



TICA: Tecnología de Información para el Control Aduanero

**Estudio sobre el impacto de su implementación en la Agencia Aduanal
Humberto Álvarez SUCS, S.A.**

**Katalina Víquez Chavarría
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

Resumen:

En una gestión aduanera moderna no solo se adopta el uso de la tecnología de la información como un hecho inevitable o conveniente, sino que se investigan las novedades en esta materia para su aplicación y de esta forma, contribuir a la agilización de los trámites aduaneros, aumentar ostensiblemente la capacidad de administración y fiscalización del sistema aduanero evitando prácticas de corrupción. Por este motivo, el Gobierno de Costa Rica busca transformar las aduanas del país en entes eficientes y transparentes por lo que desarrolla e implementa el TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero) un sistema informático que está modernizando el sistema de información bajo el modelo de una aduana sin papeles. Con base en lo anterior, lo que se pretende describir en la presente investigación es: un diagnóstico al resultado de la implementación de TICA en el proceso de tramitación de importación en la agencia aduanal Humberto Álvarez SUCS, S.A.

Abstract:

In a modern customs management not only the use of the technology of the information like an inevitable or advisable fact is adopted, but the new features in this matter for their application and of this form are investigated, to contribute to the streamlining of the customs proceedings, to obviously increase to the

capacity of administration and practical control of the customs system avoiding of corruption. For this reason, the Government of Costa Rica looks for to transform the customs of the country into efficient beings and transparent develops and he implements the TICA (Technology of Information for the Customs Control) a computer science system that will modernize the information system under the model of a customs without papers. With base in the previous thing, what it is tried to describe in the present investigation is: a diagnosis to the result of the implementation of TICA in the process transaction of import in the customs agency Humberto Alvarez Sucs, S.A

Palabras Clave:

- Aduana
- TICA
- SIA
- Importación
- Impuestos

Las sociedades de hoy se han visto inmersas en periodos de constante renovación, con la finalidad de incrementar su competitividad en el nivel internacional. Lo cierto es que el mundo ha cambiado, las economías se han globalizado y el tema de las aduanas toma cada vez mayor relevancia, puesto que el mal funcionamiento del Sistema Aduanero repercute directamente en los costos que asumen las compañías que dependen de forma directa o indirecta del comercio internacional, incrementando los precios de materias primas y productos terminados, entorpeciendo la recaudación tributaria, etc. Así lo afirman Barahona y Garita (2003): “El crecimiento acelerado del comercio internacional, la integración de bloques comerciales, la transnacionalización de la producción, el desarrollo acelerado de la tecnología de la información y la revisión del papel del Estado y del sector privado ante las nuevas realidades sociales y económicas, son tendencias mundiales que influyen en la necesidad del cambio en la actuación de los Sistemas Aduaneros y en la dirección de dicha transformación.” (p. 1).

Como parte de estas permutas, de unos años a la fecha se ha visto la necesidad de variar la concepción que se tenía de las aduanas, que tradicionalmente eran percibidas como sistemas de procesos muy complejos y burocráticos, cuya función era prácticamente la recaudación de tributos, o un simple generador de estadísticas; de acuerdo con lo que señalan Barahona y López (1998): “ Esta concepción, contrapuesta a las tendencias modernas del comercio internacional, impedía ver al puesto aduanero como importante para el cumplimiento de regulaciones de tipo no arancelario, como es el caso de los controles migratorios, fitosanitarios, de productos tóxicos o de uso médico, o para la generación de estadísticas de comercio exterior, indispensables para el desarrollo de una política comercial sana.

Los aspectos de control también estaban sujetos a la modernización y demandaban ser realizados con ayuda de tecnología y en etapas del proceso que no significaran demoras generalizadas, por medio de revisiones selectivas y controles “a posteriori”.” (p. 7)

Lo que se pretende con esta renovación en la gestión aduanera es la automatización de los procesos aduaneros, para crear Sistemas Aduaneros capaces de facilitar el comercio internacional; generar estadísticas e información útil para el comercio, el Estado y los consumidores; la recaudación efectiva de los impuestos; mejorar el flujo de mercancías con trámites ágiles, a menor costo y con mayor seguridad en las operaciones; a la vez que permita la existencia y ejecución de sistemas de control confiables y orientados al cumplimiento de las legislaciones nacionales e internacionales que rigen el tránsito de las mercancías implicadas en las diferentes transacciones de comercio. Ovares, B. (2000): “Esas necesidades de cambio de los Servicios Aduaneros han sido enfocadas en una doble vertiente; a saber: "un justo equilibrio entre la agilización de los procesos aduaneros para ser competitivos, versus el mantener un efectivo y eficiente nivel de control, sin obstaculizar el

tráfico de mercancías objeto del comercio exterior. Es decir, facilitación sin demérito del control.”

La idea general con la automatización es, entre otras, transformar las aduanas de este país en entes eficientes, transparentes, que faciliten el comercio y compitan eficazmente con los diferentes modelos con que se operan estas instancias en otros países; así lo señala Barahona (2003): “ Las aduanas más avanzadas han automatizado la mayoría de sus procesos; han reducido el uso de papeles al informatizar sus operaciones; utilizan la Internet para recibir las declaraciones y difundir información; mantienen una intensa comunicación electrónica con las aduanas de otros países, y emplean modelos de análisis de datos informatizados.” (P. 305). De aquí la importancia de la Tecnología de información como elemento imprescindible para la modernización de los Sistemas Aduaneros.

Como se ha mencionado, la aduana moderna busca mantener el equilibrio entre la facilitación y el control. Para ello, es necesario contar con las herramientas que lo favorezcan, y el recurso tecnológico es uno de los elementos principales de esta noción, por cuanto busca modificar el papel del Sistema Aduanero, de simple generador estadístico, para transformarlo en un productor de información confiable, de fácil acceso y que finalmente constituya una base de datos útil. Según Barahona y Garita (2003): “... la importancia de incentivar y prever el uso de la tecnología de la información cuya aplicación en el procedimiento aduanero es un elemento imprescindible para la modernización de los Sistemas Aduaneros. Esto es reconocido en el ámbito mundial por los países desarrollados y en vías de desarrollo a tal grado que no se concibe un proceso de reforma aduanero sin un sistema informático.” (p.91)

Precisamente, como parte de estos cambios en los sistemas aduaneros, se busca la creación de sistemas de información más ágiles que permitan, entre otras cosas, estandarizar la información, eliminación de trámites burocráticos, acceso a la información a través de Internet las 24 horas los 365 días del año,

de manera tal que se pueda dar seguimiento al estado de los diferentes trámites, creación de mayores controles que aumenten la capacidad de hacer cumplir la ley, mejora en la recaudación fiscal combatiendo las prácticas asociadas al fraude, justamente como lo indica Barahona (2003): “Un conjunto de nuevas prácticas conforma un paradigma de gestión aduanera diferente, que busca el cobro eficiente de tributos y aranceles, sin distorsionar el funcionamiento de los mercados ni entorpecer el flujo de las mercancías lícitas.” (p. 300).

Costa Rica, como muchos otros países, no es la excepción en la búsqueda de esta modernización en la gestión aduanera, motivo por el que desde hace muchos años se han llevado a cabo numerosos intentos por reorganizar el Sistema Aduanero, que en el país está integrado por: el Estado, los auxiliares de la gestión pública aduanera, los funcionarios de aduanas y los dueños de la carga.

En el año de 1963, se aprobó dentro del marco de Integración Económica Centroamericana, el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA), aunque en Costa Rica no empieza a aplicarse hasta 1966. Esta fue una normativa de carácter regional diseñada con la finalidad de sistematizar los procedimientos y la organización institucional aduanera en la región centroamericana; según Barahona y López (1998): “Este esfuerzo fue exitoso, ya que ambos instrumentos normativos se constituyeron en la fuente jurídica más importante en materia aduanera, y el centro de referencia obligado de las actividades llevadas a cabo en ese campo.” (p. 3).

A pesar de este importante avance en materia reglamentaria, no se previeron los mecanismos para su modernización, por lo que ambos documentos se desactualizaron. En 1985, por vía del Poder Ejecutivo se estableció una comisión, con la finalidad de reestructurar el Servicio Aduanero Nacional; sin embargo, aún no llegaba la solución definitiva y así lo hace evidente Barahona

y López (1998): "... a pesar de ser buenas intenciones, no dejaron de convertirse en soluciones parciales que posteriormente vinieron a entorpecer más aún el funcionamiento de la organización." (p. 4). Finalmente, en el año 1989, inicia el Proyecto de Modernización Aduanera: se generaron recomendaciones para mejorar los procedimientos del Sistema Aduanero; se propuso el desarrollo de un sistema computarizado para hacer más ágil la función aduanera. Estas medidas se llevaron a cabo en las administraciones de Calderón Fournier y Figueres Olsen, respectivamente. Este proceso es lo que se conoce hoy como la Reforma Aduanera de los años 90.

Como parte de estos cambios, se hacen modificaciones en el ámbito legal, administrativo-funcional, de infraestructura y, por supuesto, un desarrollo tecnológico. En 1992, el sistema informático estuvo en desarrollo, bajo el esquema de módulos independientes que se iban a interconectar posteriormente. A principios de 1993, se diseña la estrategia para la presentación del sistema informático; lo cual fue muy beneficioso, pues tal y como lo afirman Barahona y López (1998): "La adopción tecnológica planteó a la organización dificultades en las relaciones entre diferentes puestos de trabajo y rápidamente se evidenció la duplicidad de tareas, lo cual trajo como consecuencia la necesidad de medidas administrativas." (p. 17)

El gobierno de Costa Rica, como muchas otras naciones, se ha convencido de que la modernización del Sistema Aduanero es necesaria para ser competitivos en mercados fuera de sus fronteras; según Barahona (2003): "Por otra parte un servicio aduanero obsoleto e ineficiente puede echar por la borda todos los esfuerzos realizados en otras etapas del proceso para reducir los costos y los tiempos de transporte y almacenamiento de mercancías. Por el contrario, los servicios aduaneros modernos y eficientes, no sólo dejan de ser obstáculo para el trasiego fluido de mercancías entre los países, sino que pueden constituirse en verdaderos motores de productividad y competitividad en otras fases del proceso". (p. 313)

En los últimos años, algunas deficiencias en la gestión de las aduanas nacionales han afectado la economía, perjudicando al productor nacional con trámites lentos y burocráticos, igualmente al Estado, al que se imposibilita absorber las captaciones fiscales que le corresponde y de igual forma al consumidor. Según Barahona (2003): “En Costa Rica, el cambio de modelo económico, el crecimiento del comercio exterior y la necesidad de mejorar los ingresos fiscales sin crear mayores distorsiones, han llevado a los últimos gobiernos a impulsar modificaciones en diferentes ámbitos”. (p. 300). No cabe duda de que esta realidad antepone el reto de ajustarse a la satisfacción e ir de la mano de mercados cada vez más versátiles y exigentes de países que han asumido el reto de la modernización.

El proceso de modernización de la gestión aduanera costarricense fue concebido atendiendo los nuevos requerimientos de la administración y de los usuarios; después de varios años se visualizan algunos resultados positivos y el sistema aduanero pasó a ser algo más que el enfoque tradicional que se tenía como un simple cobrador o recaudador del fisco, con procedimientos de tramitación muy lentos y burocráticos, como lo menciona Barahona (2003): “Los últimos diez años de reforma aduanera han dejado frutos muy importantes. En cuanto a operación, la aduana es hoy una organización mucho más profesional, que dispone de tecnología de información moderna y cuyo proceso de despacho pasó de medirse en semanas y días a contabilizarse en horas y minutos.” (p. 299).

En el sector aduanero, como en muchos otros, actualmente es perceptible la revolución de las comunicaciones y la necesidad cada vez mayor del intercambio de información, donde la tecnología juega un papel preponderante tal y como lo apunta Barahona (2003): “Automatización, intranet, telecomunicaciones e intercambio electrónico de información son algunas de las formas en las que la tecnología de información debería dar soporte a los procesos de servicio aduanero.” (p. 308). Entendiéndolo de esta forma, el

Gobierno de Costa Rica por medio del Ministerio de Hacienda pretende la instauración del Gobierno Digital, con lo que el Servicio Nacional de Aduanas optimice el uso de la tecnología y sus demás recursos, de manera tal que pueda operar de forma eficiente, oportuna y transparente, de acuerdo con la creciente demanda de servicios.

Dado el resultado anormal que se reflejó en la ineficiencia del antiguo sistema de control aduanero (SIA), convirtiéndose en un sistema lento y burocrático, incapaz de satisfacer a cabalidad las necesidades del usuario, los dueños de la carga y del propio Sistema Nacional de Aduanas, la Dirección General de Aduanas (DGA), unida a las exigencias competitivas del entorno, se dio a la tarea de modernizar la gestión aduanera, creando para ello un nuevo sistema informático que no solo sustituyera el modelo anteriormente utilizado, sino que sirviera para dotar al Sistema Nacional de Aduanas de una herramienta tecnológica que cumpliera con los requerimientos de eficiencia, transparencia, facilitación y control de las operaciones de comercio exterior, y que además contribuyera a una correcta recaudación de tributos y un adecuado control para eliminar las prácticas asociadas con el fraude.

Es así como nace TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), un proyecto parte del Plan Estratégico del Servicio de Aduanas cuya implantación dio inicio en abril del 2005, inicialmente en la aduana de Caldera, sistema que se ha constituido en una herramienta fundamental para la instauración del nuevo modelo de la administración aduanera basada en el uso intensivo de la tecnología, puesto que una vez depurados los errores iniciales en su etapa de implementación y debidamente capacitadas en su uso las partes involucradas permitirá a la DGA, entre otras cosas, mejorar los esquemas de control; agilizar los procesos; simplificar los costos operativos; aumentar la transparencia en la gestión; dar seguimiento a las mercaderías que ingresan en el país hasta que se paguen los tributos sin necesidad de ir a la aduana, utilizando para ello Internet. Lo anterior gracias a una donación del gobierno de Uruguay, Ministerio de Hacienda (2005): "Gracias a la donación del

gobierno de Uruguay, y tomando como punto de partida el sistema de gestión aduanera de ese país, hoy Costa Rica desarrolla e implementa un sistema informático que le permite modernizar su sistema de información, mejorando las prácticas existentes hasta el momento.”

De acuerdo con el gobierno costarricense propulsor de TICA, el concepto fundamental de TICA se basa en el uso intensivo de la tecnología, y pretende desarrollar, implantar y darle continuidad al sistema de información bajo el modelo de una aduana sin papeles, ágil y moderna, una aduana globalizada y preparada para enfrentar las exigencias del entorno mundial. Según Castillo (2005): “Sistema TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), constituye la base de un nuevo modelo de operación de la administración aduanera que permitirá aumentar la competitividad del país y fortalecer la lucha contra la evasión fiscal”.

Con base en las anteriores consideraciones, lo que se pretende describir en la presente investigación es: un diagnóstico al resultado de la implementación de TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero) en el proceso de tramitación de importación en la agencia aduanal Humberto Álvarez SUCS, S.A.

Procedimiento metodológico:

Entre los objetivos de Investigación que se detallarán en el anexo No.1 se podrán encontrar:

General: Diagnosticar el impacto que ha tenido la implementación del TICA en el proceso de tramitación de importación en la agencia aduanal Humberto Álvarez SUCS, S.A, mediante la descripción del sistema y la identificación de sus problemas específicos.

1-Específico: Enumerar los motivos que impulsó a la Dirección General de Aduanas a sustituir el antiguo sistema de control (SIA) por el nuevo modelo TICA.

2-Específico: Enumerar los beneficios del modelo TICA de acuerdo con la visión de la Dirección General de Aduanas.

3-Específico: Describir las características del TICA.

4-Específico: Describir el proceso de importación antes y después de TICA.

5-Específico: Enumerar los recursos requeridos para implementación del TICA.

6-Específico: Identificar la percepción de los clientes de la agencia aduanal Humberto Álvarez con respecto a la implementación del TICA en el proceso de importación.

7-Específico: Determinar la percepción que tiene el usuario del TICA en la agencia aduanal Humberto Álvarez SUCS, S.A.

8-Específico: Identificar los problemas específicos y el impacto que ocasionó la implementación del TICA en el proceso de importación de la agencia aduanal Humberto Álvarez Sucs, S.A.

Tipo y definición de la Investigación utilizada:

Para presentar la información resultante de la presente investigación y para lograr cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos planteados en esta exploración, se llevará a cabo una investigación de carácter descriptivo, por cuanto se describirá la situación y eventos actuales del tema sometido a

análisis (impacto de la implementación del TICA en el proceso de importación); además, se medirán o evaluarán diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno por investigar. Como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (1995). “ Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga”. (P.60). Sobre esto comentan los autores que, en este caso, el investigador selecciona una serie de conceptos para medir que también se denominan “variables”, ya que corresponden a conceptos que pueden adquirir diversos valores y medirse; estos resultados le sirven para describir la situación en estudio, es decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés.

Sujetos y Fuentes de información:

Los sujetos de información serán funcionarios de las oficinas centrales de la Agencia Aduanal Humberto Álvarez Sucs, S.A. empresa dedicada a prestar los servicios de correduría aduanera con una presencia en el mercado de más de 65 años, para su escogencia se consideró que la labor que desempeñen dentro de la compañía esté relacionada en forma directa con el uso de este nuevo sistema informático (TICA) en el proceso tramitación de importaciones.

Entre estos funcionarios se encuentran: encargado del departamento de importaciones; un funcionario de la División de Pedimentación, encargada del departamento de Servicio al Cliente; un funcionario del departamento de Asesoría Técnica, encargado de la División Financiera, a quienes se les hará una entrevista.

Además, se revisará información de un estudio de percepción aplicado a una muestra de 77 clientes de esta agencia aduanal en los meses de mayo y junio del 2006, por el departamento de comunicación de la compañía. La meta al aplicar una encuesta a un porcentaje de los clientes clase A de la agencia

(aproximadamente a un 15% de ellos) fue determinar el grado de satisfacción con los servicios que se les había prestado en un rango de 12 meses, tomando como base la fecha en la que se les consultó hacia atrás. Según Charles y Gareth (1996): “Cuanto más tiempo conserve una organización a un cliente, mayor será el volumen de ventas unitarias generadas por este...” (p.243).

Entre las variables que se consideraron para seleccionar el tamaño de esta muestra y aplicar este estudio de percepción, se analizó: la antigüedad de la relación comercial entre el cliente y la agencia aduanal; la cantidad de trámites mensuales que efectuó el cliente por medio de la agencia; el monto mensual por honorarios que devengó la agencia por los servicios que le prestó.

De esta forma, con la información obtenida se podrá retroalimentar el proceso y tomar las acciones correctoras del caso para ajustar cada vez más el servicio a las necesidades reales del cliente. Según Serna y Salazar (1999): “Mientras más adapte sus productos a las necesidades individuales de ellos, más lo percibirán como alguien que les ofrece productos o servicios con un genuino valor para ellos.” (P.49).

Fuentes de información:

- Secuencia del proceso de importación, levantado con la colaboración de los funcionarios de la agencia aduanal Humberto Álvarez Sucs, S.A. en junio del 2006.
- Documental para el curso de actualización para Agentes Aduaneros preparado por la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda, presentación del TICA.
- Información preparada por la Dirección General de Aduanas que se encuentra en su sitio *web* en un apartado con preguntas y respuestas cortas que pretenden dar a conocer los aspectos más revelantes del TICA

(este se elaboró como una recopilación de las dudas sugeridas en las diferentes presentaciones del TICA).

- Consulta del Manual de Procedimientos Aduaneros de Importación dictado por la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda en marzo, 2005.
- Observación directa del proceso de tramitación de importación en la agencia aduanal Humberto Álvarez en el mes de junio del 2006 para determinar el impacto de TICA.
- Entrevista a funcionarios de la Agencia Aduanal Humberto Álvarez involucrados en el proceso de tramitación de importación, en junio del 2006.
- Revisión del estudio de percepción de clientes aplicado por el departamento de comunicación de dicha agencia aduanal a una muestra de 77 clientes, en el mes de mayo del 2006.

Diagnóstico:

Después de la revisión de la información contenida en el documental de la DGA, Curso de actualización para Agentes Aduaneros y de las generalidades sobre el TICA en el sitio Web de la DGA (apartado que hace referencia a preguntas y respuestas sobre aspectos relevantes del TICA), se concluye que el Sistema de Información Aduanera (SIA) fue creado a inicios de los 90, de acuerdo con las necesidades y requerimientos administrativos de ese momento. Actualmente, es un Sistema de tecnología de información superado, insuficiente, agotado, obsoleto y no integrado; con un modelo de gestión basado en la cultura del papel, situación que lo convierte en un modelo de gestión basado en trámites engorrosos e innecesarios, que fomentan prácticas informales y la falta de uniformidad en los procedimientos.

Por otra parte, el SIA opera por medio de Extranet, que es una red privada que se le paga a RACSA y es para uso exclusivo de los auxiliares de la gestión aduanera, por lo que no permite que sea accesado por el cliente; mientras que TICA se trabaja por medio de Internet, con lo que se pretende que la información concerniente a cada trámite de importación se encuentre tanto a disposición de los funcionarios de la gestión aduanera como de los clientes (dueños de las cargas), para que puedan consultar el estado real en el que se encuentra su trámite. Es importante señalar que la DGA dictó las pautas que debió tener este nuevo sistema y los mecanismos que lo harían compatible con los sistemas de la aduana; pero fue cada agencia aduanal la que se encargó de contratar el proveedor de su preferencia para que le desarrollara el programa que finalmente avalado por esta dependencia autorizó su funcionamiento.

Utilizando la definición instrumental anteriormente citada, se evidencia que con la finalidad de superar las deficiencias del anterior Sistema de Información Aduanera (SIA) y con el objetivo de modernizar la gestión Aduanera, la Dirección General de Aduanas está implementando el proyecto llamado TICA

(Tecnología de Información para el Control Aduanero) que, entre otras cosas, permitiría transmitir declaraciones de impuesto vía informática, sin necesidad de ir a la aduana y dar seguimiento a las mercaderías que ingresan en el país hasta que se paguen los tributos. Entre los beneficios de este modelo se destacan:

Para la administración:

- Mejora en el servicio.
- Disminución de los costos de operación.
- Efectividad en el control.
- Aumento en capacidad de hacer cumplir la ley.

Para los auxiliares:

- Disminución de costos de las operaciones.
- Estandarización del proceso.
- Facilitación de los trámites.
- Seguimiento del estado del trámite (vía Internet).

Para el país:

- Ayuda a combatir prácticas asociadas al fraude.
- Apoya el desarrollo competitivo de las empresas y los trabajadores costarricenses.
- Promueve la imagen del país (atracción de turismo e inversión extranjera).
- Mejora la recaudación tributaria: los pagos se realizarán por medio del Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos SINPE, utilizando el servicio del Débito en Tiempo Real, el cual implica un pago en línea de los montos respectivos.
- Desarrolla el control sobre el ingreso y salida de mercancías (medidas fitosanitarias, protección al consumidor, medio ambiente, producción nacional).

El proyecto TICA es un componente del Plan Estratégico del Servicio de Aduanas costarricense, que busca modernizar la gestión aduanera, puesto que el SIA es un sistema que ya cumplió su vida útil.

El sistema TICA inicialmente no se habilitó en todas las aduanas (Caldera, Santamaría, Central, Limón, Paso Canoas, Peñas Blancas) de forma simultánea, ya que, al ser un procedimiento nuevo, lo correcto era hacer la prueba en forma escalonada, inicialmente en una aduana; puesto que, en caso de fallos como es normal en cualquier implementación de esta naturaleza, no se viera afectado o colapsado todo el Sistema Aduanero del país. Asimismo, de esta forma, los auxiliares de la función pública aduanera podrían realizar los ajustes necesarios en sus sistemas de información y en sus procesos.

Para iniciar esta nueva forma de operación, la DGA está utilizando únicamente el régimen de importación. Terminada la implementación de este ciclo, continuará dándose en los demás. Para ello, en abril del 2005, la DGA inició esta nueva forma de operar en la Aduana de Caldera, y prosiguió en las aduanas Central y Santamaría. Para el 25 de setiembre del 2006, se espera esté funcionando en la Aduana de Paso Canoas. En noviembre de este año, en la Aduana de Peñas Blancas, y dejarán para el primer trimestre del año 2007 la implementación en la Aduana de Limón.

Entre las características del TICA se encuentran:

- Implementación de mejores prácticas en los procedimientos aduaneros.
- Utilización de un formato único de declaración aduanera (DUA).
- Automatización del proceso aduanero (recepción, validación, arancel integrado, pago, aceptación, selectividad y levante electrónico, entre otros).
- Autodeterminación y pago electrónico.
- Un sistema de información centralizado (una sola base de datos, registro de todas las operaciones).

- Control centralizado, basado en inteligencia del negocio y en la aplicación eficiente del análisis de riesgo.
- Conexión electrónica obligatoria con organismos públicos y privados (exenciones, notas técnicas, bancos).
- Eliminación de la presentación de papeles.
- Operación del sistema las 24 horas y 365 días al año.
- Adaptabilidad del sistema a las necesidades del comercio exterior (aplicación de convenios internacionales, tratados comerciales, etc).

Con respecto a los logros alcanzados con la implementación en las aduanas donde ya se encuentra operando TICA, en un comunicado de prensa emitido por el Ministerio de Hacienda el 18 de julio del año en curso, el Sr. Desiderio Soto, Director General de Aduanas, mencionó que se evidencian los logros alcanzados con la implementación de este nuevo modelo, donde tomando como referencia la aduana del Santamaría, entre el 20 de marzo al 30 de junio del 2006, se tiene que la recaudación de impuestos se ha incrementado en ¢6.661 millones; en otras palabras, un 20.4% más con respecto al mismo periodo del 2005. En términos generales, esta nueva modelo de operación de agosto del 2005 a junio del 2006 ha contribuido, de manera significativa, a la recaudación fiscal, llegando al monto de ¢34.667 millones, lo que representa un incremento porcentual del 25% según se puede apreciar en el anexo No.2.

Además, se ha evidenciado una reducción de los costos por comisiones bancarias que el BCCR pagaba a las diferentes entidades bancarias que, por medio del sellado de los enteros de gobierno, le asistían en las labores de recaudación de impuestos. Dicha disminución en los últimos once meses ha sido por \$720.323, a raíz del pago electrónico en tiempo real de los tributos.

Conociendo los aspectos relevantes del TICA, el paso por seguir es indicar la secuencia del Proceso de importación de la Agencia Aduanal Humberto Álvarez para, finalmente, describir el impacto que este nuevo modelo ha tenido en su operación.

Secuencia:

- Departamento de Servicio al cliente: Recibe del cliente los documentos de importación (factura comercial, documentos del transporte, declaración de valor, certificado de origen, etc), introduce información inicial en el SOLSER (Sistema operativo propio de esta agencia aduanal) y le da seguimiento al trámite.
- Departamento de Tráfico: revisa y realiza la consecución de los documentos necesarios para el llenado del formulario llamado Declaración Aduanera de Importación (es donde se declarará ante el sistema de aduanas las calidades de la mercancía que se está importando) bajo el sistema SIA y DUA (Declaración Única Aduanera) en TICA completa la información en el SOLSER (Sistema operativo propio de esta agencia aduanal). Si además de la documentación presentada por el cliente se requiere de algún permiso (fitosanitario o nota de exoneración de tributos), se pasa la información a los tramitadores de permisos para que se encarguen de gestionarlos; estos regresan los resultados a su coordinador, quien los pasa al departamento de pedimentación.
- Departamento de pedimentación: para continuar el proceso el pedimentador (el funcionario que llena la Declaración Aduanera de Importación) define por medio de cuál sistema tramitar ante la DGA (Depende de la aduana por donde ingrese la mercadería.), utilizará SIA: para trámites por aduanas de Limón, Peñas Blancas, Paso Canoas, en esta situación tendrá que utilizarse todo lo concerniente a esta modalidad de operación (formulario de Declaración Aduanera de Importación y la tramitación del pago de los tributos al Estado por medio de los Enteros de Gobierno), utilizará TICA para trámites por las aduanas de Caldera, Central, Santamaría y Postal se aplicará lo que se haya establecido para este modelo (Declaración Única Aduanera DUA y los pagos de impuestos al Estado se realizará por medio del Sistema Interbancario de Negociación y Pagos electrónicos SINPE (Débito en Tiempo Real).
- Departamento de pedimentación: digita en el sistema la información pertinente de la Declaración Aduanera de Importación o el DUA según sea el

caso, con los datos ingresados; el sistema hace el cálculo de los impuestos que pagará la mercadería con esta información; en el caso de SIA confecciona los enteros y proformas. En el caso de TICA: Llena el formulario de solicitud de dinero; en ambos casos, se pasan a la asistente de operaciones, quien buscará que sean asignados los recursos para el pago de los impuestos.

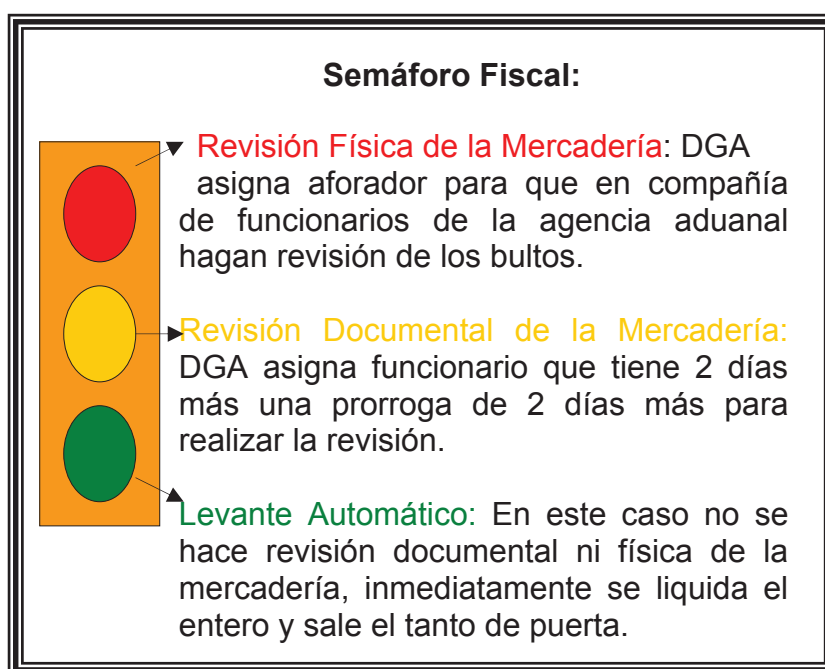
- Asistente de operaciones: en el caso de los enteros de gobierno, los pasa a Crédito y Cobro para su aprobación y, en el caso de las solicitudes de dinero, a la gerencia financiera para que le asignen los recursos.
- Crédito y cobro: revisa la cuenta del cliente, en caso de que tenga línea de crédito con la agencia aduanal, si las condiciones están bien se pasa a la gerencia financiera, tanto los enteros del gobierno en el caso de SIA o el formulario de solicitud de dinero en el caso de TICA. En caso de que el cliente no tenga una línea de crédito, se le hace la solicitud de adelanto del monto de los impuestos correspondientes.
- Gerente Financiero: Asigna la cuenta bancaria domiciliada de donde se hará el débito para el pago de los tributos correspondientes de acuerdo con el sistema de pagos SINPE en el caso de TICA, y en el caso de SIA aprobará el sellado de los enteros de gobierno.
- Gerente Financiero: pasa las boletas de solicitud de fondos con la cuenta asignada al asistente de operaciones y los enteros de gobierno al departamento de tesorería, para que los reporten al banco correspondiente.
- Tesorería: paga los enteros y los pasa a la asistente de operaciones.
- Asistente de operaciones: pasa los enteros a cada pedimentador y las boletas de solicitud del dinero (con la cuenta que debe debitar al momento de la transmisión) al jefe de operaciones.
- Asistente de operaciones: en el caso de los enteros de gobierno, los registra y pasa copia por fax a las aduanas correspondientes, por donde ingresará la mercadería para que con la demás documentación puedan dirigirse a la aduana y realizar el trámite que concluirá con el tanto de puerta (momento en que se está legalmente facultado para dirigirse al almacén fiscal donde se encuentre custodiada la mercancía, cancelar el importe correspondiente por este servicio y retirarla).

- Jefe de Operaciones: Registrará los datos de cada boleta de solicitud de dinero en un control y pasará dicho documento a cada pedimentador.
- En el caso de SIA: El departamento de pedimentación de la respectiva sucursal por donde ingresó la mercadería: imprime el formulario de declaración aduanera de importación que se había ingresado en el sistema; se le aportan los documentos de respaldo que exige la legislación, y se pasa a trámite de Aduana.

Figura No. 1

- Trámite de Aduana: Aplicación informática que determina el estado de un trámite de importación previo a su desalmacenaie

Un funcionario de la agencia aduanal se desplaza a la aduana que corresponda según el trámite y realiza la presentación correspondiente de la documentación para su



verificación (puede tardar entre 3 ó 4 horas y hasta más dependiendo del personal de la aduana y de la cantidad de trámites que estén siendo presentados en ese momento).

- Funcionario de DGA: verifica la información, numera la declaración aduanera de importación; al dar la aceptación en el sistema, éste emite en forma automática y aleatoria una respuesta a través de una aplicación informática llamada semáforo fiscal como se aprecia en la figura No. 1 y, según el color que indique, determinará la gestión que el funcionario de la agencia aduanal debe seguir en las instalaciones de la aduana antes de tener el tanto de puerta.

- Listo el tanto de puerta: (instrucción de que la mercancía ya puede ser desalmacenada o retirada del almacén fiscal donde se encuentre custodiada) se le entrega al transportista o al cliente, quien se dirige al almacén fiscal y puede retirar la mercadería.
- Se pasan los documentos respectivos al departamento de facturación.
- Se entregan documentos al cliente para su registro.
- Crédito y Cobro gestiona trámite de cobro correspondiente.

El caso del sistema TICA la solicitud del dinero para pago de impuestos ya no se hace a través de enteros de gobierno, que eran recaudados por las entidades bancarias autorizadas por la DGA, sino a través del débito automático en tiempo real de las cuentas domiciliadas (corriente, de fondos, de ahorros u otra) y de conformidad con el reglamento de pagos SINPE (Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos) plataforma tecnológica desarrollada por el BCCR. Entre los rubros que se van a pagar por medio de este sistema se encuentran: la contribución obligatoria de \$3 a PROCOMER, los impuestos específicos que le correspondan de acuerdo con la mercadería importada, el monto correspondiente a los timbres de ley, el costo por multas y demás rubros que le sean aplicables.

De esta forma, la documentación pertinente al trámite de importación que ha llegado al departamento de pedimentación es ingresada al sistema TICA, llenando para ello el DUA (Declaración Única Aduanera). El sistema igualmente calcula el monto correspondiente a los impuestos; se confecciona la boleta de solicitud de dinero, y es pasado al asistente de operaciones, quien buscará que le sean asignados los fondos correspondientes.

- Gerente Financiero: Asigna la cuenta bancaria domiciliada de donde se van a rebajar los dineros para el pago de los impuestos.
- Jefe de Operaciones: registra las boletas de solicitud de fondos en control.
- Jefe de operaciones: pasa las boletas de solicitud a cada pedimentador.
- El pedimentador: A través de su terminal de cómputo ingresa en el sistema TICA, la información que requiere el DUA (descripción de la mercadería

clasificada en cada una de las partidas arancelarias que le correspondan); en este momento ha creado un archivo digital con esta información. Adicionalmente, este funcionario crea otro archivo con la documentación que acompañará o que será el respaldo de este DUA que será denominado: imágenes; lo conseguirá escaneando la documentación que involucra ese trámite (función que desarrolla el depto de Tráfico) como es el caso de: Factura Comercial, Certificados de origen, Lista de empaques, Permisos, Notas de exoneración de impuestos, etc.). Una vez listos estos dos archivos y concedido por parte del departamento financiero el permiso para debitar la cuenta bancaria de la agencia aduanal por el monto respectivo para cancelar los impuestos de la mercancía que está tramitando, el pedimentador ingresa nuevamente en el archivo que contiene la información del DUA e indica la cuenta que ha sido autorizada para el rebajo. Listos los archivos para su transmisión o envío a la aduana a través del sistema, estos funcionarios deberán encriptarlos (procedimiento por medio del cual se convierte un texto, mensaje, archivo etc. de su formato original a otro ilegible para quien no posea la clave necesaria para revertir el proceso) con la finalidad de darle seguridad y confidencialidad a la información que pasará por Internet. Al tratarse de un lugar de acceso público, para ello, utilizarán un Token (dispositivo de seguridad utilizado para firmar digitalmente y cifrar mensajes; este combina las funciones de una tarjeta inteligente y su lectora en un *hardware* en uno solo); este implemento será asignado por la DGA. Enviada de tal forma la información a la aduana, ésta remitirá un archivo de respuesta donde indicará que los datos que le han sido enviados son correctos y, habiéndose hecho para ese momento el débito por el monto de los impuestos queda depositado en la cuenta del gobierno. Esta notificación contendrá datos como: aduana, año y número de aceptación asignado al DUA, fecha de aceptación del DUA, número identificador único de la transacción en el SINPE, cuando corresponda.

Obtenida esta respuesta, los datos enviados quedan a la espera de la asignación aleatoria que da el sistema para determinar el estado de la mercadería y, por lo tanto, es el siguiente paso por seguir previo al

desalmacenaje, tal y como se aprecia en la figura No. 2. El tiempo de envío de esta respuesta va a depender del tráfico en la red por motivo de la cantidad de transmisiones que se estén dando al mismo tiempo; sin embargo, puede tardar desde un corto lapso de 15 minutos, 2 horas, hasta demorar todo un día sin que se tenga respuesta de la aduana.

Debido a que con el TICA los trámites son virtuales, los originales de los documentos de respaldo del DUA (los que se escanearon y se le llaman imágenes) deberán ser archivados y custodiados por el agente de aduanas o declarante junto con una impresión del archivo de aceptación del DUA que envió en respuesta el sistema de la aduana, durante el plazo que establece la legislación

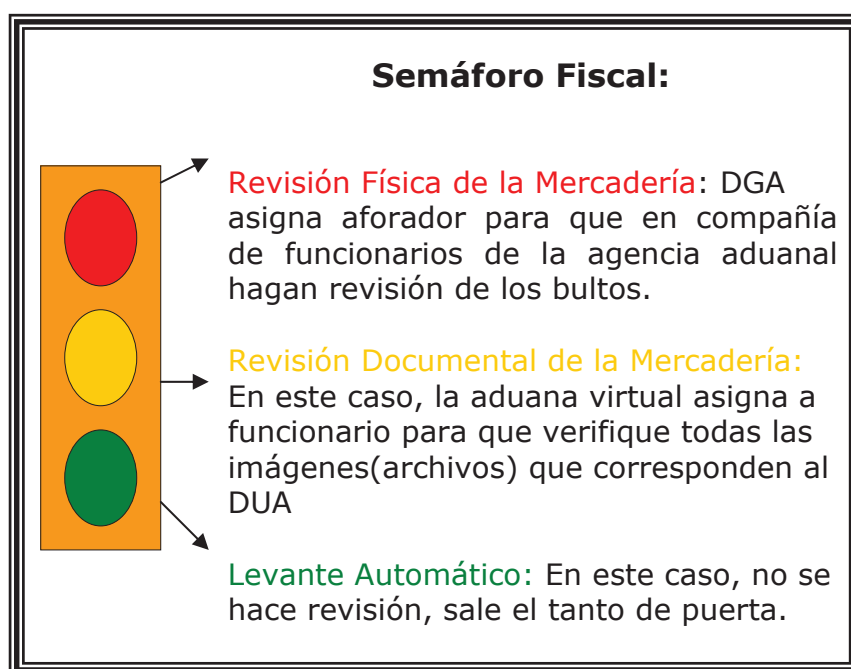
vigente.

(actualmente

5 años)

En caso de fallos en el sistema TICA, la DGA establecerá procedimientos alternativos a la operación normal que permitan seguir operando.

Figura No. 2
Aplicación informática que determina el estado de un trámite de importación previo a su desalmacenaje



Esta situación, abarca además por la imposibilidad de comunicación con otras entidades públicas o privadas cuya información sea necesaria para el funcionamiento de la operación aduanera; en estas situaciones, se podrá realizar la tramitación de las diferentes operaciones aduaneras de forma manual o utilizando otra aplicación informática, siempre y cuando tales medidas estén previamente autorizadas. En estas situaciones, la DGA comunicará

oportunamente a los usuarios sobre la existencia de fallos y las medidas alternativas que deberán ejecutarse al respecto.

Por otra parte, con relación a los recursos materiales dictados por la DGA para la implementación del TICA se encuentran:

- Acceso a Internet
- Digitalización de imágenes
- Intercambio de mensajes
- Equipamiento: Impresora, microcomputadores Pentium IV, escáner.
- Servidor para la transmisión
- Certificado Digital (denominado Token)
- Domicialización de cuenta cliente.

En una agencia aduanal cuya naturaleza del negocio es el servicio, se debe conocer la percepción que el cliente tiene de sus servicios y sobre todo ante la implementación de un sistema que está variando significativamente la operación, para hacer los ajustes necesarios, a fin de establecer una buena relación con el cliente, que le permita mantener su fidelidad. En el curso de esta investigación, se revisaron los resultados de una encuesta realizada por el departamento de Comunicación de dicha empresa a una muestra de 77 clientes, los cuales representan el 15% de la cartera de clientes clase A de la compañía, aplicada entre los meses de mayo y junio del año en curso, con la finalidad de medir la eficiencia del servicio y, de esta forma, capacitar al personal eficiente y oportunamente para que conozca adecuadamente los servicios; así como este nuevo sistema y la forma como impactó la operación de la institución. Así tendrá el conocimiento y habilidad para ayudarle al cliente a esclarecer sus dudas, a fortalecer su proceso de aprendizaje y a resolver sus problemas. Adicional a este estudio de percepción, se entrevistó 8 de los clientes más fuertes de esta agencia aduanal, en cuanto a la frecuencia y cantidad de trámites gestionados, así como por los valores de las mercancías que importan.

El 90% de los clientes manifestaron recibir en algún momento previo a su implementación alguna información con respecto a TICA, de los cuales el 75% se preocuparon por buscar información adicional que les reforzará el aprendizaje de esta nueva forma de operación. El 100% de los clientes encuestados alabaron la iniciativa de esta agencia aduanal, que preparó e impartió en sus instalaciones una charla de información general para sus clientes sobre el funcionamiento de TICA y cómo este nuevo sistema afectaría sus trámites de importación; de este porcentaje, el 89% asistió a la charla, los cuales la encontraron muy provechosa.

En términos generales, se puede decir que los clientes de importación de dicha agencia aduanal conocen sobre el TICA, aunque no todos comprenden aún de forma adecuada el sistema, reconocen que es un proceso de tiempo para familiarizarse con este nuevo modelo, y lo creen como un avance beneficioso en el Sistema Aduanero del país. Entre los beneficios que le atribuyen a este sistema en el mediano plazo, cuando se depuren los fallos normales propios de la implementación y cuando se familiaricen con él, está el hecho de que como dueño de la carga tendrá acceso a conocer en tiempo real el estado en el que se encuentra la declaración aduanera; además, a saber en qué fase del proceso se encuentra su mercancía, esto por medio de la página *web* del Ministerio. Por otra parte, reconocen que dicha implementación inicialmente les ha generado un poco de incertidumbre, mientras se unifica y aclaran los procedimientos, así como demoras en sus desalmacenajes (momento en que ya pueden retirar sus mercancías del almacén fiscal y disponer de ellas). Situaciones que se han ido corrigiendo con el pasar del tiempo, según cada una de las partes involucradas va teniendo claro el funcionamiento.

Precisamente, al igual que los clientes, los funcionarios de esta agencia aduanal en calidad de usuarios del sistema también han tenido que pasar por todo un proceso de entrenamiento sobre el funcionamiento de TICA, así como enfrentar con la dificultad de trabajar con los dos sistemas para declarar a la

aduanas el ingreso de las mercancías, por medio de los trámites de importación, puesto que la implementación de TICA en las aduanas se ha realizado de forma escalonada; situación por la que al tiempo que en unas se utiliza TICA en otras aún se trabaja con el antiguo sistema SIA.

De los datos obtenidos luego de entrevistar a encargados de los funcionarios del Departamento de Pedimentación, Servicio al Cliente, Asesoría Técnica, se concluyó que, en términos generales, ellos ven como un avance positivo la implementación del TICA, ya que, al hacerse el proceso de forma electrónica, elimina una particularidad del antiguo sistema SIA, que era el hecho de presentar la información documental pertinente a cada trámite de importación en las ventanillas de las respectivas aduanas, a pesar de que se hubiese hecho primero la transmisión de la misma información a la aduana vía extranet.

Además, con la particularidad de presentar físicamente estos documentos, se tenía que designar a un funcionario para que se desplazara a ejecutar esta labor, quien hacía largas filas que le consumían varias horas de tiempo (de 3 a 4 horas) dependiendo de la cantidad de personas que se encontraran tramitando y de la cantidad de personal con que contara la aduana para atenderles. Esto sin mencionar el hecho de que, a la hora de la revisión de la documentación, la exactitud o veracidad de esta quedaba sujeta a discreción del criterio del funcionario de la aduana que la estaba recibiendo en ese momento en particular; situación que le restaba uniformidad a los requisitos para llevar a cabo un mismo tipo de trámite, no solo en cada una de las aduanas en las que se tramitaba, sino que aún en una misma aduana, según el funcionario que estaba atendiendo en ese instante.

Coincidieron, además, indicando que para presentar un trámite de importación con el SIA, se debía enviar la información a la aduana en dos vías: 1) transmisión por extranet y 2) presentación de la documentación física en la ventanilla, y la aduana cierra a las 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si ambos procedimientos no estaban listos para esta hora, el trámite podía dejarse listo,

pero no sería presentado hasta al día siguiente, sin contar con que luego habría que hacer correcciones si las hubiera, volver a presentar la documentación y, finalmente, esperar la respuesta aleatoria del sistema que le daba la continuidad al trámite (semáforo). Ahora, con el TICA se pueden transmitir los archivos las 24 horas del día, los 365 días del año y el sistema, en forma automática y de acuerdo con los parámetros que ha dictado la DGA, revisa esta información y regresa un archivo con la confirmación de que la información es correcta y donde ha hecho el débito de la cuenta de la aduana y se la ha acreditado al Estado. También, es este mismo sistema el que da la respuesta sobre el siguiente paso para el desalmacenaje de la mercadería de acuerdo con el semáforo. Por ejemplo, con TICA los archivos para un trámite pueden ser enviados después de las 5:00 p.m. y durante la noche quedará corriendo el proceso anteriormente descrito, de donde se obtendrán respuestas de la aduana y al día siguiente solo se procede con las gestiones, según lo que indicó el semáforo, lo cual estos funcionarios calificaron de mucha agilidad en el trámite.

Sin embargo, con el TICA también tiene sus inconsistencias pues exige que por cada trámite de importación se debe detallar línea por línea la totalidad de la mercancía importada en una misma gestión por un cliente, de acuerdo con la partida arancelaria que le corresponde según el tipo, origen de esta, entre otras variables; mientras que con el SIA se permitía agrupar varios ítemes de esta mercancía en una misma línea, con lo que se digitaban menos líneas en cada Declaración de importación. Esta situación hacía esta labor para el pedimentador más ágil, representando un menor costo de operación; aspectos que se veían reflejados en la prontitud con que se continuaba el resto del proceso que debía seguir la mercancía hasta su desalmacenaje.

Además de todo lo anterior, al conversar con funcionarios del Departamento Financiero se concluyó un dato relevante que repercute directamente en la prontitud con que pueda aprobarse un trámite de importación, y es que existe una buena cartera de clientes a quienes por políticas de la agencia aduanal se

le financia la obligación tributaria, así como los honorarios y pagos a terceros por los servicios prestados.

Así, con el SIA, el BCCR es el recaudador del Estado, éste paga a los bancos una comisión por la recaudación de impuestos que le hacen a través del sellado de los Enteros del Gobierno; por este motivo, a las entidades bancarias les beneficia el volumen en el sellado. Esta agencia aduanal negoció con una entidad bancaria una línea de crédito por un monto negociado entre ambas partes, para que esta entidad le sellara los Enteros de Gobierno cada día y le pagara este mismo día al BCCR; sin embargo, la agencia aduanal le pagaba al banco 24 horas después del sellado, dándole a la agencia la oportunidad de tener disponibles dineros que a esa fecha se encontraban momentáneamente en tránsito, realizar depósitos a cuentas, hacer labores de cobro a otros clientes y otro tipo de movimientos que le permitían la liquidez que talvez dos horas antes no podía tener por los trámites que demandan estas gestiones bancarias.

Ahora, con el TICA el pago de las obligaciones tributarias se mantiene por medio de las entidades financieras de la elección de la agencia aduanal . La diferencia es que se utiliza SINPE como medio electrónico para realizar el rebajo por medio del servicio Débito en Tiempo Real contra los fondos que se encuentren líquidos (totalmente disponibles) en las cuentas autorizadas, al momento que se transmitió la información a la aduana. Esta situación afecta no solamente el hecho de que a un cliente se le pueda financiar la carga arancelaria sino que aunque el dueño de la carga haga a la agencia el adelanto del monto de los impuestos, ya sea en cheque o en efectivo, de igual forma, esto supone para la agencia aduanal un trámite bancario de enviar a depositar a la cuenta autorizada y un lapso adicional para que el dinero quede disponible, en el caso de que se trate de pago con cheque; para que el trámite ante la aduana se concrete el dinero debe estar disponible para débito inmediato.

Como todo cambio y máxime una implementación de esta naturaleza, no se puede dejar de lado la problemática que genera para las diferentes partes involucradas. A continuación se detallan los principales problemas que la implementación de TICA generó en la operación de la Agencia Aduanal Humberto Álvarez.

- Falta de planificación.
- Adquisición de algún equipo casi al momento en que se iba a realizar la implementación de TICA.
- Poca capacitación inicial para el personal de la división de importaciones.
- Centralización de la transmisión del DUA a la aduana en oficina de San José por parte de esta agencia aduanal.
- A pesar de que la DGA había realizado múltiples pruebas al nuevo sistema, estas se hacen bajo ambientes controlados y, por el contrario, una implementación conlleva la interacción con un sinnúmero de variables reales que se escapan de los parámetros ensayados.
- La implementación exitosa de TICA en la agencia aduanal no es lo único que se requiere para darle un buen servicio al cliente; se depende de la correcta implementación y buen uso de este sistema en otros entes relacionados con la operación, como: Almacén Fiscal, Transportistas, Aerolíneas, etc.
- Al darse la implementación del TICA, en forma escalonada se requerirá trabajar simultáneamente con dos sistemas de información: TICA y SIA.
- Falta de controles y dispositivos internos que permitan un mayor aprovechamiento de los recursos en detrimento de los ingresos.
- El Sistema del Débito en Tiempo Real del TICA.

Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones:

A lo largo de esta investigación, se desarrollaron objetivos específicos que se orientaron con la finalidad de cumplir con su objetivo general, para crear una visión de la situación planteada y determinar así los problemas específicos de los cuales se derivan las siguientes conclusiones y, por ende, las recomendaciones:

1. La agencia aduanal Humberto Álvarez, al ser una empresa de tipo familiar, aún evidencia un tipo de dirección administrativa donde no se da el debido proceso de planeación estratégica para hacer frente de forma oportuna y adecuada a situaciones, como lo fue la implementación del TICA. En este caso, algunos equipos propios para esta operación se adquirieron en fechas muy próximas al día de poner en funcionamiento el nuevo modelo, arriesgando la posibilidad de su adquisición y con muy poco tiempo para que el personal que sería el usuario final se familiarizara con estos equipos.
2. El proveedor contratado por la agencia aduanal para desarrollar el programa TICA (de acuerdo con los parámetros de la DGA) no impartió la debida capacitación a los usuarios del sistema, dificultando la operación y demorando el proceso de aprendizaje; además de que no es tan ágil de ubicar para que realice los ajustes pertinentes.
3. Por razones estratégicas la agencia aduanal, centralizó el proceso de transmisión del DUA a la aduana, ya que el sistema TICA regresa los archivos de respuesta al servidor principal y la desventaja es que en las oficinas periféricas se trabaja con servidores independientes se perdía el control de los trámites

4. Para brindarle al cliente prontitud en sus trámites de desalmacenaje, depende también de la labor de otros auxiliares de la función pública aduanera, tales como: Predios, Almacén Fiscal, Transportistas, Aerolíneas, etc. Por lo que una adecuada o inadecuada implementación de TICA por parte de cada una de estas partes va a repercutir directamente en el servicio que la agencia aduanal preste al cliente.
5. Al darse la implementación del TICA en forma escalonada, buscando impactar lo menos posible la gestión aduanera, al tiempo que las partes involucradas se familiarizan con este nuevo modelo y se optimiza el sistema, se requerirá trabajar simultáneamente con dos sistemas de información; mientras en las aduanas de Caldera, Santamaría y Central se esté trabajando con el TICA, en las aduanas de Peñas Blancas, Paso Canoas y Limón aún se está laborando con el SIA, lo que exige un mayor esfuerzo de todos los participantes del proceso.
6. Con el funcionamiento del SIA, el BCCR como recaudador del Estado, le paga a los bancos una comisión por la recaudación de impuestos que le hacen a través del sellado de los Enteros del Gobierno. Por este motivo, estas entidades bancarias realizan negociaciones con las agencias aduanales, a cambio de obtener mayor volumen de sellado. En el caso de la agencia aduanal Humberto Álvarez, negoció con una entidad bancaria una línea de crédito por un monto determinado, para que esta entidad le sellara los Enteros de Gobierno cada día y le pagara este mismo día al BCCR; sin embargo, la agencia aduanal le pagaba al banco 24 horas después del sellado. Con el TICA, el pago de las obligaciones tributarias se hace a través de SINPE, como medio electrónico para realizar el rebajo por medio del servicio Débito en Tiempo Real contra los fondos que se encuentren líquidos (totalmente disponibles) en las cuentas autorizadas al momento que se transmitió la información a la aduana. Esta situación, que afecta el hecho de que a un cliente se le pueda financiar la carga arancelaria o que el dueño de la

carga haga a la agencia el adelanto del monto de los impuestos, ya sea en cheque o en efectivo de igual forma, supone para la agencia aduanal un trámite bancario de enviar a depositar a la cuenta autorizada, y un lapso adicional para que el dinero quede disponible en el caso de que se trate de pago con cheque; para que el trámite ante la aduana se concrete, el dinero debe estar disponible para débito inmediato.

Recomendaciones:

1. Debido a que ya se tiene la experiencia de la implementación de TICA en las aduanas de Caldera, Santamaría y Central, donde se evidenció la falta de una adecuada planificación en la adquisición o actualización de algunos de los equipos necesarios para esta nueva operación, se debe procurar un debido proceso de planificación aprovechando que la DGA ya ha adelantado las fechas en que se implantará este sistema en las aduanas que faltan, de manera que permita contar con los recursos materiales necesarios de forma oportuna.
2. Debido a que el proveedor que la agencia aduanal contrató para desarrollar TICA cuenta con mucha experiencia en este campo, así como con las herramientas que le facilitan dar el soporte necesario, es importante mantenerlo, pero se debe procurar exigirle, en calidad de clientes de su servicio, un mayor respaldo a manera de capacitación para los nuevos usuarios en las aduanas donde se implementará próximamente este sistema; asimismo, solicitarle un mayor respaldo o tiempo de respuesta para los ajustes que se puedan requerir con el fin de agilizar el proceso de aprendizaje y optimizar el funcionamiento del sistema.
3. Para una mayor agilidad en el servicio, es importante que en la agencia aduanal tomen las medidas pertinentes tanto en el nivel de equipo, capacitación de los usuarios y solicitar los accesos ante la DGA para

que cada una de sus sucursales puedan realizar sus propias transmisiones a la aduana, ya que con la ejecución de esta función únicamente en las oficinas centrales, se corre el riesgo de paralizar o colapsar los trámites de importación que ingresen por todas las aduanas, en caso de que por algún desperfecto técnico el sistema en esta oficina se caiga (falta de fluido eléctrico, averías en Internet, Servidor, etc).

4. Es importante que el cliente de la agencia aduanal conozca adecuadamente y en detalle el proceso de importación, para que comprenda que el éxito de esta operación también está íntimamente relacionado en conjunto a la función de otros auxiliares de la función pública aduanera (almacén Fiscal, Aerolíneas, transportistas, etc). Para ello, se debe procurar un adecuado proceso de información al cliente.
5. La implementación de TICA se está dando en forma escalonada; requiere que se tenga que trabajar simultáneamente con el sistema entrante TICA y con el sistema que se está sustituyendo SIA, situación que demanda un mayor esfuerzo y desgaste para el personal. Sin embargo, esta agencia aduanal puede aprovechar la situación para que el personal en calidad de usuario del nuevo modelo se capacite; además, compare ambos sistemas para que aporten ideas que puedan ser expuestas a los desarrolladores de TICA para una optimización del sistema. Además, se pueden ir adquiriendo y actualizando los equipos poco a poco, así como informando a los clientes y demás partes involucradas en este proceso.
6. La agencia aduanal debe informar a los clientes de esta nueva modalidad de pago de tributos con el sistema de débito en tiempo real a través del SINPE, para que cuando hagan adelanto del monto por concepto de impuestos depositen directamente en las cuentas de la agencia aduanal que se encuentran autorizadas en este sistema de

pago, para no tener demoras mientras que los dineros se logran hacer efectivo y ser depositados en otras cuentas, y luego tener que hacer un traslado de fondos.