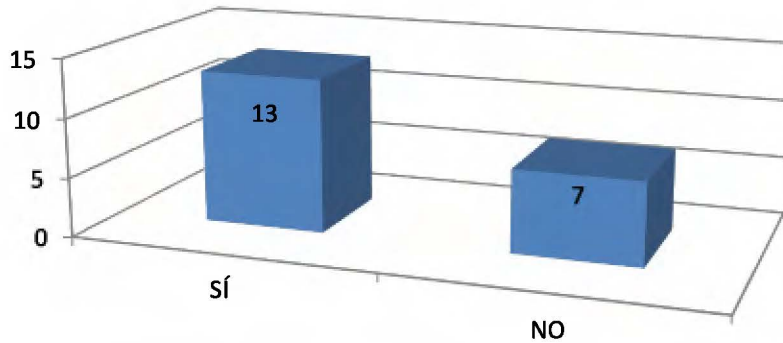
A la pregunta dirigida a los entrevistados, sobre si en las empresas donde trabajan utilizan manuales de procedimientos, ocho de ellos respondió que sí disponen de ellos, mientras 12 de los entrevistados respondieron que no.



De acuerdo con lo mostrado en este gráfico, son muy pocas las empresas que manejan la descripción de los procesos y procedimientos, realizados en sus departamentos.

Cuando se consultó sobre si existe un tiempo establecido para realizar cada trámite, 13 de los entrevistados respondió que sí, mientras siete respondieron que no, como se muestra en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 16
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI TIENEN ESTABLECIDO EL TIEMPO QUE DEBE DURAR CADA TRÁMITE QUE SE REALIZA



FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

Del resultado obtenido se observa, que tener establecidos los tiempos de cada trámite realizado, permite conocer la cantidad de estos, que se puede llevar a cabo en un día de trabajo.

Cuando se preguntó a los entrevistados, si las agencias donde trabajan confeccionan notas técnicas, todos respondieron que sí.

También se les consultó sobre la entrega de documentación, para los trámites aduaneros; 19 de los entrevistados respondieron que sí hacen entrega de documentación y solamente uno indicó que no entregan documentos a las navieras.

GRÁFICO 17
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI REALIZAN



FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

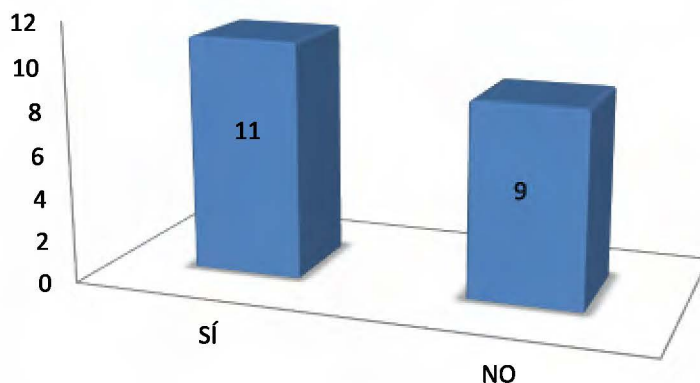
Ante la pregunta a los entrevistados, en cuanto a si las empresas donde trabajan realizan el envío de documentos hacia el país de destino de las mercancías, seis respondieron que sí lo hacen, mientras 14 indicaron que no, como se observa en el siguiente gráfico.



De acuerdo con los datos mostrados en este gráfico, son muy pocas las agencias que brindan este servicio. Las que lo ofrecen, aducen haber tomado la decisión debido a la necesidad de sus clientes, quienes las motivan a expandir su campo de trabajo.

Cuando se les consulta a los entrevistados, si las empresas donde trabajan dan seguimiento a las mercancías, luego de haber salido del territorio aduanero nacional, 11 respondieron que sí, mientras nueve indicaron que no lo hacen.

GRÁFICO 19
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE EL SEGUIMIENTO QUE DAN LAS EMPRESAS, A LAS EXPORTACIONES DE SUS CLIENTES, DESPUÉS DE EMBARCADAS LAS MERCANCÍAS

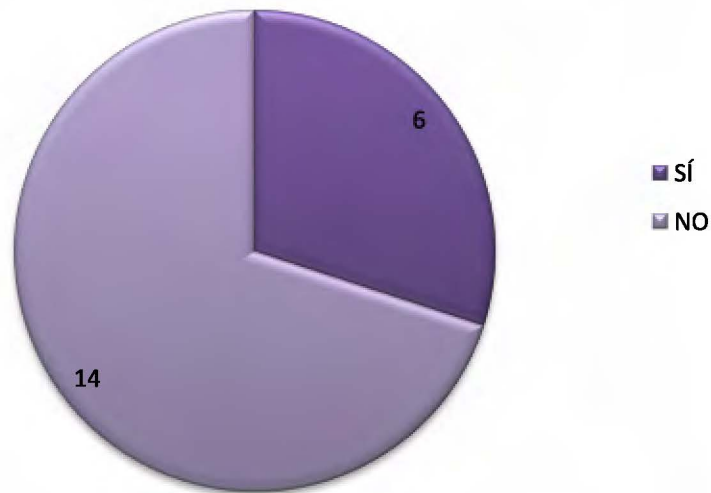


FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

Cuando se da seguimiento a los trámites realizados, los clientes se sienten seguros y respaldados por la empresa. Ese apoyo es el que los clientes buscan de las compañías y cuando existen problemas, les puedan ayudar aportando soluciones.

Ante la pregunta a los entrevistados, respecto a si la empresa donde trabajan, cuenta con un formato para que los clientes hagan las solicitud de confección de trámites, seis respondieron que sí, mientras 14 afirmaron que no.

GRÁFICO 20
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SI
LAS EMPRESAS DONDE TRABAJAN LES DAN A SUS CLIENTES UN
FORMATO PARA REALIZAR LAS SOLICITUDES DE TRÁMITES



FUENTE: Elaboración Propia, Investigación a los Agentes de Aduanas , I Semestre 2015.

Como se observa en el gráfico anterior, son pocas las agencias de aduanas que utilizan esta metodología de trabajo, la cual es muy usual en las agencias navieras donde existe un formato de llenado, para hacer las solicitudes de espacio en los barcos. Estos formatos ayudan a acceder a información relevante, para empezar con los trámites; así se educa a los clientes sobre la mejor forma de trabajar.

Cuando se les consultó a los entrevistados, si las empresas donde trabajan capacitan constantemente a sus trabajadores, todos respondieron que sí ejercían dicha práctica en sus lugares de trabajo, lo cual les permite potenciar las capacidades de los colaboradores y crecer profesionalmente.

De la misma forma, todos los entrevistados respondieron que realizan regularmente visitas a sus clientes y esas visitas tienen como objetivo mejorar las relaciones existentes, evacuar cualquier clase de duda y en resumen, hacer ver a sus clientes la importancia de cada uno de ellos para sus empresas.

Por último, a los entrevistados se les consulta sobre cuáles tipos de servicios complementarios creen que debería brindar una agencia de aduanas. Cuatro de los entrevistados mencionaron transporte, siete indicaron almacenaje y nueve concluyeron que la asesoría en comercio internacional es la mejor opción, como lo ilustra el siguiente gráfico.



Para los entrevistados es vital, poder brindar otro tipo de servicios que complementen el agenciamiento aduanero, el cual vaya más allá de lo que se encuentra normalmente en el mercado. Sin embargo, explican que muchas veces las limitaciones de cada empresa dificultan, que esas ideas puedan materializarse definitivamente; no obstante, las empresas trabajan con el objetivo de poder crecer y marcar la diferencia, en la oferta servicios aduaneros.

El análisis de las entrevistas realizado permite, plantear para la empresa G Logistis C.R., un plan de trabajo que le permita ser dinámica en el desarrollo de sus actividades. Se han visto diferentes temas, los cuales pueden ser explotados para convertirla en una empresa

competitiva, por ejemplo, la organización debe poner énfasis en el seguimiento a los trámites de exportación, la utilización de manuales de procesos, la confección de documentos y no centrarse únicamente en la confección de declaraciones aduaneras. Esto le permitirá, crear nuevos y mejores servicios, ampliar su ámbito de operación, mayor presencia y ser más eficiente e innovadora en el mercado actual.

CAPÍTULO IV

Propuesta de Manual de Procesos para el Departamento de Exportación de la Agencia de Aduanas G Logistics C.R.

1. Generalidades

Los diferentes manuales de procesos, son la base del sistema de calidad y el mejoramiento continuo de la eficiencia en las empresas, ya que es importante, el cambio de pensamiento de todas las personas que laboran en la organización.

El manual que se propone es, una herramienta que permite a la Agencia de Aduanas G Logistics C.R., establecer una serie de operaciones orientadas a acelerar el compromiso y responsabilidad dentro de la empresa, mejora en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Los manuales de procesos son la base del sistema de calidad y el mejoramiento continuo de la eficiencia. Esta herramienta permite a la agencia integrar una serie de acciones, encaminadas a agilizar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio, con la búsqueda de opciones, que mejoren la satisfacción de quienes son sus clientes.

La adopción de esta propuesta permite la competitividad, mediante la reducción del tiempo invertido en el proceso de exportación y la reorganización de las funciones, porque a la empresa le afecta no tener planteada la manera de efectuar los procesos, o cual genera atrasos y dificultades a los clientes.

Es un documento cuyo contenido puede modificarse, de acuerdo con el crecimiento y las nuevas necesidades, motivadas por los cambios que se suscitan con el tiempo.

El manual constituye una herramienta de apoyo para la empresa, cumple con los requisitos específicos y los tiempos establecidos para los exportadores.

2. Objetivos del Manual

Por medio del manual, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Establecer los procedimientos relacionados con la exportación de las mercancías que transitan por la aduana de Limón.
- Servir de documento de control y de mejoramiento continuo para la agencia G Logistics C.R.

3. Uso

Este manual ha sido elaborado para detallar, en forma clara y precisa, los procedimientos para la exportación de mercancías hacia diferentes países.

4. Gestión del Manual de Procesos

El manual fue elaborado con la colaboración de todos los funcionarios de la Agencia de Aduanas G Logistics C.R. y su Agente Aduanero. Su distribución, actualización y la fiscalización de su cumplimiento queda a cargo del supervisor del Departamento de Exportación.

5. Revisión y Actualización

El Manual de Procesos debe ser tomado en cuenta y actualizado, de acuerdo con los requerimientos de cambio que se presenten, como resultado del cambio paulatino al que se

enfrenta las empresa, los cuales pueden ser internos o externos. Ejemplo de esto es la aplicación de nuevas tecnologías y cambios en la legislación nacional.

La responsabilidad de la actualización del Manual de Procesos es de todos los funcionarios del departamento, sus aportes y recomendaciones pueden mejorar su contenido, se debe llevar un registro de actualización y el motivo del cambio.

6. Aprobación

La aprobación del primer documento está a cargo del Gerente de la empresa y del Supervisor de Operaciones, todas las modificaciones que se realicen, son parte de sus responsabilidades.

7. Distribución

La distribución del Manual está a cargo del Gerente de la empresa y del Supervisor de Operaciones de la Agencia G Logistics C.R., quienes son las únicas personas autorizadas para distribuir copias de este.

El documento es de uso exclusivo del personal de la Agencia G Logistics C.R., por lo tanto, para su reproducción total o parcial, se requiere previa autorización.

8. Archivo

El archivo de la primera edición y las transformaciones que con el tiempo se realicen, así como el mantenimiento de los diferentes registros de actualización y distribución, son responsabilidad del Supervisor de Operaciones, quien debe resguardar dicho documento, en un lugar que garantice su seguridad.

9. Definiciones:

INCOTERMS: los *Incoterms* son un conjunto de reglas internacionales, regido por la Cámara de Comercio Internacional, que determina el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional. (*Cámara Internacional de Comercio* <http://www.iccwbo.org/products-and-services/trade-facilitation/incoterms-2010/>).

IMPORTACIÓN: es el régimen que permite el ingreso de mercancías de procedencia extranjera, que cumpla con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, dentro del territorio nacional. (*Ley General de Aduanas, artículo 111 Concepto*).

EXPORTACIÓN: es el régimen que permite la salida de mercancías de procedencia nacional, que cumpla con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, fuera del territorio nacional. (*Ley General de Aduanas, artículo 111 Concepto*).

AGENTE ADUANERO: es el profesional de la función pública aduanera, autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en la Ley General de Aduanas. (*Ley General de Aduanas, artículo 33 Concepto*).

PEDIMENTADOR: el pedimentador es el funcionario de la agencia aduanal, encargado de asignar, de una manera correcta, la partida arancelaria a cada artículo y transmitir esta información en el sistema, para luego realizar el pago de impuestos de cada artículo. (*Términos y Conceptos, http://www.clubpostal.net/terminos-y-conceptos*).

EJECUTIVO DE CUENTA: es la persona a quien se le asigna un grupo de clientes, que se les conoce como cuentas, estas personas son las encargadas de atender las diferentes solicitudes de los clientes. (*G Logistics C.R. definición de puesto de trabajo*).

10. Apertura de Cuentas

La apertura de cuentas se realiza en virtud de la llegada de nuevos clientes fijos; para el caso de clientes esporádicos, el procedimiento también será aplicado:

1. El ejecutivo de cuenta coordina una reunión con el cliente y le ofrece una presentación de la empresa, exponiendo los servicios que brinda.
2. Posteriormente, se le remite al cliente una cotización detallada de los servicios que se solicitan.

Una vez aceptada la cotización de oferta de servicios, por parte del cliente, se procede con la apertura de cuenta y se asigna un código de cliente. Este código permite encontrar los trámites que se han efectuado, en la base de datos digital. Además, se abre un expediente físico que se mantiene por un periodo de cinco años, según lo establece la Ley General de Aduanas, para la custodia de documentos que amparan las declaraciones aduaneras.

11. Responsabilidades de los Clientes

Para la formalización de los trámites de exportación es responsabilidad de los clientes aportar la siguiente información:

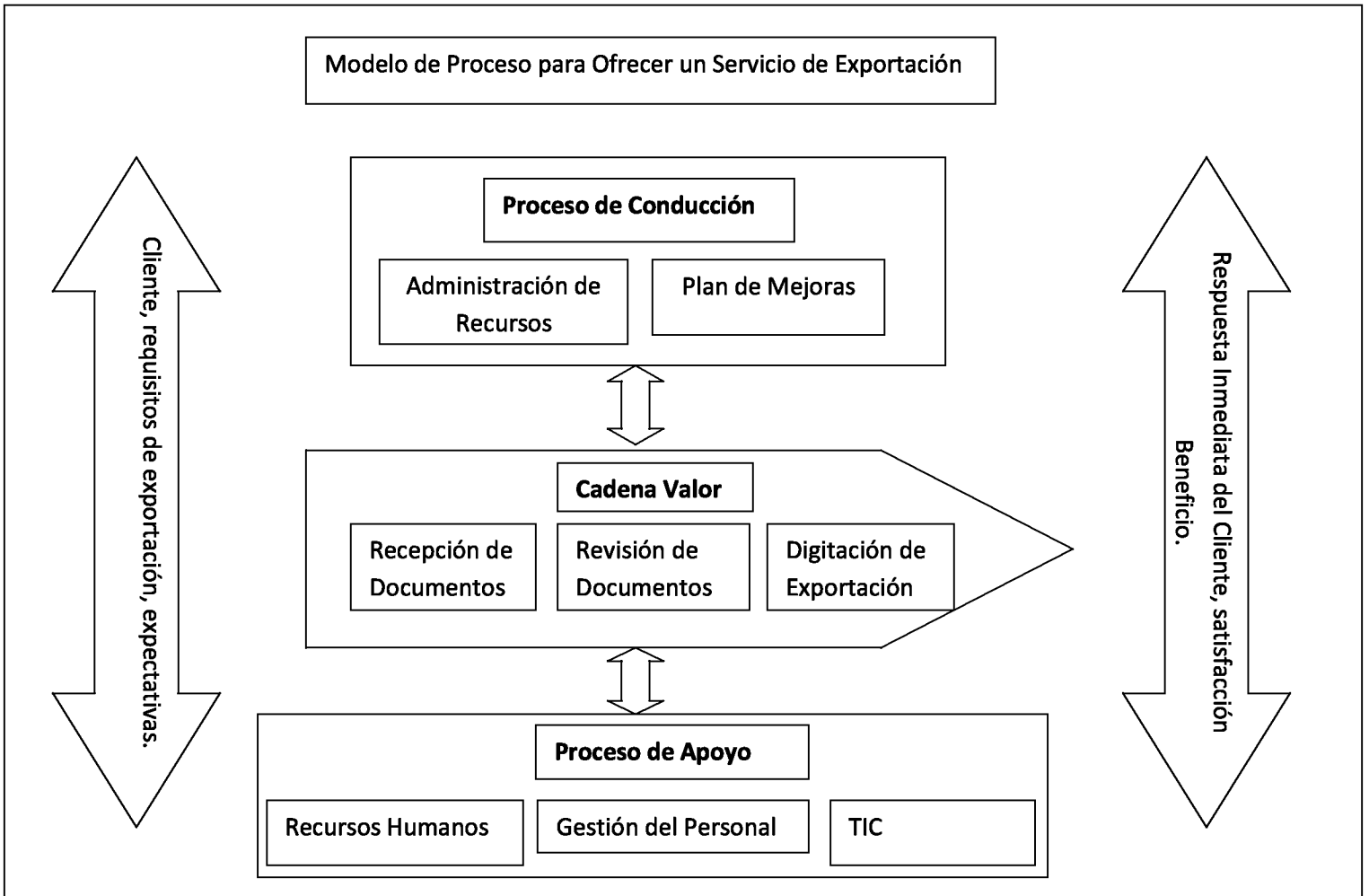
1. Formulario de crédito firmado y sellado por el representante legal o apoderado de la empresa exportadora (se presenta una única vez).
2. Copia del tarifario acordado con el cliente, recibido por el representante de la empresa exportadora (se presenta una única vez).
3. Copia de la cédula de identidad (por ambos lados) del representante legal o apoderado de la empresa exportadora (se presenta una única vez).

4. Copia del permiso de exportación de PROCOMER (donde indique el código de exportador asignado a la empresa exportadora así como los autorizados a firmar por sus trámites en punto de salida) (se presenta una única vez).
5. Copia de la personería jurídica (la personería jurídica la solicitamos nosotros mismos en las oficinas del Registro Nacional en Limón, ese formulario se envía a comprar con el mensajero únicamente con el número de cédula jurídica y la razón social, por lo que no es necesario pedirselo al cliente) (se presenta una única vez).
6. Copia del formulario de “Cuestionario de Origen” solo si el cliente exporta mercancías a los siguientes países: Miembros del CARICOM (Guyana, Belice, Trinidad y Tobago, Saint Kitts & Nevis, Jamaica, Granada y Surinam), Miembros Unión Europea (Holanda, Bélgica, Francia, Reino Unido, España, Portugal, Alemania, Italia, Grecia, Malta, Chipre, San Marino y Dinamarca), Miembros del Sistema Generalizado de Preferencias SGP Certificado de origen "Form A" (Rusia, Japón, Australia, Nueva Zelanda, Corea del Sur) (se presenta una única vez).
7. Indicación de la planta empacadora y de la comercializadora de banano, así como la dirección y el código CORBANA de la planta (solo para exportaciones de banano). (se presenta una única vez).
8. Copia del certificado y agente FDA (solo si exporta a USA) (se presenta una única vez).
9. Copia del certificado de Permiso de Exportación del Servicio Fitosanitario del Estado (MAG) con indicación expresa del nombre del exportador y de la planta empacadora (solo si son exportaciones de productos agrícolas) (se presenta una única vez).
10. Copia del certificado de Permiso de Exportación del Servicio Nacional de Salud Animal (MAG) con indicación del regente veterinario y el lugar de origen de los procesos de mariscos y de las carnes (solo si son exportaciones de productos de origen animal) (se presenta una única vez).
11. Copia del certificado de Permiso de Exportación del Ministerio de Salud con indicación del regente farmacéutico (solo si son exportaciones de medicamentos y productos del sector médico y quirúrgico) (se presenta una única vez).

12. Copia del pago de la anualidad del permiso de exportación del MAG (sea SENASA o Servicio Fitosanitario del Estado según corresponda) (se presenta una única vez).
13. Otros documentos que aporte el cliente que sean importantes para el desarrollo de los negocios. (Generalmente permisos otorgados por instituciones del Estado que son necesarias para tramitar las exportaciones, para estar seguros siempre consultar con el área de importaciones las partidas arancelarias y las notas técnicas asociadas para saber con exactitud cuáles permisos deben superar para la exportación).

Esta parte del proceso no establece un tiempo límite para contar con toda la información, porque los documentos se entregan posteriormente a la negociación. Cuando se dispone de la información, se inicia con los trámites de exportación.

Modelo de procesos de Exportación. figura.4.1



Fuente: Agencia de Aduanas G Logistics C.R.
Elaborado por: Greivin Needham Cedeño.

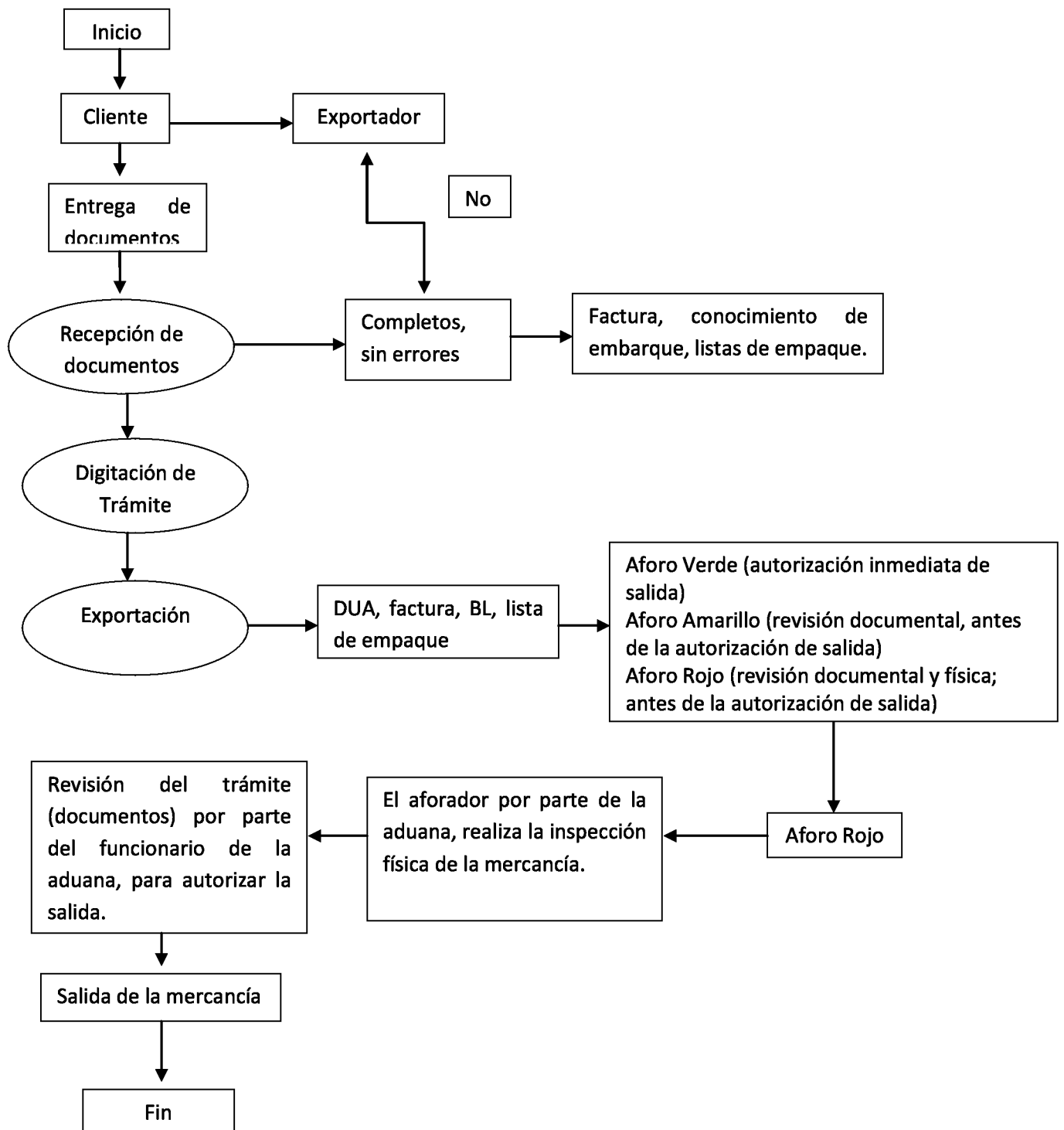
Procedimiento:

Para realizar un trámite de su competencia, es responsabilidad del Departamento de Exportación, seguir los siguientes pasos:

- a) Revisión de los documentos.
- b) Gestión de notas técnicas (siempre y cuando la mercancía debe cumplir una nota técnica para su exportación).
- c) Digitación del trámite de exportación.
- d) Espera del aforo por parte del TICA.
- e) Despacho de documentación luego del aforo.

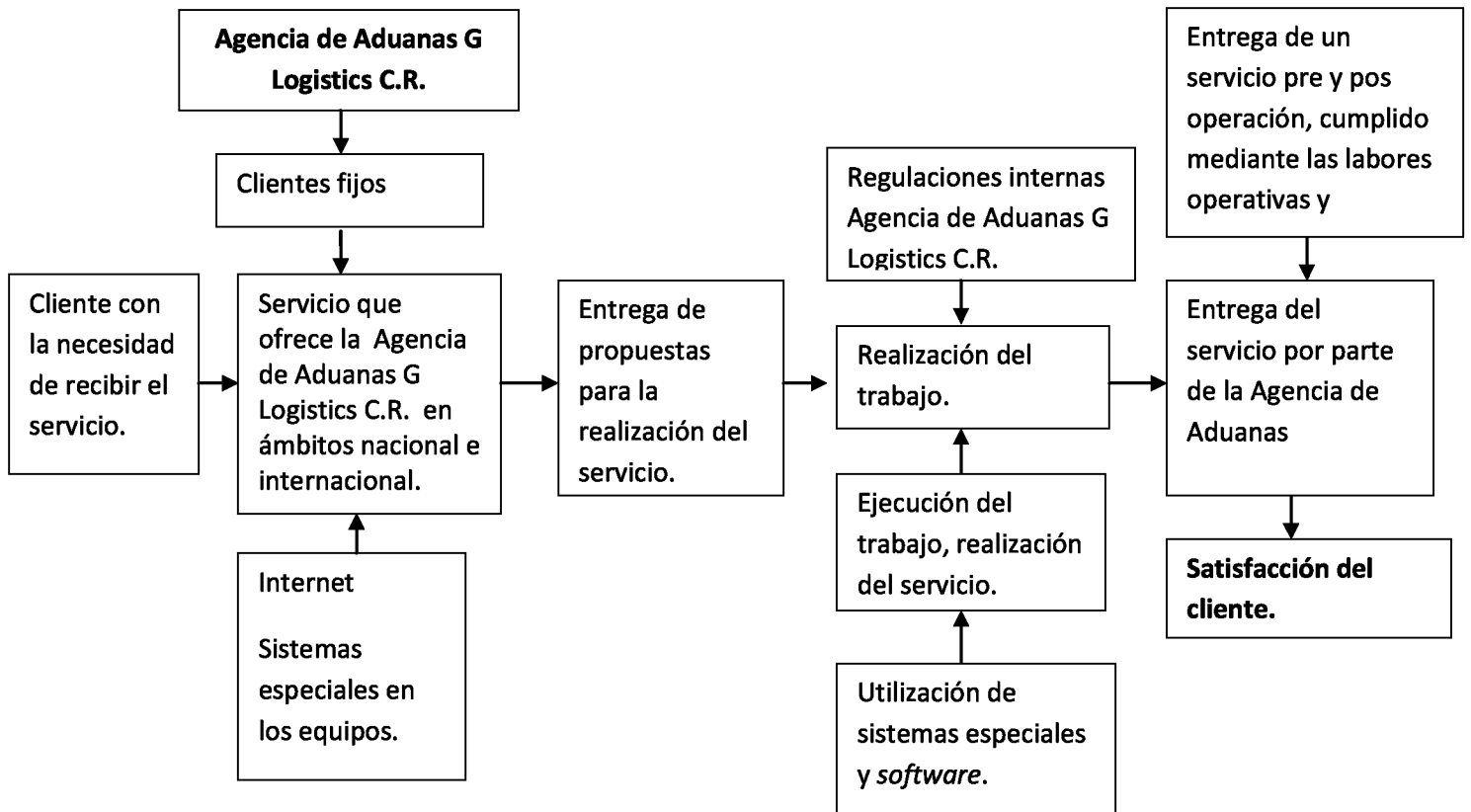
Al digitar el trámite de exportación, se detalla el tipo de mercancía, precio, cantidades, lugar de producción y nombre de los exportadores (país de origen) así como de los importadores (país de destino).

Flujograma de Procesos. Figura. 4.2



Fuente: Agencia de Aduanas G Logistics C.R.
 Elaborado por: Greivin Needham Cedeño

Diagrama de flujo de los procesos de exportación. Figura.4.3



Fuente: Agencia de Aduanas G Logistics C.R.
 Elaborado por: Greivin Needham Cedeño

Cuando el cliente solicite el servicio aduanero, lo podrá hacer por medio de una factura comercial, mediante el correo electrónico “operaciones@glogisticscr.com”, medio utilizado para envío de solicitudes de los exportadores.

La solicitud de confección del DUA de exportación, se realiza con los datos proporcionados en la factura, según lo establecido en el artículo 317 del Reglamento a la Ley General de Aduanas.

En caso de que el cliente requiera la solicitud de *booking*, el procedimiento se explica a continuación.

12. La Solicitud de Espacio o *Booking*

La solicitud de espacio o *booking* (en inglés), es un servicio que consiste en solicitar a la naviera espacio en la cubierta o bodega, en determinado barco, para el transporte de la mercancía. Se realiza por medio de una solicitud de espacio o instrucción de embarque con la naviera; es un proceso sencillo, pero requiere tener el conocimiento adecuado en el área de logística para efectuarlo.

Cuando se realiza la solicitud de espacio se toman en cuenta los siguientes elementos:

- Embalaje: cajas de madera, de cartón, etc.
- Marcado: para una adecuada manipulación: frágil, apilamiento, etc.
- Unitarización: pallets, en sacos etc.

El medio de transporte se solicita de acuerdo con la modalidad de transporte que se utilice:

- Terrestre: es muy común para las mercancías que viajan por Centroamérica y Panamá.
- Marítimo: es el más utilizado, permite acceder a bajos costos. Existe una gran variedad de agencias navieras en el mundo, que con variedad de buques, logran cargar las diferentes mercancías hacia sus destinos a un precio justo.
- Aéreo: dependiendo del producto, se escoge como medio de transporte por su rapidez para llegar a destino; su costo es elevado.

El medio de transporte se ajusta a la necesidad y capacidad del cliente, para pagar el servicio. En el caso de los clientes de la empresa G Logistics C.R., se determinó que la

mayoría usa el transporte marítimo, porque al analizar el medio de transporte utilizado, todas las exportaciones tienen un conocimiento de embarque.

Las reservas de espacio o *booking* se hacen, de acuerdo con las fechas de salida de los barcos más próximas, se toma en cuenta la fecha en que las mercancías deben estar llegando a su destino.

En Costa Rica, se pueden encontrar varias agencias navieras, como por ejemplo: DOLE, MAERSK, HAMBURG SUD, MARFRET, SEABOARD MARINE, COBAL, MSC, que son las opciones para hacer la solicitud de espacio. Al realizar dicha solicitud, es importante tomar en cuenta los precios que ofrecen para el transporte y escoger la mejor opción al respecto.

Es responsabilidad de los ejecutivos de cuenta realizar la solicitud de la siguiente forma:

1. Recibir la solicitud del cliente para gestionar el espacio en alguna unidad de transporte.
2. Coordinar con la naviera y la planta de producción del cliente la colocación del equipo en planta, para eso el cliente debe indicar el lugar, la cantidad y el tipo de equipo que necesita, así como también la hora de recolección y retiro.
3. Se llena la solicitud de espacio (*booking*) de acuerdo con el formato establecido por la agencia transportista, donde se describe la mercancía, la cantidad, peso y cantidad de equipos que se utilizarán. Esta información es aportada por el cliente, y remitida a la agencia naviera.
4. Se recibe respuesta de la naviera con la confirmación de recibo.
5. Se imprimen los correos con la solicitud de *booking* y se almacenan en un archivo de seguimiento.
6. Se solicitan los datos de contenedor, marchamo, chofer, cédula, placa, transportista, cédula jurídica, caución, vapor, viaje y fecha de salida.
7. Luego de realizado lo anterior los datos se envían al cliente antes de la colocación de los equipos, para que el cliente esté seguro de quién es la persona a la que deberá entregar su carga, para el traslado al muelle. La instrucción se debe pasar a la naviera, antes del corte de recepción de documentos, porque en caso contrario, la carga no se podrá exportar, por haber pasado el tiempo límite establecido.
8. Se recibe el conocimiento de embarque madre, que confecciona la naviera, para su revisión y visto bueno.
9. Como parte final, se procede al archivo de este y se le da seguimiento.

Cuando se hace la solicitud de *booking*, algunas agencias navieras cuentan con una plataforma web, donde los usuarios pueden hacer las solicitudes de forma ágil y en línea. Otras navieras, sin embargo, no cuentan como este sistema y utilizan un formato de Excel, para que se haga la solicitud de espacio.

La siguiente imagen muestra un formato de instrucción de embarque de la agencia naviera Chiquita y el formato de instrucción de embarque de la agencia naviera ILG Logistics. En el caso de ambas navieras, no utilizan una plataforma digital o sitio web para realizar la solicitud de *booking*.

DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES INSTRUCCIONES DE EMBARQUE				
1. Embarcador / Dirección física completa mmmmmmmmmmmm mmmmmmmmmmmm		4. Referencias del Exportador / Factura		
2. Consignatario / Dirección física completa mmmmmmmmmmmm mmmmmmmmmmmm mmmmmmmmmmmm		5. Agente de Aduanas		
3. Notificar		6. Instrucciones Especiales		
7. Nombre del Barco : PLUTO		8. Lugar de carga: COBAL LIMON COSTA RICA	9. Puerto de embarque: MOIN, COSTA RICA	
10. Puerto de Entrada : MOIN, COSTA RICA		11. Destino Final : ALMIRANTE, PANAMA		
12. Marcas	13. Bultos	14. Descripción de la Mercadería	15. Peso Bruto	16. Información del Equipo
Carga Suelta	1	Candela de Negro color amarillo	4000	
	Total: 1		Total: 4 000 KG	Temperatura
17. Flete Interno		18. Flete Marítimo		
Collect _____ Prepaid en € _____ Prepaid fuer _____		Prepagado _____ X _____ Collect _____		
19. Originales en Costa Rica: _____		20. Originales en Destino: _____ X _____		
21. Fecha: 13/05/2010				

Figura 4.4. Instrucción de embarque Chiquita.

INSTRUCCION DE EMBARQUE		ILG LOGISTICS	
(7) SHIPPER (Complete name, address, & Zip Code) Embarcador		(5) BOOKING NO. Reserva No.	(24) BILL OF LADING
		?	
(8) CONSIGNEE (Conplete name, address, & Zip Code) Consignatario		(6) FORWARDING AGENT Agente Embarcador - Referencias	
(10) NOTIFY PARTY (Complete name, address, & Zip Code) (Solo Modificación de Llegada)		(11) ALSO NOTIFY - ROUTING & INSTRUCCIONES	
		También notificar - Ruta Doméstica Instrucciones de Exportación	
(9) VESSEL Name VOYAGE Viaje	(16) PLACE OF RECEIPT Cargo recibido en	(30) Indicar el Nombre de la Agencia Aduanal	
NOBLE RIGEL 14060042	(13) PORT OF LOADING Puerto de carga	Nombre:	
	Puerto limon	Telefono:	
(14) PUERTO DE DEPARTADA	(15) PLACE OF DELIVERY Lugar de Entrega de la B/O	Fax:	
LIVORNO		Contacto:	
		EMAIL:	
(18) MARKS & NO'S/ CONTAINER NO.S	(19) QUANTITY OF PACKAGES/ Cantidad de paquetes	(20) DESCRIPTION OF CARGO/ Descripción Según Embarcador	(21) MEASUREMENT GROSS WEIGHT & NET WEIGHT / MEDIDAS PESO BRUTO Y NETO
GESU-968816/0	1680	FRESH PINEAPPLE	RYAN
AG 2451		marchamo	2326547109
		60370	
(24) Código de tarifa Num Contrato	Rate /Tarifa	Prepaid/ Prepago	Collect/ Pago en destino
			X
EQUIPO 40RH ÚNICAMENTE			
TEMPERATURA (Para equipo 40RH únicamente)	Ponga las temperaturas aquí		RESULTADO
	°C= 6.5		°F= 43.7
	°F= 0		°C= -17.77777778
VENTILACIÓN (Para equipo 40RH únicamente)	Favor llenar información		RESULT
	%= 10		CBM= 18
	CBM= 0		%= 0

Figura. 4.5. Instrucción de embarque ILG Logistics.

En caso de que el cliente no requiera, que se le solicite espacio y equipo para el transporte de mercancías, le corresponde pasar el BL confeccionado y a los ejecutivos, omitir este paso.

11. Actuaciones de G Logistics C.R. en el Proceso de Pre-Embarque

Es responsabilidad de los ejecutivos realizar las siguientes acciones:

1. Confirmar con la línea naviera, aérea o porteador, la fecha de entrega máxima del DUA (día y hora del corte), así como puerto, aeropuerto o frontera de despacho (según el medio de transporte).
2. En el cuadro de control semanal (en formato Excel) se anotara el número de factura, la fecha en que se recibió, el nombre del cliente y consignatario, el número de FAD, la cantidad de contenedores, el número de semana del mes en que se tramita, el número de DUA.
3. Se hará la apertura de un expediente para cada trámite, que incluya la siguiente información:
 - a. Factura proforma o definitiva (aportada por el cliente).
 - b. FAD, correspondiente al trámite con los datos proporcionados en la factura y asignarle a este un número de certificado fitosanitario, que deberá ser rectificado una vez recibida la factura definitiva, cuando se trabaje previamente con facturas proformas.
 - c. Asignar un certificado fitosanitario para el trámite (cuando el producto requiera la nota técnica 0265) cuando se trate de mercancías perecederas.
 - d. Asignar un certificado de origen para el trámite (cuando el producto de exportación cuente con beneficios arancelarios en el destino) EUR-1, CAFTA, SGP.

Para la confección y transmisión de las FAD, el ejecutivo de cuenta realiza el procedimiento descrito a continuación.

12. Transmisión de Notas Técnicas y Permisos Respectivos

Teniendo a disposición la factura comercial y el conocimiento de embarque, el ejecutivo de cuenta procede a gestionar la confección de la nota técnica de exportación, siempre y cuando la mercancía lo requiera. De acuerdo con la descripción que se encuentra en factura, el pedimentador, le indica al ejecutivo de cuenta, si el producto descrito requiere de la tramitación de un permiso de exportación, previo a la confección del DUA de Exportación.

La tramitación de las notas técnicas se hace por el medio virtual, en el sitio web de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y será responsabilidad del ejecutivo efectuar dicha solicitud, así como realizar el procedimiento que se describe a continuación:

1. Ingresar a la dirección www.procomer.com
2. Pulsar en la pestaña: “Exportando”
3. Pulsar opción: “Ventanilla Única de Comercio Exterior”
4. Ingresar a “Notas Técnicas y Módulo de Consultas”
5. En la opción “Acceso al Sistema LINK” se ingresa al link indicado <http://servicios.procomer.go.cr/base/fad/>
6. En la página se despliega una leyenda “Manual de Usuario” en la cual se indica el modo de ingreso “Modo Ordinario” o “Con certificado de seguridad”. La selección es libre.
7. Una vez seleccionado el modo de ingreso, se continúa con la opción Aceptar.
8. Posteriormente, se solicita el usuario y la clave de acceso. Una vez colocados los datos, se pulsa la opción ingresar.

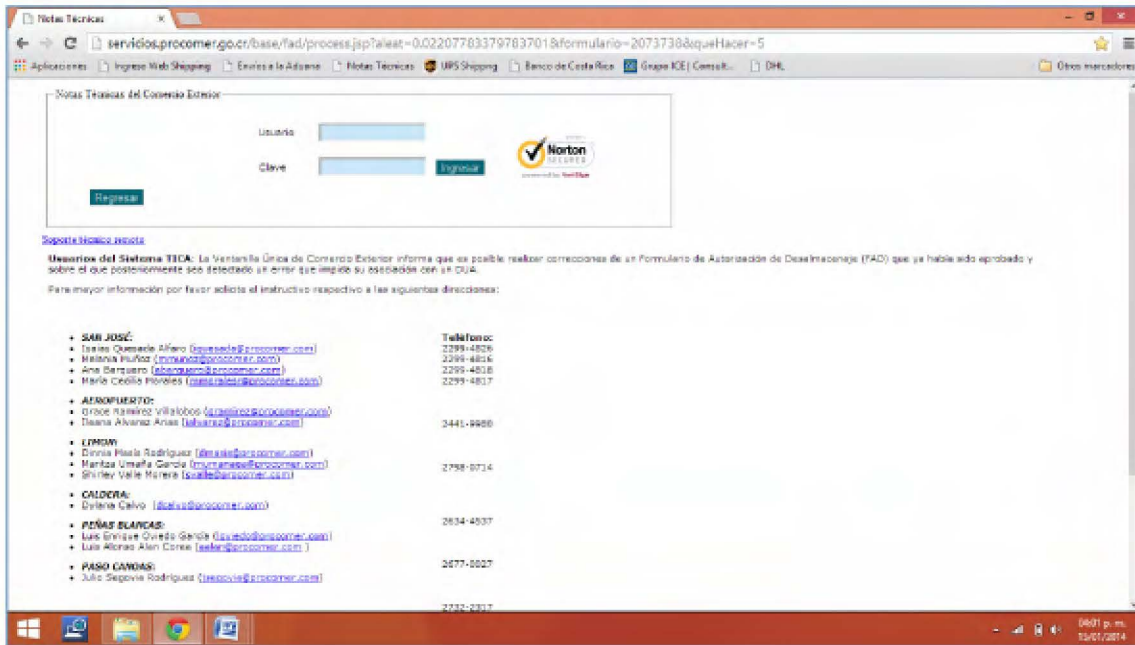


Figura.4.6. Confección de Nota Técnica.

9. El siguiente paso consiste en la confección del Formulario de Autorización de Desalmacenaje (FAD). En este proceso, deben ser llenados cada uno de los espacios y ello con mucho cuidado.

9.1. Identificación

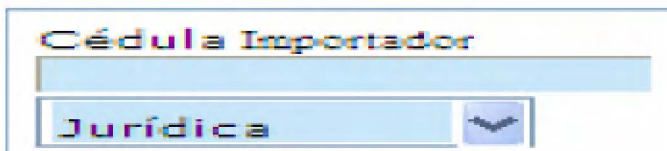


Figura.4.7. Confección de Nota Técnica.

Se incluye el número de cédula del exportador, así como indicar si es cédula física, jurídica, de residencia o pasaporte. Los datos colocados deben ser digitados de la misma forma en la que la persona o empresa está registrada en el sistema TIC@.

9.2 Digitar un FAD

En esta opción se inicia el proceso de llenado del documento, se pulsa la opción **Nuevo Fad** posteriormente se debe hacer “clic” sobre la casilla y a continuación inicia el

llenado de las casillas. Debajo de la casilla “Nuevo FAD” se indican los FAD disponibles para el usuario.

Otra forma es seleccionar la opción Duplicar FAD. De esta manera se trasladan datos digitados en formularios anteriores y solamente se realizan cambios pequeños de información.

9.3. Tipo de Trámite

Tipo de trámite

NT Importación
 NT Exportación
 NT Reexportación

Figura.4.8. Confección de Nota Técnica.

Para el Uso de este manual, la opción seleccionada anteriormente debe ser NT de Exportación.

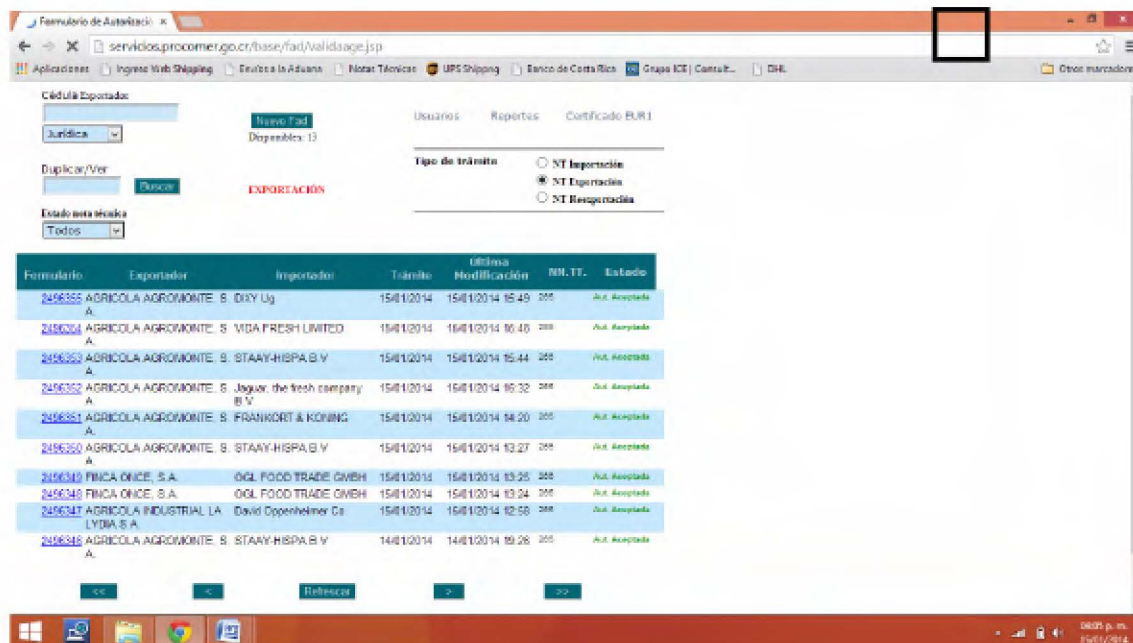


Figura.4.9. Confección de Nota Técnica.

9.4 Se procede a elegir la pestaña con el siguiente símbolo > para continuar con el proceso de llenado del formulario, en el punto siguiente se completan datos, concernientes a la información general de Importador/ Exportador.

A continuación se muestran las casillas que le serán solicitadas.



Figura.4.10. Confección de Nota Técnica.

Formulario de confección de Nota Técnica

servicios.procomer.gob.cr/base/riad/process.php

Aplicaciones Ingreso Web Chilling Enfoque la Aduana Notas Técnicas UPS Shipping Banco de Costa Rica Grupo ICE Consult... DIN

Información del Exportador

Cédula: 310136530334 [Jurídica] Nombre del Exportador: AGRICOLA AGROMONTE, S. A.

Teléfono: 24628700 Dirección del Exportador: BOCA ARENAL, SAN CARLOS, ALAJUELA

Aduana Salida: LIMON

Información del Consignatario

Nombre del consignatario: DIXY Ug

Dirección del Consignatario: 342110, Moscow region, Podolsk city, Jubila

Información del Importador

Nombre del Importador: DIXY Ug

Dirección del Importador: 342110, Moscow region, Podolsk city, Jubila

Información del Responsable

Nombre del Responsable: DIETER GALLOP FERNANDEZ

04:14 p. m. 15/01/2014

Fig.4.11. Confección de Nota Técnica.

10. Una vez realizados los puntos anteriores se da la opción “Continuar” y aparece una pantalla con la información correspondiente a los datos generales, los cuales se muestran a continuación.

- a) Conocimiento de Embarque.
- b) Número de Factura
- c) Embalaje.
- d) Aspecto Físico
- e) Trámite
- f) Fecha de Ingreso/Salida.
- g) Fecha de Trámite.
- h) Fecha de Vencimiento.
- i) Puerto de Embarque o Desembarque.
- j) País de Origen.
- k) País de Procedencia o de Destino.
- l) Agencia de Aduana
- m) Observaciones (no es obligatorio llenar ese espacio).

The screenshot shows a web browser window with the URL `servicios.procomer.go.cr/base/fad/process.jsp?queHacer=1&alest=0.8845127740649041&c_cedula=310136530334&c_tipo_cedula=J&c_nombre_importador=AGRICOLU`. The page title is "Formulario de aduana". The main content is a form titled "Datos Generales" with the following fields:

Conocimiento de Embarque	No. Factura	Embalaje
.	2481 AG	CAJAS
Trámite	Fecha de Salida	Fecha de Trámite
Uso Comercial	25/03/2014	15/01/2014
Fecha de Vencimiento		09/01/2015
Puerto Desembarque	Puerto Embarque	País de Origen
LED	LIO	COSTA RICA
País de Destino	Agencia de Aduanas	Transporte
RUSA FEDERACION	AGENTE PERICELA COLE BROW	Multires
Observaciones		
UNIDAD DE TRANSPORTE: MADRSK NORWICH 1402		

At the bottom of the form, there are two buttons: "Continuar" and "Cancelar".

Figura.4.12. Confección de Nota Técnica.

11. Se procede con la inclusión de la codificación arancelaria. Para este paso se utilizan los botones Agregar, Modificar o Eliminar; una vez terminado el ingreso de los datos, se da clic en el botón Finalizar. Con respecto al espacio carga de documento, se pueden ingresar facturas comerciales, B/L, o documentos que sirvan de respaldo para la aprobación del trámite.

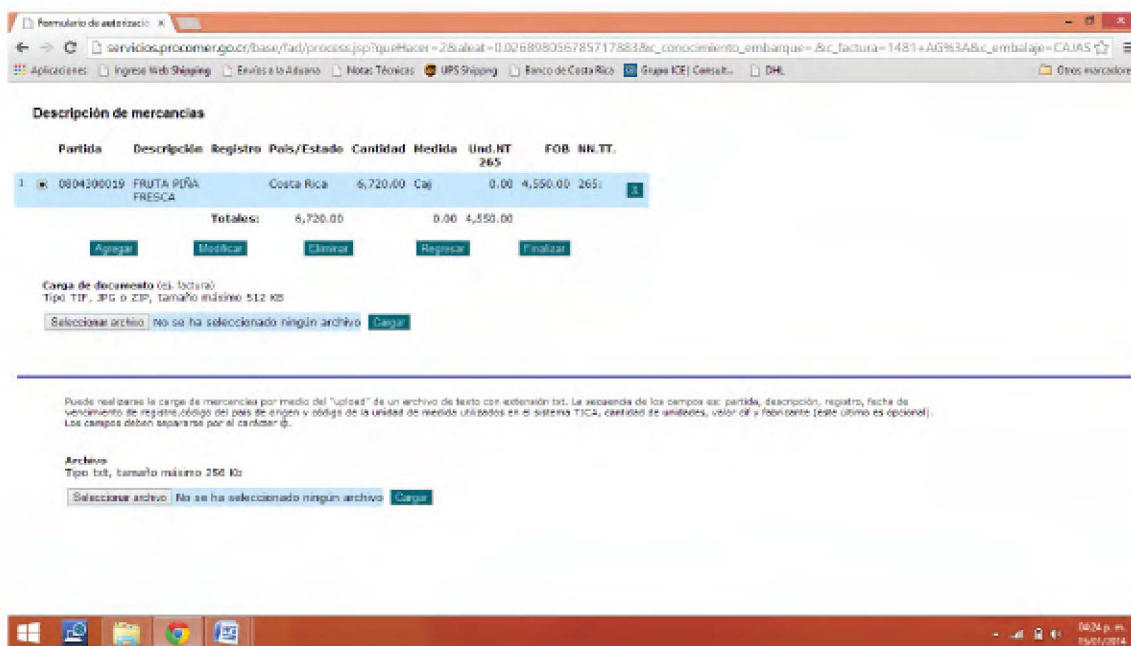


Figura.4.13. Confección de Nota Técnica.

12. Se ingresan todos los datos correspondientes a la codificación arancelaria, descripción de la mercancía, nota técnica y se da clic en el botón Finalizar, para concluir con el proceso Completar el FAD.

Ministerio de Agricultura y Ganadería
NT 265

Presentación para cobro del MAG: A B C

País de destino:

Solana de Control:

Tratamiento de desinfección y/o desinfección

Fecha:

Tratamiento:

Concentración:

Responsable:

Producto Químico:

Duración y Temperatura:

Información adicional:

Requiere Fitosanitario en Inglés

Figura.4.23. Confección de Nota Técnica.

Ministerio de Agricultura y Ganadería
NT 265

Presentación para cobro del MAG: A B C

País de destino:

Solana de Control:

Tratamiento de desinfección y/o desinfección

Fecha:

Tratamiento:

Concentración:

Responsable:

Producto Químico:

Duración y Temperatura:

Información adicional:

Requiere Fitosanitario en Inglés

Figura.4.14. Confección de Nota Técnica.

Formulario de autorización

servicios.procomer.gob.cr/base/fad/datos_nt265.jsp

Registrar Guardar Enviar

1. Importador: Nombre, Dirección, Teléfono DXXY UG 142119, Moscow region, Podolsk city, Jubileynaya street, 32A Russian Federation		2. Cédula Jurídica 31013933034	3. No. de factura(s) 1881 AG
4. Vendedor: Dirección, País AGRICOLA AGROMONTE, S. A. BOCA ARENAL, SAN CARLOS, ALAJUELA, COSTA RICA		5. Fecha de ingreso 18/01/2014	6. Fecha caducidad 09/01/2015
7. Consignatario: Nombre, Dirección DXXY UG 142119, Moscow region, Podolsk city, Jubileynaya street, 32A Russian Federation		8. Conocimiento Embarque -	9. Puerto Embarque/Desembarque Puerto Línor Saint Petersburg (Ex Leningrado)
10. Emblema: Arzeta Fisco CAJAS		11. País de Origen Costa Rica	12. Aduana de Desembarque Línor
13. Agencia aduanal, No. Licencia 377 Agencia Píscilla Cole Brown	14. Transporte Marítimo	15. Tipo de Uso Uso Comercial	
16. Fecha embarque		17. País Destino Rusia Federación	

13. Clasificación 1 8804300010	14. Descripción de Mercancía FRUTA PÍÑA FRESCA (8046 Kg.) P.N. Arzeta comercial 8720 CAJ	15. Cantidad UTM 8,720.00 CAJ	16. Valor FOB 4,890.00
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	---------------------------

Clasificación: 1. 0804300010 Descripción: FRUTA PÍÑA FRESCA País: Costa Rica

Ministerio de Agricultura y Ganadería NT 265

Consignatario, Marchas

Consignatario: Marcha 1: 8281928113, Marcha 2: 80078011, Marcha 3: 80078011

Figura.4.15. Confección de Nota Técnica.

14. El último paso consiste en la tramitación de la nota técnica al TIC@. Cuando ha sido aprobada, se presiona el botón “enviar al TICA”.

Formulario

servicios.procomer.gob.cr/base/fad/proceso.jsp?aleat=0.6082974971299001&formulario=24963558queHacer=5

Enviar al TICA Registrar Confirmar Datos Modificar Datos Nota Firma Historial

Estado del formulario: Empleado

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE DESAMAGENAJE
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR
REPUBLICA DE COSTA RICA

2496355

1. Importador: Nombre, Dirección, Teléfono DXXY UG 142119, Moscow region, Podolsk city, Jubileynaya street, 32A Russian Fed		2. Cédula Jurídica 31013933034	3. Factura 1881 AG
4. Vendedor: Dirección, País AGRICOLA AGROMONTE, S. A. BOCA ARENAL, SAN CARLOS, ALAJUELA		5. Fecha Ingreso 18/01/2014	6. Fecha Caducidad 09/01/2015
7. Consignatario: Nombre, Dirección DXXY UG 142119, Moscow region, Podolsk city, Jubileynaya street, 32A Russian Fed		8. Conocimiento Emb -	9. Puerto Embarque/Desembarque Puerto Línor Saint Petersburg (Ex Leningrado)
10. Aspecto Físico de Producto y Tipo de Emblema Cajas		11. País de Origen Costa Rica	12. Aduana de Desembarque Línor
13. Agencia Aduanal, Nombre, No. Licencia, Teléfono 377 Agencia Píscilla Cole Brown	14. Modalidad de Transporte Marítimo	15. Tipo de Uso Uso Comercial	

13. Clasificación 8804300010	14. Descripción de la Mercancía FRUTA PÍÑA FRESCA P.N. Arzeta comercial 8720 CAJ	15. Cantidad UTM 8,720.00 CAJ	16. Valor CIF 4,890.00
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	---------------------------

Figura.4.16. Confección de Nota Técnica.

Una vez finalizada la confección del FAD, el ejecutivo solicita a los pedimentadores la confección del DUA. Este documento se confecciona siempre y cuando la mercancía por exportar lo requiera.

13. Confección de la Declaración de Exportación

Para la confección de la Declaración de Exportación, se procede a digitar la información que se encuentra contenida en la factura comercial y en el conocimiento de embarque, carta porte o guía aérea.

De la factura comercial se toma información como el número de factura, de cédula física o jurídica del exportador, dirección del exportador, nombre del consignatario, dirección del consignatario, país de origen, puerto de carga, país de destino, puerto de destino, cantidad de la mercancía, descripción de la mercancía, peso bruto, peso neto y valor de facturas.

Con el conocimiento de embarque se corrobora que la información coincida con la factura comercial. También, cuando es necesario, se utiliza la lista de empaque, para verificar las cantidades de la mercancía por exportar y su distribución. Este procedimiento es realizado por el pedimentador, para generar el Documento Único Aduanero (DUA), para la exportación. La herramienta que se utiliza para la digitación es el programa Delta TX. A continuación se explica cómo confeccionar el DUA con este programa.

Cuando el programa se inicia, aparece el icono, como lo muestra la imagen siguiente:



Figura.4.17. Confección de la Declaración de Exportación.

Luego, el programa despliega la siguiente ventana de inicio para su ejecución:

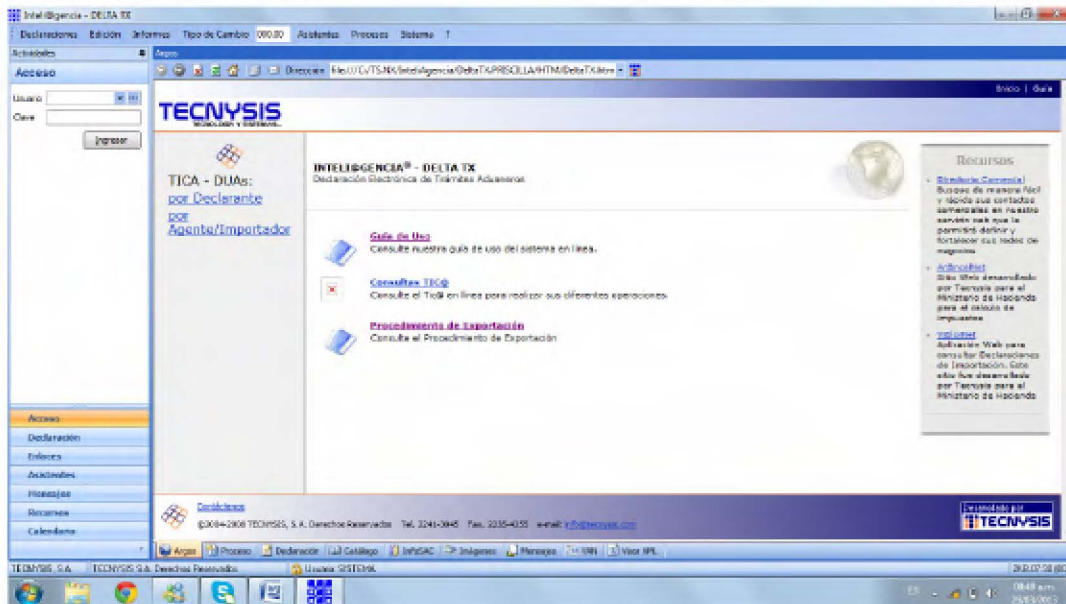


Figura.4.18. Confección de la Declaración de Exportación.

En la barra de tareas superior, de izquierda a derecha, se selecciona “Declaraciones” y se escoge la opción de Exportación, para iniciar con la confección de la declaración aduanera.

Al seleccionar Exportación, el programa muestra todas las herramientas de trabajo, para comenzar con la digitación en el programa.

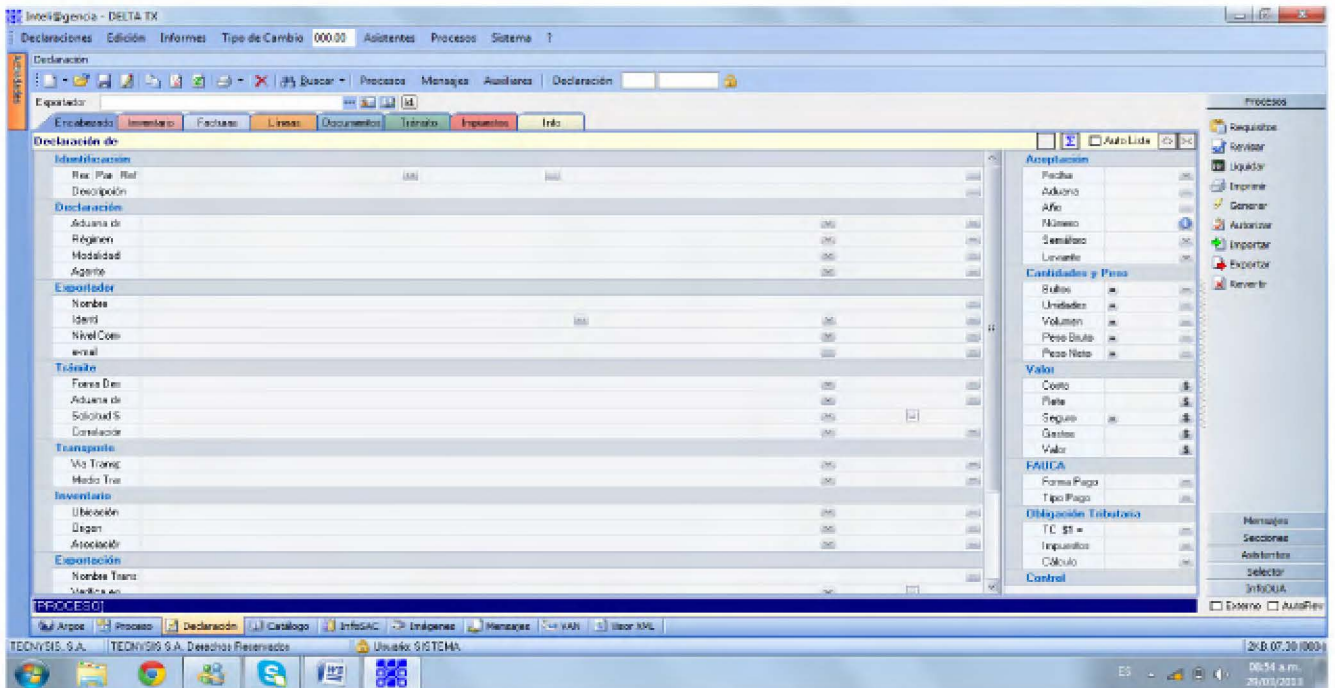


Fig.4.19. Confección de la Declaración de Exportación.

Para trabajar las exportaciones, el sistema cuenta con una declaración con ocho pestañas:

- Encabezado.
- Inventario.
- Facturas.
- Líneas.
- Documentos.
- Tránsito.

- Impuestos.
- Información.

Para crear una nueva declaración, se debe seleccionar la opción “Nueva Declaración”

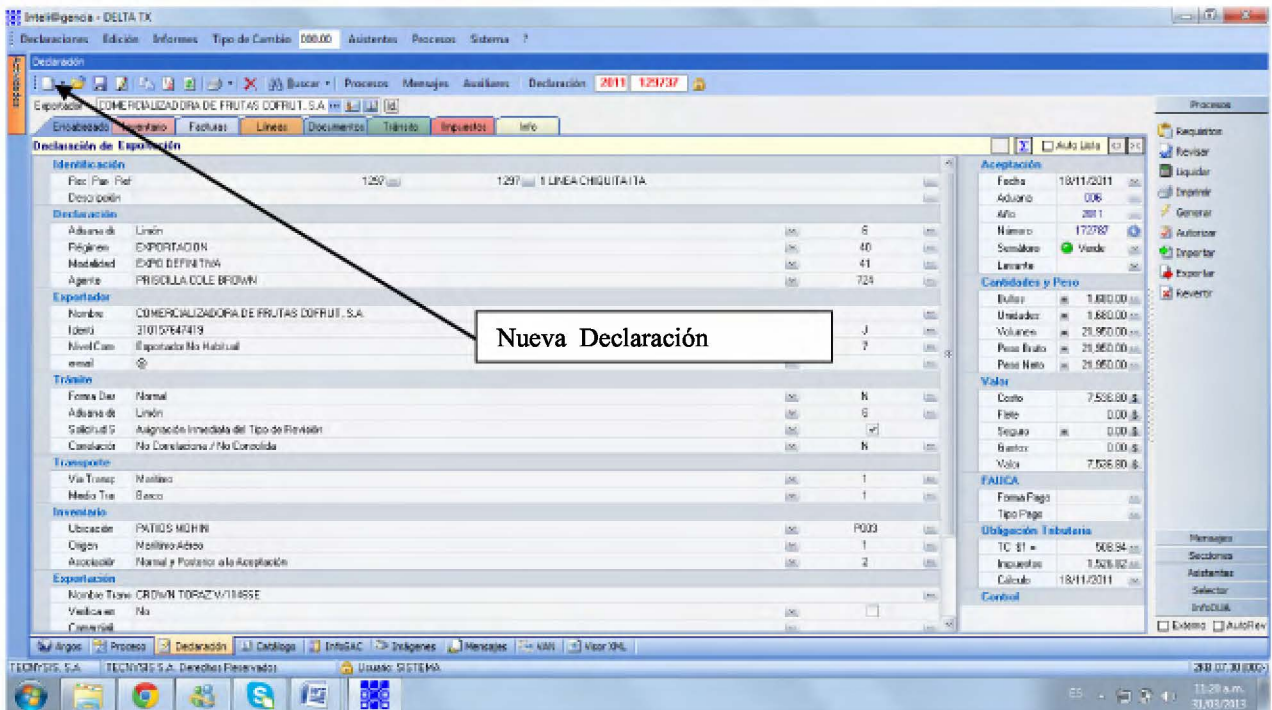


Fig.4.19. Confección de la Declaración de Exportación.

En Nueva Declaración se abre un cuadro, donde se indica el número de identificación que se usa de referencia, para buscar la factura en el sistema y en el TICA.

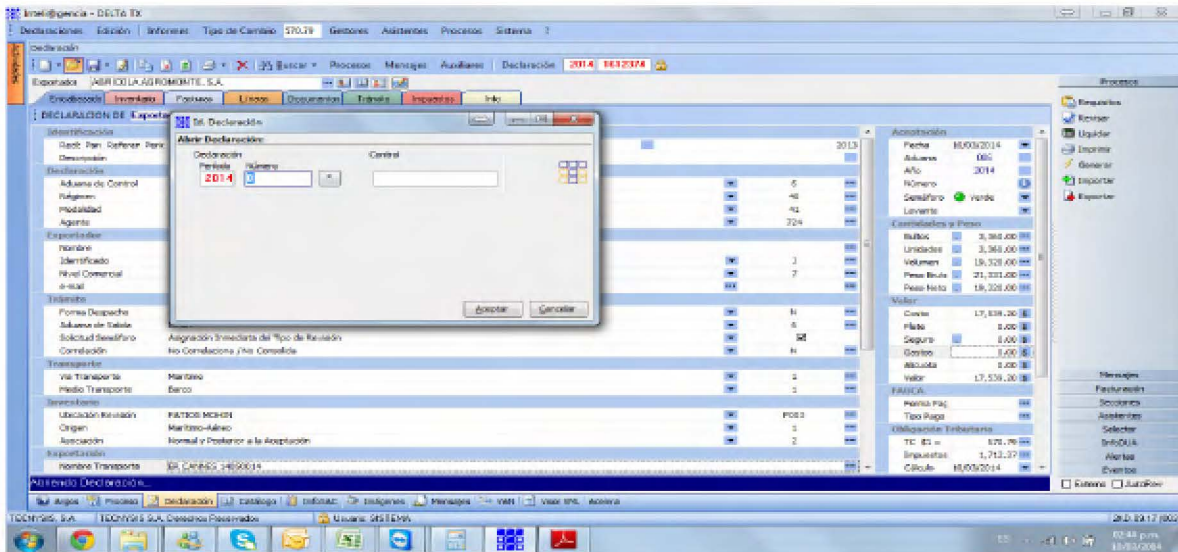


Fig.4.20. Confección de la Declaración de Exportación.

Luego de haber asignado un número a la factura, en el programa Delta Tx, como primer paso se trabaja con el encabezado.

Encabezado:

En el encabezado se introduce la información del régimen aduanero de exportación, agente de aduanas, exportador, nombre del transporte, cantidades de los bultos, peso bruto y neto, tipo de cambio y monto de la factura.

2. En el campo de identificación se ingresa el número de factura, como referencia para el buscador del programa.
3. El campo con el nombre de “Declaración”, en el campo con el nombre “aduana” se indica la aduana donde se realiza el trámite (ejemplo Aduana de Limón), el “Régimen” se debe indicar que es Exportación, en “Modalidad” se debe indicar que es Exportación Definitiva, en “Agente” el nombre del agente de aduanas.
4. El siguiente campo es del “Exportador”, donde se indica el nombre del exportador, identificación, nivel comercial y un correo electrónico por el que se le pueda contactar.
5. En el campo de “trámite”, se indica la forma de despacho, la aduana de despacho, si se correlaciona y si se consolida.

6. En el campo de “Transporte”, se debe indicar la vía de transporte (marítimo, aéreo o terrestre) y el medio de transporte (barco, avión o por sus propios medios).
7. En el campo de “Inventario”, se indica la ubicación (el lugar donde la mercancía será embarcada), el origen (ejemplo origen: marítimo-aéreo), y la asociación (para exportaciones se elige la condición “normal y posterior a la aceptación”).
8. En el campo “Exportación” en “Nombre de transporte”, se coloca el nombre del medio de transporte y en “Fecha de embarque”, la fecha en la que se confecciona la declaración.
9. En el campo de “Aceptación” se indica la fecha en que se confecciona la declaración, el número de aduana (en el caso de la Aduana de Limón es 006), y el año.
10. En el campo de “Cantidades y Pesos”, como su nombre lo indica, se anotan las cantidades como también el peso de la mercancía (bruto y neto).
11. En el campo de “Valor” se clara el monto declarado en la factura de exportación.
12. En el campo de “Obligación Tributaria” se le debe dar clic al botón que está a la derecha de “TC 1\$=” para determinar el tipo de cambio del día.

Cada uno de los campos mencionados anteriormente, se deben llenar en el encabezado, para posteriormente pasar al “Inventario”.

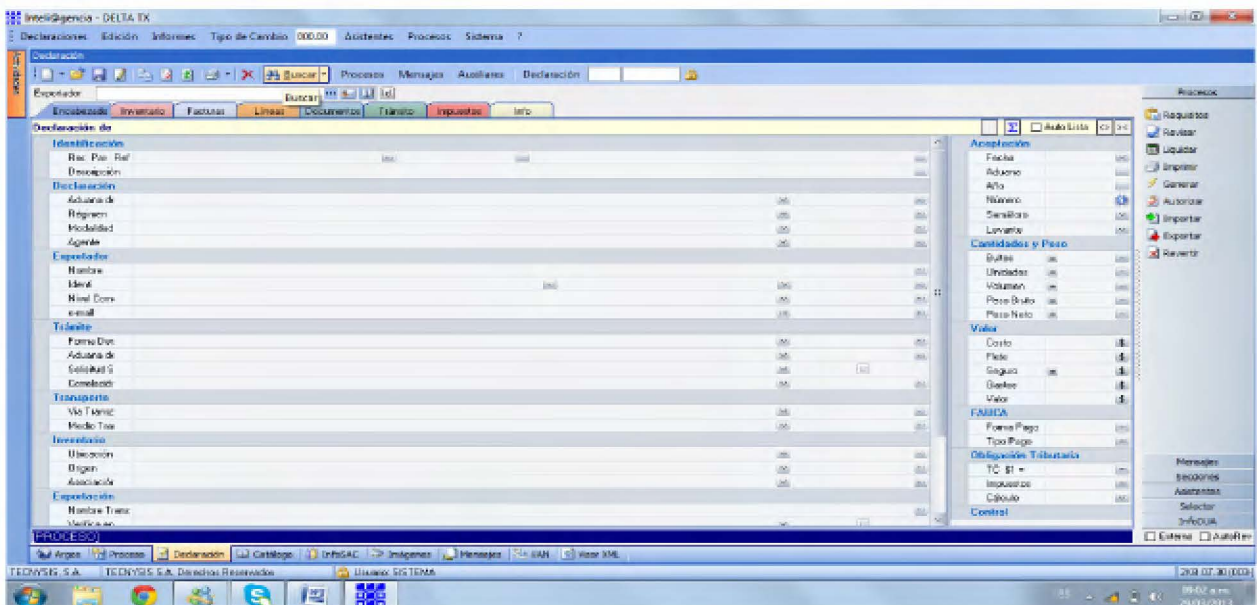


Fig.4.21. Confección de la Declaración de Exportación.

El “Inventario”:

El “Inventario”, es la opción que permite asociar, la información de la factura de exportación en la declaración, posterior a la generación del DUA, con el manifiesto de exportación digitado en TICA, para su posterior confirmación en el sistema. A continuación se detalla cada campo:

1. En el campo de “Tipo” se digita 30 (exportación).
2. En “Modalidad” se digita 1 (exportación definitiva)
3. En “Tipo de manifiesto” se digita Exportación.
4. En “Manifiesto” se indica el número de manifiesto del barco.
5. En “Ubicación” esta puede ser P002 (JAPDEVA) o P003 (Moín). Estas ubicaciones son exclusivas de la Aduana de Limón.
6. La fecha de salida es la fecha de digitación del BL en el TICA.
7. El conocimiento es el número de BL, guía aérea o carta porte de la exportación.
8. Secuencia en TICA, es la ubicación del conocimiento en TICA.
9. Tipo de Documento, J si es una cédula jurídica, F si es una física, P si es pasaporte, R si es residente.
10. Id de consignatario; número de identificación del consignatario.
11. Consignatario; el nombre del consignatario
12. Dirección consignatario; país adonde se dirige la mercancía.

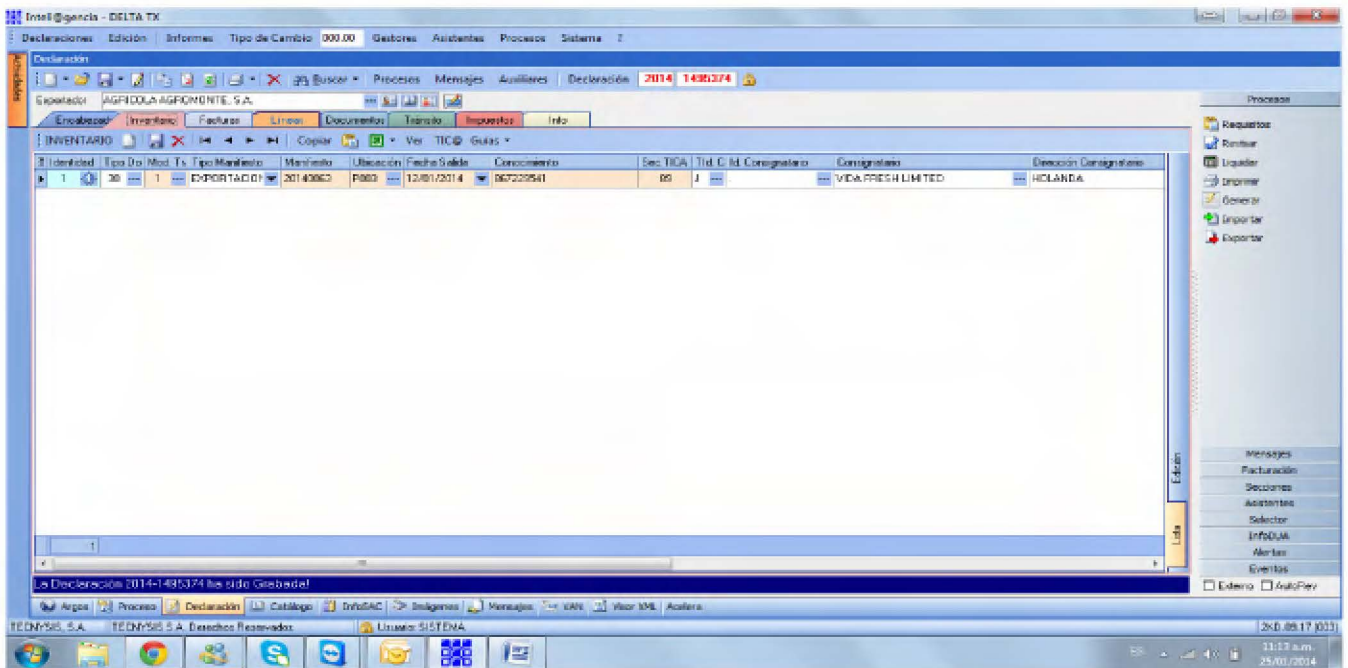


Fig.4.22. Confección de la Declaración de Exportación.

Factura:

La pestaña de factura, se utiliza para introducir los datos concernientes a la factura de exportación.

1. Factura; se indica el número de la factura
2. Proveedor: en este campo se indica el nombre del exportador.
3. Entrega: se indica el código del país hacia donde se hará la exportación. También se debe indicar el puerto de destino, que es el lugar donde llegará la mercancía.
4. Los campos de procedencia, embarque, divisa y precedente son *default*, por lo que se dejan tal y como están.

Después de haber llenado los datos anteriores, se digitan las cantidades de la factura, la partida, la descripción de la mercancía, características, marcas, modelo, valor unitario, estado (si es nuevo, usado, etc.), el código del tratado que aplica y el país de origen.

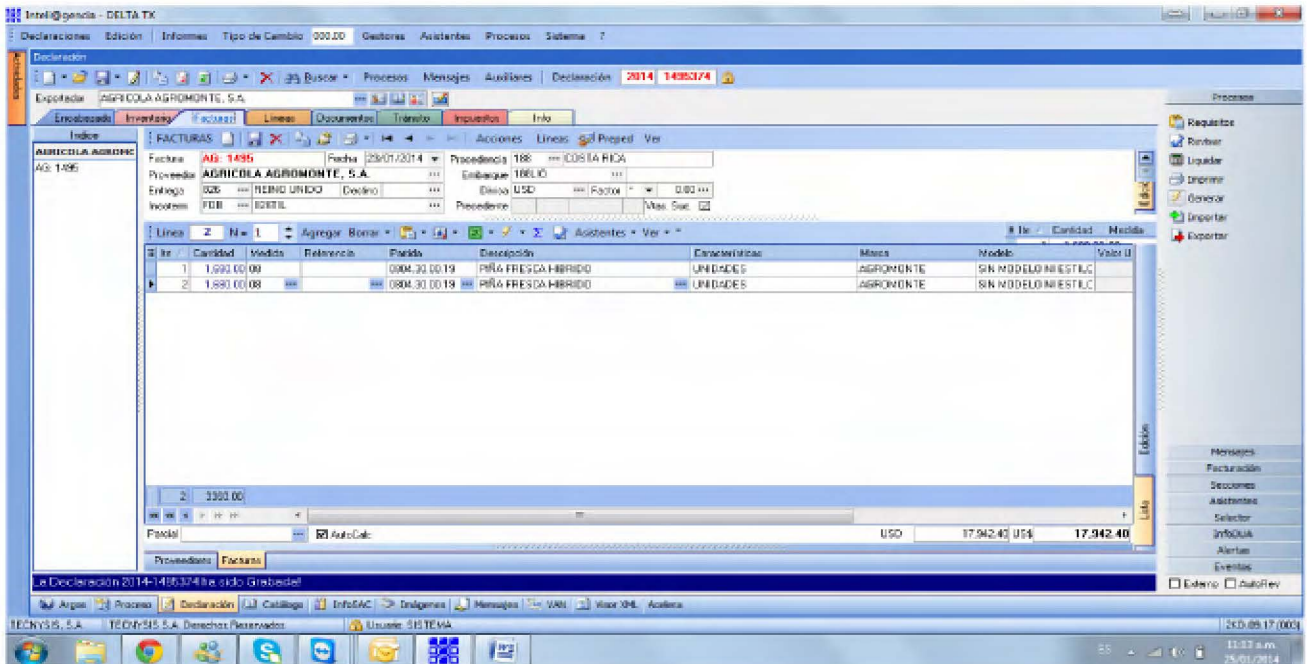


Figura.4.23. Confección de la Declaración de Exportación.

Cuando se termina de llenar la información de la pestaña de la factura, se cargan las líneas de la declaración con los nuevos datos de la siguiente forma;

1. Seleccionar “Prepaid”
2. Dar clic en cargar líneas.
3. Dar clic donde dice “siguiente”.
4. Marcar el punto que dice “No Agrupar”.
5. Dar clic en ejecutar.
6. En cantidades se digita el mismo monto indicado en facturas (ejemplo cantidad 1680 cajas).
7. En embalaje se indica si son, por ejemplo, cajas (BOX) o paquetes (PKG), de acuerdo con el tipo de embalaje que aplique para la mercancía.
8. Indicar el país de destino como también el puerto de destino
9. Dar clic en aceptar para eliminar las líneas anteriores y reemplazarlas por las nuevas.

De esta forma quedarán cargadas y listas las nuevas líneas, para la factura que se confecciona, y se pasa a la pestaña de líneas.

Es importante mencionar, que luego de hacer la carga de las nuevas líneas, en la pestaña de “Líneas”, en el campo de excepción, se debe digitar 0017, cuando la partida arancelaria del producto lleva una nota técnica de autorización para su exportación.

Líneas:

La pestaña de “Líneas”, permite asociar las líneas del conocimiento de embarque digitadas en el TICA, con las de la declaración montada en el DELTA TX, cuando se confirman los datos en el DUA.

Es una casilla que para la confección de la DUA de exportación, la información contenida es cargada automáticamente desde la pestaña de facturas, al realizar el *prepaid* mencionado anteriormente. Las líneas arrastran la información contenida, en las pestañas del encabezado y de factura, en ella se puede corroborar, que la información digitada en las pestañas anteriores coincida y no exista un error.

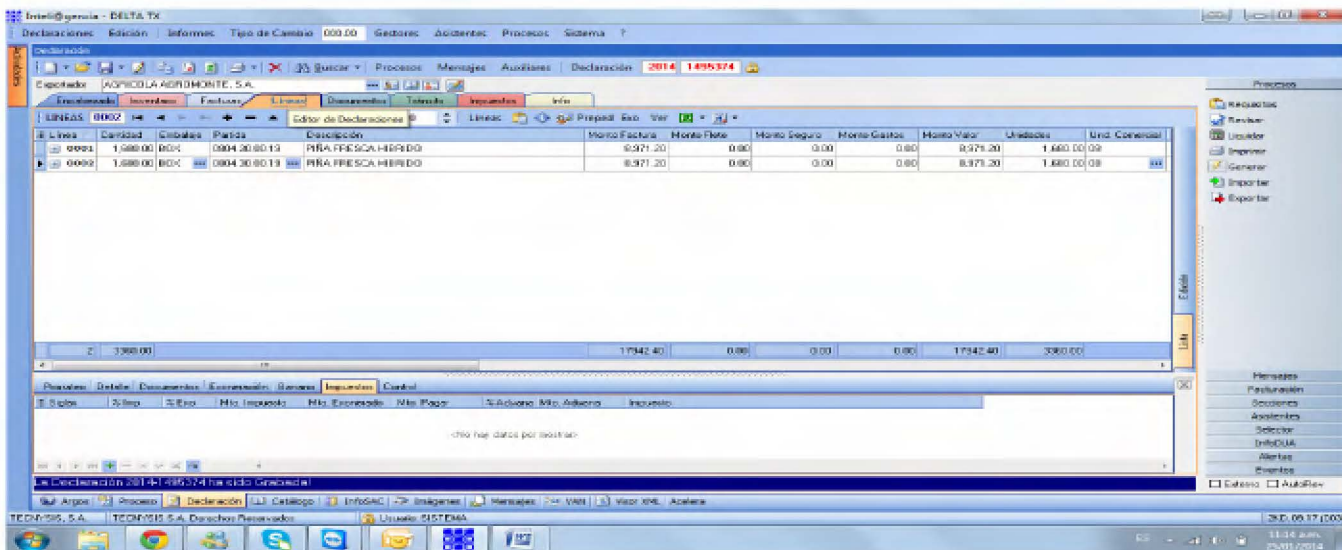


Figura.4.24. Confección de la Declaración de Exportación.

Documentos:

La pestaña de documentos recopila los datos obligatorios que respaldan la declaración, los cuales pueden ser cargados o digitados. De igual forma, la ausencia de alguno impedir, que en el momento de transmitir al TICA, genere el número de DUA asignado.

Esta pestaña arrastra de forma automática, los documentos que amparan la exportación, como la factura comercial y el conocimiento de embarque. Cuando la mercancía por exportar cuenta, con una nota técnica para su exportación, el programa, en el momento de recopilar la información, indica si la partida necesita la nota técnica. La recopilación de documentos asigna un código de cuatro dígitos, que representa en números cada documento para su asociación.

Por consiguiente, en esta pestaña se deben realizar los siguientes pasos:

1. Eliminar los documentos actuales.
2. Recopilar la información.
3. Indicar el momento¹⁸⁹ en que se asociará el documento a la declaración (para el caso de las exportaciones, el Departamento de Exportaciones utiliza el momento 1, donde los documentos se asocian inmediatamente o el momento 5, cuando se trata de un documento que no está listo y se requiere que el Tica proporcione un número de DUA.
4. El cambio de líneas siempre se indica con el número “1”.

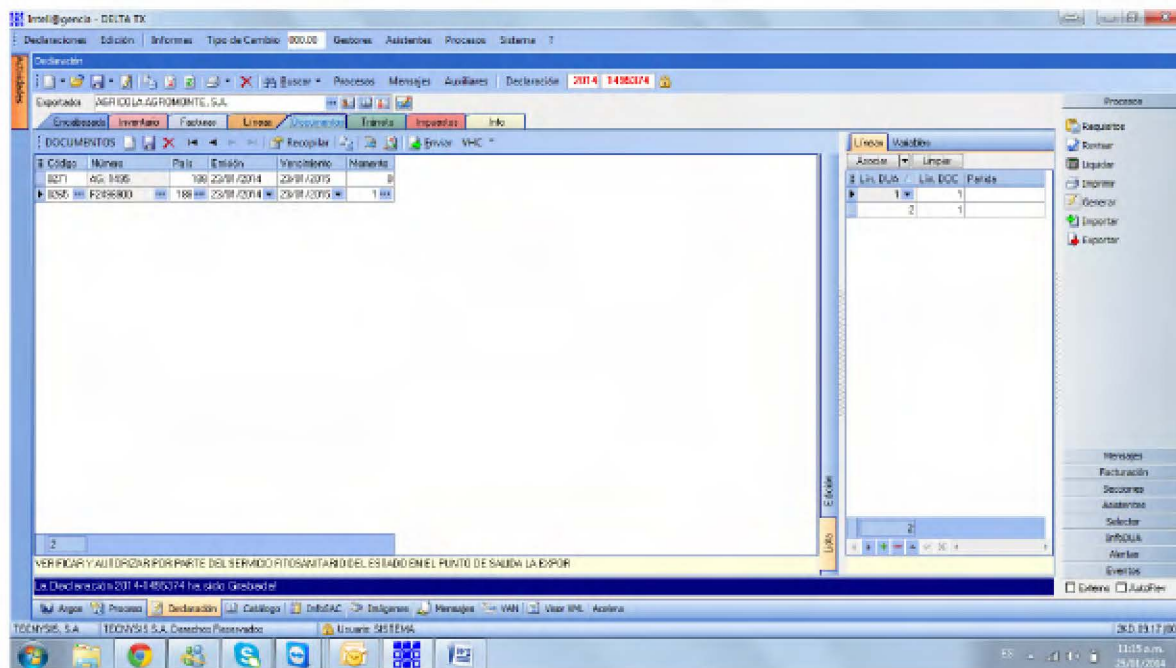


Figura.4.25. Confección de la Declaración de Exportación.

Tránsito:

Esta pestaña incluye los datos del medio de transporte. Los medios normalmente utilizados son los contenedores, furgones, camiones de carga liviana y carga pesada. Únicamente se indica el número que refiera la unidad, el calificador¹⁹⁰ y el número precinto o marchamo.

Impuestos

La pestaña de impuestos, es el medio por el cual, el DELTA, automáticamente, determina el monto de los impuestos correspondiente a la factura que se tramita. Para el caso de las exportaciones, el Ministerio de Hacienda cobra como impuestos un monto de \$3, que es asignado a PROCOMER. Multiplicado por el tipo de cambio del día, indica el monto total de impuestos.

El proceso es el siguiente:

1. Seleccionar con un clic donde dice “Liquidación” (aparece una calculadora).
2. En el campo con el nombre “Monto” se escribe el monto de los impuestos dado por el DELTA.

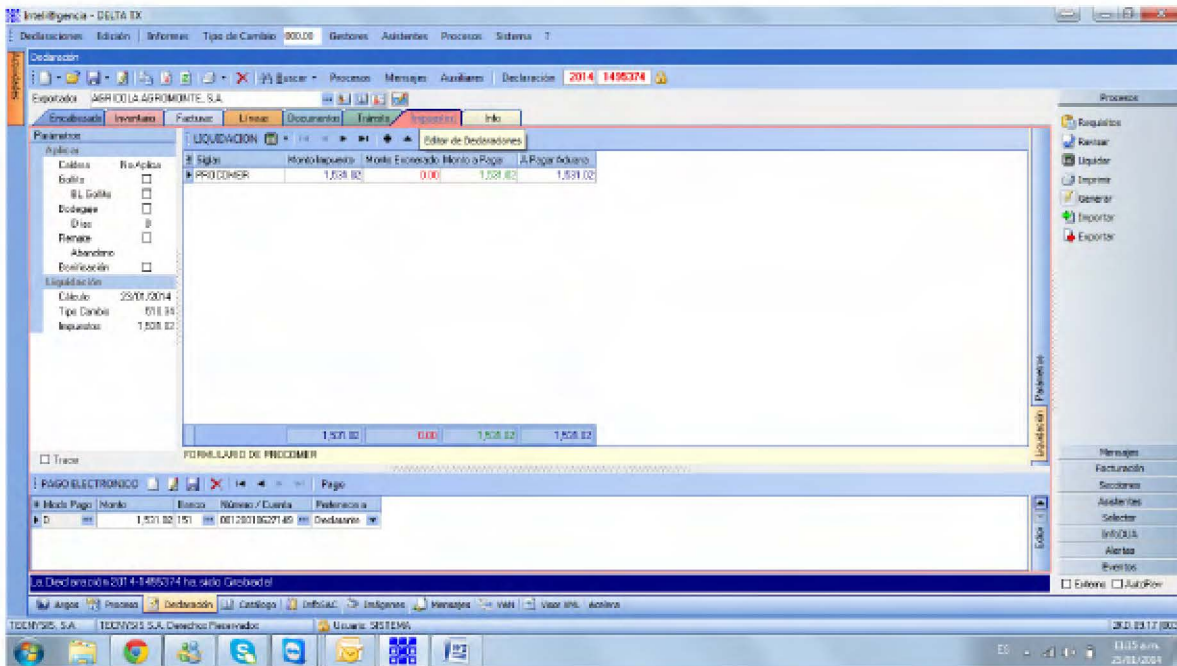


Figura.4.26. Confección de la Declaración de Exportación.

Info.

En esta pestaña se ingresan datos relevantes de la factura, como el nombre del barco, nombre de la empresa que confecciona el DUA, los contenedores e información del cliente (solo si es necesario).

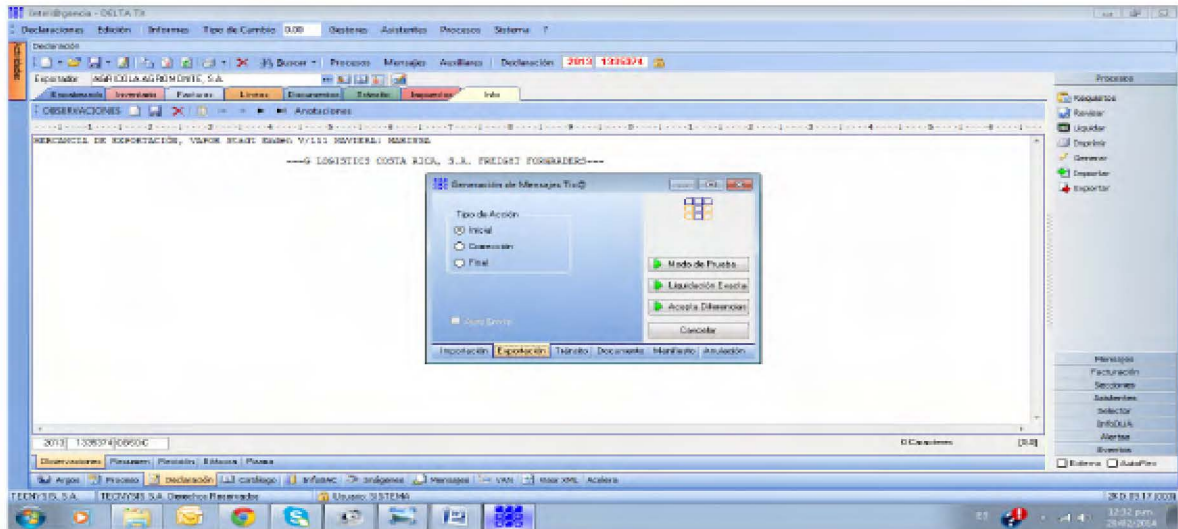


Figura.4.27. Confección de la Declaración de Exportación.

Para entender mejor la forma como se digita una declaración de exportación, en este programa, a continuación se muestra un método abreviado, para agilizar el procedimiento.

13.1. Proceso Abreviado para Crear un DUA con DELTA TX

Los pasos vistos permiten crear una DUA de exportación desde cero. Partiendo del hecho de que en el transcurso del tiempo, se ha confeccionado una gran cantidad de declaraciones de exportación, para clientes fijos, se cuenta con la ventaja de que el sistema guarda las declaraciones anteriores y permite que sirvan de modelos para las nuevas que se vayan a confeccionar.

Las declaraciones anteriores son similares, a las que se pretende confeccionar, en cuanto a la descripción del producto y cantidades de líneas por contenedor por exportar.

El DELTA TX permite realizar, de forma abreviada, la confección de las declaraciones, sin la necesidad de empezarlas desde cero. Método que se describe a continuación.

1. PASO 1

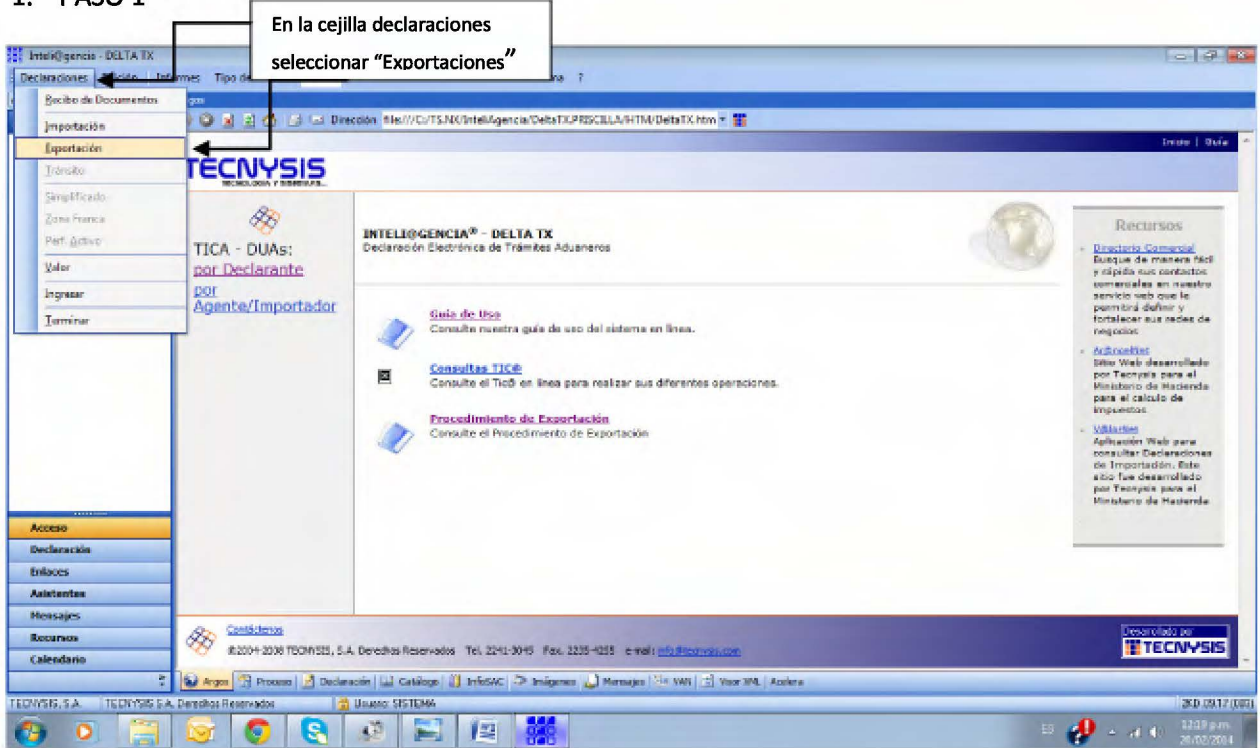


Figura.4.28. Confección de la Declaración de Exportación.

2. Paso 2

1. Dar clic en "Buscar"

Cejilla de "Encabezado".

2. Se debe correr la barra para colocarse en "Referencia"

3. Cuando se está sobre "Referencia" se da clic y se introduce la información, según la cantidad de contenedores y consignatarios que se requieren.
Ej.:
1 LÍNEA HISPANIA (Cantidad de líneas) (Consignatario)
1 LÍNEA CHIQUITA BÉLGICA
De ser más contenedores o líneas que se ingresan, se varía el número de la línea y se mantiene la referencia del consignatario deseado:
2 LÍNEAS HISPANIA
2 LÍNEAS CHIQUITA BÉLGICA

4. Siempre se debe utilizar la referencia más reciente para trabajar.

Figura.4.29. Confección de la Declaración de Exportación.

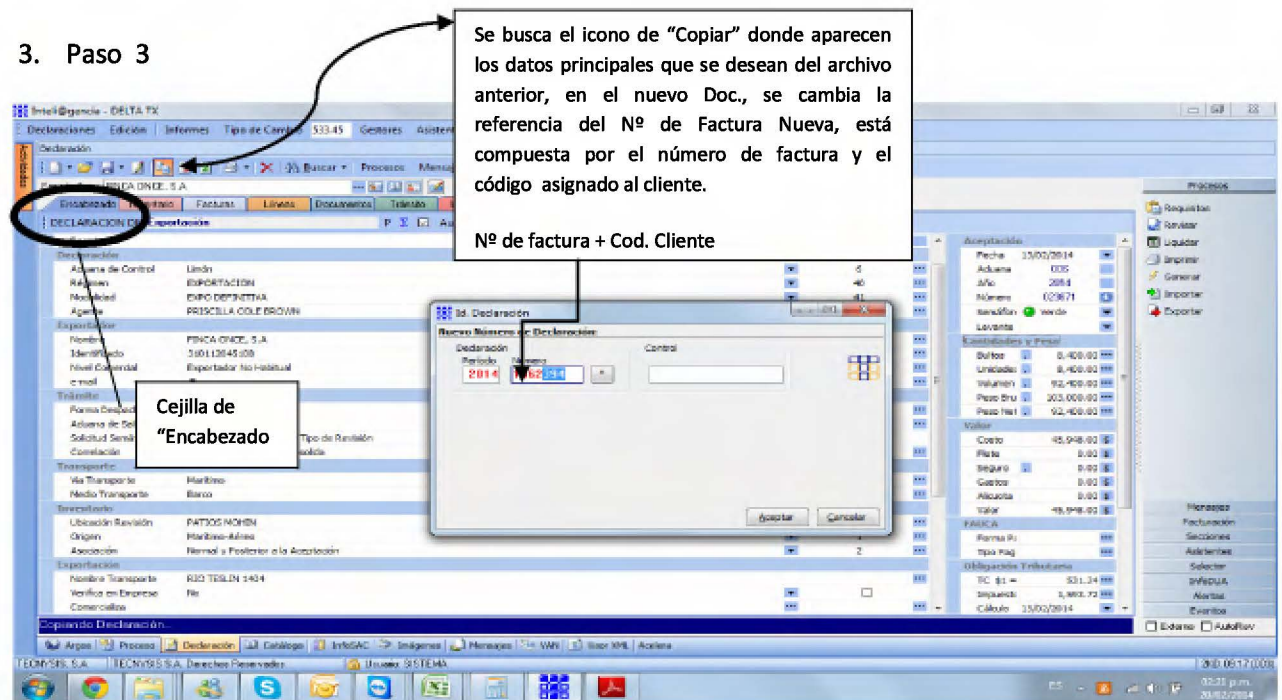


Figura.4.30. Confección de la Declaración de Exportación.

4. Paso 4:

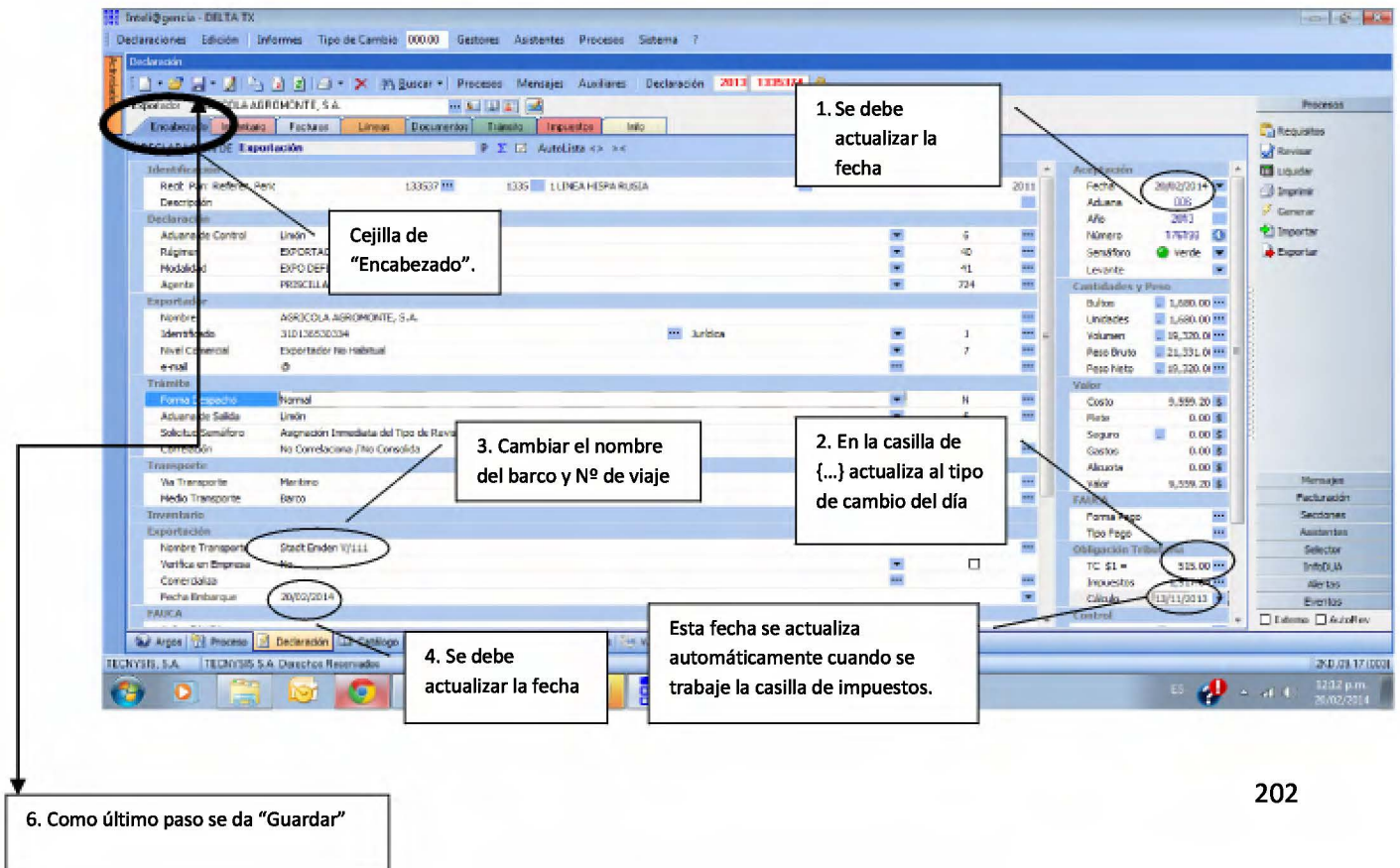


Figura.4.31. Confección de la Declaración de Exportación

5. Paso 5

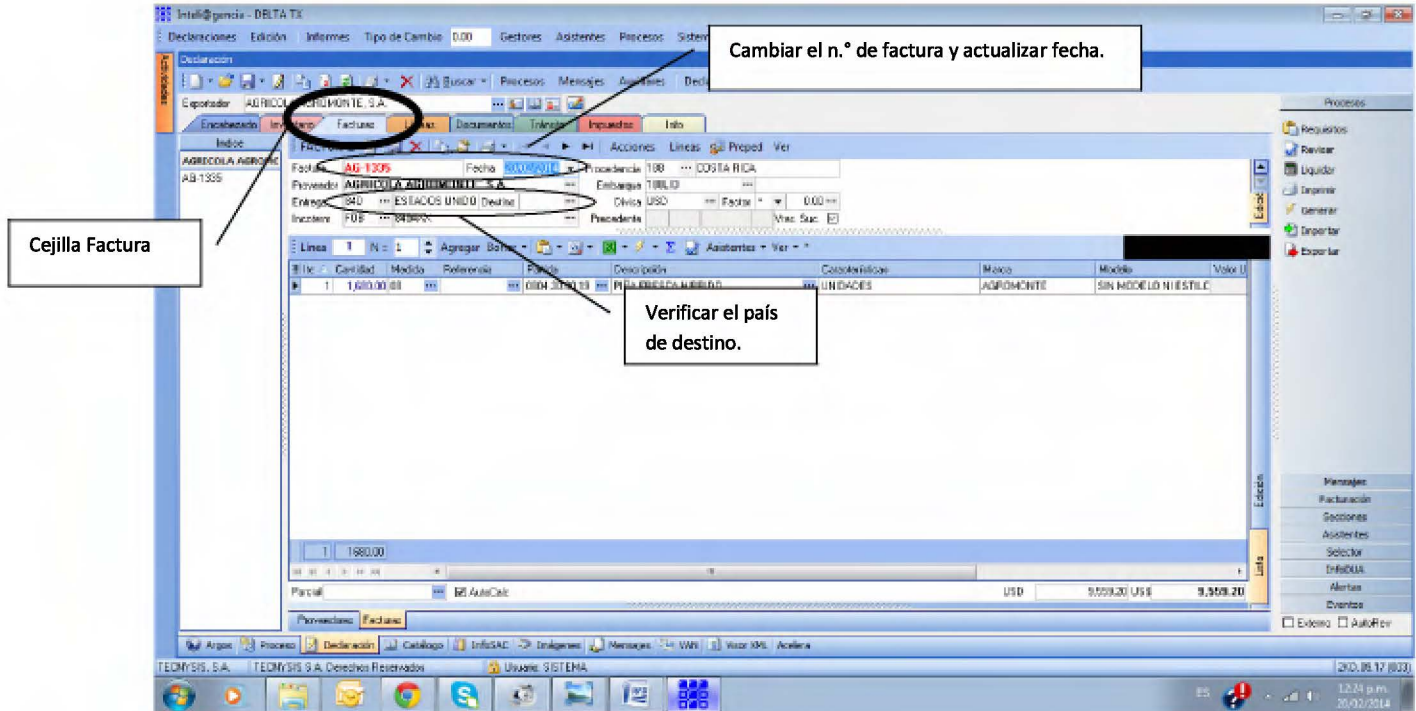


Figura.4.32. Confección de la Declaración de Exportación

6. Paso 6:

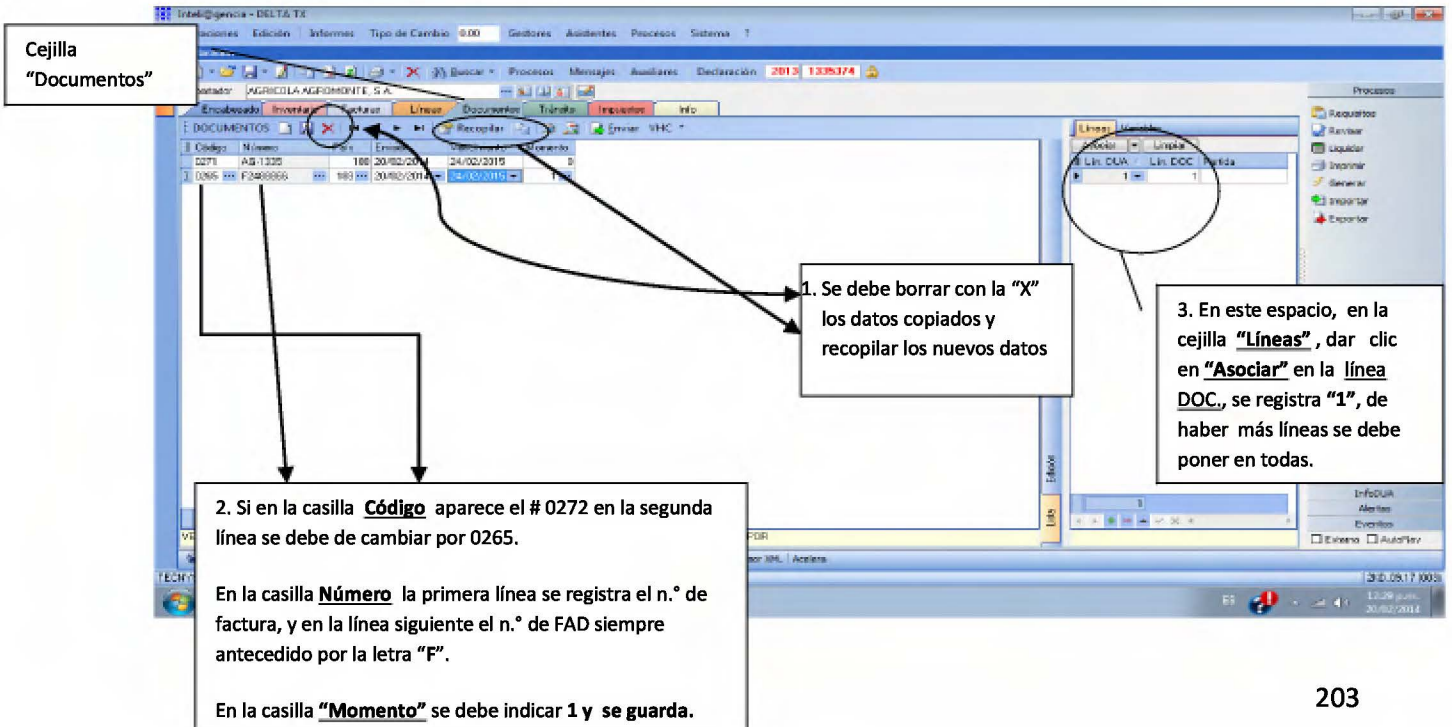


Figura.4.33. Confección de la Declaración de Exportación

7. Paso 7:

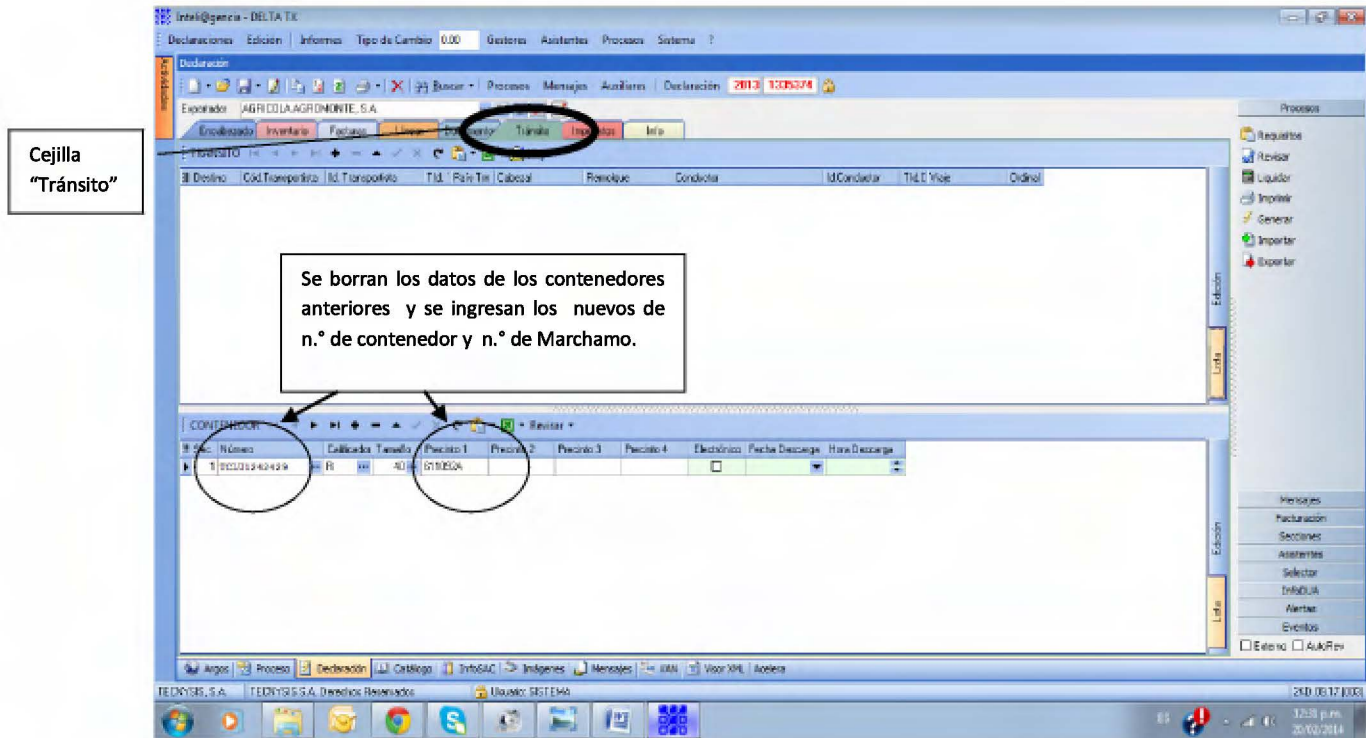


Figura.4.34. Confección de la Declaración de Exportación

8. Paso 8:

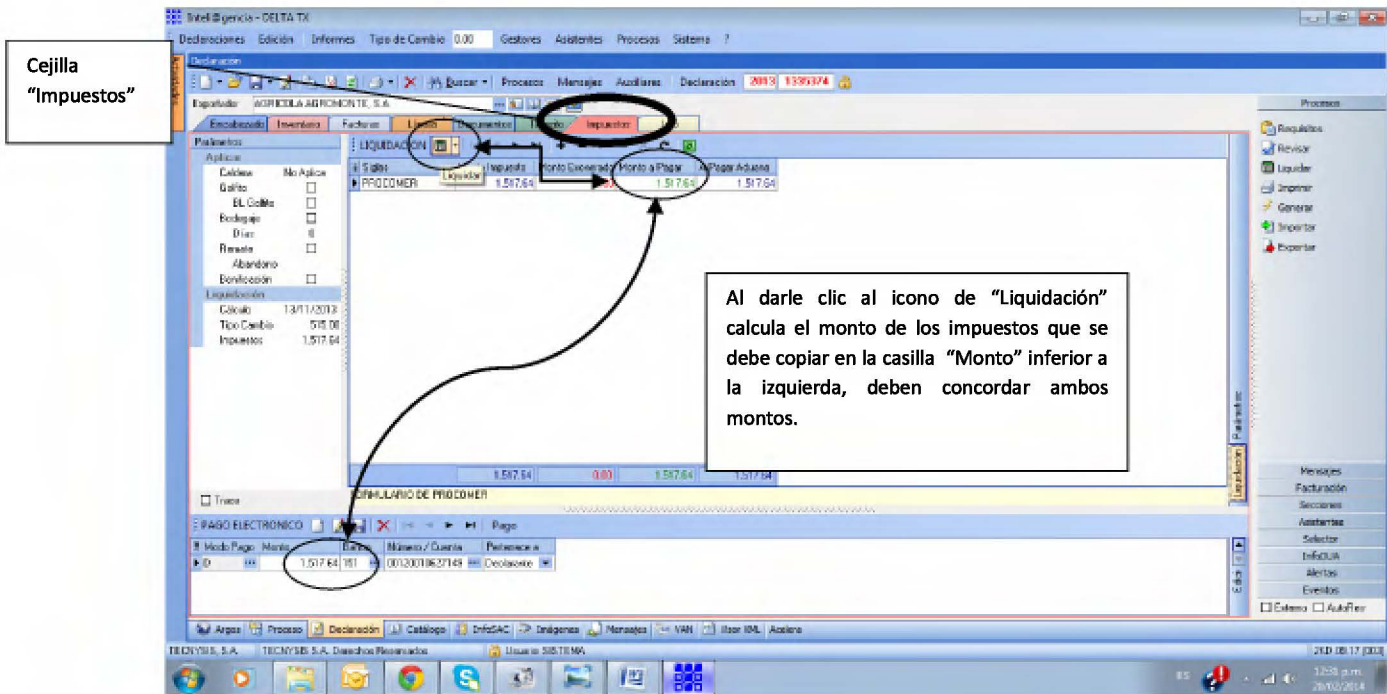


Figura.4.35. Confección de la Declaración de Exportación

9. Paso 9:

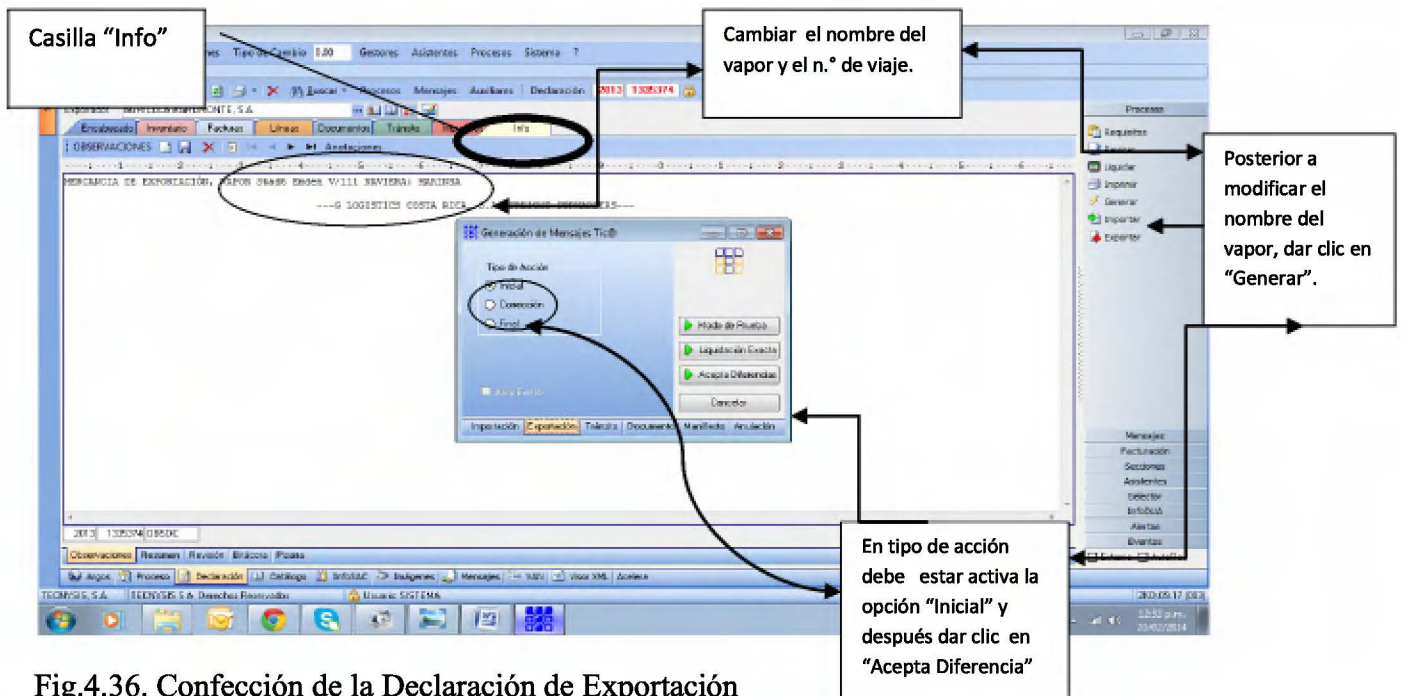


Fig.4.36. Confección de la Declaración de Exportación

10. Paso 10:

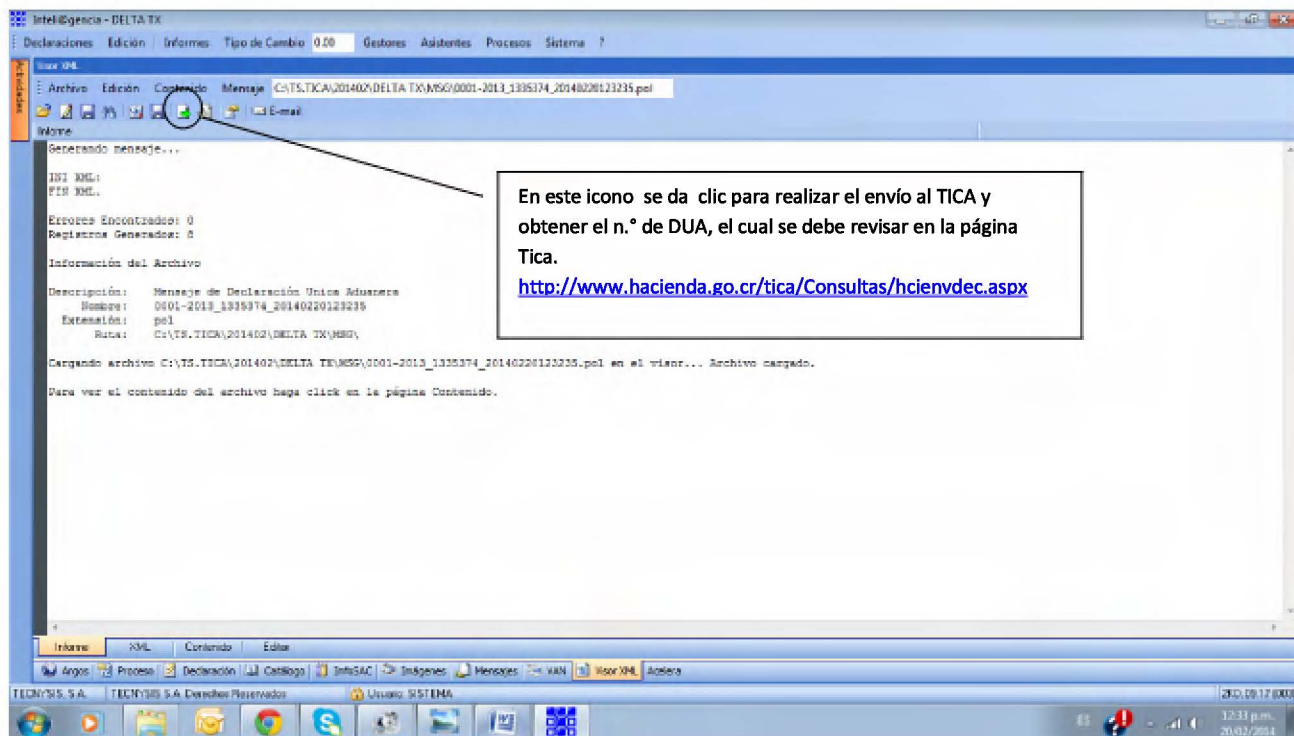


Figura.4.37. Confección de la Declaración de Exportación.

Enviada la declaración al TICA, en cuestión de poco tiempo se tendrá el número del DUA. Una vez que los pedimentadores transmitan y se tenga generado el DUA, se debe indicar el número del DUA a los ejecutivos, para dar seguimiento hasta el momento en que se tenga autorización de levante (estado ORD). El ejecutivo debe imprimir el DUA, revisarlo contra factura, aplicar el sello de la agencia y coordinar con el mensajero su entrega a la naviera, para que el contenedor con la mercancía pueda ser embarcado.

Los encargados de mensajería, una vez entregado el DUA, junto con el comprobante de recibido, deben pasarlo al ejecutivo de cuenta, para que notifique al cliente que el DUA ha sido entregado y recibido por la naviera. El envío de recibidos, al correo del interesado, debe contener el siguiente formato:

ASUNTO: Recibido de DUA Vapor Ipsum Lorem¹⁹¹ V/12345 semana #**

Cuerpo del correo electrónico:

CONTENEDORES DEL DUA

Aduana 006 **Año** 2014 **Número** 162723 Ayuda

Secuencia	Contenedor	Pies	Precinto 1	Precinto 2	Precinto 3	MIC	Precinto Electrónico
1	GESU9425844	40	84265				NO

Figura.4.38. Confección de la Declaración de Exportación.

La información del recibido se copia de TICA, donde se muestra los contenedores del DUA y se pega al cuerpo del correo, para facilitar la búsqueda en caso de algún inconveniente con la entrega del DUA en puerto o navieras. El tiempo estimado para este proceso es de 120 minutos una vez confeccionado el FAD.

Entregado el DUA a la naviera, se finaliza con el proceso de pre-embarque y se da paso al proceso pos-embarque.

14. Proceso Pos Embarque, Generación del Trámite Final

Una vez finalizado el proceso de embarque, el cliente debe confirmar al ejecutivo los datos de la factura comercial. Por medio del correo electrónico, se da la indicación de confirmar los datos en DUA con los proporcionados en la factura comercial. Las facturas deben contener la información consignada, según lo establecido en el artículo 317 del Reglamento a la Ley General de Aduanas. En el caso del conocimiento de embarque, en este momento debe estar en firme e impreso.

El proceso posterior a la embarcación comprende la confirmación del DUA, confección de los documentos para el desalmacenaje en destino y realización de la guía, para su envío al país de destino, procesos que se detallan a continuación.

14.1. Confirmación del DUA

La confirmación del DUA de exportación es el siguiente paso, luego de haber generado el DUA. La Ley General de Aduanas establece un periodo, no mayor que cinco días posteriores, a la generación del DUA de exportación, para su confirmación. En esta parte del manual, se explica paso a paso cómo se debe realizar el procedimiento. Esta labor es realizada por el agente de aduanas y el pedimentador.

El pedimentador, es la persona encargada de digitar el DUA de exportación, en el programa Delta TX, junto con la confirmación de las declaraciones de exportación, generadas en TICA.

Primer paso, 1:

En la factura definitiva se debe revisar a la cantidad de cajas, el peso neto, el peso bruto, el monto de la factura y la cantidad de contenedores.

En el delta TX se busca la declaración de Exportación y se carga en el programa. En el encabezado se revisa que las cantidades, pesos y precio sean los mismos de la factura. En caso contrario, se deben cambiar para que coincidan.

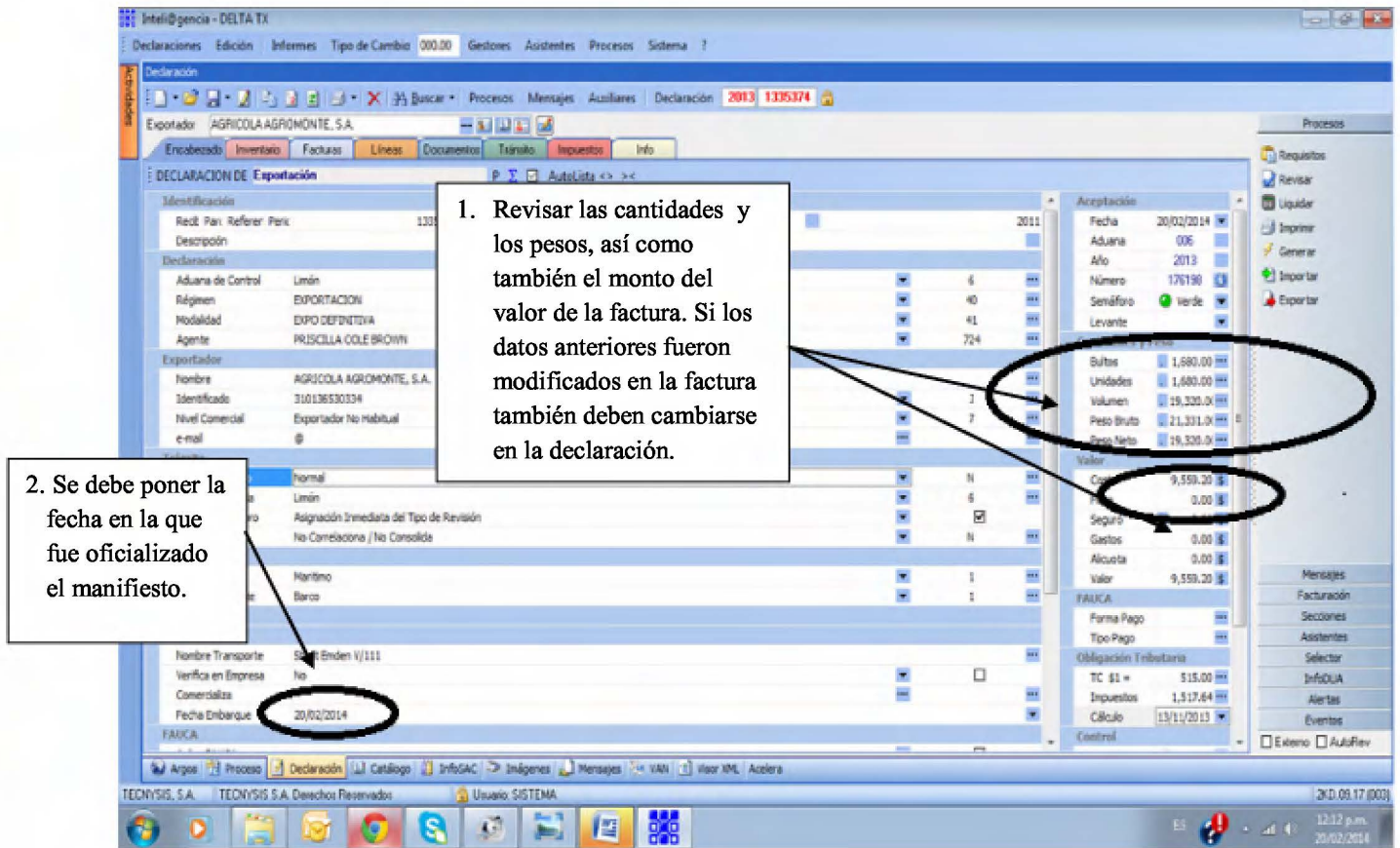


Figura.4.39. Liquidación del DUA.

Segundo paso, 2:

En la casilla de inventario se indica el número de manifiesto, fecha de digitación, número de BL, y secuencia en el TICA. Para esto se necesita el número de BL y que se revise en el TICA, esto se hace dirigiéndose al siguiente *link*: <http://www.hacienda.go.cr/tica/consultas/hcgconocimientos.aspx>, donde en un rango no mayor de 30 días, a partir de la fecha en que se confeccionó el DUA, se indica la fecha de inicio y la fecha final. Con esto se comprueba si el BL se encuentra digitado correctamente en el TICA. Los datos que se encuentran en la página del TICA se copian al inventario.

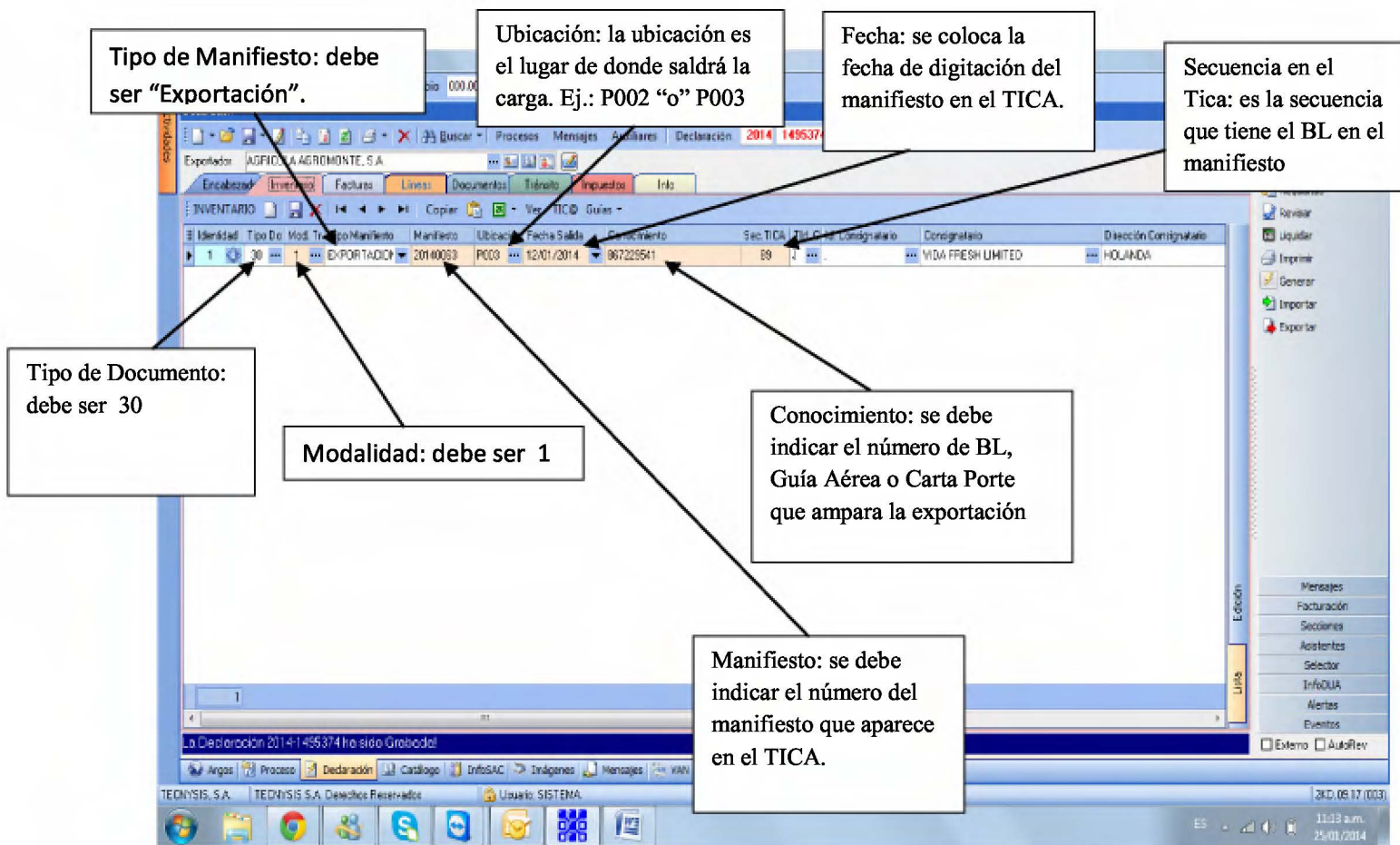


Figura.4.40. Liquidación del DUA.

Para este paso, se debe localizar el BL en el TICA, eso nos permitirá llenar todos los campos de esta pestaña.

Obtenido el conocimiento o con BL a mano, se debe ingresar al TICA, por medio del siguiente link: (<http://www.hacienda.go.cr/tica/consultas/hcgconocimientos.aspx>), como se aprecia continuación.

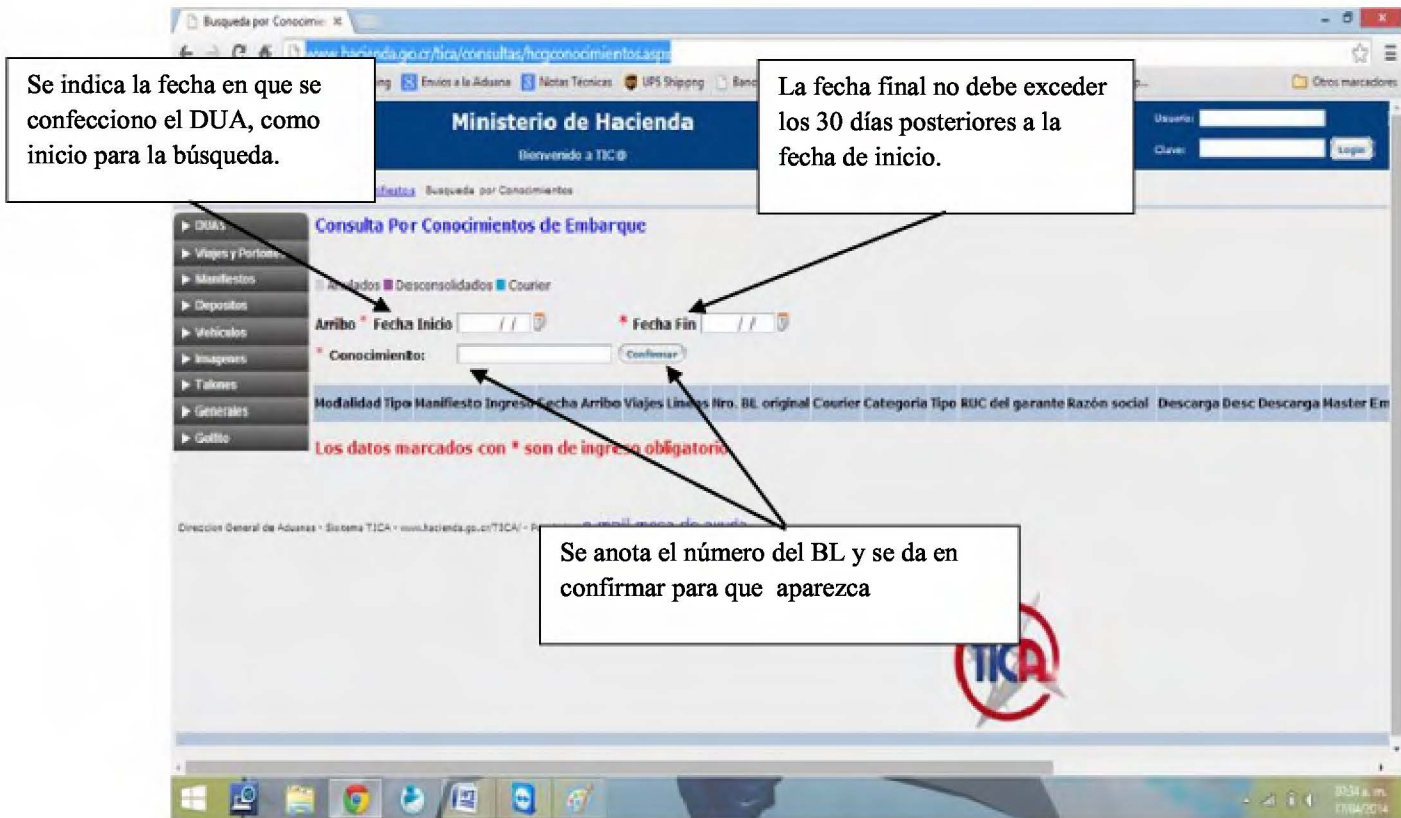


Figura.4.41. Liquidación del DUA.

Cuando se ingresa el número de BL correctamente, aparece de la siguiente manera;

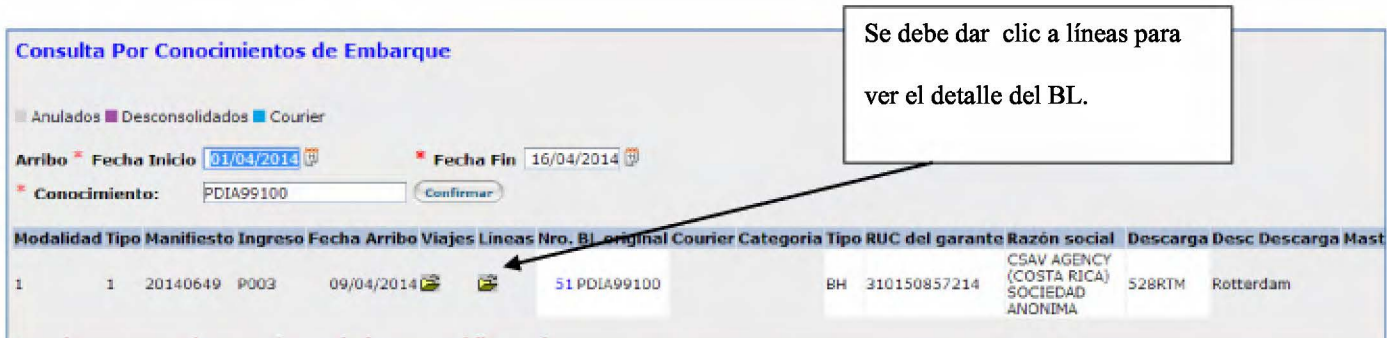


Figura.4.42. Liquidación del DUA.

A continuación se describen los datos necesarios para ingresar en el inventario:

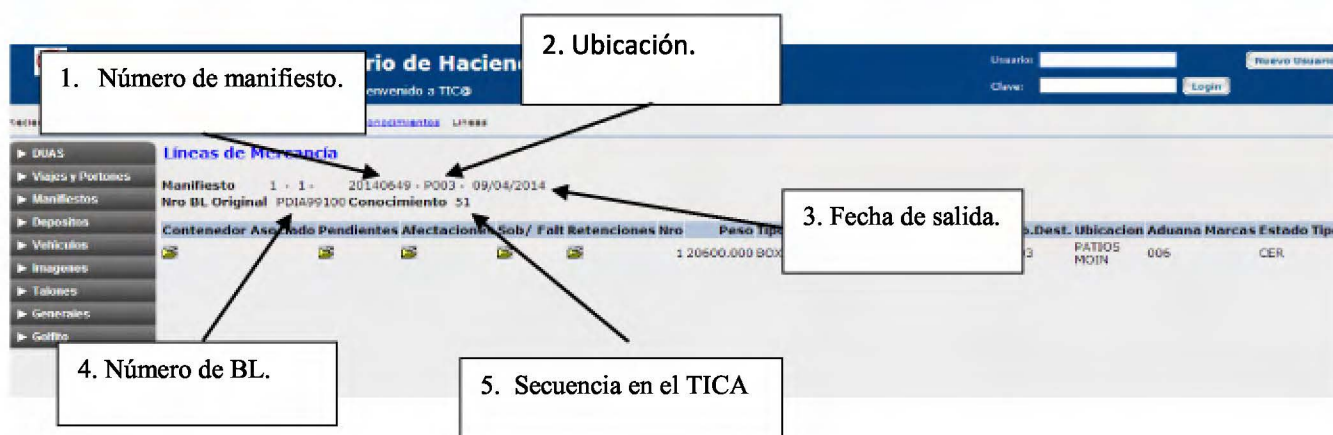


Figura.4.43. Liquidación del DUA.

Tercer paso, 3:

En la pestaña de documentos, se tiene que revisar si las cantidades y el monto de la factura, coinciden con los datos definitivos enviados por el cliente, si es así, no se deben hacer modificaciones.

En el caso de que existan modificaciones, estas se realizan a la declaración correspondiente, con el fin de que coincidan con la factura definitiva. Luego se debe aplicar *preped*, para que los datos cambiados se carguen en la pestaña de "Líneas". Al cargar dichos datos, únicamente se digitan las cantidades correctas, el embalaje utilizado, el país de destino y el puerto de destino.

Para cargar los nuevos datos, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

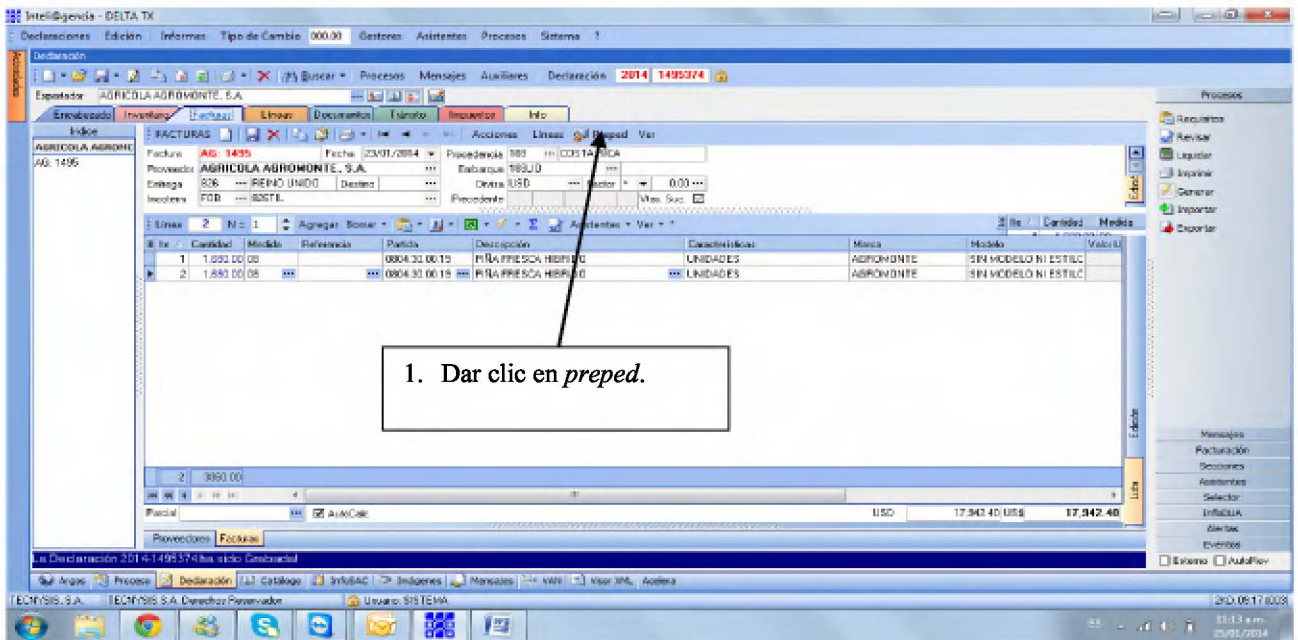


Figura.4.44. Liquidación del DUA.

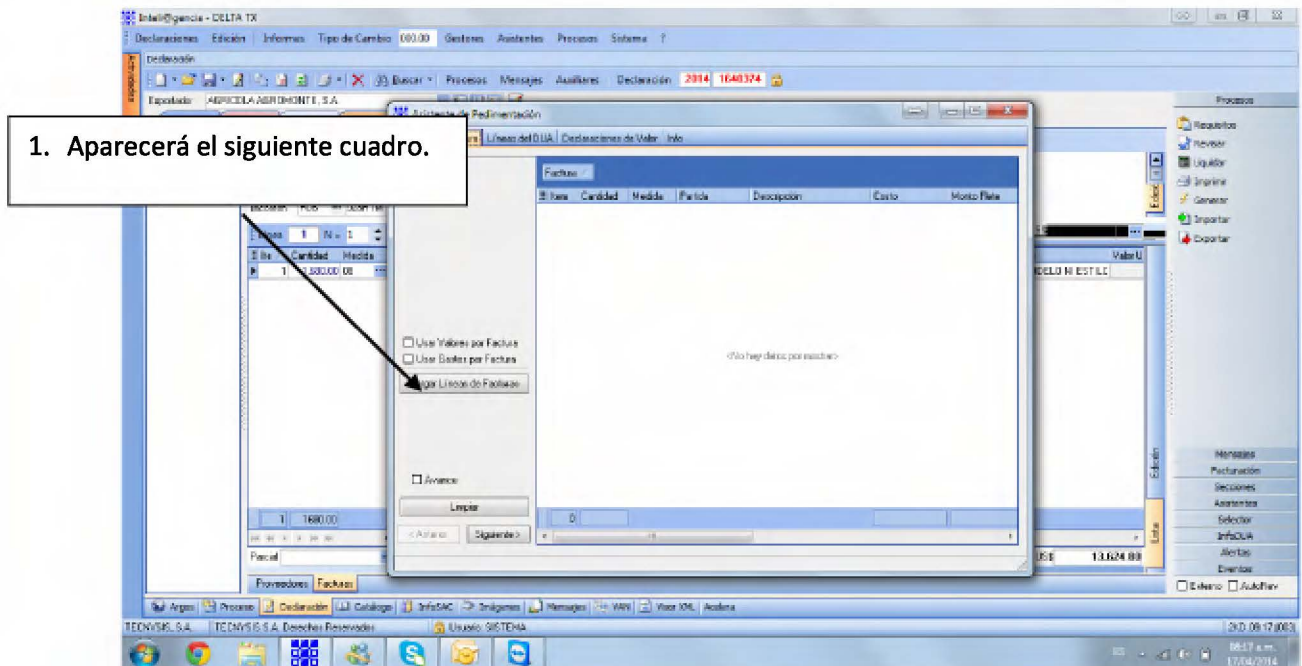


Figura.4.45. Liquidación del DUA.

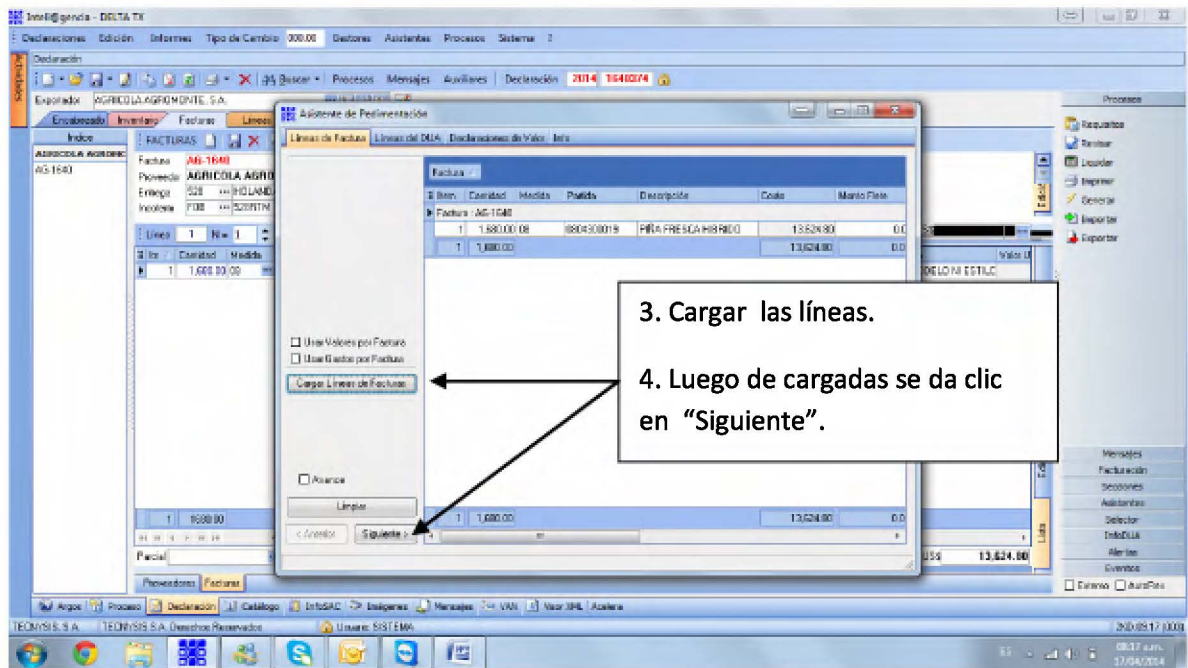


Figura.4.46. Liquidación del DUA.

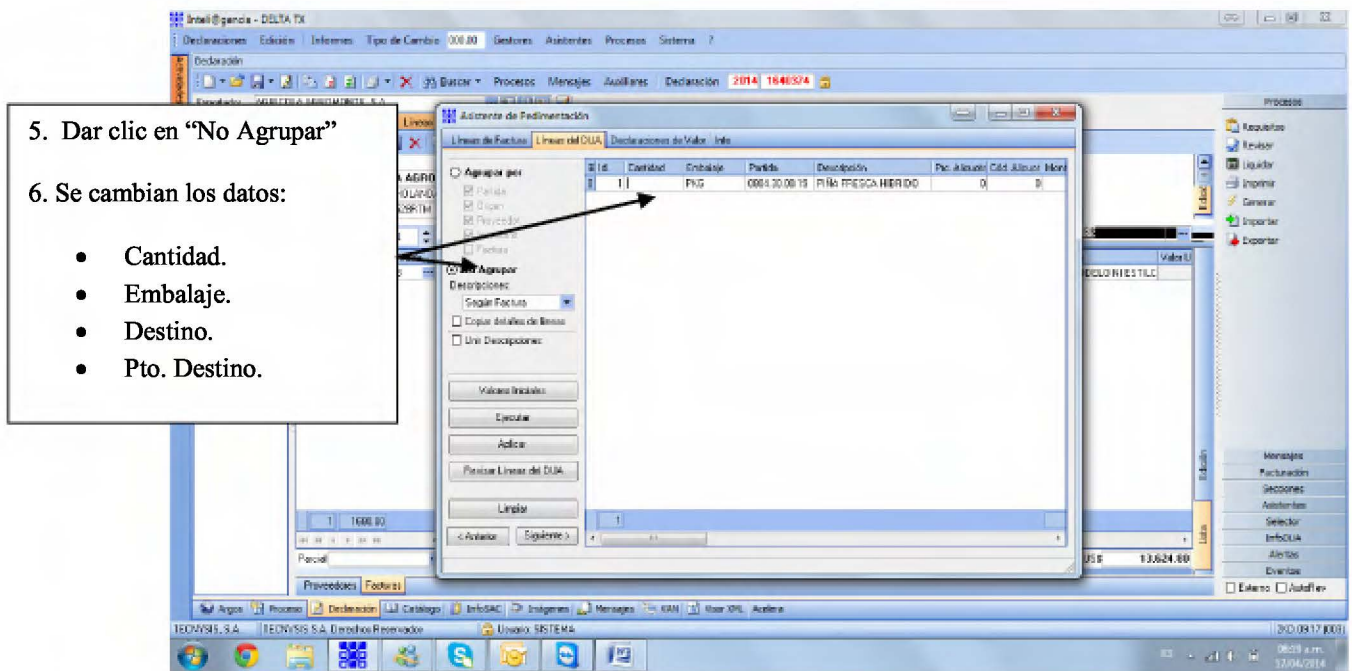


Figura.4.46. Liquidación del DUA.

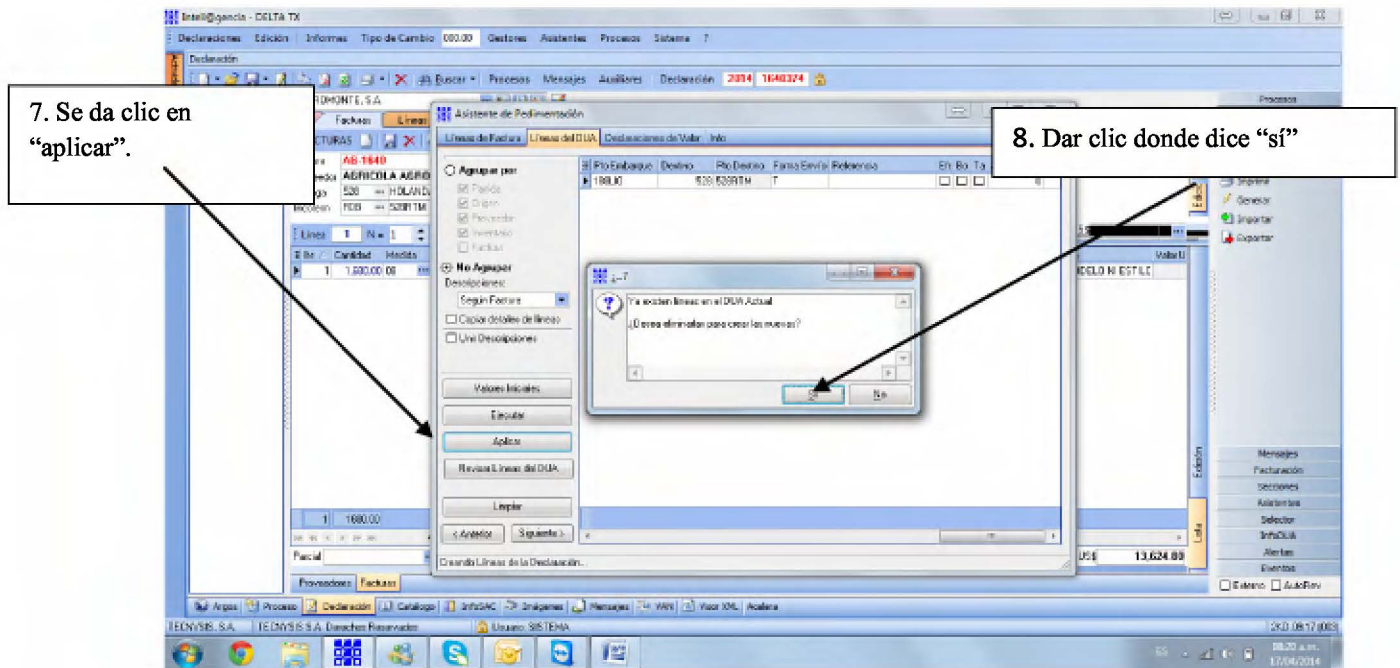


Figura.4.47. Liquidación del DUA.

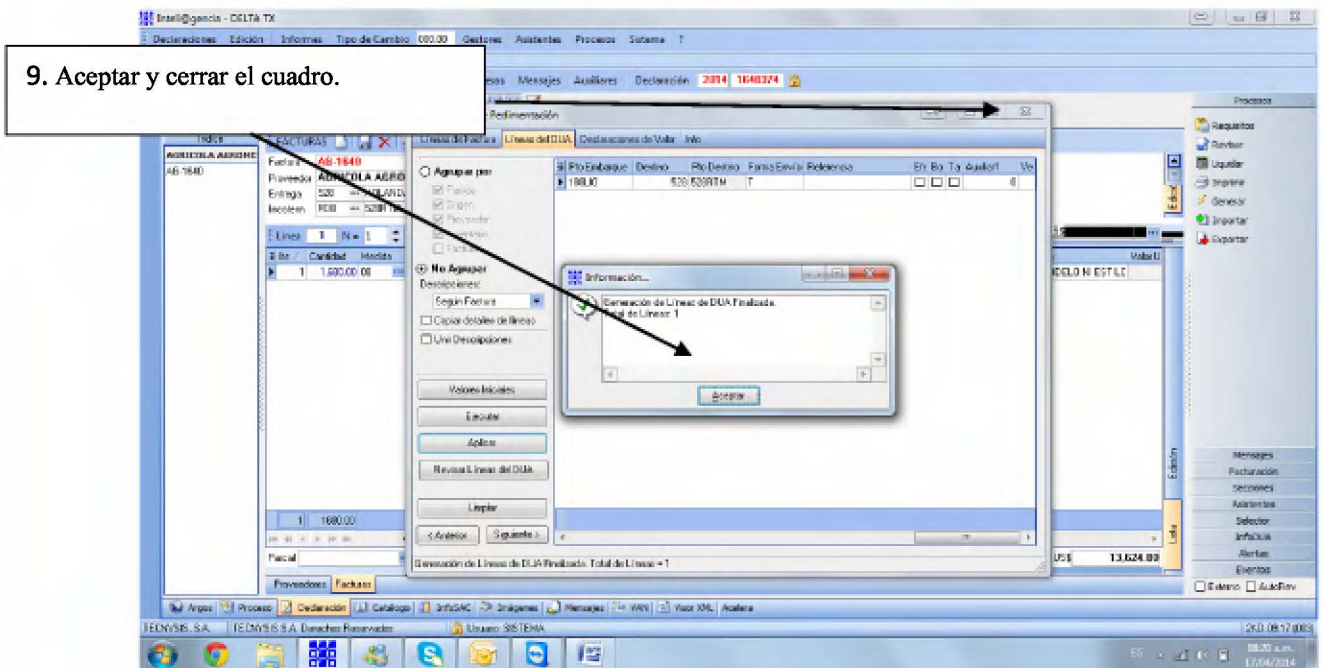


Figura.4.48. Liquidación del DUA.

Seguendo los pasos anteriores se habrán cargado las facturas en las líneas de la declaración.

Cuarto paso 4:

En la pestaña de líneas se indica la excepción 0017, cuando se trate de mercancías que requieran la nota técnica, por ejemplo, la nota técnica 0265, del Ministerio de Agricultura y Ganadería. En caso contrario, no será requerido indicar la excepción.

En la secuencia del BL, se tiene que indicar el número del inventario y el de la mercancía en el BL.

El número de inventario varía de acuerdo con la cantidad de Conocimientos de Embarque, que amparan la exportación y estos, de igual forma, deben ser indicados en el inventario.

1. Se anota la excepción 0017, para el caso de productos que requieran la Nota Técnica 0265.

LÍNEAS	Estado	Excepción	Tabla
0001	15	0017	1

2. Se indica la línea del BL

Figura.4.49. Liquidación del DUA.

La línea del conocimiento de embarque o BL se identifica a continuación:

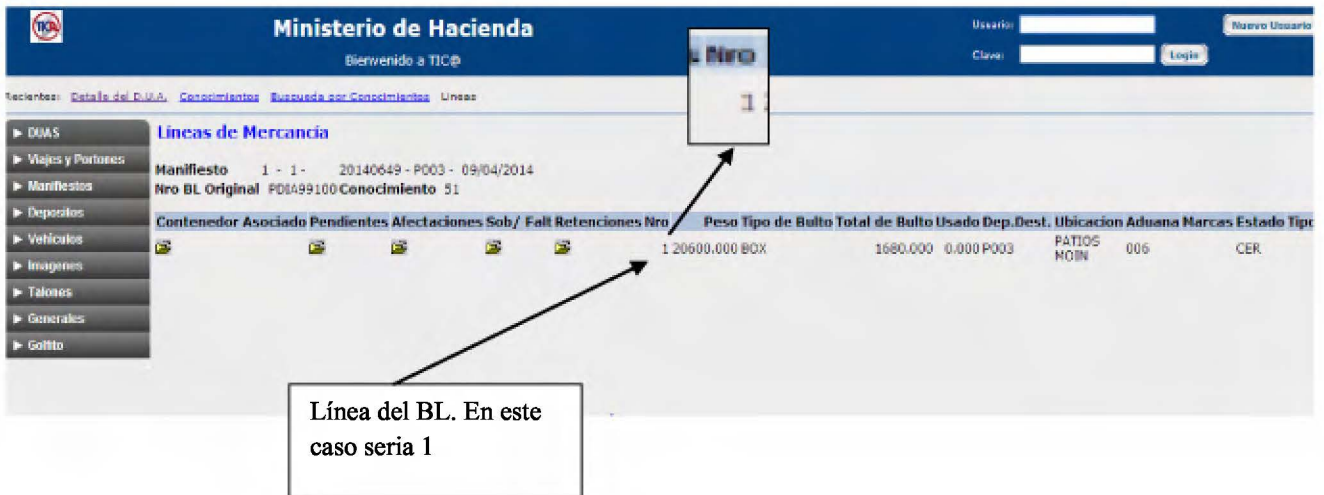


Figura.4.50. Liquidación del DUA.

Quinto paso, 5:

En la pestaña de documentos se revisa que los datos estén correctos, en cuanto al número de factura, notas técnicas y cualquier otro documento necesario.

Sexto paso, 6:

En la pestaña de tránsito, se revisa con respecto a la factura definitiva, que los contenedores sean los mismos. Los contenedores deben ser buscados en el TICA, uno a uno, para poder identificar la línea a la que pertenecen en el BL que esta digitado en el TICA. Habiendo identificado el número de línea a la que pertenecen en el TICA, se anota en la casilla de línea de BL, que se encuentra en el inventario.

Sétimo paso, 7:

En el encabezado se debe anotar la fecha real de salida del embarque, que es la de oficialización del manifiesto (fecha real de salida); se obtiene a partir del número de manifiesto.

Para obtener la fecha de salida del vapor, se ingresa al siguiente *link*: <http://www.hacienda.go.cr/tica/consultas/hcicgmic.aspx>, donde en un rango de fecha no mayor que 30 días, a partir de la fecha en que se confeccionó el DUA, se coloca el número de manifiesto, la fecha de inicio y la de fin, para que el sistema muestre el manifiesto buscado. La página muestra el nombre del vapor al que pertenece el manifiesto y también la fecha real de salida, la cual se utiliza en el encabezado.

1. Indicar la fecha de inicio, partiendo de la fecha en que se confeccionó el DUA.
2. Se pone la fecha final, que no puede ser mayor a 30 días.

3. Se coloca el número del manifiesto y se da clic en confirmar.

Sal Manifiesto	Cod Ubicación	Ubicación Aduana	Fecha Conocimientos	Contenedores	Doc.	Movim.	DUAs Pendientes	Estado	Arribo Efectivo	Ced Transportista	Transportista	Origen	Destino
20140549	P003	PATIOS MOIN	08/04/2014	006	00	00	00	00	08/04/2014 23:42:00	310154107932	CMA CGM COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	528RTM	188M08
20140549	P003	PATIOS MOIN	09/04/2014	006	00	00	00	00	// 00:00:00	310154107932	CMA CGM COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	188M08	388KIN

Figura.4.51. Liquidación del DUA.

Descarga	Matricula Nave	Nacion		Fecha Real de Salida	Viaje MIC
	9327671	430	ARIANA V EU808N	09/04/2014 06:05:00	// 00:00:00
	9327671	430	ARIANA V EU808N	12/04/2014 21:30:00	10/04/2014 1:30:00

1. La fecha real de salida, se coloca en el encabezado.

Figura.4.52. Liquidación del DUA.



Fig.4.53. Liquidación del DUA.

Realizado lo anterior, se puede asociar el DUA con el manifiesto, enviando el mensaje al TICA. Se debe esperar de dos a tres minutos como mínimo para que el sistema genere la respuesta, la cual se verifica en el inventario, dando clic donde dice “Identidad”. Identidad es un link con el TICA, para poder observar las líneas del BL y asegurar que se encuentran asociadas al DUA.

El procedimiento mencionado se realiza de la siguiente forma:

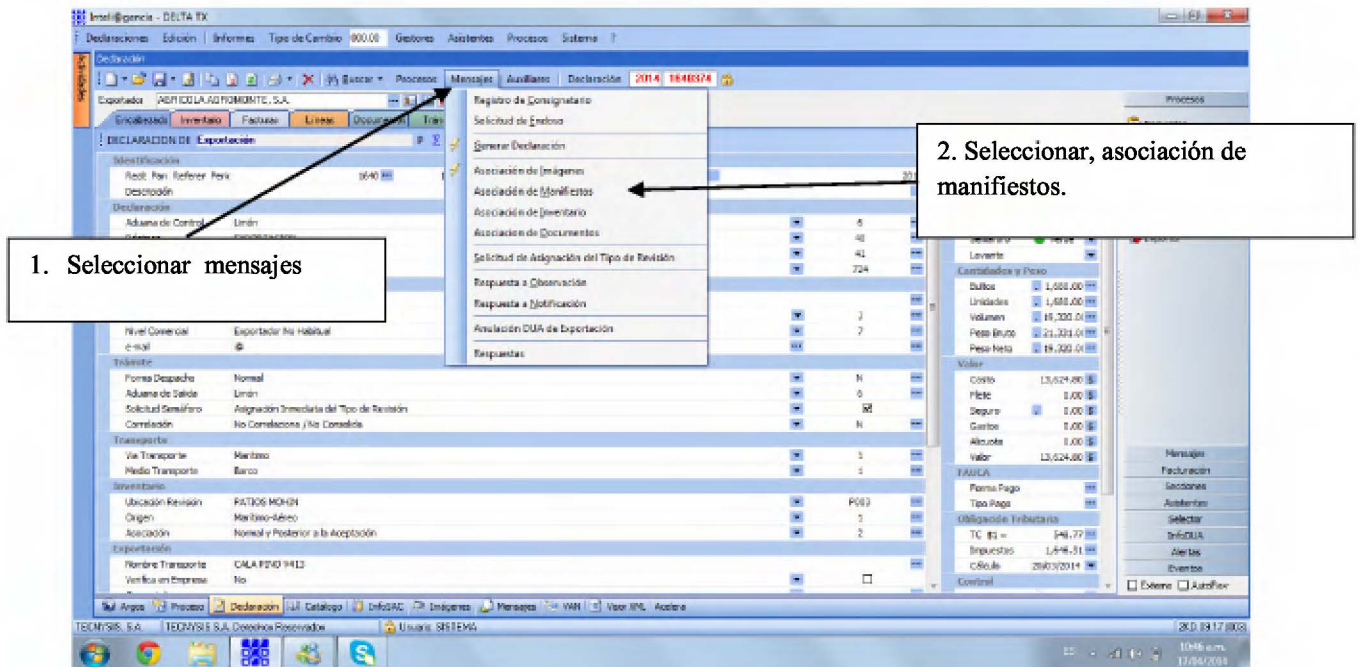


Figura.4.54. Liquidación del DUA.

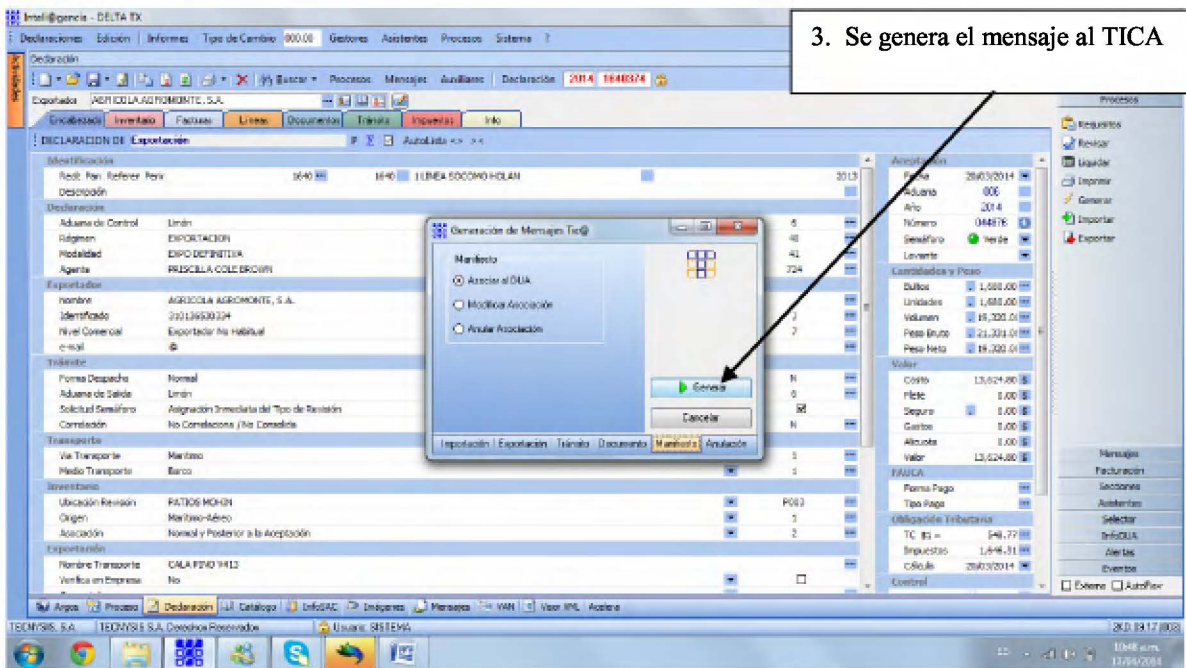


Figura.4.55. Liquidación del DUA.

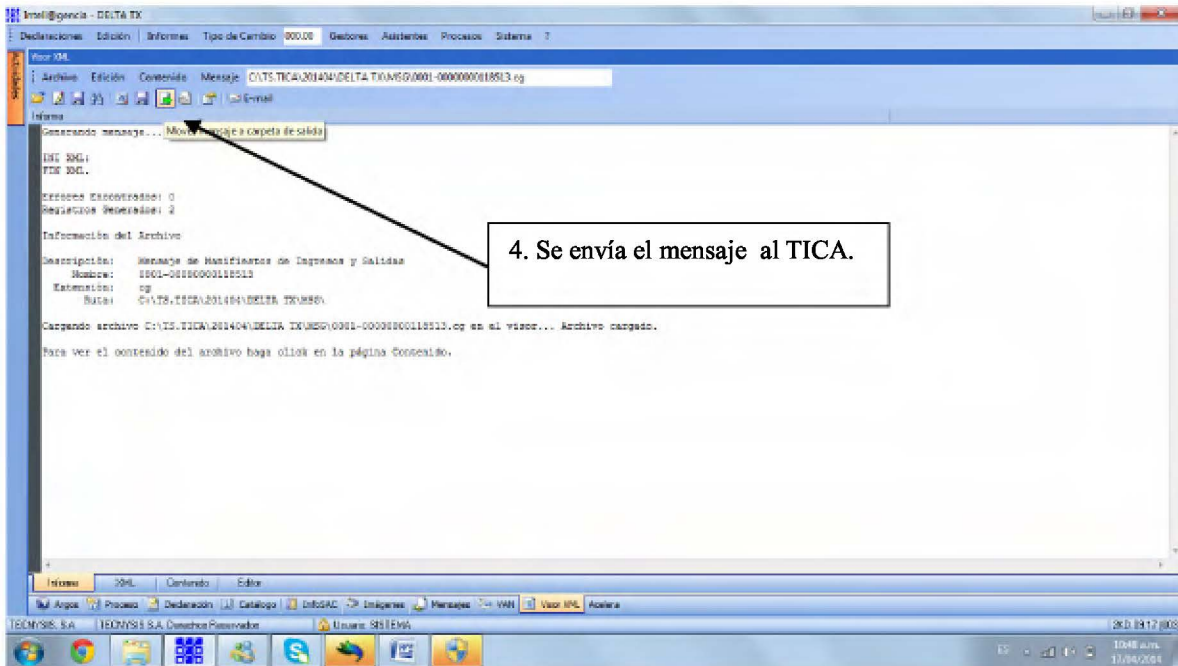


Figura.4.56. Liquidación del DUA.

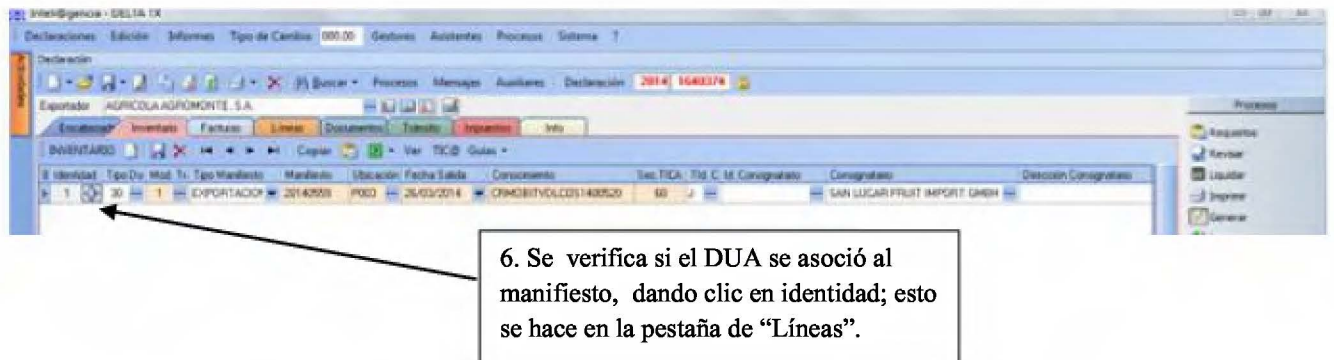


Figura.4.57. Liquidación del DUA.

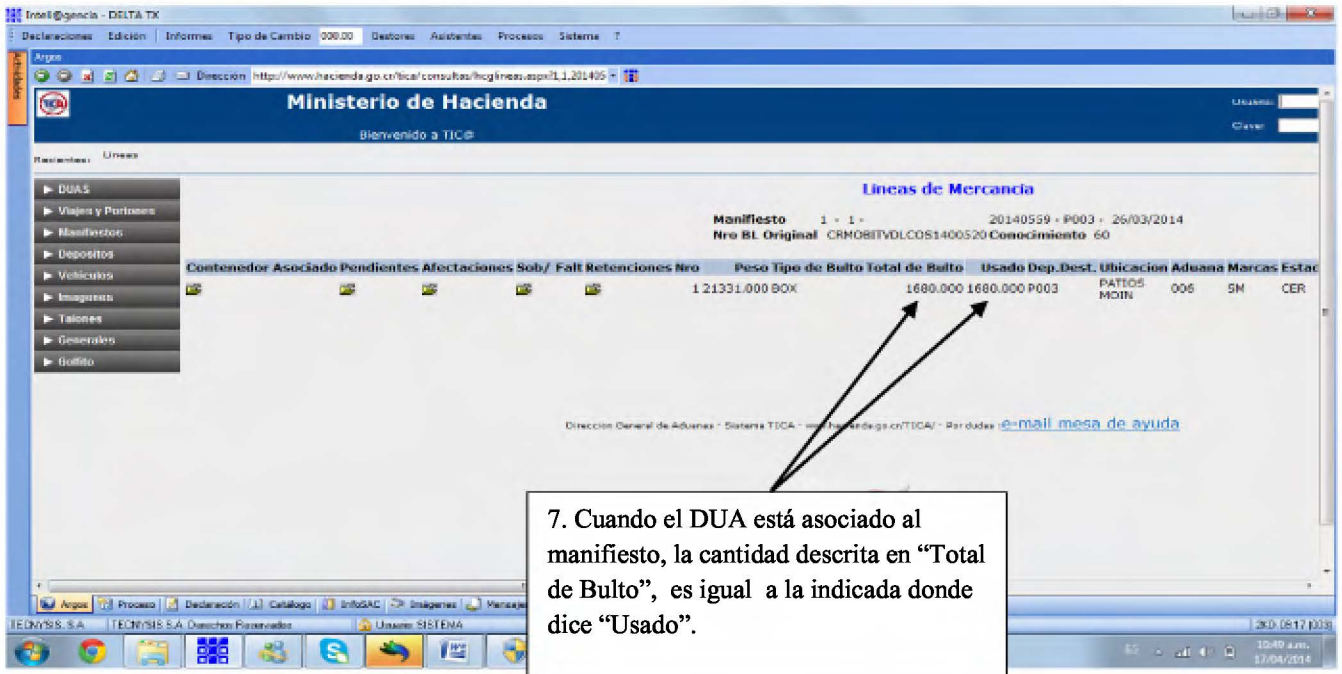


Figura.4.58. Liquidación del DUA.

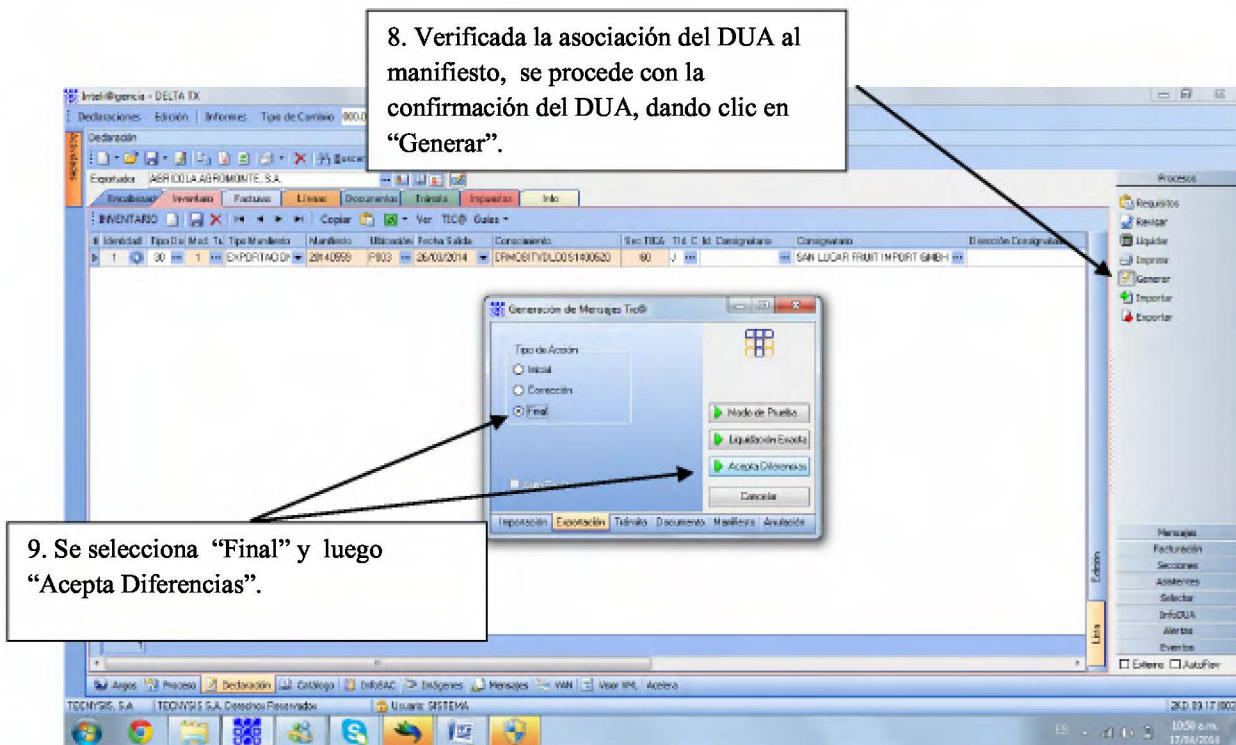


Figura.4.59. Liquidación del DUA.

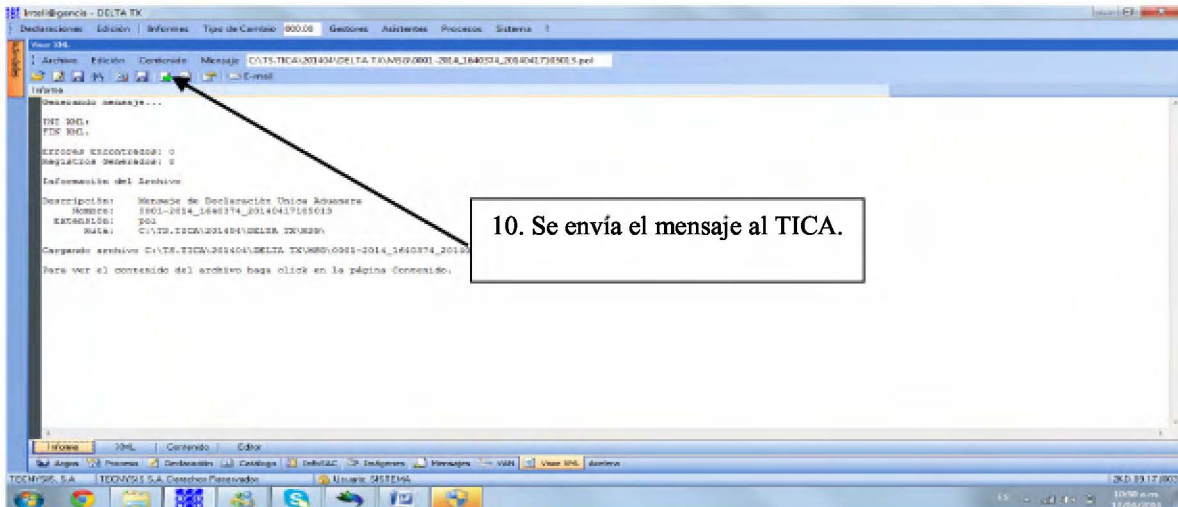


Figura.4.60. Liquidación del DUA.

Cuando el DUA esté asociado al manifiesto y se genere el mensaje al TICA, el DUA cambiará de estado ORD a ORI y se entiende por confirmado.


		DUA Número: 006 . 2014 . 044876 Aduana: ADUANA DE LIMÓN	Fecha: 17/04/14
<hr/>			
Declarante:	701130337	- COLE BROWN PRISCILA	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 1. Cambia de estado de ORD a ORI. </div>
Agente:	701130337	- COLE BROWN PRISCILA	
Estado:	ORI	Autorización de Levante	
Ubicación:	P003	- PATIOS MOIN	
Revisada por:	-		
Nro. de Envío:	164037		
Tipo revisión (aforo):	V - VERDE		
Régimen	Exportación		
Modalidad:	41 - EXPO DEFINITIVA		
Moneda:	USD - DÓLAR DE EE.UU.		
Despacho:	Normal		
		Tipo DUA: EXPORTACION	

Figura.4.61. Liquidación del DUA.

14.2. Confección del Certificado de Origen

El certificado de origen es confeccionado por los ejecutivos de cuenta. Hasta el 2015, Costa Rica cuenta con 12 Tratados de Libre Comercio¹⁹² vigentes, y otros más en negociación.

Los certificados de origen provienen, de la aplicación y puesta en ejecución de los tratados de libre comercio. Los TLC, como se les conoce, son el resultado de una negociación entre países, y en ellos se establece, un marco general de interés.

El certificado de origen es un documento mediante el cual se certifica que la mercancía exportada es originaria, conforme a las reglas negociadas entre los países que forman parte del acuerdo.

Quien presente este documento, en el país de importación o de destino, puede solicitar un trato arancelario preferencial, otorgado a la mercancía o producto.

En Costa Rica existe un esquema de certificación:

1. La auto-certificación, emitida por el exportador, productor o importador.
2. La certificación controlada, que es emitida por medio de una autoridad competente (PROCOMER).

En otros casos, se utilizan formatos que llena el productor.

Hasta la fecha la auto-certificación aplica para los siguientes acuerdos:

- CAFTA.
- Canadá.
- Chile.
- México.
- Panamá.
- República Dominicana.
- Centroamérica.

La certificación controlada aplica para los siguientes acuerdos:

- AACUE
- SGP Rusia.
- SGP Japón.
- SGP Australia.
- CARICOM.
- Venezuela.
- China.
- Perú.
- Singapur.

El llenado de los certificados de origen se realiza, de acuerdo con el formato vigente establecido en el acuerdo o tratado, del que forman parte, tanto el exportador como el importador. Cuentan con un instructivo para su confección y la información se encuentra en los anexos de cada uno de los tratados.

En la investigación realizada a la empresa en estudio, se determina que la mayoría de las exportaciones tramitadas por la Agencia de Aduanas se realizan hacia la Unión Europea. Por lo que se ejemplifica cómo se debe realizar el correcto llenado del documento llamado EUR - 1, para evitar que sea rechazado en la Ventanilla Única de PROCOMER.

14.3. Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE)

Es el acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea por el otro. Este acuerdo está vigente en el país desde 1 de octubre de 2013.

En el caso de los productos o bienes, se otorga un trato preferencial para las mercancías que se amparan en dicho acuerdo, para su exportación e importación. En el país, el origen¹⁹³ se confiere según lo establecido por la Organización Mundial de Comercio (OMC).

Es un criterio necesario para determinar la procedencia nacional de un producto. La OMC, señala que muchos países aplican diferentes criterios como los siguientes:

- De la transformación sustancial.
- De la clasificación arancelaria.
- Del porcentaje *ad valorem*.
- De la operación de fabricación o elaboración.

Aplicando las reglas de origen, los exportadores tienen la posibilidad de recibir un tratamiento arancelario preferencial, negociado previamente en el acuerdo, partiendo del hecho de que sus empresas y sus productos en general, cumplen con los criterios de origen establecidos en el tratado.

El acuerdo en su Anexo II establece, la definición del concepto de productos originarios y métodos de cooperación administrativa.

Para adquirir este beneficio, se debe comprobar que el proceso de producción: cosecha, siembra, etc. es realizado en el territorio nacional. Así como también, la existencia de la finca donde se fabrica o produce la mercancía, la existencia de insumos para la producción, documentos relacionados con el proceso de producción, documentos del lugar donde se empaque, facturas, BL y que se relacionen con la exportación.

Con el AACUE, se aplica la certificación controlada, por lo que necesita el aval de PROCOMER.

A continuación, las indicaciones para llenar este documento:

- ✓ Casilla #1: se indica el nombre completo de la empresa o persona que exporta, su dirección y el país de donde se exporta el producto.
- ✓ Casilla#2: nombre del país exportador y del país importador.
- ✓ Casilla #3: nombre, apellidos, dirección completa y país del destinatario de los productos.
- ✓ Casilla#4: nombre del país de origen de los productos.
- ✓ Casilla #5: nombre del país de destino de los productos que forma parte del acuerdo.
- ✓ Casilla #6: medio de transporte por el cual se realizará la exportación: marítimo, aéreo o terrestre.

- ✓ Casilla #7: se anotan las observaciones importantes para la exportación, en esta casilla se anota la leyenda del *ISSUED RETROSPECTIVELY*.
- ✓ Casilla #8: se realiza una descripción detallada del producto por exportar.
- ✓ Casilla #9: se anota el peso bruto.
- ✓ Casilla #10: se anota el peso neto.
- ✓ Casilla #11: en esta casilla se anota el nombre de la autoridad competente en el país de destino (PROCOMER), el nombre del país donde este documento es expedido, el lugar donde se autoriza dicho certificado, junto con la firma y sello de la persona encargada de dar la aprobación.
- ✓ Casilla #12: se anota el lugar, la fecha y firma del representante legal de la empresa.

Además de las indicaciones anteriores, para llenar el certificado de origen con la Unión Europea, cabe observar la siguiente imagen:

CERTIFICADO DE CIRCULACIÓN DE MERCANCÍAS

<p>1. Exportador (nombre, apellido, dirección completa y país)</p> <p>Nombre, Apellidos, Dirección Completa y País del Exportador</p>		<p align="center">EUR. 1 No. A 0015365</p> <p align="center">Véanse las notas del reverso antes de rellenar el Impreso</p>	
<p>3. Destinatario (nombre, apellidos, dirección completa y país) (mención facultativa)</p> <p>Nombre, Apellidos, Dirección Completa y País del Destinataro de los Productos.</p>		<p>2. Certificado utilizado en los intercambios preferenciales entre</p> <p>País exportador</p> <p align="center">y</p> <p>País Importador</p> <p>(Indíquense los países, grupos de países o territorios a que se refiera)</p>	
<p>6. Información relativa al transporte (mención facultativa)</p> <p>Medio de Transporte en el que se realiza la Exportación: Carretera / Mar / Avión / Tren.</p>		<p>4. País, grupo de países o territorio de donde se consideran originarios los productos</p> <p>En Nuestro Caso: Costa Rica</p>	<p>5. País, grupo de países o territorio de destino</p> <p>En Nuestro Caso: No aplica del País que Pertenece Parte de La Unión Europea.</p>
<p>7. Observaciones</p> <p>Observaciones que sean importantes o relevantes para la exportación según la leyenda del PROCOMER VELY</p> <p align="center">ISSUED RETROSPECTIVELY</p> <p align="center">PROCOMER</p>		<p>9. Masa bruta (kg) u otra medida (libras, m³, etc.)</p> <p>Masa bruta de l total de Bultos medidos en Kg, libras, metros cúbicos, etc.</p>	
<p>8. Número de orden; marcas, numeración; número y naturaleza de los bultos⁽¹⁾, designación de las mercancías⁽²⁾</p> <p>Descripción detallada de la mercancía, indicando marcas, numeración y naturaleza de los bultos, así como la designación de las mercancías con al menos el nivel de la partida a 4 dígitos.</p> <p>Cuando esta casilla no sea su función para incluir las precisiones necesarias que permitan su identificación (sobre todo en grandes envíos) el exportador podrá especificar las mercancías a las que se refiere el certificado en las facturas adjuntas correspondientes a las mismas, o en cualquier otro documento comercial, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indique los números de las facturas en esta casilla (8) y en la casilla 10. - Las facturas y/o documentos vayan adjuntos al certificado antes de su presentación en la aduana o autoridad competente. - La autoridad aduanera o la autoridad gubernamental competente haya verificado las facturas. <p>El siguiente muestra un ejemplo de cómo se debe llenar esta casilla:</p> <p align="center">-1- 1134 BOX SAID TO BE FRESH PAPAYA SA: 0607</p> <p align="center">..... U.L.</p>		<p>10. Facturas (mención facultativa)</p> <p>Número de Orden de la factura comercial.</p>	
<p>11. VISADO DE LA ADUANA O DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL COMPETENTE</p> <p>Declaración certificada conforme Documento de explotación⁽³⁾:</p> <p>Modelo n.º " "</p> <p>Aduana o autoridad gubernamental competente:</p> <p>En nuestro caso la autoridad competente es PROCOMER</p> <p>País o territorio de expedición: País donde se expide el documento</p> <p>En LIMON a 10-02-2014</p> <p align="center"><i>[Firma]</i></p> <p align="center">Procomer</p>		<p>12. DECLARACIÓN DEL EXPORTADOR</p> <p>El que suscribe declara que las mercancías arriba designadas cumplen las condiciones exigidas para la expedición del presente certificado.</p> <p>Fecha, firma y sello del exportador o representante de la empresa:</p> <p>En LIMON, CR a 10/02/2014</p> <p align="center"><i>[Firma]</i></p>	

Figura.4.62. Certificado de Origen AACUE.

Este documento debe ser entregado junto con el DUA de Exportación, La factura comercial y el BL, para su aprobación.

14.4. Confección del Certificado Fitosanitario

El Certificado Fitosanitario es un documento oficial, otorgado por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), a toda persona física o jurídica que se dedique a la producción, procesamiento, empaque y/o envío de plantas y productos vegetales, en cumplimiento de los requisitos fitosanitarios establecidos.

De la misma forma que el Certificado de Origen el ejecutivo de cuenta es la persona encargada de confeccionar dicho documento. Como primer elemento se debe contar con la factura comercial, asignada por el cliente confirmado, para proceder con el trámite.

A continuación se detallan las indicaciones para el llenado:

- ✓ Casilla número 1: nombre y dirección del cliente.
- ✓ Casilla número 2: nombre y dirección del consignatario.
- ✓ Casilla número 3: país de destino.
- ✓ Casilla número 4: país y lugar de origen.
- ✓ Casilla número 5: puerto de desembarque.
- ✓ Casilla número 6: puerto de embarque y nombre del vapor.
- ✓ Casilla número 7: producto, nombre científico, total de cajas y unidad de transporte (número de contenedor).
- ✓ Casilla número 8: total cajas, peso bruto, peso neto y total unidades.
- ✓ Casilla número 10: leyenda dependiendo del producto y si este lo requiere.
- ✓ Casilla número 11: no aplica.
- ✓ Casilla número 12: lugar de embarque.
- ✓ Casilla número 13: fecha de la factura.
- ✓ Casilla número 14: firma y sello del funcionario del MAG autorizado para la aprobación del FITOSANITARIO.

REPUBLICA DE COSTA RICA
AGRICULTURA Y GANADERÍA
SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO
CERTIFICADO FITOSANITARIO
(Phytosanitary Certificate)


1757010
2496949


Número de FAD

Número de Fito.

No. 1757010

01.08-F01



1° Nombre y dirección declarada del exportador Declared name and address of exporter		2° Nombre y dirección declarada del importador o destinatario Declared name and address of consignee	
3° A la Organización de Protección Fitosanitaria de To Plant Protection Organization of	4° Lugar de origen Place of origin PEREZ ZELEDON, COSTA RICA	5° Punto de entrada declarado Declared point of entry MIAMI	6° Medio de transport, transportista y punto de salida declarado Declared means of conveyance and point of exit MARITIMO, PUERTO LIMON, MATRA U/06NB
7° Número y descripción de los bultos, cajas, nombre botánico de las plantas o del producto vegetal Number and description of packages, botanical name of plants or plant product			8° Cantidad total declarado de las plantas o del producto vegetal Declared quantity of plants or plant product
HORTALIZA FRESCA JENGIBRE (Zingiber officinale 152 cajas cajas) //////////////////////////////////////////////////// HORTALIZA FRESCA MALANGA (Colocasia sp 303 cajas) //////////////////////////////////////////////////// HORTALIZA FRESCA MALANGA BLANCA (Colocasia esculenta 290 cajas) //////////////////////////////////////////////////// HORTALIZA FRESCA MALANGA BLANCA (Colocasia esculenta 174 cajas) //////////////////////////////////////////////////// HORTALIZA FRESCA MALANGA LILA (Colocasia esculenta 197 cajas) //////////////////////////////////////////////////// HORTALIZA FRESCA CALABAZA (Cucurbita 105 cajas) //////////////////////////////////////////////////// ARCUS203229 ////////////////////////////////////////////////////			TOTAL UNIDADES: //////////////////////////////////////////////////// 0 //////////////////////////////////////////////////// TOTAL CANTIDAD: //////////////////////////////////////////////////// 1221 Cajas //////////////////////////////////////////////////// TOTAL PESO NETO: //////////////////////////////////////////////////// 16736,20 kg //////////////////////////////////////////////////// TOTAL PESO BRUTO: //////////////////////////////////////////////////// 16995,83 kg ////////////////////////////////////////////////////
9° Por la presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados aquí descritos, se han inspeccionado y/o sometido a ensayo de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de plagas cuarentenarias y cumple con los requisitos fitosanitarios vigentes especificados por la parte contratante importadora, incluido lo relativo a las plagas no cuarentenarias reglamentadas y se considera que están sustancialmente libre de otras plagas. This is to certify that the plants, plant products or other regulated articles herein have been inspected and / or rested according to appropriate official procedures and are considered to be free from the quarantine pests specified by the importing contracting party, including those for regulated non quarantine pests.			
10° Declaración adicional Additional declaration			
11° Tratamiento de desinfección y/o Desinfestación Desinfestation and/or disinfection treatment		12° Lugar de expedición Place of issue PUERTO LIMON	
Fecha: //////////////////////////////////////////////////// Date:		13° Fecha de inspección Inspection date 27 de enero del 2014	
Tratamiento: //////////////////////////////////////////////////// Treatment		14° Nombre y firma del funcionario autorizado Name and signature of authorized officer	
Producto químico (Ingrediente activo): //////////////////////////////////////////////////// (Active ingredient)		Sello de la organización Stamp of organization	
Concentración: //////////////////////////////////////////////////// Concentration			
Duración y temperatura: //////////////////////////////////////////////////// Duration and temperature			
Responsable: //////////////////////////////////////////////////// Responsible		Servicio Fitosanitario del Estado MAG COSTA RICA	

Firma v sello del Funcionario del MAG.

No. 1757010

El Servicio Fitosanitario del Estado del MAG de Costa Rica, sus funcionarios y representantes, declinan toda responsabilidad civil, por daños y perjuicios resultantes del mal uso que se le dé a este certificado.
 No financial liability shall attach to the Plant Protection Inspection Service of the Ministry of Agriculture and Livestock of Costa Rica, and officer or representative of this Ministry with respect to this certificate.

Figura.4.63. Certificado Fitosanitario.

14.5. Confección de las Guías

Como parte del procedimiento, posterior al embarque de las mercancías y final del proceso de exportación, se realiza la confección de las guías para envío de documentos hacia el país de destino, por parte del ejecutivo de cuenta. Estos documentos sirven para que las mercancías sean desalmacenadas y puedan gozar de preferencias arancelarias, otorgadas por los tratados o acuerdos comerciales vigentes.

Como se indicó en capítulos anteriores, la empresa en estudio utiliza los servicios de DHL para la entrega.

Para confeccionar la guía, se deben tener todos los documentos listos para su envío:

1. Ingresar la cuenta de correo y la contraseña correspondiente.

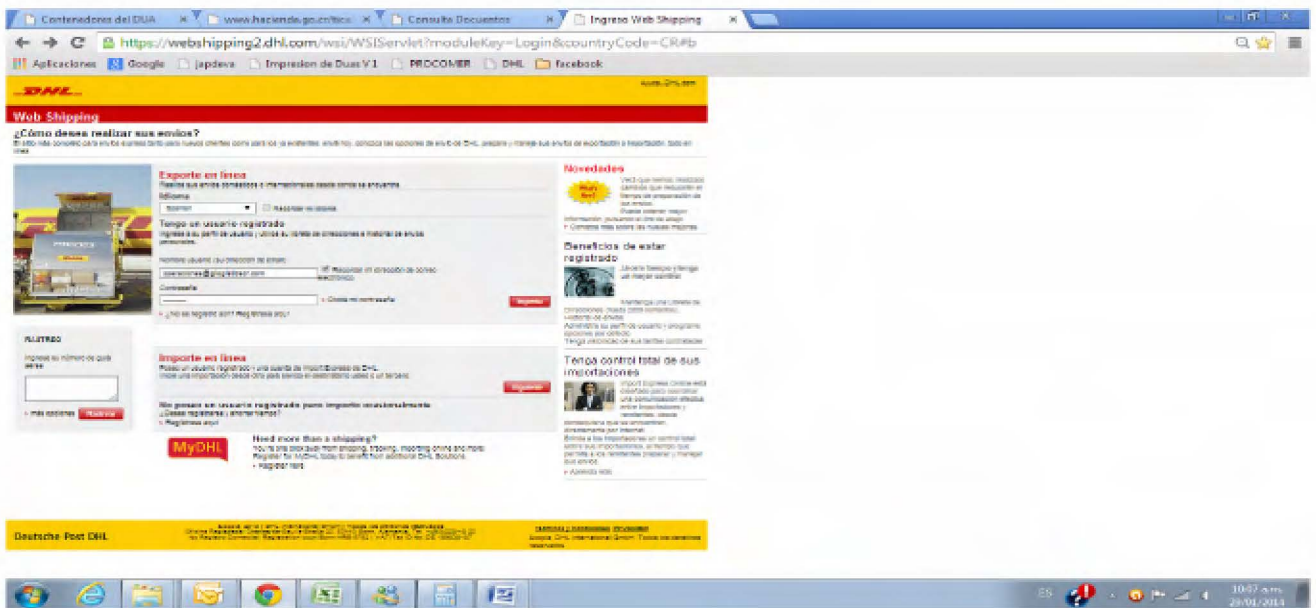


Figura.4.64. Confección de Guías.

2. Seleccionar la dirección del remitente.

The screenshot shows the DHL web shipping interface. The browser address bar displays the URL: <https://webshipping2.dhl.com/wsi/SessionManagementServlet?moduleKey=Login&ActionIdKey=2&usersCurrentDate=2014-1-29&rememberMyLanguageFlag=N>. The page title is "Preparación del Envío".

The main content area is titled "Preparar envío" and includes a "Preparar envío" button. Below this, there is a "Preparar envío" section with the following fields:

- Ship From: [Dropdown menu]
- Enviar a: [Dropdown menu]
- ¿Cuándo necesita enviar?: [Dropdown menu]

Below these fields, there are links for "Cambiar dirección de envío" and "Enviar a un nuevo destinatario".

The "EMISIÓN RECIENTES" (Recent Shipments) section displays a table of recent shipments. The table has the following columns: Guía, Línea, Sucursal, Referencia, Contacto de destino, Destinatario, Países, Fecha de envío, and Estado.

Guía	Línea	Sucursal	Referencia	Contacto de destino	Destinatario	Países	Fecha de envío	Estado
0	1000	PR000	Alien	CHIGUITA/TALA ppa	CHIGUITA/TALA SPA	ROME	25-Jan-2014	Recebir
Pres: 1 (- Modificar)								
0	8020	PR000	Alien	STAWK-SBA/EN	STAWK-SBA/EN	SARENORE CHT	21-Jan-2014	Recebir
Pres: 1 (- Modificar)								
0	8020	PR000	Alien	VON-PREBH	DAVOS UN/LE	PELAXTON S	21-Jan-2014	Recebir
Pres: 1 (- Modificar)								
0	8020	PR000	Alien		MOBY LOGISTICS	MADONNE EN	21-Jan-2014	Recebir
Pres: 1 (- Modificar)								
0	8020	PR000	Alien	SAV-LICAR	HTS Multiple Transport Sector	ROTTERDA M	21-Jan-2014	Recebir

Figura.4.65. Confección de Guías.

3. Seleccionar la dirección del destino en la lista de direcciones guardadas.

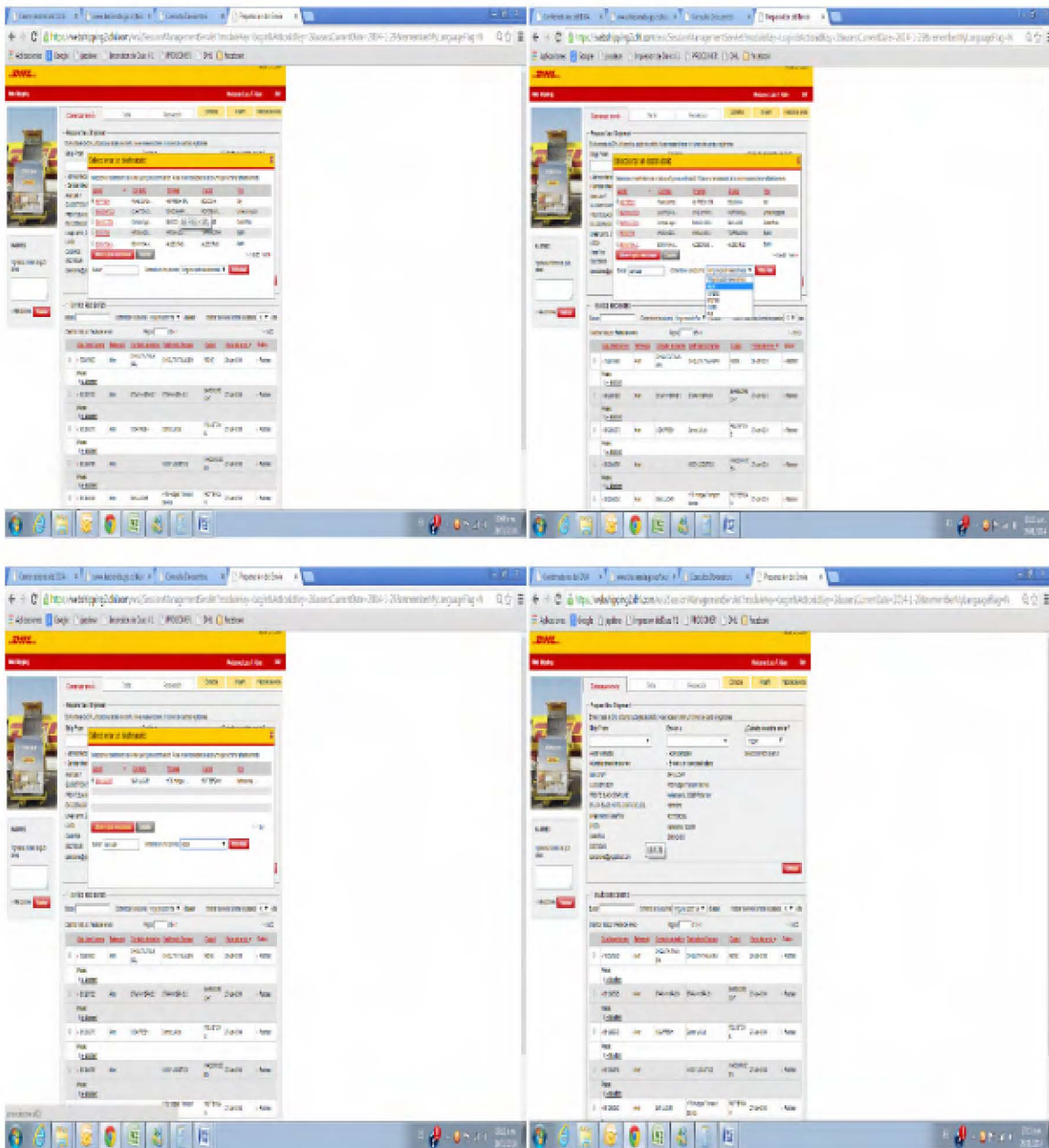


Figura.4.66. Confección de Guías, lista de direcciones.

4. -Colocar la descripción o algún detalle en especial en la sección **“DETALLES DEL ENVÍO: descripción del envío”**.
-marcar la casilla: **“DOCUMENTO (NO GRAVABLE)”**.
-Seleccionar **CONTINUAR**.

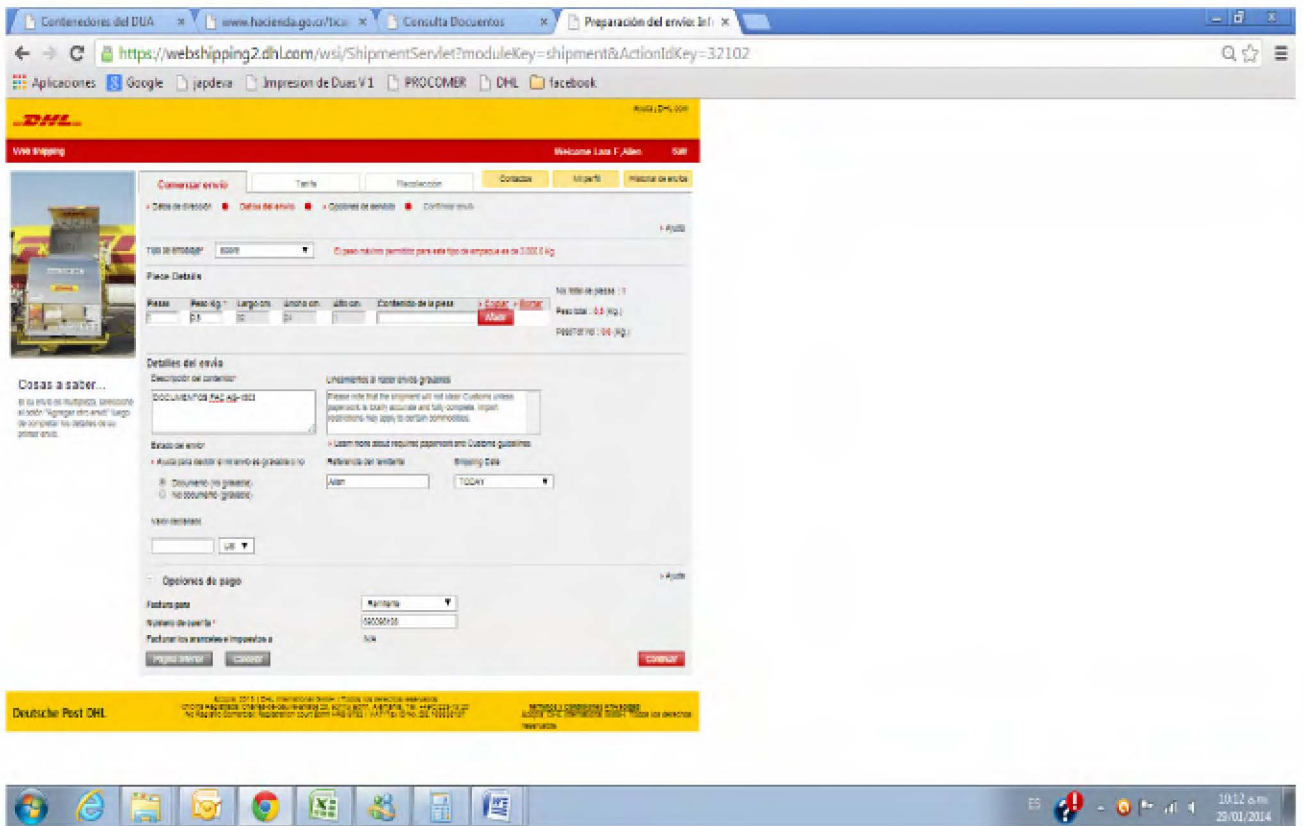


Figura.4.67. Confección de Guías.

5. Marcar la casilla “Deseo ver la página de resumen” y pulsar clic en “Acepto los términos y condiciones de DHL”.

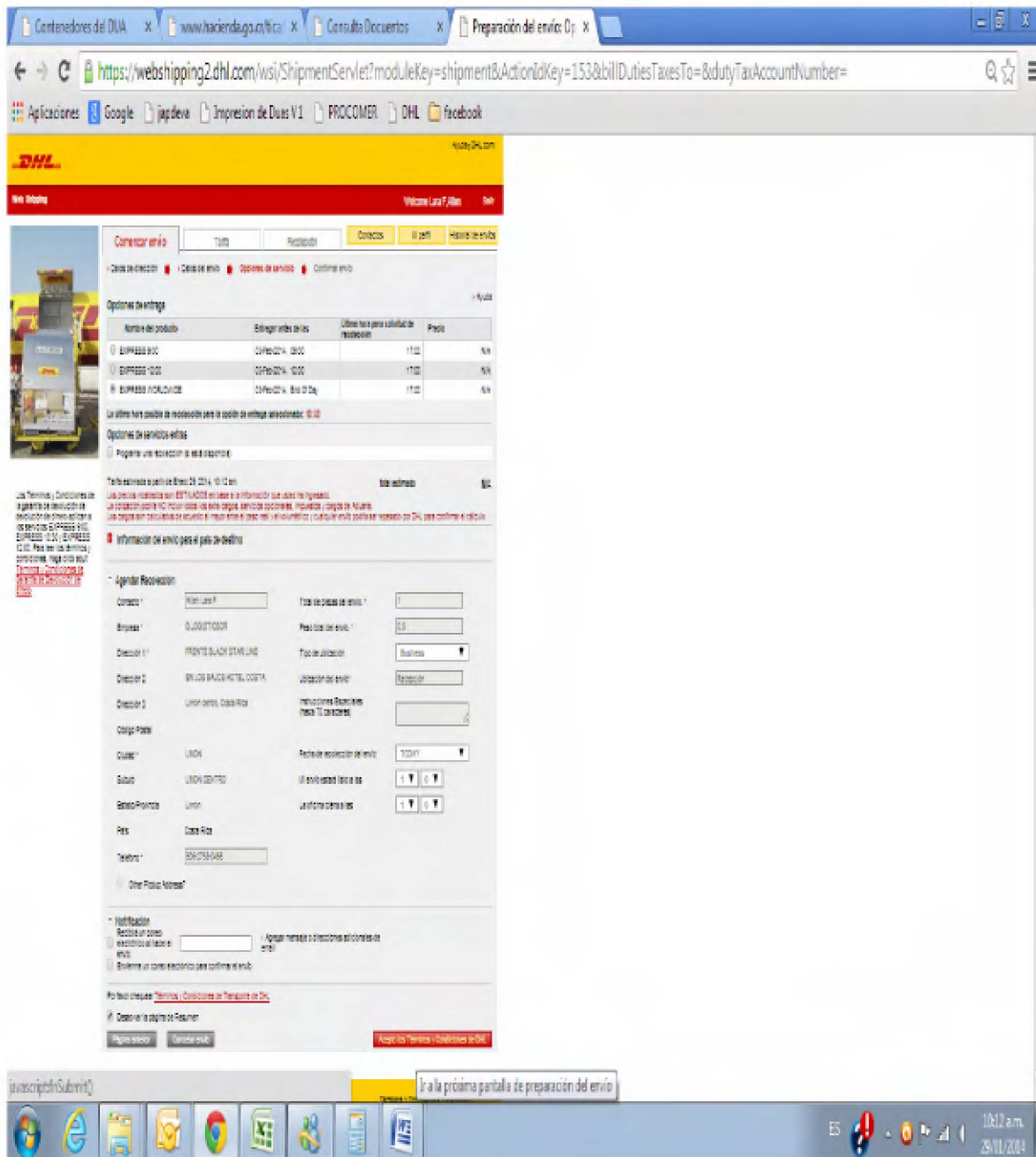


Figura.4.68. Confección de Guías.

6. Verificar que ambas direcciones estén correctamente anotadas. Pulsar “Continuar”.

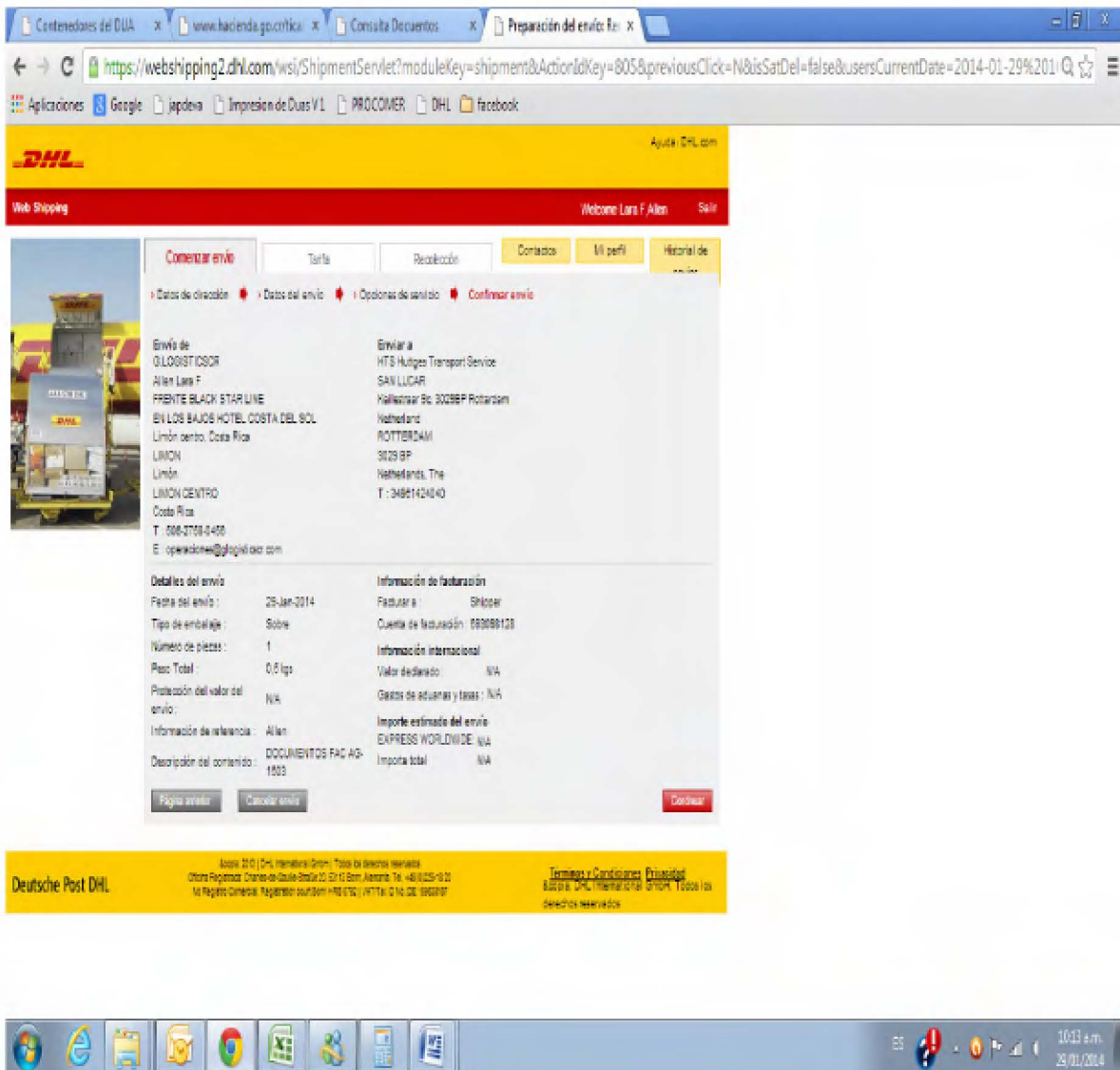


Figura.4.69. Confección de Guías.

7. Marcar “2” en la casilla de arriba.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://webshipping2.dhl.com/wsi/ShipmentServlet?moduleKey=shipment&AccionIdKey=146&isApprovalRequired=null&filePath=>. The page is the DHL Web Shipping interface, displaying shipping details for a shipment with Airway Guide Number 7632484101 and Piece ID 1. The 'Imprimir documentación del envío' section is active, showing options to print the Airway Guide and Receipt. The '# de Copias' dropdown menu is open, and the number '2' is selected. The interface includes a navigation menu with 'Comenzar envío', 'Tarifa', 'Recolección', 'Contactos', 'Mi perfil', and 'Historial de envíos'. The footer contains the Deutsche Post DHL logo and contact information for the Bogotá office.

Deutsche Post DHL

Boleto 2010 DHL Member Group. Todos los derechos reservados.
Oficina Registrada: Calle de Guine Bude 22 Of. 10 Bon. Aerialia, Te. +51 (0)20-912
M. Registro Comercio Registrado sur/5461, (RTT) C. No. DE 693387

Terminos y Condiciones Privacidad
Escritura DHL Member Group. Todos los
derechos reservados.

10:15 a.m.
23/01/2014

Figura.4.70. Confección de Guías.

8. Clic en “IMPRIMIR”.

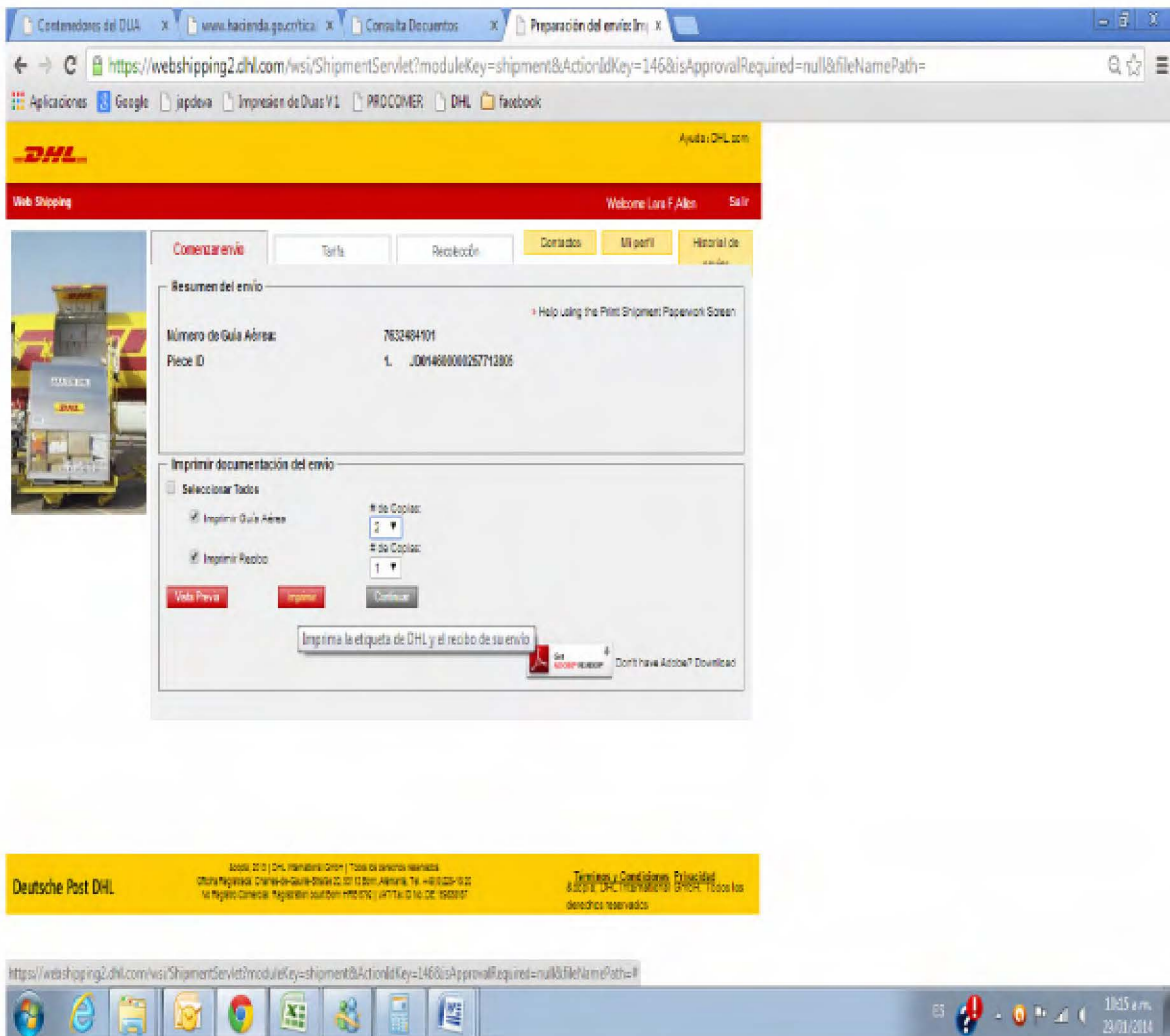


Figura.4.71. Confección de Guías.

Con la impresión de la guía, los documentos que amparan la exportación (factura, BL, DUA, Certificado de Origen y Certificado Fitosanitario) son introducidos en un sobre, en espera de que el recolector de DHL pase a retirarlos.

Como parte del servicio integral, se mantiene un seguimiento del viaje de los documentos al lugar del destino.

14.6. Respaldo de Documentos

El respaldo de documentos consiste en la colocación de las copias de las facturas comerciales, certificados de origen, tratados de libre comercio, contratos de transporte, en el expediente, para cumplir con el periodo de cuatro años de respaldo de documentos, que solicita la autoridad aduanera como parte del control *a posteriori*.

Con el respaldo de documentos se culmina el proceso de exportación, realizado por la empresa en estudio. Como en toda empresa, la información se almacena para cuando haya que volver a revisar el trámite.

Para finalizar, el manual de procesos contempla todos los procedimientos, que realiza cada empleado de la empresa en estudio. El acatar las instrucciones facilita el aprendizaje y la eficiencia del Departamento de Exportaciones. Es responsabilidad de los ejecutivos dar seguimiento a los trámites que los clientes los encomiendan, lo cual pueden hacer, por medio de herramientas que tienen a disposición.

15. Evaluación del Manual

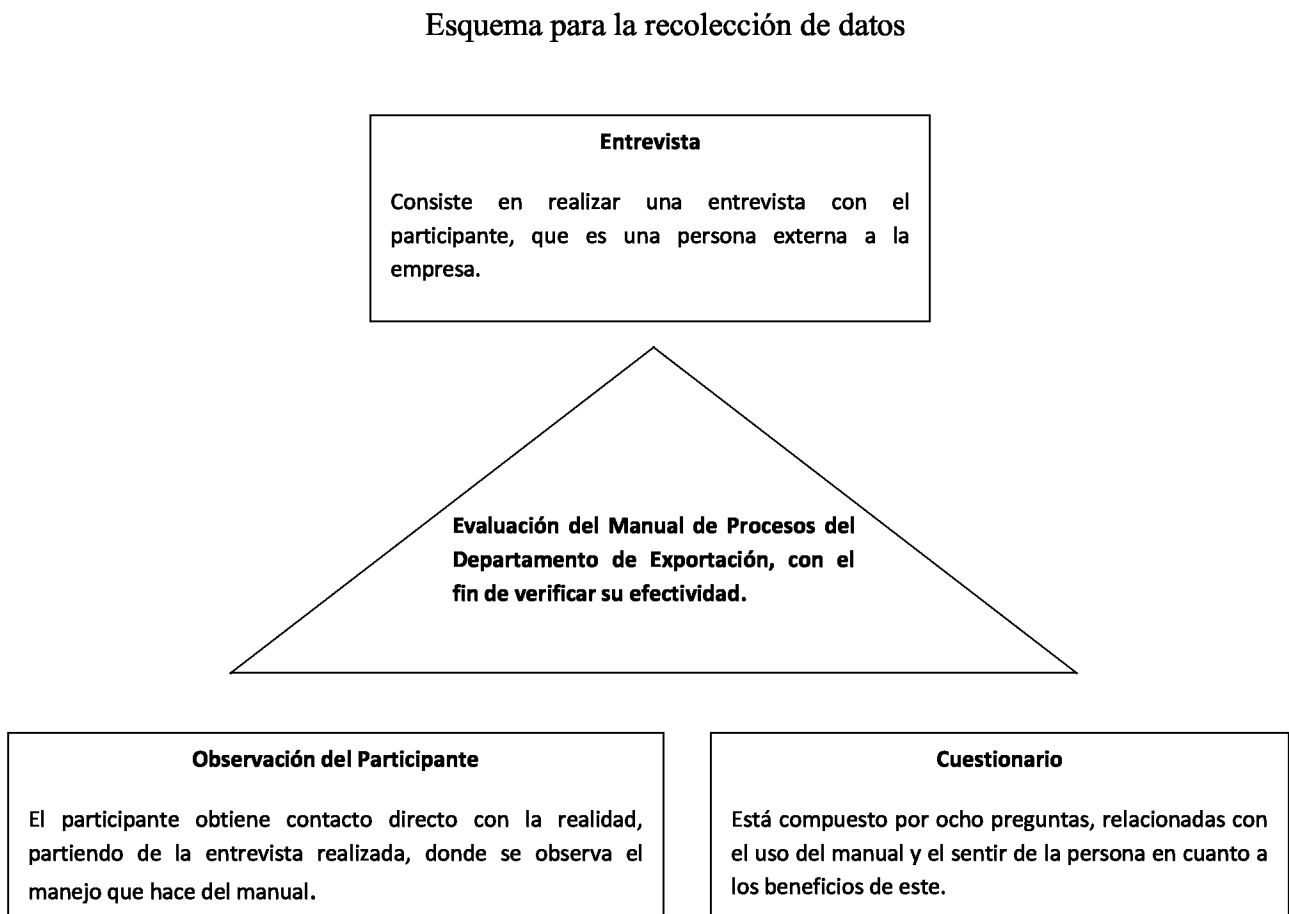
Los manuales de procesos son una herramienta, para el manejo y planificación de los recursos, con los que cuenta la empresa. A su vez, es un medio que permite agilizar los procesos administrativos y alcanzar las metas planteadas.

El manual ofrece una guía para la realización del trabajo, es un instrumento valioso para instruir al personal que recientemente, ha iniciado labores con la empresa en estudio y es de mucha utilidad para evitar errores o pasar por alto pasos importantes.

De esta forma se presentan, ordenada y sistemáticamente, los procedimientos llevados a cabo por el Departamento de Exportaciones de la empresa en estudio, la cual se dota con un instrumento que indica la forma de seguir, hacer y ejecutar los pasos por realizar, en los procedimientos que requieren, las actividades planeadas para un tiempo determinado, así como garantizar la continuidad de los procedimientos, aun cuando ocurran cambios.

15.1 Recolección de Datos

Para la evaluación del manual de procesos del Departamento de Exportación de la empresa en estudio, se utiliza un esquema de evaluación, el cual consiste en aplicar una técnica que identifica los elementos, necesarios para el análisis:



Elaborado: Greivin Needham Cedeño

Fuente: elaboración propia

Figura. 4. 72. Esquema de Recolección de Datos.

El proceso de evaluación se inicia con la capacitación de un practicante, persona ajena a la empresa, en el Departamento de Exportación. El practicante adquiere conocimiento sobre todas las tareas que se realizan en la empresa en estudio, para posteriormente ejecutarlas al asignarle un rol específico.

La capacitación se realiza con el manual de procesos; al finalizar se evalúan las experiencias de aprendizaje obtenidas y se analiza el beneficio del manual, en el proceso de aprendizaje.

15.2 Resultado

Tras finalizar la etapa de aprendizaje, que realiza al sujeto de prueba, se obtienen las conclusiones, que permiten conocer cuán beneficioso es el manual para el proceso de capacitación y mejoramiento continuo, de la empresa en estudio.

El resultado de la aplicación de la entrevista¹⁹⁴, el cuestionario y las observaciones durante la etapa de aprendizaje, muestra satisfacción del participante por la orientación que ofrece el manual de procedimientos a su capacitación; se logra mantener un control de la aplicación de las actividades, que generan los procesos en el Departamento de Exportaciones, dando una respuesta satisfactoria para cumplir sus objetivos.

El manual de procesos, de la empresa en estudio, es una pieza clave dentro de esta, debido a que es fácil claro y preciso, en relación con cada proceso que se presenta.

Del resultado del análisis, se tabuló la información en una matriz, que permite interpretar los resultados obtenidos.

Matriz de análisis de la entrevista al practicante luego de la etapa de aprendizaje, en la empresa G Logistics C.R.

Aspecto por considerar	Respuesta	Análisis e interpretación
Al inicio de la capacitación, ¿contó con información o conocimientos sobre los procedimientos realizados en el Departamento de Exportación?	No, cuando se comenzó con la práctica en la empresa inicié con los conocimientos adquiridos en la institución a la que pertenezco.	Para hacer una evaluación del manual es necesario utilizar sujetos de prueba, que permitan analizar el beneficio para la empresa en estudio, la aplicación del manual de procesos.
¿Está de acuerdo con la estructura del manual?	Sí estoy conforme, porque muestra todas las actividades que se realizan en el área de exportaciones de G Logistics C.R., que va desde la inclusión de un nuevo cliente hasta la finalización de los trámites.	El manual de procesos, cuenta con la aceptación del participante; sin embargo, será necesaria la realización de cambios en el futuro.
La descripción que da el manual, ¿permite desarrollar las funciones que realiza el personal?	Sí correcto, los procedimientos que se realizan dentro de la empresa están ejemplificados en el manual.	Para el uso correcto del manual de procesos, se debe respetar cada uno de los procesos establecidos y de esta manera cumplir con los objetivos.
Al realizar la práctica, ¿se hace una evaluación de las actividades que se asignan con el manual?	Sí, las actividades son revisadas constantemente por la persona que realiza de la supervisión.	El manual permite mayor control de las actividades que realiza el participante y por ende, tendrá más control de las actividades realizadas por los empleados.
¿Considera que con el manual, el personal de la empresa logrará cumplir con sus funciones, utilizando los procesos que en él se incluyen?	Sí, siempre y cuando se respeten los lineamientos establecidos en el manual, por medio de un control del trabajo que se está haciendo.	El manual expresa paso por paso las actividades que se deben ejecutar, su efectividad radica en la capacidad que se tenga de realizar una gestión de control efectiva y planificación de las labores de cada uno de los empleados.
Luego de haber utilizado el manual como herramienta para el aprendizaje, ¿considera que ante la ausencia de un compañero de trabajo, el compañero podrá solventar su ausencia con el uso del manual?	Luego de haber pasado la etapa de aprendizaje considero que en el momento que por alguna razón algún empleado se ausente y otro compañero deba reemplazarlo, el manual le beneficiaría para poder realizar las labores que le son encomendadas.	Las situaciones en las que se presenta ausencia de un compañero, son cubiertas por un compañero sustituto, con lo que se busca dar solución al problema presentado.
¿Cree que el manual de procesos analizado reduce el tiempo de aprendizaje en la etapa de inducción?	Sí, considero que el manual es una herramienta importante, porque permite recordar algunos pasos que se tienden a obviar en el monto en que se realizan las prácticas.	En el caso de los practicantes, con el manual se reduce la necesidad de estar realizando consultas demás al instructor. Consultando este aspecto al Supervisor de Operaciones sobre este punto, mencionó que es significativa la disminución en las llamadas del practicante para que se atiendan las dudas que tiene, en comparación a cuando se realiza una capacitación sin el manual.
Que impresión final le deja contar con un manual de procesos en la práctica realizada.	Considero que es una herramienta importante, permite asimilar de mejor manera la información que se recibe, muestra ejemplos de situaciones	Esta respuesta deja claro que el uso del manual es ventajoso, tanto para quien entra en un proceso de inducción o aprendizaje, como para los empleados de la empresa. Los problemas del manual se

	<p>reales de trabajo, permite retomar pasos que por algún momento se olvidan, en síntesis facilita la etapa de aprendizaje. Creo también que al igual que beneficia a quien que está aprendiendo, también ayuda a los que trabajan en la empresa a mejorar los procedimientos y capacidades. Pero creo que si no se mejora con el pasar del tiempo dejaría de ser útil y sería una herramienta obsoleta, por no hacer las mejoras que con el tiempo necesita.</p>	<p>podrían ver en el tanto no haya un uso adecuado y no se mejore con el pasar del tiempo, porque se convertiría en un objeto inservible. Por lo tanto, se insta a los supervisores y a quienes les compete su mejoramiento, realizar las mejoras que requiera en el tanto y cuando sean necesarias para lograr los objetivos de la empresa.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado: Greivin Needham Cedeño.

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 4.1 Matriz de Análisis de la Entrevista al Practicante luego de la Etapa de Aprendizaje.

Capítulo V

Conclusión

En la búsqueda por mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, las organizaciones modernas deben aplicar métodos, cada vez más efectivos, para el beneficio de sus usuarios y también propios, a fin de mejorar la eficacia en sus operaciones.

Los manuales de procedimientos, en cualquier organización son una necesidad, para que las políticas sean respetadas, se reduzcan los errores operativos, se disminuya el periodo de capacitación de los empleados y facilitar la introducción de los nuevos empleados a los nuevos puestos. Estas y muchas otras necesidades propias, son fundamento suficiente para la elaboración del manual.

Para muchos, el manual puede verse como algo muy poco atractivo en el momento de introducir a nuevos empleados y al personal en general, porque existen técnicas más vistosas como la utilización de videos empresariales de introducción, que pueden ser más instructivos y menos limitados para presentar a la empresa, tal y como es. Sin embargo, estos medios deben partir de una base conceptual y teórica y esa base la proporcionan los manuales, porque dan información sobre la creación de la empresa, los cambios que ha sufrido, la reglamentación en que se basa su existencia, las políticas y normas que regulan su actividad tanto internas como externas, así como también los derechos y obligaciones aceptados por los que participan en el buen desarrollo de esta.

El manual de procesos realizado, a la empresa G Logistic C.R., asegura el ordenamiento de las operaciones y busca contribuir con la creación de una herramienta, que garantiza la calidad del trabajo.

En este trabajo, la premisa siempre ha sido, poder analizar los procesos de exportación en la oficina de Limón, de la empresa G Logistics, C. R., para la consecución de un manual de procesos, a fin de que contribuya con la mejora de la secuencia de las operaciones y su estandarización.

Para ello, resulta importante el haber realizado una exploración de la historia en materia aduanera costarricense, así como también de la legislación aplicada a las agencias de aduanas, como parte del conocimiento integral que se desea dejar plasmado.

Resulta importante también, lograr identificar las actividades que se realizan en el Departamento de exportación, junto a la secuencia con la que se lleven a cabo, porque es la génesis de este trabajo, es lo que se quiere plasmar.

Con el análisis integral realizado, fue posible determinar las fortalezas y debilidades de la empresa, tanto interna como externamente.

La empresa como tal, se encuentra al mando de un solo propietario y todo su negocio se encierra en una cartera de clientes pequeña, que si no se establece un plan de *marketing*, en el futuro podría resultar absorbida por la competencia, que desarrolle de mejor manera sus políticas y objetivos empresariales.

La agencia es dirigida bajo un direccionamiento, que le permite cumplir con la normativa aduanera; pero es necesario que dentro de esta se constituyan políticas, procesos y objetivos que puedan ser logrados en un corto, mediano y largo plazo.

Muchas de las labores, en el Departamento de Exportaciones, se hacen sin un lineamiento estandarizado; en la actualidad se realiza por iniciativa del personal y por esta razón, una considerable cantidad de actividades, carece de procedimientos plenamente establecidos.

Para el mejoramiento de los procesos, se deben tomar en cuenta aspectos como la realización de mejoras, la formación mediante capacitación y la eliminación de actividades de los procesos, que tienden a retrasar el trabajo que se lleva a cabo. Esto genera en la empresa una mejora en materia de eficacia, tiempos y costos.

Como recomendación para la agencia, es importante implementar la aplicación del Manual de Procesos de Exportación, para que los miembros del departamento puedan estandarizar las operaciones realizadas y mejorar la calidad de los servicios que prestan.

Realizar programas de capacitación para sus empleados, porque de esta manera se desarrollarán competencias y se podrá mejorar la atención al cliente.

Establecer un plan de mejora, para lograr procesos óptimos reduciendo costos y beneficiando a los clientes, a los empleados y a la empresa.

Además, se insta a que sea sometido a revisión periódicamente, para que se tomen en cuenta conceptos que estén adoptando las nuevas organizaciones. En la medida de lo posible, que los encargados del área realicen las revisiones pertinentes, a conveniencia de la empresa, que se puede realizar cada seis meses o cada año, para que se mantenga al día con las situaciones que se presentan, dentro del Departamento de Exportación y con la legislación aduanera costarricense.

Para finalizar, el Manual de Procesos es una herramienta de ayuda, para la empresa en estudio, el éxito de este será el resultado del uso y el aprovechamiento que se haga de su contenido. Su utilización llega a marcar un antes y un después de su puesta en práctica. El objetivo primordial siempre estará enfocado, a que dentro del Departamento de Exportaciones de la empresa en estudio, se puedan hacer los procesos de forma ágil, eficiente y ayude al aprendizaje, potenciando las capacidades de cada uno de los empleados. Por otro lado, no existe duda, de que con su puesta en marcha, será mejorado y reformado, de acuerdo con las necesidades que existan a través del tiempo.

Bibliografía

ANDREU – RICART – VALOR: Estrategia y Sistemas de Información, McGraw-Hill, España, 1996.

ÁVILA J. Mejoramiento de Procesos para la Empresa Neón Mágico. 2007 ESPE.

BASUALDUA, Introducción al derecho aduanero. Óp. Cit... P. 26.

CHIAVENATO, IDALBERTO; Administración de Recursos Humanos. México, Mc Graw Hill.2007 octava edición.

Chiavenato, Idalberto; Introducción a la Teoría General de la Administración, 5° Edición, México, D.F 1999.

DAVENPORT THOMAS: Innovación de Procesos, Días de Santos, 1993.

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS DE COSTA RICA. “Procedimiento de Exportación”.. Capítulo II. I-Políticas Generales, punto número 5.

EVANS, James: Administración y Control de Calidad, Cuarta Edición, Editorial Thompson, México, 1999.

EUSEDA AGUILAR, RONALD ARNOLDO, PARADA PINEDA, ARNOLDO JOSÉ, MSC. NELSON ARMANDO VAQUERANO GUTIÉRREZ.- El Principio de Seguridad en la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras a la Luz

FRANKLIN, Benjamín: Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura, McGraw-Hill, México, 1999.

FERNÁNDEZ JUAN, Carlos. Facilitaciones del comercio, esfuerzos en el marco de la integración centroamericana. SIECA.

Garza Támez, Horacio; Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. Daena: International Journal of Good Conscience. J. L. Abreu y E. Garza. 2008.

Gómez Ceja, Guillermo; “Planeación y organización de empresas” México, Octava Edición, Mc Graw Hill, año 1995.

GÓMEZ, Guillermo. (1997) Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño. Ediciones McGraw-Hill. México.

H.KOONTZ. Estrategia, Planificación y Control, 1991.

JAMES, Gibson. JONH, Ivancevich & JAMES, Donnelly (Jr.) (2003) Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos. Ediciones McGraw-Hill. Décima Edición. México.

JOSÉ LUIS RAMÍREZ ROJAS. “Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas” Ciencia Administrativa 2009 IIESCA.

MANGANELLY – KLEIN: Cómo hacer reingeniería, Grupo Editorial Norma, Bogotá, 1996.

Méndez Álvarez, Carlos; Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Colombia, Mc Graw Hill. 1995.

Price Waterhouse, El cambio óptimo, Irwin, 1995.

Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), La Decisión de Exportar.

Rubén Oscar Rusenaz; Manual de Control Interno, Óp. Cit, pág. 42-44.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. (2003) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.

Tania Gutiérrez Cruz; “Creación del Manual de Procesos para las áreas de importación y exportación como especialista en UPS SCS”, Práctica Dirigida, UCR, setiembre, 2009.

TRISCHLER, William., Mejorar el valor añadido en los procesos, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1998.

WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart (2000). Auditoría. Un enfoque Integral. Editorial Mc Graw Hill. México.

Fuentes Electrónicas:

Aduanas de Costa Rica". Recuperado el 18 de mayo de 2014, de http://www.hacienda.go.cr/docs/527150fe8a5e1_SINOPSIS%20HISTORICA%20DEL%20SERVICIO%20NACIONAL%20DE%20ADUANAS%20DE%20COSTA%20RICA.pdf.

ALADI. Glosario básico de la ALADI. <http://www.aladi.org/nsfaladi/vbasico.nsf/1ed4a9f9b2b8176983256937003ee6b8/1aec67b1f6deb902032574a2005ae3ab?OpenDocument>. (Tomado el 13 de noviembre de 2013).

Corte Suprema de Justicia. ¿Qué es la Constitución Política? <http://sitios.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional/preguntas.htm>. (Tomado el 01 de mayo de 2014).

DHL, "web shipping

web;https://webshipping2.dhl.com/wsi/ShipmentServlet;JSESSIONID_WSI=pHXyTXfSR0WBn1hM57ZMy3BBGs5pp6ZdrsW67T4rfVfjLHh8js7z!-728290433!-51174260?moduleKey=shipment&ActionIdKey=32100&countryCode=CR#b.

El Comercio. Tomado de la página del Banco Mundial. <http://datos.bancomundial.org/tema/comercio>. El 26 de abril de 2014.

INEC, "Estadísticas de Comercio Exterior 2013". Tomado el 18 de mayo de 2014, de <http://www.inec.go.cr/A/MT/Econ%C3%B3micos/Comercio%20Exterior/Publicaciones/C0/01-2013/Estad%C3%ADsticas%20de%20Comercio%20Exterior.pdf>.

Juan Carlos Barahona M. "La Gestión Aduanera de Costa Rica". Cap. 5. Tomado el 16 de mayo de 2014, de <http://web.media.mit.edu/~barahona/main/publications/El%20Sistema%20Tributario%20Co> La importancia del Perfil de Puestos. Tomado del sitio web de Wikipedia el 03 de mayo del 2014. http://es.wikipedia.org/wiki/Perfil_de_puesto.

La República.Net. "El comercio exterior costarricense (I)". Tomado el 18 de mayo de 2014, de http://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk_articulo=27947.

Ministerio de Hacienda. "Sinopsis histórica del Servicio Nacional de Ministerio de Hacienda. Conociendo el TICA - Ministerio de Hacienda, recuperado del sitio web www.hacienda.go.cr/.../PREGUNTAS%20Y%20RESPUESTAS%20TIC...

Ministerio de Hacienda. Documento “Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos”. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Las%20aduanas%20en%20Costa%20Rica,%20antecedentes%20hist%C3%B3ricos.doc>. (Tomado el 27 de abril de 2014).

Ministerio de Hacienda. Documento “Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos”. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Las%20aduanas%20en%20Costa%20Rica,%20antecedentes%20hist%C3%B3ricos.doc>. (Tomado el 27 de abril de 2014).

PROCOMER “Balanza comercial, cifras globales” Flujo comercial total de las importaciones y exportaciones de Costa Rica, tomado el 15 de mayo de 2014, de http://www.ccpa.or.cr/file/mayo_2013/charlas/09-6-indicadores-financieros-y-proyecciones.pptx.

Promotora de Comercio Exterior. Notas técnicas de Importación. Sitio web <http://servicios.procomer.go.cr/base/fad/condiciones.jsp>.

Sistema costarricense de información jurídica. “Ley de Zonas Francas N° 7210”. Recuperado el 04 de mayo del 2011, de

http://www.pgr.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_repartidor.asp?param1=NRTC&nValor1

Sistema costarricense de información jurídica. “Ley General de Aduanas”. Recuperado el 18 de mayo de

2014, de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_resultado_libre.aspx?param1=NLR¶m2=1¶m3=FECHA¶m4=DESC¶m5=%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22n%C2%BA%22%20%20AND%20%20%228458%22¶m9=False.

Indicadores Económicos, tomado el 15 de mayo de 2014, de <http://indicadoreseconomicos.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%20469>.

El Financiero, tomado el 15 de mayo de 2014, de http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Diversificacion-mercados-productos-aumento-exportaciones_0_231576842.html

Referencias.

- ¹ Crecimiento comercial: GERARDO RUIZ RAMÓN; *Exportaciones crecieron 7% en el 2012*, Tomado de *El Financiero*: http://www.elfinanciero.com/economia-y-politica/Diversificacion-mercados-productos-aumento-exportaciones_0_231576842.html
- ² **Manual de procesos**: el manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas,” GÓMEZ, Guillermo. (1997) *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. Ediciones Mc GrawHill. México.
- ³ Método cualitativo: Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. (2003) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México
- ⁴ Ídem.
- ⁵ FRANKLIN, Enrique B. (2002) *Organización de Empresas. Análisis, Diseño y Estructura*. Ediciones Mc Graw Hill. México
- ⁶ JAMES, Gibson. JONH, Ivancevich & JAMES, Donnelly (Jr.) (2003). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos*. Ediciones McGrawHill. Décima Edición. México.
- ⁷ GÓMEZ, Guillermo. (1997) *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. Ediciones Mc Graw Hill. México.
- ⁸ FRANKLIN, Enrique B. (2002) *Organización de Empresas. Análisis, Diseño y Estructura*. Ediciones Mc Graw Hill. México
- ⁹ WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart (2000). *Auditoría. Un enfoque Integral*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- ¹⁰ Ídem.
- ¹¹ GOMEZ, Guillermo. (1997) *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. Ediciones Mc Graw Hill. México.
- ¹² Rusenias, Rubén Oscar, “*Manual de control Interno*” Primera Edición, Argentina, Editorial Machi, año: 1999.
- ¹³ Ídem.
- ¹⁴ Ídem.
- ¹⁵ Ídem.
- ¹⁶ Quiroga Leas Gustavo “*Organización y Métodos en la Administración Pública*”, Segunda Edición, México, Edit. Trillas, año: 1998 ISBN:968-24-2827-0
- ¹⁷ GOMEZ, Guillermo. (1997) *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. Ediciones Mc Graw Hill. México.
- ¹⁸ FRANKLIN, Benjamín: *Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura*, Mc Graw-Hill, México, 1999.
- ¹⁹ “Planeación y organización de empresas”, OP Cit Pág. 315
- ²⁰ Estado: es un concepto político que se refiere a una forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones no voluntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado. Wikipedia. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Estado>
- ²¹ Ministerio de Hacienda. “*Sinopsis histórica del Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica*”. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de http://www.hacienda.go.cr/docs/527150fe8a5e1_SINOPSIS%20HISTORICA%20DEL%20SERVICIO%20NACIONAL%20DE%20ADUANAS%20DE%20COSTA%20RICA.pdf
- ²² Ministerio de Hacienda. Documento “*Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos*”. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Las%20aduanas%20en%20Costa%20Rica,%20antecedentes%20hist%C3%B3ricos.doc>. (tomado el 27 de abril de 2014)
- ²³ Arias, Rafael y Juan José Muñoz: “*La reforma económica y su impacto social en CR...*” Diciembre de 2007. Tomado el 18 de mayo de 2014. <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/viewFile/172/131>
- ²⁴ Este instrumento de integración regional fue suscrito también por Panamá en el mismo año, pero no fue sino hasta el año 2012 que este país decidió integrarse al subsistema de integración económica, al tenor de lo dispuesto en el Artículo IV del TÍTULO VI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS, y en un esquema paulatino que va desde los seis meses hasta los cinco años de incorporación plena.
- ²⁵ La República.Net. “*El comercio exterior costarricense (I)*”. Tomado el 18 de mayo de 2014, de http://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk_articulo=27947
- ²⁶ Ídem.

²⁷ Ministerio de Hacienda. “*Sinopsis histórica del Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica*”. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de http://www.hacienda.go.cr/docs/527150fe8a5e1_SINOPSIS%20HISTORICA%20DEL%20SERVICIO%20NACIONAL%20DE%20ADUANAS%20DE%20COSTA%20RICA.pdf

²⁸ Comercio Internacional: Del latín commercium, el comercio es una actividad que consiste en la compra o venta de bienes para su transformación, su reventa o su utilización. Es una transacción que implica el cambio de una cosa por otra, generalmente dinero. Internacional, por su parte, es aquello perteneciente o relativo a dos o más países o que ha trascendido las fronteras de una nación. Se define como comercio internacional o mundial, al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas. Tomado de “Definición de. <http://definicion.de/comercio-internacional/> el 17 de mayo de 2014.

²⁹ Sistema costarricense de información jurídica. “*Ley General de Aduanas N° 8458*”. Tomado el 18 de mayo de 2014, http://www.hacienda.go.cr/docs/51c9b2559747f_DECRETO32747HREFORMAART315LGA.pdf

³⁰ Sistema costarricense de información jurídica. “*Ley General de Aduanas*”. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_resultado_libre.aspx?param1=NLR¶m2=1¶m3=FECHA¶m4=DESC¶m5=%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22n%C2%BA%22%20%20AND%20%20%228458%22¶m9=False

³¹ Ricardo Xavier Basaldúa “*La Aduana: Concepto y Funciones Esenciales y Contingentes*”. Revista de estudios aduaneros. Tomado el 18 de mayo de 2014, de <http://www.iaea.org.ar/global/img/2010/09/Basaldua.pdf>

³² Juan Carlos Barahona M. “*La Gestión Aduanera de Costa Rica*”. Cap. 5. Tomado el 16 de mayo de 2014, de <http://web.media.mit.edu/~barahona/main/publications/EI%20Sistema%20Tributario%20Co>

³³ Estadísticas PROCOMER “*Balanza comercial, cifras globales*” Flujo comercial total de las importaciones y exportaciones de Costa Rica, tomado el 15 de mayo de 2014, de http://www.ccpa.or.cr/file/mayo_2013/charlas/09-6-indicadores-financieros-y-proyecciones.pptx

³⁴ Fuente: COMEX con base en cifras de PROCOMER y BCCR. Datos preliminares sujetos a revisión para 2013. Tomado el 18 de mayo de 2014.

³⁵ INEC, “*Estadísticas de Comercio Exterior 2013*”. Tomado el 18 de mayo de 2014, de <http://www.inec.go.cr/A/MT/Econ%C3%B3micos/Comercio%20Exterior/Publicaciones/C0/01-2013/Estad%C3%ADsticas%20de%20Comercio%20Exterior.pdf>

³⁶ Sistema costarricense de información jurídica. “*Ley General de Aduanas*”. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_resultado_libre.aspx?param1=NLR¶m2=1¶m3=FECHA¶m4=DESC¶m5=%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22ley%22%20%20AND%20%20%22general%22%20%20AND%20%20%22aduanas%22%20%20AND%20%20%22n%C2%BA%22%20%20AND%20%20%228458%22¶m9=False

³⁷ Ley General de Aduanas, “artículo 33”. Agente Aduanero.

³⁸ Juan Carlos Barahona M. “*La Gestión Aduanera de Costa Rica*”. Cap. 5. Tomado el 16 de mayo de 2014, de <http://web.media.mit.edu/~barahona/main/publications/EI%20Sistema%20Tributario%20Co>

³⁹ Proceso: 3. m. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Real Academia Española, 2014.

⁴⁰ Exportación: Capítulo II Regímenes Definitivos de Importación y Exportación. Artículo 111. Concepto de Importación y Exportación.

⁴¹ PROCOMER “*La Decisión de Exportar*” Capítulo I.

⁴² PROCOMER: Programa Creando Exportadores. “*La Decisión De Exportar*”. Tomado el 22 de abril de 2014, de la página de PROCOMER, http://www.procomer.com/contenido/descargables/clavecomercio/Capitulo_I.pdf

⁴³ Kotler, Philip y Armstrong, Gary. “*Fundamentos de Marketing*”. Sexta Edición. Pearson Education, México 2003.

⁴⁴ PROCOMER “*La Decisión de Exportar*” Capítulo I.

⁴⁵ La actividad aduanera es aquella que se realiza o ejecuta el Estado, consistente en fijar lugares autorizados para permitir el ingreso al territorio nacional o la salida de bienes o cosas, medios de transporte y personas; ejecutar y verificar los actos y formalidades que deben llevar a cabo ante la aduana todas las personas que intervengan en esas actividades de ingreso, tránsito o salida del territorio nacional: exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones y requisitos establecidos por las leyes y otros ordenamientos, para permitir dichas entradas y salidas por las fronteras de su territorio:

establecer y ejecutar actos de control sobre los bienes o cosas y medios de transporte durante el tiempo que dure su estancia en territorio nacional o en el extranjero. ROHDE PONCE, Andrés. Derecho aduanero mexicano, fundamentos y regulaciones de la actividad aduanera. 4ª reimposición, vol. I, ISEF, México, 2005. p 56

⁴⁶ Relativa a la antropología. f. Ciencia que trata de los aspectos biológicos del hombre y de su comportamiento como miembro de una sociedad. <http://www.wordreference.com/definicion/antropolog%C3%ADa>. (tomado el 1 de mayo de 2014).

⁴⁷ Aduanas de Venezuela. Copyright © 2004 Informaduanas77. "La Aduana". http://www.aduanas.com.ve/boletines/boletin_12/aduana.htm (tomado el 27 de abril de 2014)

⁴⁸ JOAQUÍN ESCRICHE. Citado por CARVAJAL CONTRERAS, Máximo. Óp. Cit...P. 49

⁴⁹ BASALDÚA, Ricardo Xavier. —La Aduana: Concepto Y Funciones Esenciales y Y Contingentes. Tercer Encuentro Iberoamericano de Derecho Aduanero, organizado por el Instituto Interamericano de Fronteras y Aduanas y celebrado en Barcelona los días 7 y 8 de junio de 2007, p. 38.

⁵⁰ Ministerio de Hacienda. Documento "Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos". <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Las%20aduanas%20en%20Costa%20Rica,%20antecedentes%20hist%C3%B3ricos.doc>. (tomado el 27 de abril de 2014)

⁵¹ **Código de las Siete Partidas**. Las *Siete Partidas* (o simplemente *Partidas*) es un cuerpo normativo redactado en Castilla, durante el reinado de Alfonso X (1252-1284), con el objetivo de conseguir una cierta uniformidad jurídica del Reino. Su nombre original era *Libro de las Leyes*, y hacia el siglo XIV recibió su actual denominación, por las secciones en que se encuentra dividida.

⁵² Euseda Aguilar, Ronald Arnoldo, Parada Pineda, Arnoldo José, MSc. Nelson Armando Vaquerano Gutiérrez.- El Principio de Seguridad en la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras a la Luz de los Tratados Internacionales. Diciembre de 2010. Cit...P 3

⁵³ BASUALDUA, Introducción al derecho aduanero. Óp. Cit... P. 26

⁵⁴ Euseda Aguilar, Ronald Arnoldo, Parada Pineda, Arnoldo José, MSc. Nelson Armando Vaquerano Gutiérrez.- El Principio de Seguridad en la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras a la Luz de los Tratados Internacionales. Diciembre de 2010. Cit...P 4

⁵⁵ BASUALDUA, Introducción al derecho aduanero. Óp. Cit... P. 39

⁵⁶ Euseda Aguilar, Ronald Arnoldo, Parada Pineda, Arnoldo José, MSc. Nelson Armando Vaquerano Gutiérrez.- El Principio de Seguridad en la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras a la Luz de los Tratados Internacionales. Diciembre de 2010. Cit...P 4

⁵⁷ Edilberto Hernández Castillo. 2003 "Antecedentes de las Aduanas". 1ª ed. El Salvador. Editorial Gestipolis.

⁵⁸ Sala Constitucional Corte Suprema de Justicia ¿Qué es el Ordenamiento Jurídico? <http://sitios.poderjudicial.go.cr/salaconstitucional/preguntas.htm>. (Tomado el 01 de mayo de 2014).

⁵⁹ (Praga, 1881 - Berkeley, California, 1973) Pensador jurídico y político austriaco. Al desmembrarse el antiguo imperio Austro-húngaro al final de la Primera Guerra Mundial, Hans Kelsen tomó parte activa en la organización institucional de Austria como uno de los principales redactores de la constitución sancionada en 1920. En 1929 abandonó su cátedra en la Universidad de Viena para profesar en la de Colonia, pero el acceso del nazismo al poder lo indujo a trasladarse en 1933 a Ginebra y tres años más tarde a Praga, donde permaneció hasta 1940, cuando se trasladó a EE.UU. Allí enseñó Derecho en las universidades de Harvard y Berkeley. Kelsen, perteneciente a la corriente del formalismo jurídico, sostuvo la teoría del normativismo, según la cual el derecho es un fenómeno autónomo de cualquier hecho o ley positiva. La doctrina de Kelsen, que él llamó «teoría pura del Derecho», tuvo continuidad en la escuela de Viena e influyó en la orientación jurídica de muchos países europeos. Biografías y Vidas <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/k/kelsen.htm>. (Tomado el 01 de mayo de 2014).

⁶⁰ Sala Constitucional, Corte Suprema de Justicia. ¿Qué es la Constitución Política? <http://sitios.poderjudicial.go.cr/salaconstitucional/preguntas.htm>. (Tomado el 01 de mayo de 2014).

- ⁶¹ Ministerio de Hacienda. Documento “Las Aduanas en Costa Rica Antecedentes Históricos”. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Las%20aduanas%20en%20Costa%20Rica,%20antecedentes%20hist%C3%B3ricos.doc>. (tomado el 27 de abril de 2014)
- ⁶² Ídem.
- ⁶³ Ídem.
- ⁶⁴ Ídem.
- ⁶⁵ Ídem.
- ⁶⁶ Ídem
- ⁶⁷ Ídem
- ⁶⁸ Ídem.
- ⁶⁹ Ídem
- ⁷⁰ Ídem.
- ⁷¹ Ídem
- ⁷² Ministerio de Hacienda. “Misión y visión del Servicio Nacional de Aduanas”, <http://www.hacienda.go.cr/contenido/284-servicio-nacional-de-aduanas>
- ⁷³ Artículo 9. De la Ley General de Aduanas de Costa Rica.
- ⁷⁴ Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Ley N° 8881 28 de setiembre del 2010 y publicado en el diario oficial La Gaceta N° 236 del 06 de diciembre de 2010.
- ⁷⁵ Art. 29 LGA. Art. 82 RGLA.
- ⁷⁶ Art. 77 RLGA.
- ⁷⁷ Art. 77 RLGA y Art. 78 RLGA
- ⁷⁸ Art. 79 RLGA.
- ⁷⁹ Art. 80 RLGA
- ⁸⁰ Art. 81 RGLA
- ⁸¹ Art. 81 RGLA y Art. 21 CAUCA IV
- ⁸² Art. 29 Bis LGA
- ⁸³ Art. 67 RECAUCA IV
- ⁸⁴ Sistema de Información Jurídica Costarricense. Código de Comercio de Costa Rica. Visitada la página en internet; www.pgr.go.cr, (tomado el 19 de noviembre de 2013).
- ⁸⁵ Art. 2. LGA. Alcance Territorial.
- ⁸⁶ Art. 6. Constitución Política de Costa Rica.
- ⁸⁷ Art. 34 LGA. Requisitos.
- ⁸⁸ Artículo 4°—Derogaciones. 1. Derogándose de la Ley General de Aduanas, N° 7557, del 20 de octubre de 1995, las siguientes disposiciones.
- ⁸⁹ Artículo 36. —**Solidaridad**. LGA.
- ⁹⁰ ARTÍCULO 38.- Sustitución del mandato. LGA.
- ⁹¹ BARAHONA, Juan Carlos y GARITA Ronald. —Aduanas, Competitividad y Normativa Centroamericana: Un análisis del Proyecto de Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento, INCAE. 2001, P 43.
- ⁹² Ídem. 44
- ⁹³ BARAHONA, Juan Carlos y ROMERO, Engelbert. —Proyecto de Modernización Aduanera El proceso, sus logros y acciones pendientes!. INCAE. 1999. 12
- ⁹⁴ Ídem.
- ⁹⁵ BARAHONA, Juan Carlos y GARITA Ronald Óp. Cit..., P. 44
- ⁹⁶ BARAHONA, Juan Carlos y ROMERO, Engelbert. Óp. Cit..., pp. 12-13
- ⁹⁷ BARAHONA, Juan Carlos y GARITA Ronald Óp. Cit., p. 52
- ⁹⁸ FERNÁNDEZ JUAN, Carlos. Facilitaciones del comercio, esfuerzos en el marco de la integración centroamericana. SIECA. 2005.
- ⁹⁹ Artículo 1. Del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV).
- ¹⁰⁰ Artículo 16. Del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV).
- ¹⁰¹ Artículo 23. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV)
- ¹⁰² Artículos 31 y 32. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV)
- ¹⁰³ Artículo 87. Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA IV)

- 104 ALADI. Glosario básico de la ALADI. <http://www.aladi.org/nsfaladi/vbasico.nsf/1ed4a9f9b2b8176983256937003ee6b8/1aec67b1f6deb902032574a2005ae3ab?OpenDocument>. (Tomado el 13 de noviembre de 2013)
- 105 Ley general de Aduanas de Costa Rica. Art. 33.
- 106 Código Aduanero Argentino. Título II auxiliares del comercio y del servicio aduanero. Artículo 36
- 107 Artículo 38. Código Aduanero Argentino. El despachante aduanero.
- 108 El Comercio. Tomado de la página del Banco Mundial. <http://datos.bancomundial.org/tema/comercio>. El 26 de abril de 2014.
- 109 Artículo 1. Código de Comercio de Costa Rica (Ley n. °3284) Publicada en el Alcance n. ° 17 a La Gaceta n. ° 119 de 30 de abril de 1964.
- 110 Artículo 5.- Son comerciantes. Código de Comercio de Costa Rica. (Ley n.°3284) Publicada en el Alcance n. ° 17 a La Gaceta n. ° 119 de 30 de abril de 1964.
- 111 Balanza Comercial. Definición: f. Estado comparativo de la importación y exportación de artículos mercantiles en un país. *Diccionario Real Academia Española*, 2014. La balanza comercial se define como el valor monetario de los bienes exportados menos los bienes importados, y por tanto, se considera positiva cuando las exportaciones superan a las importaciones, y negativa cuando se importa más de lo que se exporta. John D. Daniels, L. H. (2004). *Negocios internacionales*. Prentice Hall.
- 112 Acuerdo General en Aranceles y Comercio. *Diccionario Economía, Administración, Finanzas y Marketing*. Disponible en: http://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ACUERDO_GENERAL_SOBRE_ARANCELES_Y_COMERCIO.htm. Consultado 01/04/2013.
- 113 Organización Mundial del Comercio. *La facilitación del comercio*. Disponible en: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm. Consultado el 01/04/2013.
- 114 Organización Mundial del Comercio. *Los principios del sistema de Comercio*. Disponible en: http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact2_s.htm. Consultado 01/04/2013.
- 115 DR-CAFTA: Este acuerdo entró en vigencia en el 2009.
- 116 AACUE: Este acuerdo entró en vigencia en el 2012.
- 117 Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. *“Proyecciones de la Economía Costarricense 2014”*. Comercio exterior página 18.
- 118 Ídem.
- 119 Marketing: Son todas aquellas actividades referidas a la venta de *outputs* o productos terminados y al aprovisionamiento de *inputs* o factores productivos, esto es, todas las actividades del ámbito externo o comercial de la empresa, que son por exclusión las que no tienen lugar en el ámbito interno o productivo. Las actividades relativas a la prospección de mercados, a la política del producto y la fijación de precios, a la promoción y publicidad, a la distribución física del producto y a la política de compras y ventas en general se incluyen dentro de la denominada actividad comercial o de *marketing* de la empresa. Copyright © 2006-2009 *All rights reserved*. Enciclopedia de economía.
- 120 PROCOMER: Programa Creando Exportadores. *“La Decisión de Exportar”*. Tomado el 22 de abril de 2014, de la página de PROCOMER, Kotler, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Marketing. Sexta Edición. Pearson Education, México
- 2003.http://www.procomer.com/contenido/descargables/clavecomercio/Capitulo_I.pdf
- 121 PROCOMER: Programa Creando Exportadores. *“La Decisión de Exportar”*. Tomado el 22 de abril de 2014, de la página de PROCOMER, http://www.procomer.com/contenido/descargables/clavecomercio/Capitulo_I.pdf
- 122 PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior.
- 123 Dirección General de Aduanas de Costa Rica. *“Procedimiento de Exportación”*. Capítulo II. I-Políticas Generales, punto número 5.
- 124 Tomado de la charla realizada con el señor MSc. Dieter Gallop Fernández. 10 de noviembre del 2013.
- 125 Dieter Gallop Fernández. Gerente y fundador de la agencia de aduanas G Logistics. C.R.
- 126 Estadísticas de trámites de exportación al 2013, del departamento de exportación de la empresa G Logistics C.R., de acuerdo con los DUA confeccionados en el periodo de 2010-2013. Consultado el 14 de marzo de 2014.
- 127 Tomado de la entrevista con el señor Roy Gallop Fernández, jefe del Departamento de Recursos Humanos de la empresa G Logistics C.R. el 4 de abril del 2014.
- 128 La importancia del Perfil de Puestos. Tomado del sitio web de Wikipedia el 03 de mayo del 2014. http://es.wikipedia.org/wiki/Perfil_de_puesto
- 129 Dr. Manuel Castillo Domingo. *“La Aduana de Costa Rica una cuestión de Estado”*. Agosto del 2001, pág. 52

- ¹³⁰ Ministerio de Hacienda. Costa Rica presenta el sistema TICA a Centroamérica. Recuperado el 04 de junio del 2014. De www.hacienda.go.cr/.../Costa%20Rica%20presenta%20el%20Sistema%20...
- ¹³¹ Castilla D., Manuel. "*La Reforma de la Aduana de Costa Rica: sombras y luces*", Foro Aduanas 2000, Costa Rica, 30 de agosto de 2000, p.1.
- ¹³² Es el nuevo sistema de pedimentación desarrollado por TECNYSIS para apoyar la gestión de las agencias aduanales bajo el nuevo esquema de operación. Tomado el 15 de abril de 2014. Del sitio web <http://www.inteliagencia.net/ts/tecnysis/DeltaTX.aspx>
- ¹³³ Promotora de Comercio Exterior. Notas técnicas de Importación. Sitio web <http://servicios.procomer.go.cr/base/fad/condiciones.jsp>
- ¹³⁴ Ídem.
- ¹³⁵ DHL, ofrece el programa *web shipping* para la solicitud de envíos *express* de exportación o importación en línea, en el sitio web; https://webshipping2.dhl.com/wsi/ShipmentServlet;JSESSIONID_WSI=pHXyTXfSR0WBn1hM57ZMy3BBGs5pp6ZdrsW67T4rfVfjLHh8js7z!-728290433!-51174260?moduleKey=shipment&ActionIdKey=32100&countryCode=CR#b
- ¹³⁶ Dieter Gallop Fernández. Gerente y fundador de la agencia de aduanas G Logistics C.R.
- ¹³⁷ Información obtenida por medio de la entrevista al Gerente de la empresa el señor Dieter Gallop Fernández. Realizada el 5 de abril del 2014.
- ¹³⁸ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Nosotros*". Recuperado 04 de junio del 2004 del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹³⁹ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Compromiso*". Recuperado 04 de junio del 2004 del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹⁴⁰ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Misión*" de la empresa.
- ¹⁴¹ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Visión*" de la empresa.
- ¹⁴² G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Valore*" de la empresa.
- ¹⁴³ Dess y Lumpkin (2203): "Dirección estratégica". Mc Graw Hill. Consultado el 06 de agosto de 2014.
- ¹⁴⁴ Análisis PEST: identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. Este análisis se realiza antes de llevar a cabo el análisis FODA en el marco de la planificación estratégica. El término proviene de las siglas inglesas para "Político, Económico, Social y Tecnológico". También se usan las variantes PESTEL o PESTLE, incluyendo los aspectos "Legales" y "Ecológicos". Tomado el 06/08/2014 de http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_PEST
- ¹⁴⁵ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Estrategia Corporativa*".
- ¹⁴⁶ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Nosotros*". Recuperado del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹⁴⁷ G Logistics C.R. Base de estadísticas de trámites de exportación. Consultado al Departamento de Exportaciones, con base a los DUA de exportación definitiva generados en el TICA. Recuperado el 03 de febrero del 2014.
- ¹⁴⁸ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Servicios*". Recuperado del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹⁴⁹ Ídem.
- ¹⁵⁰ Ídem.
- ¹⁵¹ Ídem.
- ¹⁵² Ídem.
- ¹⁵³ Sistema costarricense de información jurídica. "*Ley de Zonas Francas N° 7210*". Recuperado el 04 de mayo del 2011, de http://www.pgr.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_repartidor.asp?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=55747&nValor3=61078¶m2=1&strTipM=TC&IResultado=1&strSim=simp
- ¹⁵⁴ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Servicios*". Recuperado del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹⁵⁵ El transporte terrestre, es el que se realiza sobre la superficie de la tierra. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas. Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_terrestre
- ¹⁵⁶ G Logistics C.R. International Trade & Customs Consultans. "*Servicios*". Recuperado del sitio web <http://glogisticscr.com/es/>
- ¹⁵⁷ Ídem.

¹⁵⁸ Ángel Hermosilla. “*El Perfil del Nuevo Trabajador Industrial*”. Centro de Estudios y Asesoramiento Metalúrgico. Febrero de 2003. Recuperado del sitio web: http://www.cambrabcn.org/c/document_library/get_file?uuid=93894d7b-8d3d-43ca-b192-1bea3ad1adca&groupId=1533402

¹⁵⁹ Administración de RRHH 5ta Edición - Idalberto Chiavenato.

¹⁶⁰ Información obtenida de la entrevista con el Jefe de Recursos Humanos el señor Roy Gallop Fernández, realizada el 20 de abril del 2014.

¹⁶¹ Ídem.

¹⁶² Ángel Hermosilla. “*El Perfil del Nuevo Trabajador Industrial*”. Centro de Estudios y Asesoramiento Metalúrgico. Febrero de 2003. Recuperado del sitio web: http://www.cambrabcn.org/c/document_library/get_file?uuid=93894d7b-8d3d-43ca-b192-1bea3ad1adca&groupId=1533402

¹⁶³ Perfil de puestos establecidos para los empleados del Departamento de Exportación por el área de Recursos Humanos.

¹⁶⁴ Ídem.

¹⁶⁵ Perfil de puestos establecido por el área de Recursos Humanos, para los empleados del Departamento de Exportación.

¹⁶⁶ Perfil de puestos establecidos para los empleados del Departamento de Exportación por el área de Recursos Humanos.

¹⁶⁷ Ídem.

¹⁶⁸ Ministerio de Hacienda. *Conociendo el TICA* - Ministerio de Hacienda, recuperado del sitio web www.hacienda.go.cr/.../PREGUNTAS%20Y%20RESPUESTAS%20TIC...

¹⁶⁹ Ídem.

¹⁷⁰ Ídem.

¹⁷¹ Ídem.

¹⁷² Pedimentación: proviene del verbo pedimentar. El pedimento es el nombre que se le daba en México y Costa Rica a la declaración aduanera. Se refiere a un comprobante fiscal, que sirve para demostrar que se han pagado los impuestos antes de la entrada y salida de una mercancía. Comprueba la estancia legal de las mercancías que fueron importadas. En este documento se asientan datos como: el nombre del importador, aduana de arribo de las mercancías, régimen aduanero, nombre del exportador, país de origen de las mercancías, fracciones arancelarias, cantidades y unidades de medida, número de bultos [http://es.wikipedia.org/wiki/Pedimento_\(documento\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Pedimento_(documento))

¹⁷³ Tecnysis (2004). <http://www.inteliagencia.net/ts/tecnysis/principal.aspx> (Consulta: 01 de marzo de 2014).

¹⁷⁴ Tecnysis. “Delta TX”. <http://www.inteliagencia.net/ts/tecnysis/DeltaTX.aspx> (Consulta: 01 de marzo de 2014).

¹⁷⁵ Info SAC: Sistema para la consulta del Sistema Armonizado Centroamericano, elaborado por la empresa Tecnysis.

¹⁷⁶ Desalmacenaje: es el procedimiento que se utiliza para retirar una mercancía del Almacén Fiscal porque antes la Aduana tenía almacenes propios, situación que ya cambió.

¹⁷⁷ Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER). “*Historia*”. Recuperado el 06 de mayo del 2014, de <http://www.procomer.com/contenido/información-general.html>.

¹⁷⁸ PROCOMER. Trámites en Línea. Recuperado el 04 de del 2004 de <http://servicios.procomer.go.cr/base/fad/process.jsp?aleat=0.02207783379783701&formulario=2073738&queHacer=5>

¹⁷⁹ G Logistics C.R. tiene a disposición un sistema para el envío de documentos en el territorio nacional y extranjero. Es a través de DHL que logra este objetivo. Información obtenida del Departamento de Exportaciones de la empresa. Recuperado el 12 de marzo del 2014.

¹⁸⁰ DHL. “*Descripción Comercial*.” Recuperado el día 14 de junio de 2014 de http://www.dhl.co.cr/es/informacion_sobre_dhl/descripcion_comercial.html

¹⁸¹ DHL. “*Misión y Visión*.” Recuperado el día 14 de junio de 2014 de http://www.dhl.co.cr/es/informacion_sobre_dhl/descripcion_comercial.html

¹⁸² Plan estratégico: El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva...) reflejan cuál será la estrategia por seguir en la compañía en el medio plazo. Tomado de CERTO C. Samuel, Peter J. Paul, Dirección Estratégica, Tercera Edición, Madrid, Mc Graw Hill, 1997.

¹⁸³ FODA: Es una sigla que resume cuatro conceptos: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. *El análisis FODA*. Universidad para la Cooperación Internacional. Dra. Jessie M. Orlich, MBA. Tomado el 27/08/2014 del sitio web [http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA\(SWOT\).pdf](http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA(SWOT).pdf)

¹⁸⁴ José Luis Ramírez Rojas. “*Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*” Ciencia Administrativa 2009 IIESCA.

¹⁸⁵ Análisis FODA. “La Elaboración del Plan Estratégico”. Pág. 59. ECO3 Colecciones.

¹⁸⁶ La **Jurisdicción** es una palabra utilizada para designar el territorio (estado, provincia, municipio, región, país, etc.) sobre el cual esta potestad es ejercida. Del mismo modo, por extensión, es utilizada para designar el área geográfica de ejercicio de las atribuciones y facultades de una autoridad o las materias que se encuentran dentro de su competencia. <http://es.wikipedia.org/wiki/Jurisdicci%C3%B3n> tomado el viernes 21 de noviembre de 2014.

¹⁸⁷ Gómez (2010) procesamiento de la información, p. 45.

¹⁸⁸ Ídem.

¹⁸⁹ Momento: Es el periodo, durante el cual se asociarían los documentos en el DUA. Existen 5 clases de momentos, el #1 documento necesario antes de aceptar la declaración, #2 Documentos necesarios antes del aforo, #3 Documentos que se presentan *a posteriori*, luego de liberada la mercadería, #4 Antes de la asignación del canal (semáforo) y #5 Luego del aforo pero antes de la liberación.

¹⁹⁰ El Calificador, se encarga de indicar que tipo de unidad contenedora transporta la carga, por ejemplo, si el contenedor es refrigerado, el código es (RF), si fuera cabezal (CL), dependiendo del tipo de unidad.

¹⁹¹ Ejemplo de nombre de un barco.


¹⁹² Tratados de Libre Comercio vigentes: Centroamérica, Canadá, CARICOM, Chile, China, CAFTA-DR, México, Panamá, República Dominicana, Perú, Singapur y Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE).

¹⁹³ Organización Mundial del Comercio (OMC), *Definición de Normas de Origen*. Tomado del sitio web https://www.wto.org/spanish/tratop_s/roi_s/roi_info_s.htm el 30 de junio de 2015.

¹⁹⁴ Ver anexo 9. Cuestionario de preguntas realizadas.

ANEXOS


Anexo 2. Registro de Análisis

	Registro de Análisis de Problemas		Código	G-RAP-001
			Revisión	00
Causas que Tienen Mayor Impacto:				
Posibles Soluciones al Problema:				
Acciones por Realizar				
Acción:		Responsables:		Fecha:
Seguimiento:				
Firma del Encargado:			Fecha:	
Observaciones:				

Fuente: investigación de campo.

Elaborado por: Greivin Needham Cedeño.

Anexo 4. Registro de Mejoras Aplicables

	Registro de Mejoras Aplicables	Código	G-RMA-01
		Revisión	00
Situaciones que Generan la Mejora:			
Área:			
Objetivo:			
Situación Actual:			
Propuesta al Problema:			
Fecha:		Firma:	
Ventaja de la Mejora Planteada:		Desventajas de la Mejora Planteada:	
Análisis Costo / Beneficio:		Conclusión:	
Fecha:		Responsable:	

Fuente: investigación de campo.

Elaborado por: Greivin Needham Cedeño.



Anexo 5. Patente Municipal



MUNICIPALIDAD DE LIMÓN

RECIBO No. **L786844**

COMPROBANTE DE INGRESO

TELEFONOS: 2758-0134 - 2758-0773 EXT.: 127/126 FAX: 2758-3319

No. RECIBO: 783669

FECHA

13/04/2015

NOMBRE:

GRUPO G LOGISTICS COSTA RICA S.A. CEPULA 3101569920

DIRECCION:

LIMON COSTADO ESTE DEL BLACK STAR LINE

No. DE CONTRIB: 00000

PAGO:

TRIMESTRES PAGADOS: 1

PERIODO: 02-2015

14:06:02 ALEJANDRINA # 255

PAGUE AL DIA SU RECIBO Y EVITESE LA MULTA Y LOS INTERESES

CODIGO	CONCEPTO	HASTA	A PAGAR
	PATENTE DE AGENCIA DE ADOANAS.	02-2015	55.000.00
	5% LEY DE PATENTES	02-2015	2.750.00
	SERV. REC. BASURA COMER. BAJO VOLUM	02-2015	6.876.75
	TRATAMIENTO BASURA COMER. BAJO VOL.	02-2015	8.072.70



BGR
Banco de Costa Rica

CAJA AUXILIAR
MUNICIPALIDAD
DE LIMON

* 13 ABR. 2015 *

JOYCE BENNETT JOSSIE
GAJERO

Autorizado mediante oficio número 4521000001104 de fecha 21-05-03 de la D.G.T.D.
(M.P. Y LIT. BLANCO S.A.L. TEL/FAX: 2716574)

ALEJANDRA LOPEZ

CAJA
(FIRMA Y SELLO)

PARA SU MEJOR SERVICIO: PRESENTE ESTE RECIBO Y SU CEDULA EN SU PROXIMO PAGO.

INTERESADO

SUB-TOTAL	72.699.45
MULTAS	0.00
INTERESES	500.50
TOTAL	73.199.95



REGISTRO NACIONAL
REPUBLICA DE COSTA RICA

REPUBLICA DE COSTA RICA
REGISTRO NACIONAL
CERTIFICACION DE PERSONERIA JURIDICA
NUMERO DE CERTIFICACION: *-*5071485-2014*-*
PERSONA JURIDICA: 3-101-569920

1172109

DATOS GENERALES

RAZON SOCIAL O DENOMINACION: GRUPO G LOGISTICS COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA
ESTADO ACTUAL: INSCRITA
DOCUMENTO ORIGEN: TOMO: 2009 ASIENTO: 36551 FECHA INSCRIPCION / TRASLADO: 13/04/2009
DOMICILIO: LIMON-LIMON BARRIO LA COLINA, 100 AL SUR Y 75 AL OESTE DEL BAR LA COLINA, CASA BLANCA CON PORTONES NEGROS.
OBJETO/FINES (SINTESIS): COMERCIO, INDUSTRIA, GANADERIA, AGRICULTURA, TURISMO, PRESTACION DE SERVICIOS, EXPORTACION E IMPORTACION, VENDER, COMPRAR, HIPOTECAR
PLAZO DE LA ENTIDAD JURIDICA: INICIO: 04/02/2009 VENCIMIENTO: 04/02/2108

ADMINISTRACION

PLAZO DE DIRECTORES Y/O PRORROGAS: JUNTA DIRECTIVA, FISCAL Y AGENTE RESIDENTE NOMBRADOS POR TODO EL PALZO SOCIAL
LA JUNTA DIRECTIVA NO TIENE FACULTAD PARA OTORGAR PODERES

REPRESENTACION

CORRESPONDE AL PRESIDENTE Y AL SECRETARIO LA REPRESENTACION JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA COMPAÑIA, EL PRESIDENTE Y EL SECRETARIO TENDRAN FACULTADES DE APODERADOS GENERALISIMOS SIN LIMITE DE SUMA ACTUANDO DE FORMA SEPARADA O CONJUNTAMENTE, DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 1253 DEL CODIGO CIVIL. PODRAN OTORGAR TODO TIPO DE PODERES A MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, ACCIONISTAS U OTRAS PERSONAS, SUSTITUIR SU PODER EN TODO O EN PARTE, REVOCAR SUSTITUCIONES Y HACER OTRAS DE NUEVO CONSERVANDO SIEMPRE SUS FACULTADES ORIGINALES. PODRAN NOMBRAR GERENTES Y CONFERIRLES EL PODER QUE SEA NECESARIO PARA CUMPLIR CON SU MANDATO, ADEMÁS PODRAN ABRIR CUENTAS CORRIENTES EN CUALESQUIERA DE LOS BANCOS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL O EN EL EXTRANJERO.

NOMBRAMIENTOS

JUNTA DIRECTIVA

FECHA DE INSCRIPCION: 13/04/2009 **CARGO:** PRESIDENTE
OCUPADO POR: DIETER GALLÓP FERNANDEZ CEDULA DE IDENTIDAD 7-0158-0431
REPRESENTACION: REPRESENTACION JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL
VIGENCIA: INICIO 04/02/2009 **VENCIMIENTO** 04/02/2108

FECHA DE INSCRIPCION: 13/04/2009 **CARGO:** SECRETARIO
OCUPADO POR: ROY ALEXANDER GALLÓP FERNANDEZ CEDULA DE IDENTIDAD 7-0138-0805
REPRESENTACION: REPRESENTACION JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL
VIGENCIA: INICIO 04/02/2009 **VENCIMIENTO** 04/02/2108

NO EXISTEN MAS NOMBRAMIENTOS EN JUNTA DIRECTIVA CON REPRESENTACION

FECHA DE INSCRIPCION: 13/04/2009 **CARGO:** AGENTE RESIDENTE
OCUPADO POR: LILLIANA NAVARRETE PORRAS CEDULA DE IDENTIDAD 7-0113-0577
REPRESENTACION: NO APLICA
VIGENCIA: INICIO 04/02/2009 **VENCIMIENTO** 04/02/2108
DIRECCION: LIMON CENTRO, AVENIDA 4, CALLES 3 Y 4, EDIFICIO MARIA ACON CHIA

FIN DE LOS NOMBRAMIENTOS O CARGOS DE LA PERSONA JURIDICA

NO EXISTE INFORMACION DE AFECTACIONES SOBRE LA PERSONA JURIDICA
NO EXISTE INFORMACION DE MOVIMIENTOS PENDIENTES SOBRE LA PERSONA JURIDICA
NO EXISTE INFORMACION DE OBSERVACIONES SOBRE LA PERSONA JURIDICA

LA PRESENTE CERTIFICACION CONSTITUYE DOCUMENTO PUBLICO CONFORME LO ESTABLECE EL ARTICULO 71 DEL DECRETO EJECUTIVO NUMERO 26771-I DEL 18 DE MARZO DE 1998 Y EL ARTICULO 369 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.

<https://aplinternas/JuridicasWeb/Modulos/Certificaciones/CamposCertificarPersonaJuridica> 25/09/2014

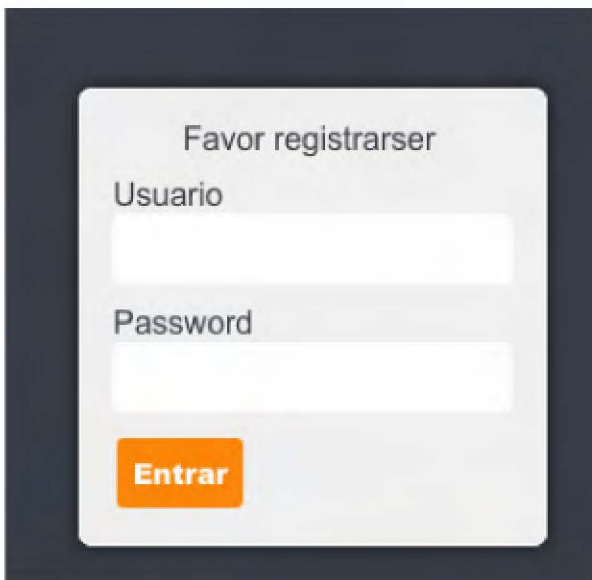
Anexo 6. Cedula Jurídica

Anexo 7. Página web G Logistics C.R.

El siguiente documento presenta el nuevo sitio web, para el almacenamiento de documentos. Es la nueva página web para el almacenamiento digital de los trámites de exportación.

Como primer paso se debe ingresar a la dirección: <http://www.glogisticscr.com/admin/>. Este *link* es para cargar los documentos a la página.

Al ingresar aparecerá este cuadro para registrarse:



Favor registrarse

Usuario

Password

Entrar

En este cuadro ingresan el nombre de usuario y la clave asignada, se da clic en “Entrar”. Posteriormente se ingresa a la plataforma de servicio del sitio web.

Cientes Noticias Guía Facturas Salir

 **G Logistics CR**
International Trade & Customs Consultants

 **Sistema de mantenimiento de órdenes y guías**

ULTIMAS NOTICIAS

En esta sección se puede poder información de importancia, puede ser propia para cada página o bien, genera para el site.

NOTAS A TOMAR EN CUENTA

Si se desea se puede poner una guía o instrucciones para cada sección para el personal vaya conociendo todo este sistema.

G Logistics CR
International Trade & Customs Consultants
(506) 2758-0456
(506) 2758-1626
info@logisticscr.com

Síguenos   

Menú de Clientes

En el menú de CLIENTES se verá en el submenú: “Listado de Clientes”, “Crear Cliente” y “Editar Cliente”.



- 1- **El listado de los clientes:** muestra todos los clientes que han ingresado al sitio.

LISTADO DE CLIENTES				
Total de clientes encontrados : 11				
Mostrando la página 1 de 2 paginas.				
Id	NOMBRE	EMAIL	TELÉFONO	
4	AGRICOLA AGROMONTE S.A	exportaciones@agromontecr.com	2469-17-00	BORRAR
7	AGRICOLA INDUSTRIAL LA LYDIA SA.	exportaciones@lalydia.co.cr	2010-55-11	BORRAR
11	CAYALA FRESH LTDA	cayalafreshlogistic@gmail.com	2548-90-68	BORRAR
5	COMERCIALIZADORA DE FRUTAS COFRUT	exportaciones@agromontecr.com	2469-58-08	BORRAR
13	COMERCIALIZADORA TICA COTICA S.A	mysanchez@coticacr.com	2451-11-47	BORRAR
6	COSTA RICA FRUIT COMPANY S.A	priscilla@costaricafruitcompany.com	2469-14-31	BORRAR
10	FRUTOS Y RAICES TROPICALES CR S.A	frtropicalescr@gmail.com	8705-24-98	BORRAR
8	INDUSTRIAS BEEC S.A	vsolano@industriasbeec.com	2518-13-14	BORRAR
14	MINT OF COSTA RICA CASA DE LA MONEDA	m.badilla@mintofcostarica.com	2285-9595	BORRAR
9	NATURES NUMBER ONE	jholland_estef@hotmail.com	8708-23-93	BORRAR

2- Crear clientes: se llenan las casillas y se da “Guardar”.



G Logistics CR
International Trade & Customs Consultants

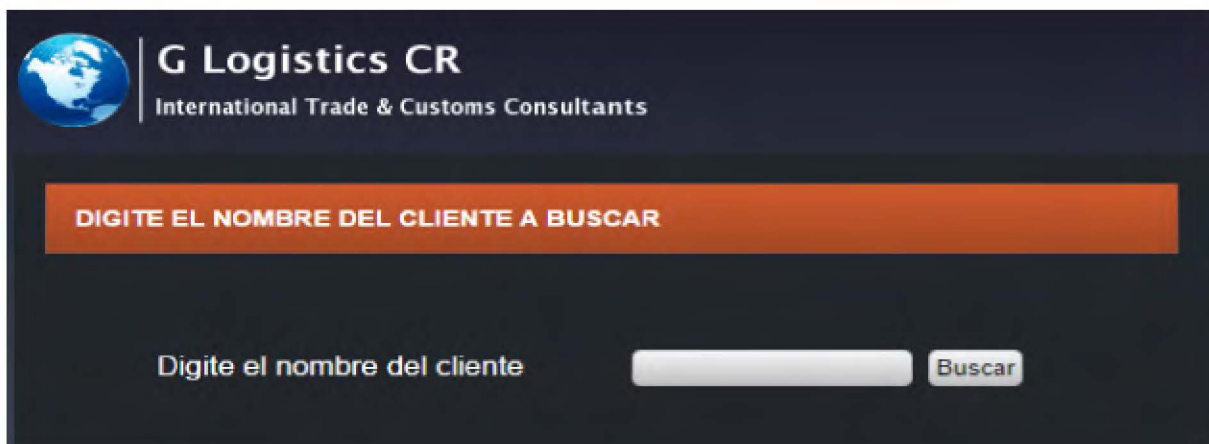
AGREGAR NUEVO CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE

EMAIL DEL CLIENTE

TELEFONO EL CLIENTE

3- Editar cliente



G Logistics CR
International Trade & Customs Consultants

DIGITE EL NOMBRE DEL CLIENTE A BUSCAR

Digite el nombre del cliente

En esta sección se digita el nombre del cliente que se desea modificar. Se ingresa a EDITAR.



DIGITE EL NOMBRE DEL CLIENTE A BUSCAR

Digite el nombre del cliente

Total de clientes encontrados : 11
Mostrando la página 1 de 2 paginas.

Id	NOMBRE	Editar	Borrar
7	AGRICOLA INDUSTRIAL LA LYDIA SA.		

1 2

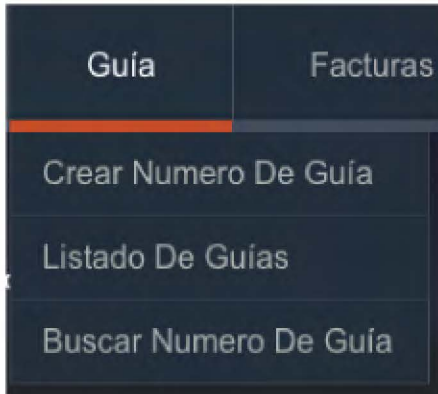
Al hacer los cambios se da clic en “Guardar cliente”, la pantalla mostrará un aviso, de que fue guardado con éxito.

NOTICIAS

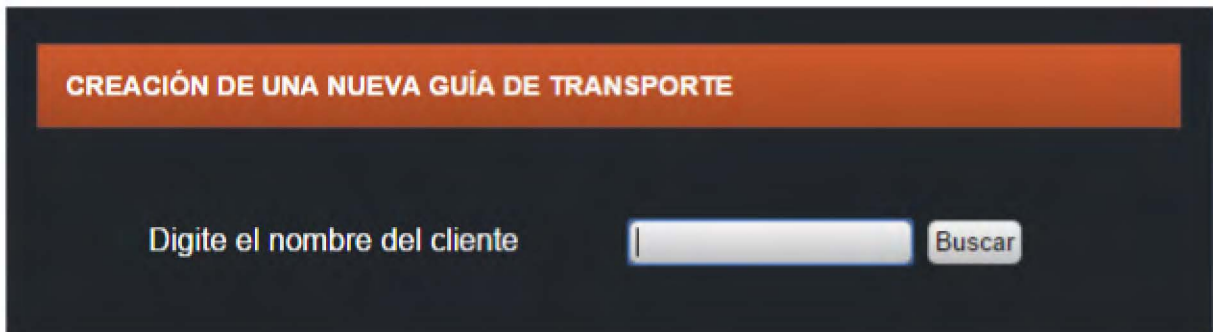
Acá se pueden modificar las noticias ya subidas o bien agregar nuevas. No lo van a necesitar.



GUÍA:



- 1- Crear número de guía: se busca por nombre el cliente al que se le va hacer el envío.



A screenshot of a web form titled 'CREACIÓN DE UNA NUEVA GUÍA DE TRANSPORTE'. The form has a dark background with an orange header bar containing the title. Below the header, there is a text input field with the placeholder text 'Digite el nombre del cliente' and a 'Buscar' button to its right.

Se van llenando las casillas, esto se puede utilizar tanto para guardar información de guías aéreas o bien para una guía nueva de la empresa. Por ejemplo, envíos por encomiendas Caribeños.

INFORMACIÓN SOBRE GUÍA DE TRANSPORTE

GUÍA [\[Editar \]](#) [\[Borrar Guía \]](#)

CLIENTE

ENVIO

DÍA

HORA

ORIGEN

REMITENTE

TRANSITO

DIA

HORA

STATUS

LOCACION

ENTREGA

DIA

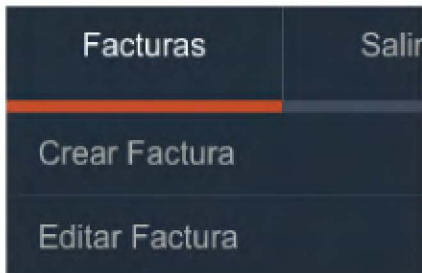
HORA

DESTINO

DESTINATARIO

- 2- **Listado de Guías:** esta sección muestra todas las guías que se han creado.
- 3- **Buscar Número de Guía:** buscar por número de guía en específico.

□ **EN CASILLA FACTURA**



- 1- **Crear Factura:** esta casilla es la que más van a utilizar, acá es donde se cargan los documentos originales de cada cliente.

A dark-themed search interface. At the top, a red banner contains the text 'CREACIÓN DE UNA FACTURA - BUSCAR CLIENTE' in white. Below the banner, the text 'Digite el nombre del cliente' is followed by a white text input field and a 'Buscar' button.

Se digita el nombre del cliente al que se le van a cargar los archivos, con los nombres completos o parte del nombre de los clientes, para que el sistema logre mostrar resultados de la búsqueda.


CREACIÓN DE UNA FACTURA - BUSCAR CLIENTE

Digite el nombre del cliente

Buscar

Total de clientes encontrados : 11

Mostrando la página 1 de 2 paginas.

Id	NOMBRE	
7	AGRICOLA INDUSTRIAL LA LYDIA SA.	Clic para crear nueva factura
1	<u>2</u>	

Esto es un ejemplo con el cliente de G Logistics C.R. AGRÍCOLA INDUSTRIAL LA LYDIA S.A

Se da clic al lado derecho del nombre del cliente en: **“Clic para crear nueva factura”**.

Aparece el menú principal para cargar los archivos.

CREACIÓN DE UNA NUEVA FACTURA

FACTURA NÚMERO	F-1mO590CR
CLIENTE	AGRICOLA INDUSTRIAL LA LYDIA SA.
TELEFONO	2010-55-11
E-MAIL	exportaciones@lalydia.co.cr
FECHA INGRESO	Lunes 01 de Septiembre del 2014
SEMANA ACTUAL	36
NÚMERO DE TRACKING	Digite el número de tracking
EMPRESA	Seleccione una opción ▼

Cargar Documentos para (Formato PDF) :

FACTURA	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
DECLARACIÓN ADUAN	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
NOTA TÉCNICA	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado

BILL OF LANDING	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
FITOSANITARIO	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
EUR1./ FORM A/ CAFTA/ TLC	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
GUÍA AÉREA	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
ADICIONAL #1	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
ADICIONAL #2	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
ADICIONAL #3	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado

- 1- **Número de factura:** se cambia por el número que se necesita.
- 2- **CLIENTE:** no se cambia

-
- 3- **TELÉFONO:** no se cambia
 - 4- **E-MAIL:** no se cambia
 - 5- **FECHA DE INGRESO:** esta fecha va a mostrar a los clientes cuándo se agregaron los archivos al sistema, se puede modificar si fuera el caso de documentos de semanas anteriores u otros años.
 - 6- **SEMANA ACTUAL:** esta casilla se llena automáticamente, se puede modificar si se requiere reflejar documentos de semanas anteriores.
 - 7- **NUMERO TRACKING:** se coloca el número de Guía Aérea que se utilizó para el envío de los documentos.
 - 8- **EMPRESA:** Se selecciona el servicio de paquetería que se está utilizando para el envío de los documentos.

La carga de los documentos está bien identificada, deben subirlos en el orden y a la casilla que corresponden.

Se debe dar clic en “Crear Factura” y quedará listo en el sistema.

Cualquier documento se puede eliminar o agregar después a cualquier factura, no precisamente se debe tener todo para cargarlo de una vez.

Anexo 8. Cuestionario aplicado a los expertos

CUESTIONARIO DE ESTUDIO PARA CONOCER LOS DIFERENTES ASPECTOS ORGANIZACIONALES, INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS.

Buenos días (tardes)

Soy estudiante de la Universidad de Costa Rica de la Carrera de Administración Aduanera y Comercio Exterior, me encuentro realizando un estudio sobre los diferentes aspectos organizacionales, infraestructura, tecnología y procedimientos de las agencias de aduanas que se encuentran caucionadas en la jurisdicción de la Aduana de Limón. La información suministrada en este cuestionario es estrictamente confidencial y de uso académico. Agradezco su colaboración.

Del entrevistado la siguiente pregunta es de información personal. ¿Cuál es su sexo?

- a) Masculino
- b) Femenino.

2. ¿Provincia donde reside?

- a) San José.
- b) Alajuela.
- c) Cartago.
- d) Heredia.
- e) Guanacaste.
- f) Puntarenas.
- d) Limón.

3. ¿Nombre de la empresa en la que desempeña sus funciones? (Opcional).

En su calidad de agente, ¿representa a una agencia de aduanas o trabaja de forma independiente? ¿En cuál forma trabaja?

- a) Trabajo para una agencia de aduanas.
- b) Trabajo de forma independiente.
- c) Trabajo de las dos formas.

5. ¿Cuenta la empresa en la que trabaja con una misión y una visión?

- a) Sí.
- b) No.

6. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional?

- a) Sí.
- b) No.

7. ¿Tiene la empresa un reglamento interno de trabajo?

- a) Sí.
- b) No.

8. ¿Tienen definido cada proceso que se desarrolla en la empresa?

- a) Sí.
- b) No.

9. ¿Estudia y analiza la empresa, los puestos de trabajo para definir los perfiles de los empleados?

- a) Sí.
- b) No.

10. ¿Cuenta su empresa con instalaciones propias?

a) Sí.

b) No.

11. ¿Cuenta la oficina o lugar donde trabaja, con el espacio deseado para laborar de forma adecuada?

a) Sí.

b) No.

12. ¿Cuenta su trabajo con un correo empresarial?

a) Sí.

b) No.

13. ¿Tienen una base de datos virtual de los trámites que realizan para sus clientes?

a) Sí.

b) No.

14. ¿Pueden los clientes acceder a sus trámites de forma virtual y en tiempo real?

a) Sí.

b) No.

15. ¿De los siguientes programas para la transmisión de declaraciones aduaneras a TICA, cual es utilizada por su empresa?

a) Confección de declaraciones de RJ

b) Confección de declaraciones de Tecnysis (Delta Tx)

16. ¿Cree que la automatización del sistema aduanero nacional, por medio del TICA, proporciona un servicio más ágil?

a) Sí.

b) No.

17. ¿La empresa cuenta con manuales de funciones y competencias actualizados?

a) Sí.

b) No.

18. ¿Tienen establecido el tiempo que debe durar cada trámite que se realiza?

a) Sí.

b) No.

19. ¿Además de confeccionar las declaraciones aduaneras, tramitan las notas técnicas o permisos especiales, en caso de ser necesario?

a) Sí.

b) No.

20. En el caso de las mercancías exportadas por la Aduana de Limón, las declaraciones de exportación requieren ser presentadas ante la naviera. Dentro del servicio que brindan, ¿tienen contemplado hacer la entrega de la declaración a las navieras?

a) Sí.

b) No.

21. Algunas agencias de aduanas envían los documentos originales que amparan las exportaciones hacia el país de destino como un servicio adicional. ¿Su empresa brinda ese servicio?

a) Sí.

b) No.

22. ¿Dan seguimiento a los trámites de exportación de sus clientes después de embarcadas las mercancías?

a) Sí.

b) No.

23. ¿Les brindan a los clientes un formato para presentar la solicitud de los trámites?

a) Sí.

b) No.

24. ¿Participa su empresa en capacitaciones y seminarios?

a) Sí.

b) No.

25. ¿Realizan visitas programadas a sus clientes?

a) Sí.

b) No.

26. ¿Qué tipo de servicios complementarios cree usted que debería prestar una agencia de trámites aduaneros?

a) Transporte.

b) Almacenaje.

c) Asesoría en Comercio Internacional.

Anexo 9. Cuestionario de entrevista directa aplicado al sujeto de prueba.

CUESTIONARIO DE ESTUDIO A FIN DE CONOCER LAS IMPRESIONES DEL SUJETO DE PRUEBA PARA DETERMINAR LAS VENTAJAS DE USAR EL MANUAL DE PROCESOS EN LA EMPRESA G LOGISTICS C.R.

Buenos días (tardes):

Soy estudiante de la Universidad de Costa Rica de la Carrera de Administración Aduanera y Comercio Exterior, me encuentro evaluando las impresiones obtenidas luego de concluir la etapa de aprendizaje, donde se utiliza como herramienta de capacitación el manual de procedimientos propuesto para la empresa en estudio. La información suministrada en este cuestionario es estrictamente confidencial y de uso académico. De antemano agradezco su colaboración.

1. Al inicio de la capacitación, ¿contó con información o conocimientos sobre los procedimientos realizados en el Departamento de Exportación de la empresa en estudio?
2. ¿Está conforme con la estructura del manual de procesos propuesto para la empresa en estudio?
3. La descripción del manual de procesos, ¿le permite desarrollar las funciones que realiza el personal?
4. Al encontrarse realizando la práctica, ¿se evaluó su desempeño de acuerdo con las actividades que se le asignaron con el manual?
5. ¿Considera que con el manual de procesos, el personal de la empresa puede cumplir con sus funciones de forma correcta, utilizando los procedimientos que en él se incluyen?

-
6. Luego de haber utilizado el manual de procesos, ¿considera que ante la ausencia de un colaborador, un compañero podrá solventar su ausencia con uso del manual?

 7. ¿Cree que el manual de procesos analizado reduce el tiempo de aprendizaje en la etapa de inducción?

 8. ¿Qué impresión final le deja contar con un manual de procesos en la práctica realizada?