

**PROPUESTA
DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL
INGRESO DE VIAJEROS Y SUS
EQUIPAJES**

Jose A Carvajal Barboza

Karina Espinoza Saenz

Marcela Jimenez Vargas

Objetivo General

- Regular el proceso de ingreso de viajeros, el equipaje y las demás mercancías que “traiga consigo”, o el equipaje y demás mercancías que ingrese tres meses antes o después de su llegada al país, por cualquiera de los puertos aduaneros habilitados.

7 Migración
(Immigration) 8

13:57 PM

9 Migración
(Immigration) 10

13:57 PM

11 Migración
(Immigration)

13:57 PM

Teléfono

14 7 2004

Alcance

- Dirigido a los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas, a los viajeros que ingresan al país, al Gestor Interesado, agencias aduanales, los transportistas aduaneros, depósitos aduaneros y otros auxiliares de la función pública aduanera relacionados y las demás autoridades relacionadas con el control sobre ingreso de personas, sus equipajes y mercancías al territorio aduanero nacional.



Migración
Immigration



Reclamo de Equipaje
Baggage Claim



Aduanas
Customs

6

Puerta
Gate



14 7 2004

DAORO

Puertas 5-4-4x-3-2
Gate 5-4-4x-3-2

Tiendas

Participantes

- Servicio Nacional de Aduanas
- Viajeros
- Agencias Aduanales
- Transportistas Aduaneros
- Depósitos Aduaneros
- Ministerio de Seguridad Pública
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Ministerio de Hacienda
- Administración del Aeropuerto Juan Santamaría



Banco
Bank



Aduanas
Customs

Salida
Exit



14 7 2004

Metas

- Lograr un mejor control sobre los viajeros que ingresan al país
- Mejorar los mecanismos de control de Mercancías
- Agilizar el proceso de ingreso de los viajeros al territorio nacional



Estrategias

- Establecer un programa de información tanto para los funcionarios como para los viajeros con relación a los principios del equipaje establecidos en la Ley General de Aduanas y sus respectivos reglamentos

- Capacitar tanto a los funcionarios actuales como a los futuros en técnicas sobre el manejo de los equipajes y trato al viajero.
- Mejorar los mecanismos de control en coordinación con los funcionarios del MAG y la DEA.
- Agilizar los procesos de chequeo del equipaje de forma tal que estos no generen atrasos a los pasajeros a la hora de su ingreso



14 7 2004

Definiciones

■ Equipaje

- Mercancía, nueva o usada, que razonablemente necesite el viajero para su uso personal o para el ejercicio de su profesión u oficio, durante su viaje. No incluye aquella mercancía con fines comerciales (Artículo 365 del Reglamento).

Equipaje No Acompañado o Rezagado

- Equipaje no acompañado que el viajero puede ingresar al territorio nacional, hasta tres meses, antes o después de su arribo, en los términos del artículo 366 del reglamento y del dictamen AI-002-01 del 26 de febrero de 2001 y de los artículos 5 y 7 del Reglamento del CTRM.

Muestras sin Valor Comercial

- Cualquier mercadería o producto importado o exportado temporalmente bajo esa condición, con la finalidad de demostrar sus características y que carezca de todo valor comercial, ya sea porque no lo tiene debido a su cantidad, peso, volumen y otras características de presentación, o porque ha sido privado de ese valor mediante operaciones físicas de inutilización, que eviten toda posibilidad de ser comercializadas.

Coordinador de Equipaje:

- Profesional de la Aduana Santamaría, encargado de **coordinar, controlar y supervisar**, las actividades desarrolladas en el área de equipajes, responsable de garantizar un eficiente proceso de revisión de las declaraciones de viajeros, las mercancías que éstos ingresan y del efectivo traslado de los bultos que así corresponda a la bodega de equipajes



Descripción del Plan

- El plan consiste en una serie de procesos que buscan primordialmente agilizar el ingreso de los viajeros al país. Estableciendo nuevos mecanismos de control sobre el equipaje y las diferentes mercancías que estos introducen al país

Ventajas

- Simplificación de procedimientos
- Homogenización de operaciones
- Disminución de la discrecionalidad de los funcionarios
- Mejoras en la infraestructura aeroportuaria
- Disminución de los tiempos de chequeo que se traducen en facilidades para el viajero.
-

← Tienda Libre
Duty Free

Reclamo de Equipaje →
Baggage Claim



14 7 2004

Desventajas

- Genera con conflictos entre los participantes del proyecto.
- Disminución en el nivel de control y autoridad ejercidos por los Aforadores
- Falta de Atención por parte del Aforador

Descripción de las Actividades Realizadas

- La actividad mas importante del proceso es el chequeo del equipaje y las mercancías, mismo que se convierte en medio más productivo para verificar si el equipaje o las mercancías deben o no pagar algún tributo por su ingreso o si en su defecto estos violan alguna norma nacional, lo que impediría de forma definitiva su ingreso al país



14 7 2004

Puntos Claves

- Mejora de las instalaciones
- Agilidad por parte del personal
- Colaboración conjunta y eficiente entre las instituciones que conforman el plan
- Incremento del personal



14 7 2004

Por que Falla el Plan

- El punto mas importante a destacar como la gran la falla del plan es que gran parte del personal cuenta con una basta experiencia pero con un gradado de especialización en el tema de adunas muy escaso lo que se traduce en malas interpretaciones de la ley y en una incorrecta aplicación de los procedimientos



WELCOME to the LAND OF COFFEE

El mundo tiene 217 países visitalos con nuestro programa de viajes
Mantén los 217 continentes del mundo visitando nuestro programa
Bienvenidos / Welcome



14 7 2004

Falta de Recursos

- Pese a que hoy en día nuestros gobernantes y altos jerarcas ha reconocido que el turismo es una de las actividades mas fuertes para nuestra economía los recursos económicos para mejorar la atención de los viajeros en la aduana Santamaría van en retroceso es decir cada día se cuenta con menos presupuesto para desarrollar actividades y programas



14 7 2004

Recomendaciones

- Establecer un programa de capacitación de capacitación sobre la propuesta lo que facilitaría el desarrollo del proyectos
- Establecer como norma vital la necesidad del dominio de un segundo idioma lo que permita una mejor comunicación en el viajero

Recomendaciones

- Establecer un horario de trabajo acorde con las necesidades aeroportuarias lo que mejoraría el control y evitaría la ausencia de aforadores a determinadas horas del día
- Buscar la manera de incrementar el personal para poder desarrollar los proyectos.

Recomendaciones

- Establecer junto con las demás instituciones participantes un programa de trabajo que evite los choques de responsabilidades entre las mismas
- Lograr una mejor distribución del espacio físico asignado para realizar las operaciones

Conclusión

- El proyecto de mejoras a los procedimientos en la aduana Santamaría alberga grandes expectativas sin embargo la falta de recursos tanto materiales, económicos y humanos reduce la posibilidad de obtener buenos resultado del mismo.

Conclusión

- Es de forma inminente el contar con un personal totalmente bilingüe sin importar cual sea el segundo idioma seleccionado, claro esta seria recomendable que se contara con un buen dominio del Ingles y por que no también del Francés dos de los idiomas mas importantes a nivel mundial

Conclusión

- Por ultimo pero no menos importante esta claro que sin la colaboración conjunta del personal de las diferentes instituciones que trabajan para lograr este proyecto el mismo no obtendrá resultado alguno