

UNIVERSIDAD NACIONAL

SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADOS

CENTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA

PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

POSGRADO PROFESIONAL EN GERENCIA DEL COMERCIO

INTERNACIONAL (MGCI)

USO DE LA CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA):

CASO DE ESTUDIO COMPAÑÍA DE GALLETAS POZUELO

YANITH RUIZ JAÉN

HEREDIA, COSTA RICA ABRIL DEL 2022

Trabajo presentado para optar al grado de Magister en Gerencia del Comercio Internacional. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios de Posgrados de la Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

**USO DE LA CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO (OEA):
CASO DE ESTUDIO COMPAÑÍA DE GALLETAS POZUELO
YANITH RUIZ JAÉN**

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación fue aprobado por el Comité Evaluador como requisito para optar al grado de Magister en Gerencia del Comercio Internacional

Nombre

Miembro Comité Asesor

Nombre

Miembro Comité Asesor

Yanith Ruiz Jaén

SUSTENTANTE

AGRADECIMIENTO

Agradecerle a doña Raquel, quien no solo colaboró con este documento sino también con otra asignación de la Maestría...gracias por abrir las puertas de tan prestigiosa empresa. A todas las personas que fueron parte del desarrollo de este documento, don Wilson, doña María Iris, don Juan Carlos, profesores de todos los cursos de la Maestría en Gerencia del Comercio Internacional, gracias al conocimiento que compartieron se logró realizar mi Trabajo Final de Graduación.

DEDICATORIA

A mis padres quienes siempre me han apoyado, Armando, Leonor y a mi hija Ainara quien recibió muchas clases conmigo.

A mi otra madre Carolyn Wagnon y a HGP, quienes han formado parte de mi desarrollo profesional y académico.

PALABRAS CLAVES

Comercio, Operador Económico Autorizado, logística, desafíos, aduanas, competitividad, desempeño, pandemia.

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <u>Figura #3.1 Zona Primaria, Puesto Fronterizo Peñas Blancas</u> | 27 |
| <u>Figura #3.2 Caseta de Control de Exportaciones, Puesto Fronterizo Peñas Blancas</u> | 30 |
| <u>Figura #3.3 Atención para Despacho de Mercancías en Frontera, Aduana Peñas Blancas, abril 2021</u> | 32 |
| <u>Figura #4.1 Reporte de Sostenibilidad de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A</u> | 37 |
| <u>Figura #4.2 Operaciones en Centroamérica de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.</u> . | 39 |
| <u>Figura #4.3 Datos Generales de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S. A</u> | 40 |
| <u>Figura #5.1 Variación Interanual del Volumen del Comercio Mundial de bienes, entre enero 2017 a mayo 2020 (porcentajes)</u> | 45 |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| <u>AGRADECIMIENTO</u> | i |
| <u>DEDICATORIA</u> | ii |
| <u>PALABRAS CLAVES</u> | iii |
| <u>ÍNDICE DE FIGURAS</u> | iv |
| <u>ÍNDICE GENERAL</u> | 1 |
| <u>RESUMEN EJECUTIVO</u> | 1 |
| <u>SUMMARY</u> | 2 |
| <u>INTRODUCCIÓN</u> | 3 |
| <u>CAPÍTULO #1</u> | 7 |
| <u>ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN</u> | 7 |
| <u>Antecedentes y Contexto:</u> | 7 |
| <u>JUSTIFICACIÓN</u> | 12 |
| <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u> | 13 |
| <u>OBJETIVOS</u> | 14 |
| <u>Objetivo General:</u> | 14 |
| <u>Objetivos Específicos:</u> | 14 |
| <u>Preguntas de Investigación:</u> | 14 |
| <u>CAPÍTULO #2</u> | 15 |
| <u>MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO</u> | 15 |
| <u>Marco Conceptual:</u> | 15 |
| <u>Aduanas-Aduanas:</u> | 17 |
| <u>Pilar Aduana-Empresa:</u> | 18 |
| <u>Pilar Aduana-otras autoridades gubernamentales nacionales e internacionales:</u> | 19 |
| <u>Reconocimiento Mutuo:</u> | 20 |
| <u>MARCO METODOLÓGICO:</u> | 22 |
| <u>Enfoque de la investigación:</u> | 22 |
| <u>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE DATOS</u> | 23 |
| <u>Fuentes Primarias:</u> | 23 |
| <u>Fuentes Secundarias:</u> | 23 |
| <u>ALCANCES</u> | 24 |
| <u>LIMITACIONES</u> | 24 |

| | |
|---|----|
| <u>CAPÍTULO #3</u> | 26 |
| <u>RESULTADOS</u> | 26 |
| <u>3.1 Implementación del Programa Operador Económico Autorizado durante la pandemia del COVID-19</u> | 26 |
| <u>CAPÍTULO #4</u> | 36 |
| <u>4.1 Beneficios de la Certificación Operador Económico Autorizado en la Compañía de Galletas Pozuelo.</u> | 36 |
| <u>CAPÍTULO #5</u> | 44 |
| <u>5.1 Efectos de la pandemia en el desempeño logístico de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.</u> | 44 |
| <u>5.2 Elementos de mejora identificados</u> | 46 |
| <u>CAPÍTULO #6</u> | 50 |
| <u>CONCLUSIONES</u> | 50 |
| <u>RECOMENDACIONES</u> | 52 |
| <u>REFERENCIAS</u> | 55 |
| <u>ANEXOS</u> | 58 |

RESUMEN EJECUTIVO

La facilitación del comercio internacional es parte esencial de la actividad económica globalizada para todos los sectores productivos de cualquier nación.

Implementar mecanismos como el Programa Operador Económico Autorizado de manera completa tal y como lo expresa la Norma SAFE de la Organización Mundial de Aduanas, generaría un impacto positivo en la transferencia de mercancías en la región de Centroamérica, ofrecería mayor control para Aduanas y mayor respaldo en las operaciones de las empresas certificadas.

Desarrollar escenarios donde el Comercio en general sea confiable, transparente y seguro para todos los involucrados es un objetivo que debe ser promovido por las Administraciones Aduaneras, para ello, requieren la asignación de recursos que permitan implementar las acciones necesarias, con el fin de lograr mejores niveles de competitividad no solo para las empresas sino para el país.

El estudio de las experiencias de las empresas exportadoras en el marco de la pandemia del COVID-19 siendo parte del Programa Operador Económico Autorizado del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, proponen aspectos de mejora en la implementación de la certificación desde la perspectiva de la empresa y de aduanas.

SUMMARY

Essential part of the international trade as a globalized economic activity for all the productive sectors in any nation is the trade facilitation.

Implement mechanisms as the Authorized Economic Operator complete and as the SAFE Framework by the Customs World Organization express, will make a positive impact in the goods transfer in Centro American region, offering more Customs control and support for the certified corporations.

Develop scenarios to make trade in general in a trustable, transparent, and secure way for all involved is a goal that needs to be promoted by Customs, to reach it, Customs need resources to allow actions needed to implement the objectives and achieves better competitiveness levels not just for the corporations for the country too.

The experiences of exporting companies during the COVID-19 pandemic as Authorized Economic Operator certified of the Costa Rican Tax Authority, propose improvement aspects for the implementation from the companies and Customs view.

INTRODUCCIÓN

La llegada de la pandemia COVID-19 ha sido catastrófica a nivel mundial en todos los niveles y sectores en las que el ser humano se destaca. Nadie, ni ninguna nación estaba preparada para mitigar, enfrentar, contener y resolver todos los efectos que ocasionaría el virus.

“La rápida propagación del virus del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos han tenido graves consecuencias en las principales economías mundiales” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). Inicialmente en Asia se interrumpieron las actividades productivas, efecto que muy pronto experimentó Europa, América del Norte y por ende el resto del mundo. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

En mayo 2020 el volumen del comercio mundial se contrajo un 17.7% con respecto al mismo mes del año 2019, esta caída fue generalizada, sin embargo, China experimentó una contracción menor que el promedio a nivel mundial debido a que las actividades económicas se reiniciaron más rápido en comparación de otras naciones, en donde América Latina y el Caribe han sido las regiones en desarrollo con más afectación. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

La pandemia no solo ha cambiado nuestras rutinas sociales, laborales, sino también ha cambiado la mecánica de todos los sectores productivos. La adaptación, la flexibilidad, la resiliencia son claves para la reactivación de las actividades sociales y económicas. (World Economic Forum, 2020)

La afectación de los sectores económicos ha sido de manera nunca imaginada, por ejemplo, la logística internacional ha tenido que adaptarse de manera que pueda garantizar el funcionamiento de la cadena de suministros, la cual se vio debilitada como consecuencia de las medidas de confinamiento que obligó a muchas personas y empresas a dejar de operar. (Dickinson & Zemaityte, 2021)

El Comercio Internacional ha sufrido las consecuencias de la pandemia caracterizada por el cierre de fronteras terrestres y aéreas. También la operación marítima ha tenido menor tránsito debido a que las empresas operan de manera distinta a raíz del confinamiento,

generando consecuencias en la cadena logística en todo el mundo y Costa Rica no es la excepción. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

La seguridad de la cadena logística es parte de las funciones que las aduanas tienen, el desempeño de éstas incide de manera significativa en la administración y facilitación del comercio en general. (World Customs Organization, 2021). La seguridad de la cadena logística es indispensable para la competitividad de las economías por lo que el equilibrio entre seguridad y competitividad es importante alcanzarlo de manera que no afecten la facilitación de los procesos logísticos. (Perez Salas, 2013)

Es por esta razón que la Organización Mundial del Comercio junto con la Organización Mundial de Aduanas, han puesto a disposición de sus países miembros herramientas que permiten agilizar y facilitar el movimiento de las mercancías a nivel mundial.

El Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas tiene como objetivo primordial establecer las normas que avalen la seguridad en la cadena logística y faciliten el comercio internacional. (Ministerio de Hacienda, 2015)

En Costa Rica el Servicio Nacional de Aduanas es el ente facilitador del comercio internacional, el cual adopta y ejecuta los mecanismos de control en beneficio de los intereses de la República de Costa Rica. (Ministerio de Hacienda, 2015)

La Dirección General de Aduanas de Costa Rica implementa la Certificación Operador Económico Autorizado por etapas mediante el Programa de Operador Económico avalado por la Organización Mundial de Aduanas. (Ministerio de Hacienda, 2015)

Este Programa está a disposición de las personas físicas y jurídicas de Costa Rica que tengan posibilidad de certificarse como operador de comercio seguro por medio de la certificación Operador Económico Autorizado, el cual es emitido en nuestro país por la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda, por medio del Área de Relaciones y Asuntos Externos quienes se encargan de recibir las solicitudes, ejecutar el proceso de certificación y conceder la certificación Operador Económico Autorizado. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

El programa Operador Económico Autorizado, de acuerdo con la Organización Mundial de Aduanas, se define como “parte implicada en el movimiento internacional de mercancías que ejerza cualquier función que haya sido aprobada o en nombre de una administración aduanera nacional de acuerdo con las normas de la Organización Mundial de Aduanas u otras normas de seguridad equivalentes de la cadena logística” (World Customs Organization, 2012)

El Operador Económico Autorizado se basa en cinco elementos o principios básicos, los cuales son: información electrónica, gestión de riesgo, inspección de salida, asociación de las empresas y cooperación estrecha entre aduanas y otros organismos destacados en fronteras, así mismo el programa se centra sobre “tres pilares de acuerdos de la red Aduanas-Aduanas, asociaciones Aduanas-Empresas y Cooperación de Aduanas con otras autoridades públicas, estos pilares implican normas que se consolidan para garantizar la facilidad de comprensión y la rápida aplicación internacional” (World Customs Organization, 2021)

En Costa Rica existen diecisiete empresas certificadas como Operador Económico Autorizado para importación y exportación, cuatro empresas certificadas para importación, una empresa certificada para exportación y tres terminales de carga de exportación certificadas como Operador Económico Autorizado. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

Las empresas certificadas disfrutan de beneficios dentro de un escenario normal son sustanciales, como, por ejemplo: “expedientes abreviados para el despacho de las mercancías, procesamiento y despacho abreviados de envíos, mínimo número de inspecciones de seguridad de mercancías, prioridad en el procesamiento de Aduana durante periodos de condiciones de amenaza o después de un incidente de cierre de fronteras, puertos, entre otros.” (World Customs Organization, 2021), los cuales inciden en los tiempos del trasiego de las mercancías, por ende, en sus costos y su competitividad.

El Programa Operador Económico Autorizado es la figura que se estará investigando desde la experiencia vivida por una empresa certificada como Operador Económico Autorizado en el marco de la pandemia del COVID-19.

CAPÍTULO #1

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Antecedentes y Contexto:

El comercio internacional es un mecanismo esencial que promueve la prosperidad económica de las naciones en general. Es un sistema vulnerable a muchos factores externos, los cuales pueden afectar a toda la economía del mundo, así como el bienestar social de todas las naciones. (Satrústegui, 2012)

Los actores participantes en este mecanismo tienen una conexión intrínseca que es indispensable para lograr que el comercio entre las naciones sea el motor de bienestar económico y de creación de riqueza. (Arce Gil, 2006)

Las administraciones aduaneras son organizaciones públicas que administran y llevan el control del flujo de las mercancías, deben proveer seguridad a la cadena logística internacional y deben contribuir con el desarrollo socioeconómico por medio de la recaudación de los ingresos y la facilitación del comercio mundial. (Mejía, 2014).

Las mercancías que ingresan y salen de nuestro país y de cualquier nación, deben cumplir con el control ejercido por el Estado, garantizando la seguridad en la cadena logística y de suministros de las unidades de transporte y mercancías en los distintos regímenes aduaneros. Lo anterior, con operadores de comercio que pueden ser importadores, exportadores, agentes de aduana, terminales de carga de exportación, depositarios fiscales, transportistas de carga, autorizados por medio de los departamentos correspondientes. En nuestro país la oficina a cargo de garantizar esta seguridad es la Dirección General de Aduanas. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

El Ministerio de Hacienda de Costa Rica a través de la Dirección General de Aduanas tiene a disposición la obtención de la certificación como operador de comercio seguro, esta certificación toma en cuenta las normas internacionales establecidas por la Organización Mundial de Aduanas. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

Las normas base de la Certificación Operador Económico Autorizado constan en el Marco SAFE adoptado por el Consejo de la Organización Mundial de Aduanas en 2005, donde

sus miembros manifestaron iniciar el procedimiento e implementación de las disposiciones expresadas en el Marco SAFE. (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

EL Marco SAFE contempla el concepto de Operador Económico Autorizado y brinda la orientación técnica necesaria para la implementación de este programa a nivel mundial entre las naciones miembros de la Organización Mundial de Aduanas, además es la base para la implementación de los programas nacionales de Operador Económico Autorizado y brinda apoyo en la implementación eficaz de las normas establecidas en el Pilar II del Marco SAFE (Asociación Aduanas-empresas). (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

Un Operador Económico Autorizado “es una parte que interviene en el traslado internacional de mercancías con cualquier capacidad que le haya sido reconocida por o en nombre de una administración nacional aduanera que cumple con las normas de la Organización Mundial de Aduanas o las normas de seguridad equivalentes de la cadena logística” (World Customs Organization, 2021). Las empresas exportadoras, importadoras, agentes aduaneros, empresas de transporte, puertos u operadores de puertos, aeropuertos o terminales, entre otros, pueden ser Operador Económico Autorizado.

Optar por ser reconocido como Operador Económico Autorizado, implica que deben cumplir con las normas establecidas por la Organización Mundial de Aduanas, adicionalmente se deben ejecutar acciones que brinden seguridad de los flujos comerciales. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

La implementación de esta figura en la mecánica del comercio internacional permite a las empresas contar con reconocimiento como entes facilitadores de procesos, tal y como lo menciona los objetivos y principios del Marco de Normas SAFE de la Organización Mundial de Aduanas. (World Customs Organization, 2021).

La certificación se otorga por cuatro años, implica el compromiso de toda la estructura organizativa de cada empresa que se somete al proceso de certificación, la participación del representante legal es indispensable.

Las condiciones previas que deben prevalecer en la empresa en proceso de certificación incluyen, desarrollar o reforzar medidas de seguridad en las operaciones comerciales y aduaneras, acorde con lo establecido por el programa OEA. La administración aduanera

tomando en cuenta el tipo de actividad comercial, la naturaleza de la empresa y las características de la actividad comercial que realice la empresa a certificar, verificarán lo siguiente:

1. El domicilio de la empresa debe estar dentro del territorio aduanero nacional.
2. La empresa debe haber efectuado exportaciones e importaciones o bien brindar servicios relacionados con la importación y exportación, como auxiliares de la función pública aduanera por un periodo de más de tres años previos a la presentación de la solicitud. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)
3. Debe contar con capacidad jurídica para actuar y contraer compromisos a nombre de la empresa cualquiera que sea su naturaleza y características del tipo de actividad comercial o modelo de negocio que desarrolle. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

Actualmente, existen alrededor del mundo más de ochenta programas de operadores económicos autorizados, en nuestro país el programa se aplica en el territorio aduanero nacional, el cual incluye los puestos:

1. Peñas Blancas
2. La Anexión
3. Caldera
4. Santamaría
5. Central
6. Limón
7. Paso Canoas (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021)

Este programa es gratuito y voluntario, el Área de Relaciones y Asuntos Externos de la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, es la dependencia que tiene a cargo recibir las solicitudes, llevar a cabo el proceso y otorgar la certificación. (Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2021).

Si bien es cierto el programa es gratuito, las empresas deben incurrir en cambios internos que alineen su operación con lo que el Programa exige, en muchas empresas esto implica altos

costos, en otras no ya que algunas cuentan con sistemas integrados de gestión que facilitan la implementación de este tipo de herramientas.

La certificación Operador Económico Autorizado brinda una serie de beneficios a las autoridades en general, a las administraciones aduaneras y a las comunidades en general. (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

Beneficios a las Autoridades:

1. Asegura y facilita el comercio internacional, contribuyendo al crecimiento económico al desarrollo de las naciones.
2. Asegura el comercio contra el terrorismo internacional y delincuencia transnacional.
3. Facilita el comercio de mercancías legítimas.
4. Mejora y moderniza las operaciones de las aduanas.
5. Por consecuencia de los beneficios anteriores la recaudación de ingresos mejora, así como la implementación de otras legislaciones.
6. Acelera el despacho y levante de mercancías, promoviendo la eficiencia en la gestión de los productos. (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

Beneficios para Aduanas:

1. Mejora los acuerdos de la red Aduana-Aduana, la cual promueve el movimiento fluido de las mercancías, por medio del intercambio de información de manera oportuna y precisa.
2. Mejora la capacidad de Aduanas de la detección de envíos de alto riesgo, mejora los controles, mejora la asignación de los recursos aduaneros de manera más eficiente durante toda la cadena logística.
3. Fortalece la cooperación entre las administraciones aduaneras de diferentes naciones. (World Customs Organization, 2021)

Beneficios para Empresas:

1. Los compradores y vendedores reciben las condiciones de aseguramiento en el trasiego de mercancías.
2. Mejora la imagen de las empresas certificadas en temas de seguridad.

3. Es un potencial factor de selección de proveedores y de socios para realizar negocios.
4. Facilita el comercio de mercancías.
5. Disminuye los tiempos de trámite en fronteras, por lo que incide en la disminución de costos.
6. Mejora la supervisión de los procesos de envío.
7. Responsabilidades organizacionales más transparentes.
8. Implementan mejoras en prácticas de gestión de seguridad, tanto a nivel interno como externo (a la hora del transporte de las mercancías). (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

JUSTIFICACIÓN

La interacción ágil y dinámica que el Comercio Internacional requiere es indispensable para asegurar la cadena de suministros. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

La pandemia del COVID-19 ha representado una importante amenaza sanitaria internacional, también representó un shock en la oferta y demanda de bienes y servicios, de igual manera ha representado muchos desafíos que influyen en la dinámica del Comercio Internacional. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

La experiencia de una empresa costarricense certificada como Operador Económico Autorizado dedicada a la producción de bienes que abastecen mercados en varios países centroamericanos en el marco de la pandemia del COVID-19 es importante, permitirá estudiar si los beneficios que otorga la certificación fueron cumplidos.

Esta empresa cuenta con el respaldo de dicha certificación, que se creó para enfrentar los retos que los factores externos del comercio internacional traen consigo, como la globalización, innovación y cambios tecnológicos. (Organización Mundial de Aduanas, 2018)

Bajo el contexto de la pandemia del COVID-19 se requiere incrementar la resistencia y posterior recuperación de la cadena de suministros a nivel mundial con el fin de agilizar, simplificar el trasiego de las mercancías de las empresas que están certificadas como Operador Económico Autorizado. (CEPAL, 2020)

Esta investigación se realiza con el fin de analizar si los objetivos de la certificación fueron cumplidos en el contexto de la pandemia del COVID-19 de acuerdo con la experiencia vivida por la Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. una empresa certificada como Operador Económico Autorizado para exportación e importación de mercancías.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el caso de la Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. la nueva realidad ha venido acompañada por la implementación de cambios, la cual va desde la búsqueda de opciones para la movilización de sus mercancías, así como el establecimiento e implementación de respuestas ante la falta de insumos para la producción cuando las fronteras fueron cerradas a raíz de las medidas de contención del virus del COVID-19 tomadas por el Gobierno de Costa Rica.

La Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. se ha caracterizado por la flexibilidad e innovación, donde las acciones para mitigar las consecuencias de las restricciones para la contención del virus del COVID-19 son constantes, el trabajo de parte de sus colaboradores es de manera remota desde la declaratoria de emergencia nacional en marzo 2020, lo cual generó un cambio organizacional considerable.

La investigación se enmarcará en un periodo de tiempo de un año, comprendido desde marzo 2020 a marzo 2021, durante la declaratoria de emergencia nacional debido al virus del COVID-19, específicamente en Costa Rica, se estudiará si la certificación Operador Económico Autorizado obtenida por la Compañía de Galletas Pozuelo ha sido de relevancia en su logística en el marco de la pandemia del COVID-19.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar la relevancia de la certificación Operador Económico Autorizado en las necesidades logísticas de la Compañía de Galletas Pozuelo durante la pandemia del COVID-19 en Costa Rica.

Objetivos Específicos:

1. Analizar cómo se implementó la certificación Operador Económico Autorizado durante la pandemia del COVID-19.
2. Estimar los beneficios de la Certificación Operador Económico Autorizado en el flujo comercial de la Compañía de Galletas Pozuelo durante la pandemia del COVID-19.
3. Identificar elementos de mejora en la certificación Operador Económico Autorizado basados en la experiencia de la Compañía de Galletas Pozuelo.

Preguntas de Investigación:

1. ¿Los objetivos de la certificación Operador Económico Autorizado ejercieron influencia significativa en el flujo de mercancías de la Compañía de Galletas Pozuelo durante la pandemia?
2. ¿Los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado fueron aplicados a la Compañía de Galletas Pozuelo durante la pandemia?
3. ¿Existe relación entre los efectos de la pandemia y el desempeño de la logística de la Compañía de Galletas Pozuelo?

CAPÍTULO #2

MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO

Marco Conceptual:

La cadena logística es dinámica debido a los efectos del comercio globalizado, las constantes innovaciones y cambios tecnológicos. (World Customs Organization, 2021) Es necesario establecer estrategias respaldadas por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) para promover el avance del comercio mundial, de forma que no lo obstruya, por el contrario que lo agilice y facilite. (World Customs Organization, 2021)

La estrategia promovida por la OMA para asegurar el avance del comercio internacional, así mismo el aseguramiento de la cadena logística son la base del proceso de preparación y fortalecimiento de las Administraciones Aduaneras de todos los países, de ahí el nacimiento del Marco SAFE, el cual establece los principios y normas para los miembros de la Organización Mundial de Aduanas. (World Customs Organization, 2021)

El Marco de Normas SAFE se actualiza de manera periódica con el fin de poder enfrentar las nuevas necesidades que el entorno presenta, la última actualización de este documento se realizó en el año 2021. (World Customs Organization, 2021)

Los elementos adicionales que se incorporan en la versión del 2021 son: “la Guía de Implementación y validación OEA” la cual actualiza los documentos: “Guía de Implementación OEA”, “Plantilla OEA” y “Guía del validador de Operador Económico Autorizado en las Aduanas”. (World Customs Organization, 2021)

El Marco SAFE incorpora elementos de fortalecimiento de capacidades y fortalece la autoridad legislativa requerida, existen aspectos del instrumento que bien se pueden aplicar sin necesidad de fortalecer capacidades específicas, es de conocimiento que muchas administraciones requerirán asistencia para la aplicación del SAFE. De igual manera, el SAFE ofrece asistencia para el fortalecimiento necesario de las capacidades de las administraciones aduaneras que adopten la normativa. (World Customs Organization, 2021)

Los objetivos del Marco SAFE son:

1. Establecer normas que proporcionen seguridad y faciliten la cadena logística a nivel mundial para promover la certeza y la previsibilidad.
2. Permitir la gestión integrada y armonizada de la cadena logística para todos los modos de transporte.
3. Mejorar la misión, las funciones y las capacidades de las Aduanas para atender a los desafíos y oportunidades del siglo XXI.
4. Fortalecer la cooperación entre las administraciones aduaneras para mejorar su capacidad de detectar envíos de alto riesgo.
5. Fortalecer la cooperación entre las administraciones aduaneras, por ejemplo, mediante el intercambio de información, el reconocimiento mutuo de los controles, el reconocimiento mutuo de los Operadores Económicos Autorizados y la asistencia administrativa mutua.
6. Fortalecer la cooperación entre las administraciones aduaneras y otras autoridades gubernamentales involucradas en el comercio internacional y en la seguridad.
7. Fortalecer la cooperación entre Aduanas y Empresas.
8. Promover el movimiento fluido de mercancías mediante el uso de cadenas logísticas seguras de comercio internacional. (World Customs Organization, 2021)

El SAFE contiene cinco elementos centrales:

1. Armonización de los requisitos de información electrónica anticipada en los envíos entrantes, salientes y de tránsito. (World Customs Organization, 2021)
2. Cada nación que se une a la Normativa SAFE está comprometido en gestionar el riesgo de manera coherente para abordar amenazas de la seguridad. (World Customs Organization, 2021)
3. Requiere de solicitud del país receptor basándose en un método de selección de riesgo donde la administración aduanera del país remitente debe realizar una inspección de la carga saliente o medios de transporte riesgosos, utilizando equipos específicos para estas labores (rayos X a gran escala, detectores de radiación) (World Customs Organization, 2021)

4. El SAFE propone beneficios que las Administraciones Aduaneras brindan a las empresas que adopten y cumplan con las normas de seguridad de la cadena logística. (World Customs Organization, 2021).
5. Promueve la relación estrecha de cooperación con otras entidades de control en fronteras que representan ámbitos normativos, para velar por la seguridad de las sociedades y facilitar el trasiego de mercancías. (World Customs Organization, 2021)

El Marco SAFE se basa en los tres pilares de los acuerdos de la red Aduanas-Aduanas, asociaciones Aduanas-Empresas y cooperación de Aduanas con otras entidades gubernamentales. (World Customs Organization, 2021)

Los pilares en el Marco SAFE son un conjunto de normas que se establecen con el fin de garantizar la comprensión e implementación rápida a nivel internacional. (World Customs Organization, 2021)

Aduanas-Aduanas:

El trabajo de Aduanas es cooperativo con otras dependencias, éstas utilizan normas comunes y aceptadas con el fin de alcanzar la máxima seguridad y facilitar la cadena logística del comercio mundial en donde los envíos y medios de transporte en sí puedan circular a lo largo de los nodos del sistema de comercio internacional. Este complejo proceso se logra gracias al pilar Aduana-Aduana, el cual permite asegurar la cadena logística del comercio internacional. (World Customs Organization, 2021)

El principio del pilar Aduana-Aduana es el uso de tecnología digital anticipada con el fin de identificar la carga o bien los medios de transporte de alto riesgo, por medio del uso de equipos automatizados las aduanas identifican estos envíos previo a su llegada a frontera. (World Customs Organization, 2021)

Para lograr este objetivo es primordial la información automatizada, con tecnologías modernas para lograr la inspección de envíos con estas calidades, esta tecnología puede incluir rayos X y gamma a gran escala o bien dispositivos de detección de radiación. (World Customs Organization, 2021)

La integridad de la carga debe ser un factor esencial en el uso de estas tecnologías por lo que es un componente de mucha relevancia en este pilar. (World Customs Organization, 2021)

Las administraciones aduaneras que se incorporen al Marco SAFE deben normalizar este pilar, basándose en el Convenio de Kioto y en las directrices para la gestión integrada de la cadena logística y en los programas nacionales que se hayan establecido. (World Customs Organization, 2021).

En el marco de la pandemia del COVID-19 donde la cadena logística se vio interrumpida es obligación de las administraciones aduaneras trabajar en cooperación con las aduanas internacionales para que desarrollen e implementen mecanismos, herramientas, que desarrollen y ejecuten procedimientos que agilicen y garanticen la continuidad y la reanudación del comercio. (World Customs Organization, 2021)

Pilar Aduana-Empresa:

La asociación entre aduanas y el sector privado busca garantizar la seguridad de la cadena logística internacional. Esta asociación tiene como prioridad construir un sistema internacional que permita identificar empresas que ofrezcan garantizar la seguridad en la cadena logística.

En el siguiente texto obtenido de las “Directrices de alto nivel relativas a acuerdos de cooperación entre miembros de la Organización Mundial de Aduanas y el sector privado para mejorar la seguridad de la cadena logística y facilitar el flujo de comercio internacional”, describe en pocas palabras la relación que debe existir entre estos dos entes:

En la medida en que las Aduanas puedan confiar en sus socios comerciales para evaluar y responder a las amenazas a su propia cadena logística, se reducen los riesgos a los que hacen frente las Aduanas. Las empresas que demuestren un compromiso demostrado para mejorar la seguridad de la cadena logística saldrán beneficiadas. Minimizar los riesgos de esta manera ayuda a las Aduanas a ejercer sus funciones de seguridad y facilita el comercio legítimo. (World Customs Organization, 2021)

Pilar Aduana-otras autoridades gubernamentales nacionales e internacionales:

Esta cooperación tiene como objetivo principal garantizar la eficaz respuesta a los desafíos de seguridad de la cadena logística, evitando duplicar requisitos y controles, simplificando los procedimientos y establecer normas internacionales que puedan asegurar el movimiento de mercancías con el fin de facilitar el comercio. (World Customs Organization, 2021)

La seguridad de la cadena logística es la razón de la cooperación entre las Aduanas y muchos servicios públicos, dentro de las cuales se encuentran autoridades de seguridad interna y de transporte como es en nuestro caso, la Fuerza Pública y Policía de Tránsito, los servicios que actúan en fronteras, como por ejemplo el Ministerio de Agricultura y Ganadería, también se incorporan personas que representen las licencias de productos. (World Customs Organization, 2021)

Esta cooperación presenta variadas formas: comparten espacios, equipos y bases de datos. Intercambian información, realizan evaluaciones de manera conjunta de los objetivos/evaluación de riesgo, validan los programas de seguridad, medidas de control de diferentes servicios y efectúan inspecciones de manera conjunta. (World Customs Organization, 2021)

La cooperación bilateral y multilateral entre las organizaciones de los diferentes sectores y las autoridades reguladoras debe ser eficaz y eficiente, con el fin de “promover y garantizar la armonización internacional, aparte de reducir la carga impuesta a los operadores comerciales y a las autoridades.” (World Customs Organization, 2021)

Para la implementación de este pilar los miembros deben consultar los instrumentos suministrados por la Organización Mundial de Aduanas, incluyendo el Convenio de Kioto, “así como las Recopilaciones sobre gestión coordinada de fronteras, ventanilla única, OEA y gestión de riesgo”. (World Customs Organization, 2021)

Este pilar refleja que la relación Aduana-Otras autoridades gubernamentales e internacionales, es una relación que se puede definir como una relación en la que todos los involucrados ganan, es decir, es una relación ganar-ganar, en la que si todas ellas llevan a cabo

lo que deben hacer todos se ven beneficiados, estos beneficios además de ser percibidos por las empresas son percibidos por el estado en general.

Reconocimiento Mutuo:

La resolución del Marco SAFE motiva a los miembros de la Organización Mundial de Aduanas que han informado que quieren implementar el Marco SAFE a incorporar los procedimientos establecidos de manera inmediata. (World Customs Organization, 2021)

Adicionalmente invita a las aduanas a que deben trabajar unidas para diseñar mecanismos para el reconocimiento mutuo de la validación y autorización de los Operadores Económicos Autorizados, los controles aduaneros y los beneficios ligados para la facilitación del comercio, o bien otros mecanismos que permitan eliminar o reducir la duplicación o redundancia en temas relacionados con estos procesos. (World Customs Organization, 2021)

El concepto de Reconocimiento Mutuo de acuerdo con la Organización Mundial de Aduanas es:

Un principio amplio en virtud del cual una medida adoptada o un acuerdo establecido de forma apropiada por una administración aduanera se reconoce y acepta por otra administración aduanera. El enfoque normalizado para la aceptación de Operadores Económicos Autorizados proporciona una plataforma estable para el desarrollo a largo plazo de los sistemas internacionales de reconocimiento mutuo del estado de OEA en los ámbitos bilateral, subregional y, -en el futuro- mundial. (World Customs Organization, 2021)

El Ministerio de Hacienda de Costa Rica, indica que los Arreglos o Acuerdos de Reconocimiento Mutuo tienen como fin reconocer “la contraparte a los operadores de comercio que han obtenido la certificación Operador Económico Autorizado” en los países que han negociado los acuerdos de reconocimiento mutuo y así poder brindarles los beneficios que estos acuerdos establecen.

Las naciones que firman estos acuerdos tienen el compromiso de asegurar la fidelidad, confiabilidad, defensa, y seguridad de la información que intercambian de acuerdo con la legislación de cada país para fortalecer la seguridad de la cadena logística en ambos sentidos. (Ministerio de Hacienda, 2021)

De acuerdo con el Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas, para que un sistema de reconocimiento mutuo sea exitoso requiere de los siguientes aspectos:

- a. Los programas de Operador Económico Autorizado deben ser compatibles y deben cumplir con las normas y principios establecidos en el Marco SAFE.
- b. Deben aceptar un conjunto de normas comunes, con disposiciones sólidas con respecto a las medidas que se deben adoptar tanto para las Aduanas como para los Operadores Económicos Autorizados.
- c. Es necesario que se apliquen normas uniformes para que una administración aduanera confíe en la aprobación otorgada por otra.
- d. Si la validación es asignada por la administración aduanera a una autoridad autorizada, esa autoridad debe conservar un mecanismo y normas propios.
- e. La legislación debe permitir la implementación de un sistema de reconocimiento mutuo.
- f. Los Miembros que cuenten con acuerdos de integración económica comercial o de integración económica regional deben:

Al implementar los sistemas de reconocimiento mutuo en su correspondiente nivel de integración, esforzarse por unificar todos los criterios para la concesión, suspensión, retirada y restablecimiento de la condición de Operador Económico Autorizado, tal como se estipula en el Marco de Normas SAFE de la Organización Mundial de Aduanas. (World Customs Organization, 2021)

MARCO METODOLÓGICO:

Enfoque de la investigación:

La investigación se enmarcará en el enfoque cualitativo, el cual según Hernández et al. (2014), indica que este se “fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones” (p.9), además busca evaluar los sucesos que se desarrollan de manera natural.

El enfoque seleccionado se debe a que la investigación está centrada en el estudio del funcionamiento de la certificación Operador Económico Autorizado obtenida por la Compañía de Galletas Pozuelo en su logística en el marco de la pandemia del COVID-19.

Para realizar la investigación se ha escogido el estudio de caso, el cual según Gallego (2017) “implica un entendimiento comprehensivo, una descripción extensiva de la situación y el análisis de la situación en su conjunto, y dentro de su contexto.” (p.4).

Así mismo, el estudio de casos según Gallego (2017) “es un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social. El estudio de caso consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales”. (p.4)

La presente investigación cuenta con parte de las características del estudio de caso, por ejemplo, plantea una situación real que proviene del contacto de una experiencia concreta, permite estudiar un fenómeno desde varias perspectivas, permite explorar de manera más profunda para ampliar un conocimiento sobre un fenómeno. (Gallego, 2017)

Siendo que la investigación trata de analizar cómo fue el funcionamiento del Programa Operador Económico Autorizado en el periodo de pandemia, se considera que es un estudio de caso descriptivo.

La recolección de los datos se llevará a cabo por medio de entrevistas, la cual según Hernández (2010) se “define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra.” (p.449)

Las entrevistas que se realizarán son estructuradas, las cuales según Hernández (2010) el entrevistador elaborará una guía de preguntas generales partiendo de planteamientos globales característica de las entrevistas abiertas. (p.449)

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE DATOS

Fuentes Primarias:

La obtención de datos de fuentes primarias será por medio de entrevistas a personas involucradas en el proceso de logística de la empresa Corporación de Galletas Pozuelo, específicamente a la Jefe de Comercio Exterior de dicha empresa. El objetivo de realizar esta entrevista es conocer la experiencia que la Corporación de Galletas Pozuelo de su proceso logístico en el marco de la pandemia del COVID-19.

También se realizará entrevista al Ejecutivo OEA destacado en la provincia de Guanacaste, el objetivo de esta entrevista es determinar si los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado incidieron en la facilitación y agilización de la movilización de mercancías en la Frontera Peñas Blancas tal y como lo establece la Norma que rige la certificación.

Se estará contactando a una experta en la certificación Operador Económico Autorizado para determinar si las modificaciones a la actualización del Marco SAFE del 2021 establece cambios que contemplen escenarios como los experimentados durante la pandemia del COVID-19.

Fuentes Secundarias:

La información obtenida del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, relacionada con el procedimiento de certificación Operador Económico Autorizado permitirá describir e identificar las acciones que deben ser acatadas para la obtención de la certificación por las figuras físicas y jurídicas.

También se incluirá información relacionada con la normativa, antecedentes y contexto de la certificación Operador Económico Autorizado emitida por la Organización Mundial de Aduanas y por la Organización Mundial del Comercio.

El Foro Económico Mundial constantemente emite informes relacionados con los efectos de la pandemia en la dinámica comercial mundial por lo que las investigaciones que se desarrollen en este ente generarán información relevante para el desarrollo de esta investigación

La normativa que se estará estudiando son las siguientes: Acuerdo de Facilitación del Comercio, Marco de Normas SAFE 2021, Decreto 38998-H el cual especifica el Reglamento

del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable publicado en el periódico nacional La Gaceta en 2015.

Los informes emitidos por la Comisión Económica para América Latina proveerán los detalles de los desafíos a los que se enfrenta la cadena logística en el marco de la pandemia del COVID-19.

ALCANCES

Los alcances del documento serán los siguientes:

- Se estudiará la implementación del programa Operador Económico Autorizado en el Puesto Fronterizo Peñas Blancas, La Cruz, Guanacaste.
- Se estudiará el funcionamiento de la certificación Operador Económico Autorizado en la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.
- Se estimará los beneficios del Operador Económico Autorizado en el flujo comercial de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.
- Se determinará si los beneficios del Programa Operador Económico Autorizado fueron aplicados durante el marco de la pandemia.
- Se determinará si existe relación entre los efectos de la pandemia del COVID-19 y el desempeño logístico de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.
- Se identificarán aspectos de mejora en la implementación del programa Operador Económico Autorizado.

LIMITACIONES

Las limitaciones encontradas son las siguientes:

- La investigación se limita al Puesto Fronterizo Peñas Blancas y no a más puestos fronterizos de Costa Rica.
- Las entrevistas deben ser realizadas por medios electrónicos debido al periodo de tiempo en el que se realizó el estudio.
- No se encontraron investigaciones previas sobre el programa Operador Económico Autorizado en Costa Rica, por lo que no se cuenta con estudios previos para ser utilizados de bibliografía de referencia.

- El alcance en cuanto a los aspectos de mejora encontrados no sea de relevancia para los involucrados.

CAPÍTULO #3

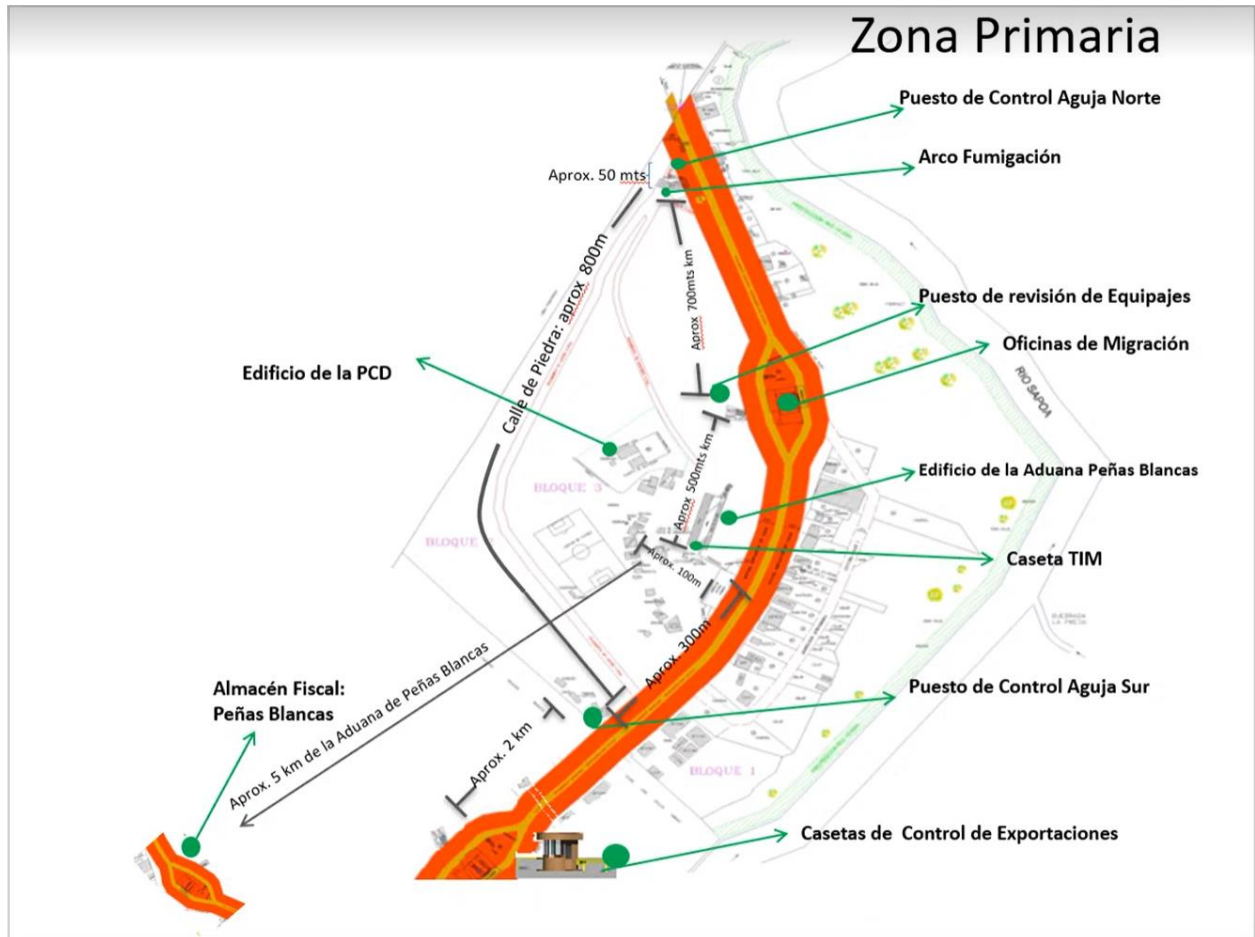
RESULTADOS

3.1 Implementación del Programa Operador Económico Autorizado durante la pandemia del COVID-19

La Organización Mundial de Aduanas ha creado el Marco SAFE con el fin de establecer los estándares internacionales que deben cumplir los Programas Operador Económicos Autorizados que llevan a cabo en cada país, esto debido a que la Organización Mundial de Aduanas no puede entrar en tanta especificidad, además cada programa Operador Económico Autorizado debe incluir las particularidades de cada país y de esta manera ajustarse a sus realidades.

En cuanto a la implementación de la certificación previo a la pandemia del COVID-19, se elaboró un protocolo de paso en la Frontera Peñas Blancas para las empresas que gozan de los beneficios de ser Operador Económico Autorizado, este protocolo es diseñado por Aduanas y comunicado a las empresas certificadas.

Figura #3.1 Zona Primaria, Puesto Fronterizo Peñas Blancas



Fuente: Aduana La Anexión, Liberia, Guanacaste, 2022.

Según Juan Carlos Allan Corea, Ejecutivo Operador Económico Autorizado destacado en el Puesto Fronterizo de Peñas Blancas, el protocolo inicialmente consiste en que las empresas deben enviar un comunicado vía email a Aduana Peñas Blancas, indicando una estimación de la hora en la que el transporte de las mercancías arribará, así como teléfonos donde se puedan localizar, tipo de mercancía, cantidad de unidades de transporte y placa del vehículo un día antes de que el transportista llegue a Frontera Peñas Blancas.

El ejecutivo se encarga de distribuir esta información a todas las instituciones involucradas en el proceso logístico, las cuales se encuentran Aduana, Migración y Ministerio de Agricultura y Ganadería, los cuales se encuentran en una sola zona, ubicada en la Caseta TIM, la ubicación de estas oficinas asegura que los transportistas puedan realizar todos sus trámites de manera más eficaz y en un solo lugar que permite asegurar sus mercancías ya que

no las dejan abandonadas por estarse desplazando de un lugar a otro realizando los trámites correspondientes.

Parte de las funciones que ejerce el señor Allan Corea como Ejecutivo Operador Económico Autorizado es velar que las obligaciones y beneficios que Aduana debe brindar a las empresas certificadas sean cumplidas, es importante destacar que el Ejecutivo es funcionario de Aduanas y éste es asignado por la Dirección General de Aduanas.

Los Operadores Económicos Autorizados deben coordinar con Aduanas los documentos a nivel de sistema donde incorporen información específica de las mercancías transportadas, entre la documentación a presentar se encuentra la Declaración Única Aduanera (DUA), la cual contiene la partida arancelaria de los productos, cantidad de bultos y los aranceles correspondientes si es el caso.

En el caso de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. previo al envío de la Unidad de Transporte y haciendo uso de herramientas tecnológicas que son parte del Sistema Integrado de Gestión de la empresa, llevan a cabo las formalidades aduaneras, las cuales están apegadas al Procedimiento del Régimen de Exportación de la empresa, los trámites se realizan de acuerdo con los siguientes estándares:

1. “Confeción de factura comercial y lista de empaque por parte del proceso de producto terminado.
2. Entrega de la factura comercial y la lista de empaque al Operador Logístico de Aduanas y al Operador Logístico de Transporte
3. El Operador Logístico de Transporte envía la Carta de Porte y Manifiesto de Carga al Operador Logístico de Aduana para la elaboración del DUCA-F (Declaración Única Centroamericana que contiene los registros del comercio intrarregional) (SIECA, 2022) y Declaración Única Aduanera (DUA)
4. El Operador Logístico de Aduana transmite los datos al TICA para obtener el número y asignación del semáforo del DUA y envía al Operador Logístico de Transporte, el DUCA-F y DUA para la elaboración del DUCA-T (Declaración Única Centroamericana que comprende las operaciones bajo régimen de tránsito terrestre internacional de acuerdo con la normativa centroamericana vigente) (SIECA, 2022)

5. La Dirección General de Aduanas mediante TICA autoriza el levante de las mercancías del régimen de exportación definitiva.” R. Leandro (comunicación personal, 29 marzo 2022)

El sistema utilizado por Aduanas es denominado TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), a partir del DUA se emite el Formulario Único Aduanero Centroamericano (FAUCA) documento necesario para el comercio intrarregional de mercancías originarias, también la Declaración para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (DUT) documento necesario para el tránsito internacional terrestre de mercancías en Centroamérica. Estos documentos sumados al DUA en conjunto integran la Declaración Única Centroamericana (DUCA).

Empresas como Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. seleccionan Operadores Logísticos de Aduanas, dependiendo de las necesidades logísticas que se presenten en la empresa, por lo que ellos llevan a cabo estudios previos de posibles proveedores que cumplan con las especificaciones indicadas por medio de una ficha técnica. Para esta selección la idoneidad y credibilidad, son parte de las condiciones mínimas que deben cumplir, así como recomendaciones de otras empresas comerciales, capacidad demostrada para llevar a cabo las operaciones logísticas aduaneras, capacidad financiera, entre otros.

Cuando los transportistas se encuentren en Peñas Blancas, deben comunicar a Aduanas su llegada, se coordinará que el transporte que contiene mercancías de un Operador Económico Autorizado pueda avanzar sin esperar, para llegar a las casetas de control de exportaciones (ver Figura 3.1) donde se realiza el trámite de la salida del país a nivel migratorio y aduanero. Los Operadores Económicos Autorizados tienen un carril preferencial.

Finalizado el procedimiento correspondiente en aduanas y migración la unidad de transporte es custodiada por la administración aduanera hasta el punto de revisión de la Policía de Control de Drogas para el control correspondiente.

Posterior a la revisión de la Policía de Control de Drogas la unidad de transporte avanza hacia territorio nicaragüense si la mercancía y la unidad de transporte cuentan con el visto bueno de esta dependencia, de lo contrario se procederá a una revisión exhaustiva donde participan personas de diversas entidades públicas (PCD, Aduanas, Ministerio Público de ser necesario).

Cuando existen más contenedores que requieren revisión exhaustiva por parte de la Policía de Control de Drogas, las empresas certificadas Operador Económico Autorizado tienen la prioridad en las revisiones correspondientes, en estos casos el Ejecutivo destacado en el Puesto Aduanero debe estar presente en el proceso de revisión.

Figura #3.2 Caseta de Control de Exportaciones, Puesto Fronterizo Peñas Blancas



Fuente: Archivo Aduana Peñas Blancas, La Cruz, Guanacaste, 2022.

El transportista una vez finalizado el procedimiento de exportación, no debe permanecer en la frontera, deben continuar su tránsito de manera inmediata.

La Compañía de Galletas Pozuelo D.C.R SA, empresa certificada Operador Económico Autorizado debe cumplir con el procedimiento mencionado, el tiempo estimado de estadía del transportista con la carga no debe ser mayor de dos horas, por lo que la coordinación y la presentación de documentos completos son vitales en el proceso logístico de la empresa, ya que esto permite la agilización necesaria para que el tránsito sea más fluido.

El procedimiento en tiempos de normalidad se ha ido variando conforme lo requiere la logística internacional, los cambios requieren de capacitaciones para el personal de Aduanas para que ellos puedan capacitar y dar a conocer el programa a los funcionarios de las otras instituciones gubernamentales que participan el proceso logístico internacional.

En cuanto a la implementación del protocolo de paso por Peñas Blancas, en el periodo de tiempo posterior a la declaratoria de emergencia nacional en marzo 2020, en donde el gobierno de Costa Rica cerró las fronteras por la pandemia del COVID-19, los transportistas quedaron en Peñas Blancas esperando la habilitación de paso nuevamente.

De acuerdo, con Juan Carlos Allan Ejecutivo Operador Económico Autorizado los funcionarios de Aduanas quedaron a la espera de las directrices debido a que se consideró, en ese momento, que la salud era primero. “Todo fue nuevo, hasta generaba cierto temor debido a que se llegaron a observar a choferes de camiones que “caían” debido a la enfermedad.” J. Allan (comunicación personal, 24 de febrero 2022)

Conforme el tiempo pasaba se implementaban mecanismos nuevos para poder gestionar el ingreso de las mercancías y transportistas, el cual estaba sujeto a la toma de decisiones que las autoridades nacionales dispusieran.

El Ministerio de Salud estableció un espacio en Peñas Blancas que permitiera la toma de muestras a los transportistas, las muestras se tomaban tanto para las importaciones como las exportaciones, las cuales eran enviadas hasta San José a un laboratorio para determinar si estaban contagiados o no. Los resultados tomaban dos días en llegar.

Los funcionarios de Aduanas recibían los documentos de los transportistas y les daban trámite después de que recibían la prueba negativa del transportista.

En cuanto a las empresas Operador Económico Autorizado, se les siguió brindando la atención correspondiente, sin embargo, se vio afectado el funcionamiento del protocolo establecido para las empresas certificadas. No era el mismo debido a la presencia de nuevos mecanismos de Salud, se atrasó muchísimo el procedimiento de atención de las cargas para los transportistas en general y los Operadores Económicos Autorizados.

Figura #3.3 Atención para Despacho de Mercancías en Frontera, Aduana Peñas Blancas, abril 2021

Blancas, abril 2021

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS CONTINÚA AGILIZANDO ATENCIÓN PARA DESPACHO DE MERCANCÍAS EN FRONTERA

En línea con la facilitación del comercio, el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) continúa desarrollando acciones para garantizar el menor tiempo administrativo, en el traslado de mercancías en los puntos de frontera.

En la Aduana de Peñas Blancas:

- Al día se atienden en promedio 260 unidades de transporte que salen con exportaciones de Costa Rica o en tránsito internacional hacia Centroamérica.
- En los puestos de control el tiempo de atención tarda menos de 4 minutos por unidad.
- Se estableció un plazo de tres horas de permanencia de las unidades en los patios, para generar un flujo de entrada más expedito.
- Atención preferencial para las exportaciones de:
 - Animales vivos.
 - Productos perecederos con riesgo de daño.
 - Cargas provenientes de empresas certificadas como Operador Económico Autorizado (OEA).

De 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Todos los días de la semana
- Adecuación de protocolos de atención cuando la demanda del servicio lo requiere. Un ejemplo de ello, es la habilitación de los tres módulos de exportación.

Para mejorar la dinámica de flujo que agilice el paso por frontera, el SNA participa en el Programa de Integración Fronteriza (PIF), que lidera COMEX, para fortalecer la competitividad del país, mediante la modernización de los puestos fronterizos terrestres, nueva infraestructura, modernización de procesos y desarrollo tecnológico.

UC-MH

Fuente: Ministerio de Hacienda de Costa Rica, 2022.

Como parte de las medidas que se implementaron en el trasiego de las mercancías al inicio de la pandemia, era realizar convoyes en grupo en horarios establecidos, lo cual también afectó a las empresas en general debido a que si el transporte no llegaba a tiempo para poder alcanzar estos movimientos debían esperar el siguiente.

El Programa Operador Económico Autorizado se creó para brindarle prioridad en el procesamiento de Aduana durante periodos de condiciones de amenaza o después de un incidente de cierre de fronteras, la situación tan caótica que se vivió en la frontera Peñas Blancas debido al establecimiento de las medidas mencionadas anteriormente, así como la falta de recursos como infraestructura, equipamiento, recurso humano y la poca articulación entre las entidades públicas entre sí y más aún éstas con el sector privado, generó que no se pudiera alcanzar dichos objetivos en el marco de la pandemia de manera más rápida y eficiente.

De acuerdo, con Juan Carlos Allan Ejecutivo Operador Económico Autorizado, los beneficios hacia las empresas se han mantenido aún en el marco de la pandemia, pero eso sí, se ha atrasado debido a los ajustes que se presentaron por la implementación de las medidas de bioseguridad que debía cumplir los transportistas, las empresas exportadoras y las instituciones gubernamentales. (ver Figura 3.3) (comunicación personal, 24 de febrero 2022)

De acuerdo con María Iris Céspedes, experta en el Programa Operador Económico Autorizado certificada por la Organización Mundial de Aduanas, aunque Aduanas trata de cumplir con los beneficios que se ofrecen a las empresas que son certificadas, en Costa Rica no se cumple con el 100% de los objetivos y beneficios aún dentro de la normalidad, esto debido a muchos factores, dentro de los que destacan el cambio de autoridades que traen consigo menos entendimiento del Programa por lo que no le brindan el respaldo de manera fuerte, que permita evolucionar y que sea consistente. (comunicación personal, 16 de febrero 2022)

Muchos de los procedimientos en la logística de Aduanas requiere coordinación eficiente entre instituciones que a su vez necesitan del conocimiento sobre el programa para poder gestionar lo necesario por parte de ellos, sin embargo, los mandos medios de las instituciones involucradas ocasionalmente rechazan los lineamientos compartidos por Aduana, es decir, aún se depende de la voluntad del funcionario para brindarle la información o efectuar el procedimiento necesario para que la empresa disfrute de los beneficios estipulados.

En la experiencia de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A para que sus mercancías puedan llegar a Peñas Blancas y cruzar frontera hacia el resto de Centroamérica, ellos requieren que interactúen interventores que tienen una función y documentos que tienen otra función y que convergen en el procedimiento administrativo necesario. Además, es necesario que se comprenda la responsabilidad que implica estar dentro de este proceso, debido a que ni la empresa Pozuelo pondría en riesgo su imagen ni Aduanas omitiría su control en el trasiego de mercancías.

Para alcanzar un nivel óptimo en el funcionamiento del programa es indispensable las negociaciones entre las dependencias para ir actualizando a los involucrados en los procedimientos aduaneros en la Frontera Peñas Blancas, así como actualizar o establecer los convenios necesarios entre las instituciones, inversión en recursos tecnológicos, humano y de infraestructura son igualmente necesarios.

El programa en sí durante la pandemia no desempeñó un rol esencial en la logística de las empresas certificadas incluyendo en la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A, Aduana siempre cumplió con los beneficios a las empresas certificadas, sin embargo, a la hora de implementar los mecanismos como los convoyes, restricciones de estadía en el país para los transportistas y medidas de salud en general, siempre generaron atrasos debido a la gran cantidad de transportistas estancados en frontera y el tiempo en gestionar todos estos nuevos procedimientos.

Elementos limitantes como la falta de personal, infraestructura generaron efectos que no contribuyeron con la agilización de la logística internacional necesarios para obtener un flujo de mercancías más ágil.

El cierre de fronteras abrupto ocurrido en el año 2020 y las restricciones interpuestas por el Gobierno Central de Costa Rica, imposibilitaron el funcionamiento de muchas dependencias gubernamentales que hicieron que la logística se complicara mucho más de lo esperado.

El funcionamiento a nivel país ha generado complicaciones en el tiempo de pandemia debido a que la coordinación entre dependencias no se genera, por otro lado, la experiencia de la empresa estudiada indica que el embudo que representa el paso en Frontera con Nicaragua es otro factor que imposibilita la agilización de la Unidad de Transporte.

La empresa reconoce el esfuerzo por parte de Aduana y de las instituciones gubernamentales a nivel país para que las operaciones de comercio exterior no se paralizaran, la realidad es que todos los procesos requieren de muchos recursos y que estos recursos tuvieron sus complejidades por la situación de shock que se vivió en todos los sectores a nivel nacional e internacional.

Es importante rescatar que las necesidades que tiene el sector empresarial son dinámicas y cambiantes, van al ritmo del entorno económico mundial y Aduanas de alguna u otra manera debe responder a estas necesidades.

La cercanía entre las entidades Aduanales y las empresas certificadas Operador Económico Autorizado es necesaria, importante y de gran valor, la retroalimentación en cuanto a la implementación y las necesidades de las empresas crea espacios de mejora, oportunidades que permitan construir ideas que generen impactos positivos y sustanciales en el funcionamiento de las exportaciones e importaciones en los puestos fronterizos de nuestro país y de la región en general y de esta manera poder cumplir con los objetivos por el cual fue creado, en este caso, el Operador Económico Autorizado.

CAPÍTULO #4

4.1 Beneficios de la Certificación Operador Económico Autorizado en la Compañía de Galletas Pozuelo.

Para estimar si los beneficios de la Certificación Operador Económico Autorizado fueron alcanzados, es conveniente indicar aspectos relevantes de la empresa para brindar una perspectiva más amplia del tipo de operación que lleva a cabo la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. tanto a nivel nacional como internacional. (ver figuras 4.1, 4.2, 4.3)

Es importante mencionar también que la Norma SAFE, obliga a las empresas certificadas a cumplir con una serie de condiciones que respalden los procesos llevados a cabo a nivel interno de la empresa como externos, donde respalden la seguridad y la transparencia en sus envíos de mercadería internacional.

La Compañía de Galletas Pozuelo optó por certificarse por primera vez en 2016 como Operador Económico Autorizado como parte de su estrategia empresarial, dirigida hacia una gestión responsable de la cadena de valor que permita ser más productivos, ser más competitivos, velando por una distribución responsable y óptima de los productos en el mercado a nivel nacional e internacional. Con presencia en diecinueve países y operaciones en cuatro países en Centroamérica, donde más de mil cuatrocientas personas laboran.

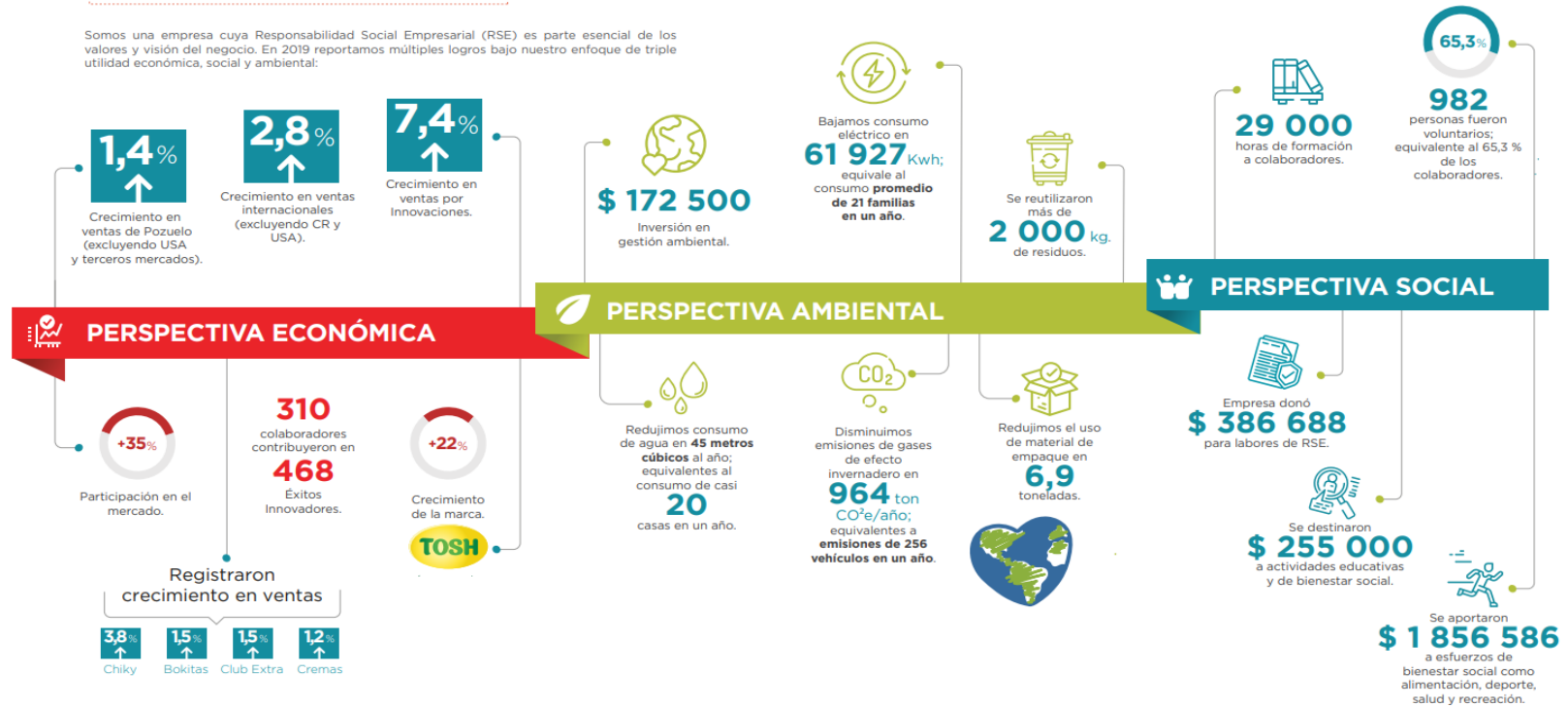
Adicionalmente la estrategia empresarial de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. ha establecido un Sistema Integrado de Gestión muy robusto que asegura que todos los aspectos dentro de la organización, relacionados con la calidad del producto estén bajo normas internacionales. Este sistema está integrado por Sistemas de Gestión de inocuidad (HACCP y FSSC 22000) y calidad (ISO 9001), gestión ambiental (Normas PAS 2050 e ISO 14064-3), responsabilidad familiar y laboral (PRONUTRI), control y seguridad comercial (BASC Versión 5 y OEA) y por último seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001).

Figura #4.1 Reporte de Sostenibilidad de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A



RESULTADOS QUE NOS ENORGULLECEM

Somos una empresa cuya Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte esencial de los valores y visión del negocio. En 2019 reportamos múltiples logros bajo nuestro enfoque de triple utilidad económica, social y ambiental:



Fuente: Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., 2022.

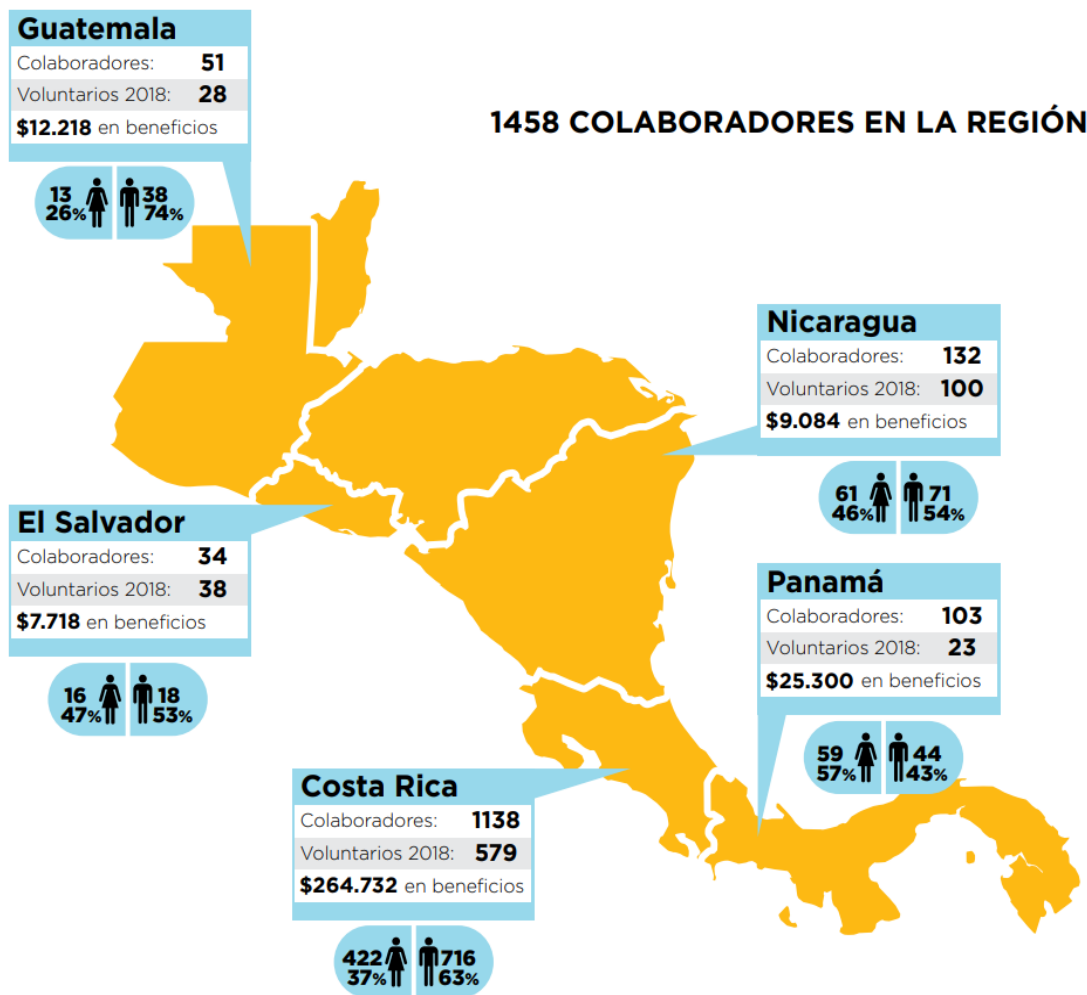
Este aspecto es de suma importancia ya que esta empresa al estar regida por este Sistema Integrado de Gestión respalda que sus procedimientos no son antojadizos, por ejemplo, el proceso logístico de la empresa se apega a un sistema llamado Procedimiento de Gestión Aduanera donde se detallan todos los interventores del proceso y las actividades que llevan a cabo cada uno de ellos de manera que se encuentren a la mano de las personas que estén involucradas en el procedimiento homogeneizando los procesos vitales como los logísticos.

El proceso de certificación que llevó a cabo la Compañía de Galletas Pozuelo no implicó cambios sustanciales dentro de la organización debido a que la empresa ya contaba con el Sistema Integrado de Gestión mencionado anteriormente, además ya contaba con certificaciones internacionales como la emitida por BASC (Business Alliance for Secure Commerce) o Alianza Empresarial para el Comercio Seguro.

Las empresas certificadas BASC demuestran que han cumplido con los requisitos de seguridad que han sido establecidos por diversos organismos internacionales que velan por fomentar prácticas que respalden la seguridad en la cadena logística del comercio internacional, con el fin de alcanzar reconocimiento para la empresa como organización confiable.

La Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A ha realizado dos procesos de certificación como Operador Económico Autorizado, el primero fue realizado en 2016 y el segundo en 2020, después de la entrega de los documentos a la Dirección General de Aduanas obtuvieron la certificación seis meses después.

Figura #4.2 Operaciones en Centroamérica de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.



Fuente: Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., 2022.

Figura #4.3 Datos Generales de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S. A



Fuente: Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., 2022.

La recertificación se realiza precisamente en el año 2020 y se lleva a cabo con el fin de continuar siendo aliados estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas para que garantice los procesos logísticos y de comercio exterior de la organización de una forma segura, ágil y confiable ante Aduana.

La cultura y la madurez organizacionales son indispensables para alcanzar la certificación y cumplir con todos los lineamientos exigidos, así mismo la empresa reconoce la importancia de la transparencia en la relación existente entre Aduana-Empresa que a su vez permite construir cadenas de abastecimiento seguras para el bienestar de todos los involucrados en el proceso logístico y en el comercio nacional e internacional y más importante, para sus clientes y consumidores en general.

Los beneficios recibidos por la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. por ser Operador Económico Autorizado previo a la pandemia son los siguientes:

- Reducción de costos en los procesos logísticos.

- Cuentan con menos selectivos rojos.
- Priorización en la fila en la Aduana Peñas Blancas.
- Reducción en el tiempo de transporte.
- Acompañamiento en el proceso de revisión de mercancías, en caso de ser necesario, por el Ejecutivo Operador Económico Autorizado destacado en Peñas Blancas.

La razón de mayor peso para que la empresa haya optado por la certificación más allá de los beneficios tangibles que podría ofrecer es, tener ese reconocimiento a nivel de Dirección General de Aduanas como empresa confiable, que ellos conozcan que sus operaciones y sus aliados comerciales como el Operador Logístico de Transporte tienen una operación completamente transparente, como respaldo, la empresa les solicita a todos sus socios involucrados en la logística de la empresa tener requisitos mínimos que permitan mantener y promover la mejora continua de todos sus procesos y que vayan de acuerdo con las certificaciones internacionales y nacionales con las que cuenta la empresa.

Como parte de los beneficios que Aduana Peñas Blancas le brinda a Pozuelo, está un canal de comunicación que permite tener respaldo y acompañamiento para mejorar sus operaciones y no “quedar como en una foto” en donde las condiciones del mercado, la cantidad de clientes eran completamente distintas, adicionalmente no existía pandemia, por lo que para la empresa el pilar Aduana-Empresa es un espacio que genera conocimiento y apoyo para implementar mejoras en sus procesos que les permite actualizarse, desarrollando de esta forma una clara ventaja competitiva para la empresa en general.

La empresa Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. considera que el transporte de mercancías terrestres es más expedito, los productos y los inventarios de la empresa son frescos, son inventarios justo a tiempo, por lo que para ellos es necesario contar con toda una organización que trabaje conjuntamente de manera muy coordinada para que los tiempos de entrega de producto estén en los mercados en el tiempo pactado.

El mercado centroamericano cuenta con muchos retos por el dinamismo que requiere para poder comercializar sus productos de manera eficiente, los fletes marítimos actualmente cuentan con complejidades como, escasez de contenedores, costos elevadísimos de los fletes y

limitaciones en cuanto a la oferta de empresas que les permitan enviar sus mercancías o recibir mercancías.

Tal y como lo menciona la señora Raquel Leandro, jefe de Comercio Exterior de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., las dificultades generadas a la hora de la toma de decisiones en cuanto a los precios de embarque son situaciones que tuvieron y que tienen que resolver día a día, para poder cumplir con las necesidades de la cadena de abastecimiento de la empresa y para poder llegar a los clientes en un mercado no común Centroamericano. R. Leandro (comunicación personal, 29 de marzo 2022)

De acuerdo con la señora Raquel Leandro, actualmente la comunicación que existe entre la empresa y Aduanas previo a la llegada de los contenedores a Frontera Norte es por medio de un correo electrónico el cual es carrilpreferencialPB@hacienda.go.cr en el cual debe ir acompañado de la información relacionada con el equipo un día antes de que lleguen a Peñas Blancas. R. Leandro (comunicación personal, 29 de marzo 2022)

Entre esta información se encuentra el número de solicitud, número de resolución por la que se autorizó a la empresa como Operador Económico Autorizado, compañía, país destino, texto breve de mercancía, nombre del chofer, número de cabezal, número de furgón, factura de exportación, fecha de salida, fecha estimada de llegada, DUA, DUCA-T y empresa de transporte.

Debido a que la Administración Aduanera tiene limitante en recursos el beneficio de carril preferencial solo se brinda en un horario que va desde las ocho de la mañana hasta las cuatro de la tarde, el beneficio no se encuentra disponibles feriados. Toda solicitud será recibida en los días anteriormente y antes de las tres de la tarde del día previo a que la unidad de transporte llegue a Peñas Blancas.

Si en dado caso, la empresa no emite el comunicado en tiempo y forma, la Administración Aduanera tiene la potestad de no otorgar el beneficio a la empresa por lo que deberá someterse al procedimiento de empresa no certificada y hacer fila completa.

Una actualización sobre el procedimiento para la solicitud del beneficio emitida en abril 2021 indica que por directriz de Aduana Peñas Blancas la revisión de los semáforos rojos se

coordina en aduana Santa María, posteriormente a la revisión al pasar por Peñas Blancas se les otorga el beneficio si este así corresponde.

Para la empresa en estudio, los socios comerciales de la empresa deben estar conscientes de la figura Operador Económico Autorizado, por ningún motivo quieren que la desvirtúen por lo que a la hora de realizar cualquier compromiso contractual deben cumplir con lineamientos que resguarden la figura de la certificación, así como la imagen de la empresa ante la Dirección General de Aduanas, cuentan con políticas que deben cumplir de manera muy estricta velando por el cumplimiento de los controles aduaneros.

La empresa de transporte debe cumplir con los requerimientos establecidos dentro de la relación contractual con la Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S.A. y con los solicitados por Aduanas en tiempo y forma para poder obtener el beneficio de carril preferencial en Peñas Blancas.

En tiempos de pandemia los tránsitos han incrementado hasta el doble y dependiendo del destino, han incrementado hasta el triple, generando muchos retos a lo interno de la empresa para poder cumplir con los compromisos con los clientes.

La pandemia del COVID-19 ocasionó momentos de mucha incertidumbre en la logística de las empresas y del comercio internacional en general, pero esto también se presenta como oportunidades que permiten mejorar las operaciones no solo de Aduanas si no de las empresas en general.

A raíz de lo vivido durante la pandemia del COVID-19, se debe plantear mejoras en el cumplimiento de los beneficios del Operador Económico Autorizado mencionados en el Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas, estos beneficios son oportunidades de potenciar la competitividad comercial del país.

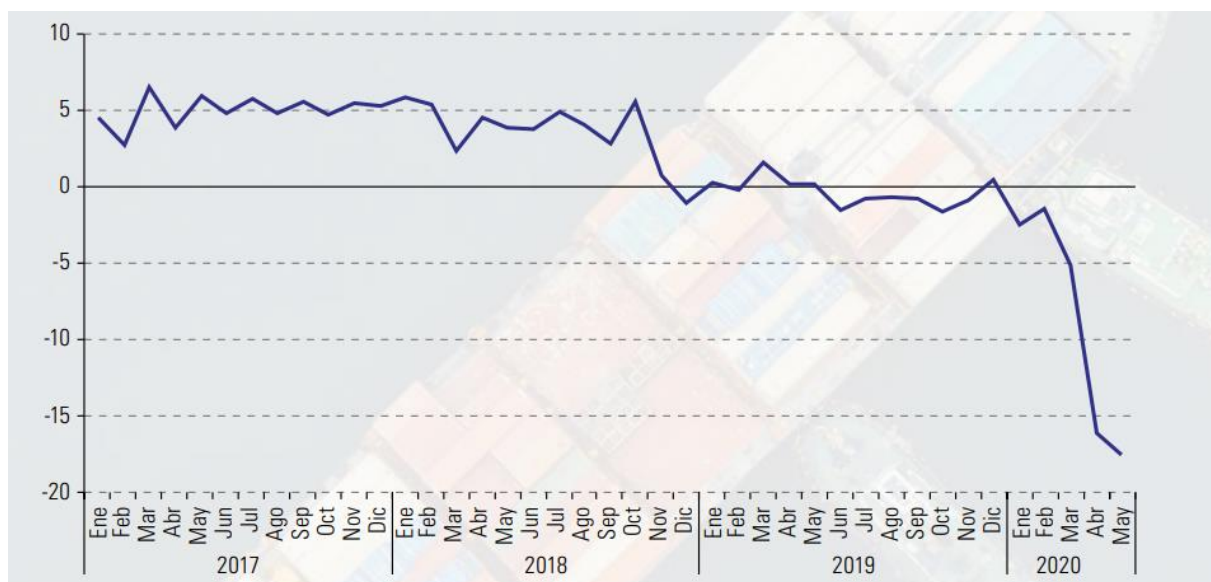
CAPÍTULO #5

5.1 Efectos de la pandemia en el desempeño logístico de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.

Considerando la información obtenida por parte de la Jefe de Comercio Exterior, se concluye que la logística de la empresa fue afectada por los efectos que la pandemia del COVID-19 trajo consigo. Las restricciones generaron retos que tuvieron que enfrentar de manera muy ágil, la cadena de suministros y de abastecimiento de la empresa estaban en riesgo de no cumplir con sus propósitos y por ende no cumplir con sus clientes, obligando a la empresa a recurrir a estrategias que permitieran el funcionamiento dentro de un ambiente que cada día proponía nuevos desafíos.

La interrupción de las actividades productivas a nivel mundial provocó que el volumen del comercio global cayera de manera estrepitosa en donde la región de América Latina y el Caribe se considera como las regiones más afectadas por la contracción provocada por la pandemia del COVID-19 (ver figura 5.1). (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

Figura #5.1 Variación Interanual del Volumen del Comercio Mundial de bienes, entre enero 2017 a mayo 2020 (porcentajes)



Fuente: CEPAL, 2020

La Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A, se vio obligada a enviar parte de su personal a laborar desde sus hogares, implementar un nuevo modelo laboral dentro de una organización que tiene presencia en varios países fue un desafío que requería de recursos tanto materiales, económicos, así como recurso humano que implementara esta nueva estructura laboral.

Así mismo, gestionar los procesos logísticos, los nuevos requerimientos de todas las entidades con las que es necesario interactuar en dicho proceso tanto a nivel nacional como internacional, gestionar las relaciones con los proveedores nacionales e internacionales, gestionar las relaciones con los clientes en los diecinueve países donde Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. tiene presencia, no solo necesitó de ese músculo operativo, sino también esa visión estratégica que es necesaria para enfrentar los retos de una economía globalizada que no permite que las empresas se mantengan estáticas.

La gerencia de la empresa tomó decisiones que permitió a la empresa no solo mantener su presencia en el mercado nacional e internacional a pesar de las circunstancias, sino que permitió que sus colaboradores como la señora Leandro Rodríguez, tengan el compromiso y el sentido de pertenencia que se requiere para poder ver oportunidades ante las adversidades, espacios de mejora a pesar de las complicaciones en las que la empresa se encuentra debido al entorno tan complicado.

Decir que la pandemia afectó de manera negativa a la empresa, sería limitar la visión general tanto de la empresa como de su ventaja competitiva. La capacidad productiva con la que cuenta desde la digitalización (infraestructura digital), habilidades y competencias necesarias para implementar nuevas medidas como el teletrabajo fueron claves en este proceso de adaptación a la nueva normalidad tanto de la empresa como del entorno económico y del comercio nacional e internacional.

La gerencia siendo responsable con sus operaciones no desamparó a sus colaboradores, así mismo pudiendo acogerse a disposiciones gubernamentales que permitían suspender por motivo de pandemia gastos fijos como agua, electricidad, suspender contratos laborales, no optaron por estas disposiciones y continuaron con la operación dentro de una normalidad diferente, mostrando resiliencia organizacional, responsabilidad, gestión de riesgos y adaptación al cambio.

5.2 Elementos de mejora identificados

La figura Operador Económico Autorizado requiere de mejoras para que su operación cumpla al 100% con lo establecido con la Norma SAFE, norma que rige a los operadores en los países miembros de la Organización Mundial de Aduanas.

También el Programa Operador Económico Autorizado requiere de mejoras para ser implementadas y enfrentar las necesidades y retos que una economía globalizada presenta a diario, lo ocurrido con la pandemia del COVID-19 fue definitivamente algo atípico que debe generar espacios y oportunidades de mejora continua no solo en nuestro país sino en la región centroamericana en general.

La Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. comprende y es consciente de las limitantes en cuanto a los recursos de los que carecen en el Puesto Fronterizo de Peñas Blancas, agradecen el esfuerzo que realizan las personas que se encuentran laborando en el departamento Operador Económico Autorizado en Peñas Blancas, quienes han colaborado con brindar apoyo y permiten la construcción de espacios colaborativos que permiten solucionar situaciones que surgen en los procedimientos que se llevan a cabo en Aduanas Peñas Blancas.

Los procesos de revisión a los que son sometidos los transportes con mercancías de Pozuelo y con el resto de los operadores, se realizan en condiciones que cumplen con los estándares de control por parte de Aduanas, pero también con la garantía de que estas revisiones se realicen en espacios que permitan mantener la carga no se contamine de ninguna manera.

De momento Aduana ha implementado mecanismos de comunicación que permiten espacios de mejora para las empresas, Pozuelo es una de las que toman las recomendaciones o disposiciones de acatamiento inmediato para que la alianza existente entre Aduana-Empresa se mantenga de la misma manera transparente a como se ha venido realizando.

La Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A han implementado la certificación en Panamá y desde hace dos años iniciaron el proceso en Aduanas de Guatemala, sin embargo, este no ha sido aprobado debido a los efectos de la pandemia y las restricciones que ha generado atrasos y limitado el avance del proceso de certificación.

En el caso de Honduras, no fue hasta el año anterior que Aduanas de ese país implementa la figura Operador Económico Autorizado, la implementación de esta tomará su debido tiempo, pero la empresa sí considerará certificarse en esta nación.

En el caso de Costa Rica, la experta en la certificación Operador Económico Autorizado, la señora María Iris Céspedes, indica que la Organización Mundial de Aduanas en el año 2021, tomó todas las herramientas que contiene la Norma SAFE y las actualizaron con las experiencias de todos los países miembros, por lo cual puede generar más atrasos en el trámite que la empresa Pozuelo realizará en estas naciones debido al tiempo de ajuste y solución de las necesidades que cada nación presenta.

Dicha actualización contempla mejoras en cuanto a diversos procesos tanto de análisis de las empresas para el otorgamiento de la certificación, como de procesos y cumplimientos establecidos en la normativa específicamente en los pilares.

También indican que las negociaciones para el establecimiento de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo no deberían ser necesarios dentro de una Unión Aduanera como la que está operando en Centroamérica, según la Organización Mundial de Aduanas, debería considerarse y reconocerse el Programa Operador Económico Autorizado en todos los países miembros de la Unión Aduanera Centroamericana.

En el caso de Costa Rica, el programa requiere de más apoyo por parte de los mandos altos para que asigne los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y beneficios establecidos por la normativa de la Organización Mundial de Aduanas.

La automatización es necesaria, la información se debe mantener de manera digital y disponible para los funcionarios de Aduanas y las instituciones involucradas en el comercio internacional ya que actualmente se depende mucho de la voluntad de los funcionarios aduanales para el reconocimiento de los beneficios a los Operadores Económicos Autorizados. Por ejemplo, si el funcionario de estas instituciones está revisando un DUA con 1000 líneas, el operador debe esperar para que este funcionario finalice para ser atendido.

La coordinación y el compromiso de aduanas con las otras instituciones involucradas es necesaria, se requiere la capacitación y el conocimiento de la norma y el programa Operador Económico Autorizado para que las diferentes organizaciones gubernamentales puedan comprender el alcance del programa y no lo consideren invasivo a sus funciones.

El establecimiento de convenios de cooperación entre las instituciones gubernamentales para agilizar y facilitar la movilidad de las mercancías de los Operadores Económicos Autorizados es la forma en la que se puede llegar al cumplimiento de los fines y objetivos de manera completa.

Es importante que los Operadores motiven a todos los involucrados en sus operaciones y que son parte fundamental de la logística internacional, a que se certifiquen como Operador Económico Autorizado, esto permitiría una mayor eficacia en el disfrute de los beneficios establecidos en la norma que rige el Programa.

En Costa Rica actualmente se puede materializar el beneficio a las empresas en un horario limitado y que no se ajusta al que aduanas tiene. La implementación del Programa Operador Económico Autorizado debe ampliar su operación, es decir, que no esté limitado a que las empresas envíen sus mercancías y que sean atendidas en el carril exclusivo solo de lunes a viernes de ocho de la mañana a cuatro de la tarde.

Se comprende que la falta de recursos se limitan las operaciones, sin embargo, se debe generar mejoras y solucionar situaciones, para que Aduanas pueda brindar un servicio competitivo, que mejore cada día y que permita que las empresas puedan disfrutar de más beneficios, motivando a que otras empresas opten por certificarse.

Las fortalezas de las empresas como la Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. hicieron que resolvieran las situaciones presentadas por la pandemia y que afectaron de alguna manera su desempeño logístico, sin embargo, no todas las empresas exportadoras/importadoras cuentan con la misma estructura financiera, operativa y administrativa que permiten solucionar inesperadas situaciones.

Establecer una ruta clara para que se materialicen de los beneficios que el Programa Operador Económico Autorizado ofrece a las empresas en su totalidad es necesario, para que esta herramienta pueda contar con la innovación requerida para que actúe en situaciones como las presentadas en la pandemia requiere de voluntad política. La certificación es una forma de agilizar los tiempos de tránsito de las mercancías de las empresas, reducir estos tiempos impacta de forma positiva la competitividad de las empresas y del país en general, potenciar todas sus capacidades invirtiendo recursos necesarios para alcanzar estos objetivos, es el paso por seguir.

CAPÍTULO #6

CONCLUSIONES

Existen consideraciones que se deben tener presente, el beneficio que Aduana Peñas Blancas otorga a las empresas es tener prioridad en las enormes filas que se desarrollan en Frontera Norte, las cuales pueden alcanzar hasta 10 kilómetros de distancia desde los puestos de control hasta el último vehículo en fila. Es importante resaltar que el beneficio mencionado anteriormente, no aplica a las empresas consolidadoras de transporte.

Incidir en la competitividad de las empresas es la razón de ser de certificaciones como el Programa Operador Económico Autorizado, por medio de los objetivos y beneficios que ofrece en su estructura normativa, para poder alcanzarlos, es necesario realizar inversión en infraestructura, en tecnología, en mejoras de la certificación como alianzas más sólidas y cooperativas entre instituciones, en recurso humano.

La transparencia, la seguridad de las mercancías y la seguridad en las operaciones de las empresas debe estar respaldada por certificaciones internacionales que permitan incrementar su participación en el comercio y en la economía, la estandarización de sus operaciones establece espacios de cooperación y conocimiento que generan efectos positivos en las Aduanas y en las empresas, los tiempos de espera se reducen, así como los costos.

El Programa Operador Económico Autorizado requiere de más apoyo por parte de las altas esferas del Ministerio de Hacienda, de manera que cuando haya un cambio de autoridades no influya de manera negativa en la implementación, desarrollo y promoción de la certificación en las empresas costarricenses.

La evaluación del desempeño de la certificación es necesaria, hay que evaluar si los beneficios están de acuerdo con las necesidades actuales del sector privado, el comercio es muy dinámico y requiere de constante monitoreo para que la certificación sea atractiva para todas las empresas, el acercamiento de Aduanas con las Empresas y las Otras instituciones puede incentivar a que todos los eslabones de la cadena logística participen en el Programa Operador Económico Autorizado.

Es indispensable establecer acciones coordinadas en momentos críticos como los mostrados durante la pandemia, de manera que el proceso logístico no se vea impactado de manera negativa incidiendo en la competitividad del país en general.

La articulación entre las instituciones involucradas en el proceso aduanero y logístico del Puesto Fronterizo Peñas Blancas sería un aspecto que debe considerarse para ser implementado, de manera que influya positivamente en la competitividad de Costa Rica.

El marco de confianza en el que deben trabajar todas las instituciones públicas y privadas en el proceso logístico internacional se debe mejorar y reforzar de manera que en el Puesto Fronterizo de Peñas Blancas se realicen los debidos procesos de manera más ágil para que los contenedores de los Operadores Económicos Autorizados puedan disfrutar plenamente de los beneficios que establece la certificación y por lo que las empresas optaron.

La principal motivación de la empresa Compañía de Galletas Pozuela DCR S.A. para estar certificada como Operador Económico Autorizado, es pertenecer a ese círculo de confianza de la Administración Aduanera, donde ellos reconozcan a esta empresa como una empresa transparente que si bien es cierto debe cumplir con los controles establecidos a los cuales no está exenta, ellos sepan que la operación de la empresa es confiable y que pueden llevar a cabo los controles necesarios en el proceso logístico del que forman parte.

También es importante para la empresa que sus clientes conozcan que pertenecen a una cadena de abastecimiento segura que les brinde la inocuidad de los productos que consumen.

El pilar de la Norma SAFE en el caso de estudio llevado a cabo, se puede identificar que Aduana y la empresa mantienen canales de comunicación que le permite a la empresa oportunidades de mejora en sus procesos, afirmando la alianza que tienen ambas figuras entre sí y creando ventaja competitiva a la organización.

RECOMENDACIONES

Implementar acciones a nivel país que permitan a las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado recibir apoyo para poder verificar y cumplir con los requisitos sanitarios y demás documentación que no encarezcan más los costos de transporte de las empresas.

Así mismo sería recomendable establecer marcos de trabajo colaborativo con Aduana Nicaragua para que puedan brindar más apoyo a las empresas exportadoras que deban transitar en la nación nicaragüense, es sabido que es una situación complicada, sin embargo, compartir el conocimiento en los procesos logísticos y que formen parte de estos procesos actuales sería de gran ayuda no solo a los Operadores Económicos Autorizados, sino también a las empresas exportadoras en general.

Es recomendable también realizar una ampliación en el horario de atención y que no esté limitado a solo de lunes a viernes de ocho de la mañana a cuatro de la tarde, también es importante habilitar el servicio los días feriados.

Es importante conocer las necesidades de las empresas, por lo que el acercamiento que debe existir entre Aduanas-Empresas, Aduanas-otras instituciones se debe realizar de manera más frecuente de manera que el conocimiento y solución a situaciones sea de manera integral y efectiva, ajustándose a las necesidades que el comercio internacional presenta diariamente.

El apoyo por parte de las autoridades de Aduanas para darle el seguimiento, mejoramiento e innovación al Programa Operador Económico Autorizado es necesario desde el punto de vista de la incidencia de este programa en la competitividad de nuestro país, esta herramienta ejecutada de manera completa sería un gran beneficio a nivel país que brindaría agilización mayor al trasiego de las mercancías por nuestras fronteras.

La figura Operador Económico Autorizado se debe impulsar a nivel Centroamericano para que agilice la logística de la región, esto ayudaría a los países centroamericanos a incrementar sus oportunidades en el Comercio Internacional.

La relación que debe existir entre las instituciones de nuestro país involucradas en el comercio internacional debe estar marcada por una disposición de servicio, colaboración entre

sí con las empresas del sector privado, de esta forma las relaciones se mantendrán dentro de un marco de transparencia necesario y beneficioso para todos y en especial para nuestro país.

También es importante que las relaciones entre instituciones nacionales con las instituciones de otros países a nivel de la región, sean colaborativas, de manera que permita la agilización del comercio internacional regional, se conoce que por diferentes razones como las políticas de los países vecinos puede ser complicado cumplir, sin embargo, se debe tratar de establecer un programa Operador Económico Autorizado que permita que sea reconocido en todos los países centroamericanos sin necesidad de establecer una negociación de reconocimiento mutuo.

Las decisiones tomadas en cuanto a los protocolos de salud deben incorporar las necesidades de las empresas exportadoras/importadoras certificadas y eventualmente las no certificadas, estas organizaciones son las que manejan información más actualizadas, esta información si es compartida por ejemplo con Aduanas e incorporan sugerencias de cómo pueden ser solucionadas creando un marco de trabajo colaborativo generaría mucho beneficio para el comercio internacional de nuestro país.

La innovación en los procesos aduaneros es necesaria, se debe estar en constante evaluación si éstos cumplen con lo requerido para solucionar situaciones de la realidad, cabe destacar que por el dinamismo del comercio internacional esto debe ser recurrente, las medidas que se tomen deben ser rápidas para que se ajusten a las necesidades que presenta el entorno empresarial y comercial.

La ventaja competitiva de empresas como Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A. funciona como herramienta que puede ser implementada para motivar a las empresas del sector productivo nacional e internacional a que formen parte de programas como el Operador Económico Autorizado para que las operaciones sean seguras, transparentes y que generan confianza no solo para las empresas e instituciones sino también, para sus clientes y consumidores.

Existe mucho potencial dentro del sector productivo de nuestro país, es importante que herramientas como el Programa Operador Económico Autorizado busquen establecer convenios

más firmes, eficaces, que permitan retroalimentarse y mejorarlos de manera constante con el fin de agilizar el comercio internacional.

Es necesario destinar recursos a la implementación de la certificación, el recurso humano es limitado y es necesario capacitarlo para que pueda enfrentar los desafíos del comercio internacional, se debe invertir en infraestructura física y tecnológica, el manejo de la información agiliza los procedimientos aduaneros, incidiendo en los tiempos de transporte de las mercancías. Así mismo es importante realizar la inversión en equipos que permitan cumplir con los controles aduaneros, cumplir con las regulaciones internacionales y agilizar los transportes de carga.

El programa requiere de mayor divulgación para que las empresas conozcan la figura del Operador Económico Autorizado.

REFERENCIAS

- Acevedo Valencia, L., & & Suárez Saldaña, J. E. (2015). Los Operadores Económicos Autorizados en Colombia: ¿Puede El Modelo Estandarizado De La Organización Mundial De Aduanas Facilitar La Inserción Nacional en La Realidad Del Comercio Exterior Mundial? *Revista Panorama*, 124–131.
- Allan C, J. C. (24 de Febrero de 2022). Ejecutivo OEA Peñas Blancas. (Y. R. Jaén, Entrevistador)
- Arce Gil, J. M. (2006). *El control aduanero como sustento de la facilitación del comercio exterior*. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- CEPAL. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*.
- Céspedes, M. I. (17 de Febrero de 2022). Experta en Certificación Operador Económico Autorizado OMA. (Y. R. Jaén, Entrevistador)
- CINPE. (30 de Marzo de 2020). *Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1mKe3maW0lxJSvarHCbrgHGZK5GLYU4Cg/view?fbclid=IwAR2F5_G14Y4ynoMEG_r3RY0l1LOgVybm3qzMrGz5xsbGaAbOj97AIew9n5E
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (30 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/proyectos/conectividad-transporte-comercio-la-era-la-pandemia>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*. CEPAL .
- Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. (15 de Mayo de 2021). *Pozuelo*. Obtenido de <https://pozuelo.com/>
- Convenio . (15 de Mayo de 2021). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/59c42d7584703_CONVENIO%20MH-MAG-SFE-SENASA.pdf
- Cordero, M. (05 de Abril de 2021). *Semanario Universidad*. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/pais/tras-mas-de-un-ano-de-cierre-costa-rica-reabre-fronteras-terrestres-a-partir-de-este-lunes/>
- Córdoba, J. (30 de Mayo de 2020). *Semanario Universidad*. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/tras-acuerdo-regional-pais-espera-apertura-de-la-frontera-con-nicaragua/>
- Dickinson, R., & Zemaityte, G. (2021). *¿How has the COVID-19 pandemic affected global trade?* England: World Economic Forum.

- FAO. (Julio de 2021). *Food and Agriculture Organization of the United Nations*. Obtenido de <http://www.fao.org/home/es/>
- Gallego, N. e. (2017). *Estudio de Casos Método de Investigación Cualitativa*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Gobierno de la República de Costa Rica. (28 de Abril de 2021). Obtenido de <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/04/servicio-nacional-de-aduanas-continua-agilizando-atencion-para-despacho-de-mercancias-en-frontera/>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- La Gaceta. (13 de Mayo de 2015). Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/5553b46a0df76_Decreto%2038998-PROFAC.pdf
- Leandro R., R. (29 de marzo de 2022). Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. (Y. Ruiz, Entrevistador)
- Logistec. (2020). COVID 19 en Chile. El impacto en la supply chain nacional, desafíos y una mirada al futuro. *Revista Logistec*.
- Mejía, J. (2014). Las Aduanas, Un Obstáculo Real. *Latin Trade (Spanish)*, 22(5), 78.
- Ministerio de Hacienda. (2015). *Decreto N°38998-H*. San José : Presidencia de la República.
- Ministerio de Hacienda. (13 de 11 de 2021). *Programa OEA*. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/408-programa-oea-costa-rica>
- Ministerio de Hacienda de Costa Rica. (13 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/409-empresas-certificadas-como-oea>
- OMC. (15 de Mayo de 2021). Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm
- Organización de Estados Americanos. (22 de Julio de 2020). *Post COVID-19: Portal OEA para consultas, foros y repositorio*. Obtenido de <https://www.oas.org/ext/es/principal/covid-19/Foros-Virtuales/ArtMID/3478/ArticleID/3317/Border-Management-and-Trade-Facilitation-in-times-of-Pandemic>
- Organización Mundial de Aduanas. (2018). *Marco de Normas SAFE de la OMA*.
- Perez Salas, G. (2013). *Seguridad de la cadena logística terrestre en América Latina*. CEPAL
- Riesco, J. (2011). *Comercio Internacional*. Esic Editorial .
- Rodriguez, C. (2019). En *Comercio Internacional* (págs. 8-23). México: Red Tercer Milenio.

- Sánchez Suárez, Y., Pérez Castañeira, J. A., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco, C., & Medina Nogueira, Y. E. (2021). Retos Actuales de La Logística y La Cadena de Suministro. *Ingeniería Industrial*, 1-12.
- Satrústegui, K. (2012). Teoría y práctica del Comercio Internacional: mitos y realidades. *Boletín Económico de ICE*, (2730), (12 páginas).
- SIECA. (02 de Marzo de 2022). *Secretaría de Integración Centroamericana*. Obtenido de Tablero de datos sobre reportes de DUCA-F, DUCA-T y FYDUCA:
<https://www.sieca.int/index.php/plataformas-electronicas/tablero-de-datos-sobre-duca/>
- USAID. (2009). *Guía Aduanera de Costa Rica*. Programa Regional USAID de Comercio para CAFTA-DR.
- World Customs Organization. (2012). *El Operador Económico Autorizado y las Pequeñas y Medianas Empresas*. World Customs Organization.
- World Customs Organization. (15 de Mayo de 2021). *Marco de Normas SAFE*. Obtenido de [https://www.hacienda.go.cr/docs/5eff733fd01eb_safe-framework%202018%20\(espanol\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5eff733fd01eb_safe-framework%202018%20(espanol).pdf)
- World Economic Forum. (2020). *Buiding Resilience in Manufacturing and Supply Systems in the COVID-19 context and beyond: Latin America Perspectives*. Chicago USA: Regional Action Group for Latin America.
- World Health Organization. (27 de abril de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Yin, R. K. (1989). *Investigación sobre Estudio de Caso*. Sage Publications.

ANEXOS

Entrevistas:

Entrevista: Jefe de Comercio Exterior de Corporación de Galletas Pozuelo.

Introducción: El propósito de esta entrevista es conocer el proceso que la empresa lleva a cabo desde que sus productos salen de la planta de producción en San José, hasta la frontera Norte de Costa Rica, específicamente en Peñas Blancas, con el fin de detallar el proceso que lleva a cabo una empresa certificada como Operador Económico Autorizado en el transporte de sus mercancías.

Así mismo, se considera pertinente obtener información relacionada con el proceso que experimenta la empresa en Aduana, conocer el escenario y la perspectiva que tiene dicha empresa como Operador Económico Autorizado en el trasiego de mercancías en nuestra frontera Norte.

Los resultados esperados a partir de esta entrevista es conocer la experiencia que ha vivido la empresa certificada como Operador Económico Autorizado, conocer la experiencia en Aduanas y determinar si los objetivos establecidos en la normativa que rige la certificación son cumplidos.

Objetivo de la entrevista: Conocer la experiencia de la Corporación de Galletas Pozuelo de su proceso logístico en el marco de la pandemia del COVID-19.

1. ¿Podría describir el proceso logístico que lleva a cabo la empresa en el trasiego de sus mercancías desde San José hasta Frontera Norte?
2. ¿Podría describir el proceso logístico que lleva a cabo la empresa después de pasar por el puesto Fronterizo de Peñas Blancas?

3. ¿Cuáles son los destinos internacionales a los que Corporación de Galletas Pozuelo envía mercancías?
4. ¿Cuál es el tiempo de transporte de las mercancías desde la planta de producción a los diferentes destinos internacionales que maneja la Corporación de Galletas Pozuelo?
5. ¿Podría describir el proceso que realiza Aduana de Peñas Blancas para permitir el transporte de las mercancías?
6. Corporación Pozuelo cuenta con la certificación Operador Económico Autorizado, mencione las razones por las cuales optaron por esta certificación.
7. ¿Considera usted que los objetivos de la certificación se han cumplido?
8. ¿Considera usted que la empresa obtiene beneficios con la certificación Operador Económico Autorizado?
9. Si su respuesta anterior es afirmativa ¿Considera usted que los beneficios mencionados en la normativa de la certificación se cumplieron en el marco de la pandemia?
10. ¿Considera que existen elementos de mejora en la implementación del Programa Operador Económico Autorizado?

Entrevista: Ejecutivo Operador Económico Autorizado, destacado en Puesto Fronterizo Peñas Blancas.

Introducción: La intención de elaborar esta entrevista es determinar el papel del Ejecutivo Operador Económico Autorizado en el proceso logístico de las empresas certificadas.

También la información que sea brindada por parte del entrevistado permitirá obtener un escenario más claro del proceso que lleva a cabo las empresas certificadas tomando como ejemplo el caso de la Corporación de Galletas Pozuelo.

La información obtenida será utilizada para determinar si las normas establecidas en el Marco SAFE, en los pilares específicamente, son cumplidas desde la perspectiva de Aduanas, permitirá conocer también el tipo de relación que existe entre Aduana nacional con Aduanas Internacionales, empresas privadas y otras instituciones gubernamentales nacionales.

Objetivo de la entrevista: Determinar si los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado incidieron en la facilitación y agilización de la movilización de mercancías en el puesto Fronterizo de Peñas Blancas.

1. ¿Cuántos años lleva ejerciendo el puesto de ejecutivo Operador Económico Autorizado en el puesto fronterizo Peñas Blancas?
2. ¿Cuáles son las funciones que ejerce el Ejecutivo Operador Económico Autorizado en el Puesto Fronterizo Peñas Blancas?
3. ¿Cuál (¿cómo?) es el funcionamiento del puesto fronterizo Peñas Blancas?
4. ¿Considera usted que este funcionamiento fue igual durante la pandemia?
5. ¿Cuál es el procedimiento que sigue los Operadores Económicos Autorizados en el puesto fronterizo Peñas Blancas?
6. ¿Considera usted que los objetivos de esta certificación fueron cumplidos durante la pandemia?
7. ¿Considera usted que los beneficios a los Operadores Económicos Autorizados de esta certificación fueron cumplidos durante la pandemia?

8. ¿Puede indicar los aspectos más relevantes para usted de la cooperación Aduanas-Empresas para las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado?
9. ¿Puede indicar los aspectos más relevantes para usted de la cooperación Aduanas-¿Otras autoridades gubernamentales nacionales e internacionales, para las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado?
10. Desde su perspectiva ¿cuál fue el papel que jugó la certificación Operador Económico Autorizado en el marco de la pandemia del COVID-19 en el proceso logístico de las empresas certificadas?
11. ¿Considera usted que existen elementos de mejora en la implementación de la certificación?

Entrevista: Experta en certificación Operador Económico Autorizado.

Introducción: La intención de esta entrevista es conocer con más detalle el cumplimiento de los compromisos que la certificación adquiere con la empresa Corporación de Galletas Pozuelo y con su proceso logístico en la Frontera Norte de nuestro país.

También se determinará si la certificación es una herramienta que cumple con los tres pilares de la normativa que la rige.

La realización de esta entrevista nos brindará información sobre la actualización del Marco SAFE realizada en agosto 2021, la cual presenta cambios relacionados con el efecto de la pandemia en la dinámica comercial mundial.

Objetivo de la entrevista: Determinar si la normativa establecida en el Marco SAFE en la actualización del año 2021 establece cambios sustanciales para enfrentar los efectos externos similares a los causados durante la pandemia del COVID-19.

1. Como experta ante la Organización Mundial de Aduanas ¿Considera usted que en Centroamérica la certificación OEA ha cumplido con lo establecido en la normativa que la rige?
2. ¿Considera usted que los fines y beneficios de la certificación OEA se cumplen en CR?
3. ¿Podría describir el proceso logístico al que se someten las empresas certificadas OEA en el puesto Fronterizo de Peñas Blancas?
4. ¿Cuáles son los cambios más importantes en la actualización del Marco SAFE presentada en el año 2021 por la Organización Mundial de Aduanas?
5. ¿Puede indicar los aspectos más relevantes de la cooperación Aduanas-Aduanas para las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado?
6. ¿Considera usted que la certificación motiva a las empresas a llevar a cabo el proceso de certificación ante la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda de CR?
7. ¿Conoce usted el estado de la relación Aduana-Aduana entre Aduana CR y las Aduanas centroamericanas? (acá se debe establecer los países a los que Pozuelo envía productos)

8. ¿Conoce usted el estado de la relación Aduana-Empresas certificadas Operador Económico Autorizado en nuestro país? Podría indicar algún caso desde su experiencia como experta ante la Organización Mundial de Aduanas.
9. ¿Conoce usted el estado de la relación Aduana-Otras entidades de gobierno en nuestro país?
10. Desde su perspectiva ¿cuál fue el papel que jugó la certificación Operador Económico Autorizado en el marco de la pandemia del COVID-19 en el proceso logístico de las empresas certificadas OEA?
11. ¿Considera usted que existen elementos de mejora en la implementación de la certificación?

Bitácora de Entrevistas.

Las entrevistas fueron realizadas en las siguientes fechas:

1. Jefe de Comercio Exterior de Corporación de Galletas Pozuelo DCR S.A, 21 de mayo 2021 (reunión para conocer la disposición por parte de la empresa a colaborar con la investigación) y el 29 de marzo 2022 (aplicación de la entrevista, a esta reunión asistió el señor Ronald Otárola, Analista de Comercio de la Corporación Pozuelo)
2. Ejecutivo Operador Económico Autorizado, 24 de febrero 2022.
3. Experta en Certificación Operador Económico Autorizado, 16 de febrero 2022.

También se realizaron las siguientes reuniones con el fin de obtener más información sobre el funcionamiento de la certificación Operador Económico Autorizado con la profesora del curso Normas, Sellos de Calidad y Regulaciones Ambientales de la Maestría en Gerencia del Comercio Internacional del CINPE-UNA, señora Jessica Castro González, las cuales fueron llevadas a cabo el 27 de enero 2022 y 02 de abril de 2022, esta última para atender las observaciones al documento que se desarrolló.

También se obtuvo información relacionada con el funcionamiento del Puesto Fronterizo Peñas Blancas a nivel general, con el Gerente de Ingresos de la Aduana La Anexión, en Liberia, el 26 de enero 2022.