



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS**

SEMINARIO:

**ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA LA MEJORA CONTINUA
EN LAS ORGANIZACIONES**

**"PROPUESTA DE UN PROCESO DE CONTROL PARA
GARANTIZAR LA EFICIENCIA EN LA SELECCIÓN DE LAS
ALERTAS DE VERIFICACIÓN DE DOMICILIO EN LA ADUANA
DEL AICM"**

TABAJO FINAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTAN:

**ALEJANDRA MENDEZ GARCÍA
LUCÍA ROBLEDO VÉRTIZ
MARÍA ERIKA ABURTO ESCOBAR
URSULA MARÍA PACHECO PINACHO**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN RELACIONES COMERCIALES

PRESENTA:

EDER JAVIER MONROY RAMÍREZ

CONDUCTOR: M. en C. JOSÉ LUZ HEREDIA FRANCO



MÉXICO, D.F.

ENERO 2010

DEDICATORIAS

Al Asesor José Luz Heredia Franco:

Por su tiempo, orientación y apoyo en la elaboración y culminación de nuestra tesina, así como las enseñanzas que nos transmitió para impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

¡Gracias por ser Un Amigo!

Al Instituto Politécnico Nacional:

Por brindarnos la oportunidad de pertenecer a tan valiosa y honorable institución y ser parte de la familia politécnica.

“La Técnica al Servicio de la Patria”

A la Escuela Superior de Comercio y Administración:

Con mucho orgullo damos gracias a la institución a la que pertenecemos, ya que ha fomentado nuestro desarrollo intelectual y nuestro compromiso del deber.

*“No esperes por el momento preciso. Empieza ahora. Hazlo ahora.
Si esperas por el momento adecuado, nunca dejarás de esperar.”*

Jasmine Gillman

*Dedicada con mucho cariño y amor a mis padres
y mi pequeña hermanita, por su comprensión en todo momento,
por apoyarme en todos los proyectos de mi vida, les doy gracias
por darme el mejor tesoro de esta vida
“La oportunidad de estudiar”.*

*Con mucho cariño a mis amigas y amigos
que me brindaron siempre una palabra de entusiasmo,
por su paciencia y por estar a mi lado en todo momento.*

*Para ti, que eres una persona muy especial, y me ha apoyado en todo desde el momento
en que nos conocimos, tanto profesional, como personal, gracias por los hermosos
momentos que compartes a mi lado.
¡¡Te Adoro!! Oscar A. Muñoz*

*A mis compañeras y amigas de trabajo con las que tuve la oportunidad de hacer posible
un objetivo común, les deseo lo mejor en la vida,
sigan adelante y sin mirar atrás, solamente llénela de
Alegrías, Satisfacciones y Triunfos, tanto como profesionistas y seres humanos siendo
lo más importantes en nuestro camino de la vida.
¡Cúidense!*

¡Infinitamente gracias a todos!

María Erika Aburto Escobar

*En primer lugar quiero dedicar este trabajo a Dios
por darme la oportunidad de existir.*

*A mis padres que me dieron la vida y
por todo el apoyo durante mi trayectoria como estudiante.*

*A todos mis hermanos:
Lupita, Gaby, Claudia, Adriana e Ivàn
por compartir conmigo toda esta vida.*

*A mis amigos de la ESCA
por todos los momentos de risas, tristezas y alegrías
y sobre todo por los momentos compartidos en las aulas de la ESCA.*

*A Arturo por todos estos años que hemos estado juntos,
por el apoyo incondicional y por todos estos momentos maravillosos
que seguiremos compartiendo.*

Lucía Robledo Vértiz

A Dios:

*Por permitirme llegar a este momento tan especial
y enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome
y fortaleciéndome día con día para llegar a mis objetivos.*

A mi Madre:

*Por apoyarme en todo momento, por sus consejos,
sus valores, su confianza, su paciencia, su comprensión,
por todo el amor que me ha brindado; y por acompañarme en los
buenos y malos momentos que me han permitido ser una persona
de bien e ir siempre adelante a pesar de las adversidades.*

A mi Padre:

*Por los ejemplos de perseverancia, responsabilidad,
dedicación y constancia que lo caracterizaron
y que me infundó antes de partir.*

A mi Equipo:

*Por su comprensión y apoyo en todo momento
y que a pesar de las dificultades presentadas en el camino
supimos sobresalir y hacer posible la culminación de la tesina.
Gracias.*

*“A todas aquellas personas que directa e indirectamente me apoyaron para la
realización de este proyecto. “*

Ursula María Pacheco Pinacho

*A mi madre por todo su apoyo y
Paciencia.*

*A mi padre que siempre cuida
mis pasos desde el cielo.*

*A Cecilia García Vivas, increíble ser humano,
Porque sin su apoyo, no existiría este trabajo.*

*A todas aquellas personas, amigos, maestros, profesionistas,
que han aportado a mi vida, que me han impulsado,
ayudado y motivado.*

*A Dios, que me ha llenado de bendiciones,
Personas y oportunidades para hacerme feliz.*

Alejandra Mendez García

A Dios:

Por lo esencial que ha sido en mi posición firme de alcanzar esta meta.

A mis padres:

Por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. GRACIAS por darme la posibilidad de que de mi boca salga esa palabra... FAMILIA. Padres siempre seran mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. su esfuerzo, se convirtió en su triunfo y el mío, LOS AMO.

A mis hermanos y sobrina:

Alma, Christian, Jose, que con su amor me han enseñado a salir adelante. Gracias por su paciencia, gracias por preocuparse por su hermano, gracias por compartir sus vidas conmigo pero sobre todo gracias por estar en otro momento tan importante de mi vida. Los quiero mucho. Ya Camila que aunque aun no puedes leer algun día aprenderas y por eso tambien te dedico este logro, te quiero mucho nena.

A Rox:

Por todo el apoyo incondicional y la ayuda, que me ha dado durante estos años que hemos estado juntos, asi como por todos los momentos especiales que hemos compartido y que nos han hecho crecer como pareja. Te amo

Eder Javier Monroy Ramirez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	I
CAPITULO I: ENFOQUE TEÓRICO	1
1.1 Planteamiento del problema.	2
1.1.1 Definición.	2
1.1.2 Delimitación.	3
Teórica.	4
Geográfica.	4
Temporal.	4
Recursos.	5
1.1.3 Objetivo.	5
Objetivo general.	5
Objetivos específicos.	5
1.1.4 Pregunta de investigación.	6
1.1.5 Justificación.	6
1.2 Marco.	6
1.2.1 Antecedentes.	6
1.2.2 Marco teórico.	8
1.2.3 Marco Referencial.	12
1.2.4 Marco Legal o normativo.	12
1.2.5 Aclaración de conceptos.	14

1.3 Hipótesis.	16
1.3.1 Hipótesis de trabajo.	16
1.3.2 Hipótesis Nula.	17
1.3.3 Operacionalizar.	17

CAPITULO II: ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ADUANAS. 19

2.1 Antecedentes históricos de la aduana.	20
2.1.1 Concepto.	23
2.1.2 Misión.	23
2.1.3 Visión	24
2.1.4 Valores.	24
2.1.5 Función.	25
2.1.6 Objetivos de la Administración General de Aduanas. (AGA)	26
2.1.7 Organigrama.	27
2.2 La Evolución de las Aduanas en México.	28
2.2.1 Plan de Modernización de las Aduanas.	30
2.2.2 Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. (FODA)	30
2.2.3 Riesgos Estratégicos.	33

CAPITULO III: SISTEMA DE ALERTAS, MENSAJES Y NOTIFICACIONES SIMPLES (MYNOS)	37
3.1 Sistema de Información.	38
3.1.1 Concepto.	38
3.1.2 Objetivos.	38
3.1.2.1. Alertas y combate a la delincuencia.	40
3.1.2.2. Contribuir al fortalecimiento de la Seguridad Nacional.	41
3.2 Identificación y determinación del riesgo por MYNOS.	41
3.2.1 Objetivo.	41
3.2.2 Análisis de riesgo.	42
3.3 Verificaciones Domiciliarias.	43
3.3.1 Objetivos.	43
3.3.2 Políticas de Operación.	44
CAPITULO IV: PROPUESTA DE UN PROCESO DE CONTROL	50
4.1 Proceso de Control.	51
4.1.1 Concepto.	51
4.1.2 Tipos de Procesos.	53
4.2 Gestión de Procesos.	55

4.3 Control de Procesos.	57
4.3.1 Concepto.	57
4.3.2 Pasos del Proceso de Control.	58
4.4. Análisis y Desarrollo.	59
4.4.1 Mapa de Procesos.	60
4.4.2 Descripción de forma de trabajo.	61
4.4.3 Medición de Rendimiento.	64
4.4.4 Medidas Correctivas.	70
4.4.4.1 Implantación de acciones correctivas.	72
4.4.4.2 Resultado de Acciones Correctivas.	78
CONCLUSIONES	82
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXO 1	87

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años las organizaciones se encuentran en un cambio continuo, han implementado procesos de perfeccionamiento que en sí constituyen un programa de mejora.

Las actividades que se efectúan dentro de una organización se encuentran reguladas mediante procesos, estos son un conjunto de tareas con recursos asignados que funcionan de forma interrelacionada para consumir múltiples objetivos. Para que una organización funcione de manera eficaz tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

En el presente trabajo el objetivo principal es proponer un proceso de mejora que ayude a la selección óptima de las alertas de verificación de domicilio fiscal.

El capítulo uno consiste en dar a conocer el preámbulo de nuestra investigación, posteriormente en el segundo capítulo se habla de la Aduana y el importante papel que desempeña dentro la seguridad nacional del país. De aquí se deriva el desarrollo de otro capítulo que trata del análisis del Sistema Mensajes y Notificaciones Simples que nos proporciona las herramientas necesarias para alcanzar el objetivo en central de nuestra investigación.

Por último se propone un proceso de control con el fin de garantizar la eficiencia en la selección de alertas de verificación de domicilios de la Aduana del AICM.

Referente a lo anteriormente mencionado se puede figurar al proceso de control como una estrategia progresiva que busca auxiliar a las organizaciones para lograr la calidad de lo que ofrece, satisfacer las exigencias del entorno y ayudar a que sean meramente productivas y eficientes.

CAPÍTULO I

ENFOQUE TEÓRICO

“La última victoria que el hombre puede alcanzar sobre la muerte, es el haber triunfado del gusto de la vida”
Eliphas Levi

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1. Definición.

Ante la apertura del comercio exterior emprendida en la década pasada, se pretende prestar el servicio aduanero donde la demanda comercial lo requiera, con el fin de facilitar la operación mediante métodos de control, se instrumentó el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI), así como el Sistema de Selección Automatizado en los reconocimientos, lo que conocemos como semáforo fiscal.

El Sistema de Administración Tributaria (SAT) busca modernizar el Sistema Aduanero para combatir el contrabando, transparentar y mejorar la imagen del servicio por medio de la aplicación de controles para la detección de irregularidades.

De ahí surge la importancia de crear un proceso de control, que en el caso de la aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AAICM); consiste en un sistema automático para detectar las operaciones de comercio exterior con irregularidades nombrado Sistema de Mensajes y Notificaciones Simples (MYNOS), el cual tiene como finalidad crear un reporte simple denominado "alerta MYNOS", al momento de que se realiza alguna operación de importación o exportación.

La finalidad de MYNOS es enviar a los diferentes departamentos de operación y puntos tácticos un reporte donde se muestra el porcentaje de riesgo de la mercancía transportada, determinado, por información específica contenida en su base de datos, así como el número de operaciones realizadas en los últimos treinta días, resultados de reconocimiento arrojados por el sistema SAAI (conocidos como desaduanamiento libre o reconocimiento aduanero) y por último el *status* del domicilio fiscal, por lo que, una de las áreas a las que son dirigidas estas alertas es el Departamento de Verificaciones de Domicilio.

Es de este sistema y del objetivo de combatir el contrabando, que surge la necesidad en el Departamento de Verificaciones de Domicilio, de crear un proceso que sirva para organizar, clasificar y seleccionar las alertas MYNOS sujetas a orden de verificación de domicilio.

Al no contar con un proceso óptimo, se dificulta el objetivo de organizar y clasificar las alertas MYNOS dirigidas al departamento de Verificaciones de Domicilio, así mismo, se obstaculiza la identificación efectiva del contribuyente sujeto a orden de verificación; tampoco se cuenta con un control conforme al grado de riesgo de las alertas, por lo tanto, no se lleva a cabo un registro confiable que permita tener la información del resultado de la diligencia de los contribuyentes visitados.

1.1.2. Delimitación.

La presente investigación está delimitada a proponer un proceso de control para el Departamento de Verificaciones de Domicilio de la Aduana del

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AAICM), para hacer más eficiente la organización, clasificación y selección de las alertas MYNOS sujetas a orden de verificación de domicilio, además de incrementar la seguridad dentro y fuera de la misma.

Teórica.

Para dicha investigación se desarrollarán principalmente los siguientes temas: procesos de control, verificaciones de domicilio, un enfoque general de la Aduana del AICM, y finalizando con un caso práctico que muestra el proceso de control propuesto que garantice una eficiencia adecuada del mismo.

Geográfica.

En el Departamento de Verificación de Domicilios perteneciente a la Subadministración de Informática y Contabilidad de la Aduana del AICM; ubicada en la delegación Venustiano Carranza.

Temporal.

La duración de la investigación del proyecto corresponde a un periodo de tres meses, de agosto a octubre de 2009; tiempo que se empleará a la revisión, estudio y evaluación de la documentación proporcionada por el Departamento de Verificación de Domicilios de la Aduana del AICM.

Recursos.

Esta investigación cuenta con los recursos humanos que son los integrantes de la tesina, así como también, con recursos materiales, bibliográficos y electrónicos de la página del SAT necesarios para su desarrollo.

1.1.3. Objetivo.

Objetivo general.

Proponer un proceso de control para la selección, organización y clasificación de alertas sujetas a orden de verificación de domicilio en el Departamento de Verificación de Domicilios.

Objetivos específicos.

- ✚ Mejorar la eficiencia del control en la selección de alertas de verificación domiciliaria.

- ✚ Identificar los contribuyentes sujetos a orden de verificación.

- ✚ Tener actualizada la base de datos creada en el proceso propuesto, con el fin de facilitar la toma de decisiones en la selección de verificación, para proceder a la visita domiciliaria.

1.1.4. Pregunta de investigación.

¿Es importante proponer un proceso de control para optimizar la selección de las alertas MYNOS sujetos a orden de verificación de domicilio fiscal de contribuyentes, del padrón de importadores y exportadores que realizan operaciones en la Aduana del AICM?

1.1.5. Justificación

El proceso de control a proponer sirve para identificar y dar prioridad a aquellas alertas de verificación que representen un riesgo muy significativo para la seguridad dentro y fuera de la Aduana del AICM.

Este proceso será de gran utilidad para el personal encargado de identificar las verificaciones de domicilio a realizar, y de esta forma retroalimentar el sistema MYNOS, de acuerdo a los resultados obtenidos.

1.2. Marco.

1.2.1. Antecedentes.

A través de la historia las empresas de hoy en día luchan por ser competitivas, buscando una nueva forma de definir a la organización y por lo tanto una nueva forma de concretar un proyecto. Ahora, se observa a la organización como un conjunto de procesos que se realizan simultáneamente y que están interrelacionados.

La atención se centra en todos y cada uno de estos procesos con el objetivo de disminuir la variabilidad no deseada de los mismos y mejorar la eficiencia.

Existen varios tipos de procesos en los que encontramos tres familias, proceso de realización, proceso de soporte y proceso de administración (también llamados procesos de control); éste último corresponde a la definición de la estrategia y al control de las acciones realizadas para lograr los objetivos de la organización.

Considerando que los procesos son secuencias de actividades, resulta indispensable para las empresas incorporar nuevos controles en las estructuras operativas de sus sistemas, lo que las hace más ágiles y más eficientes.

Si una Compañía se centra en las operaciones existentes e incorpora controles en las actividades operativas básicas, normalmente puede evitar procesos y costes innecesarios.

El Departamento de Verificación de Domicilio Fiscal, trata de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✚ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✚ Fiabilidad de la información.
- ✚ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

1.2.2. Marco teórico.

La Administración es la principal actividad que utiliza diversas técnicas y métodos, que se consideran esenciales para lograr un determinado resultado con mayor eficiencia y eficacia.

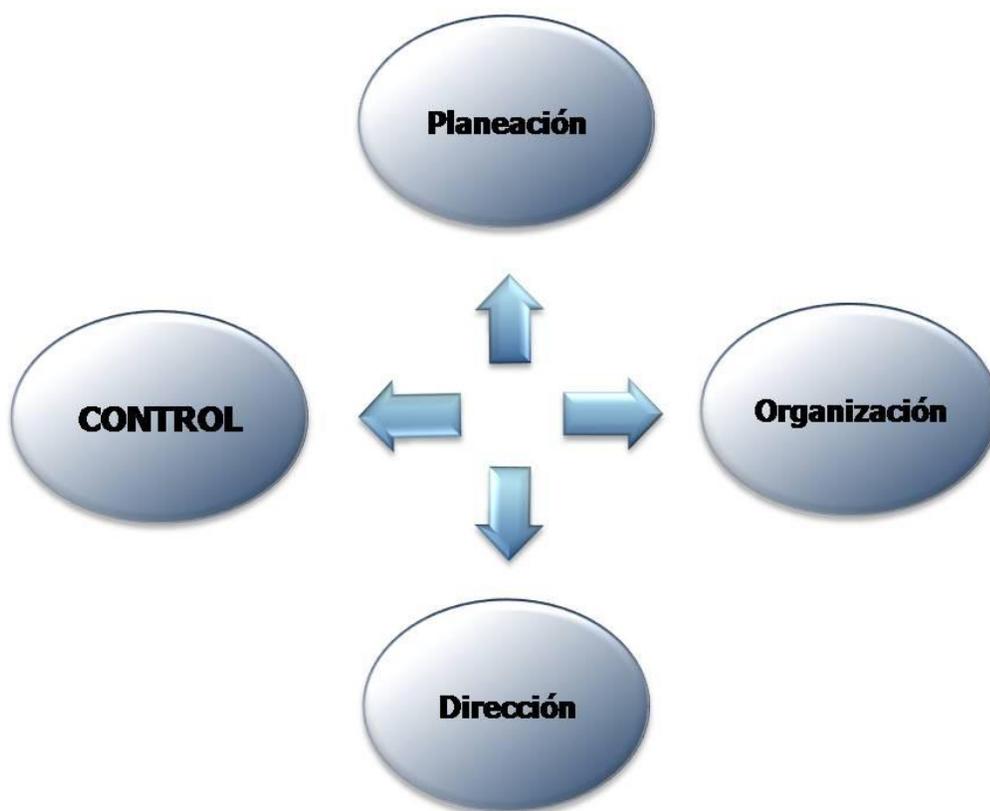
El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende de los procesos de control con que cuente. Cada empresa tiene una forma distinta de practicar el control en sus procesos, pero lo que se busca al final es un sistema de control eficaz que ayude en realidad al personal a manejar un óptimo proceso de operaciones.

A continuación se hace mención de algunas teorías que tratan del Proceso Administrativo o de Control:

- ✚ Según Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera.

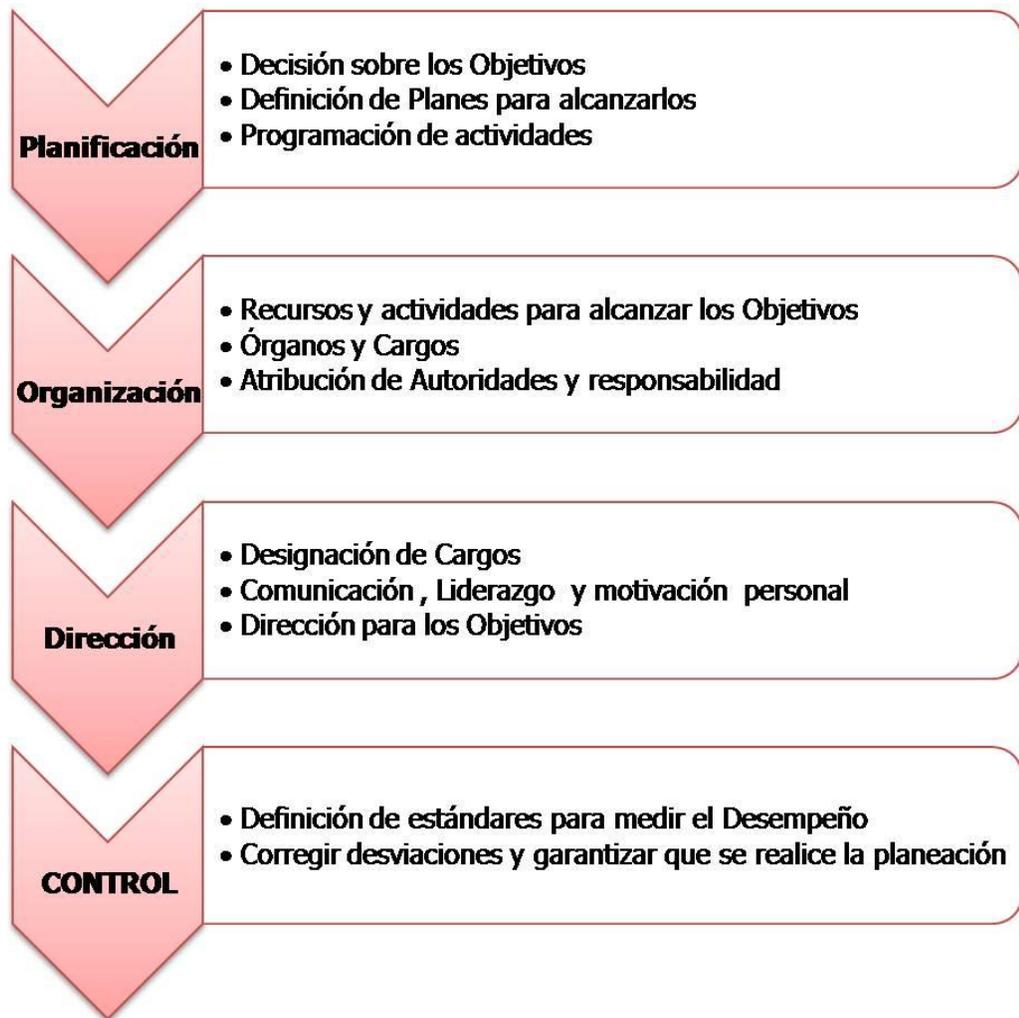


Las funciones del administrador y su desempeño, constituye el llamado ciclo administrativo, es decir el *proceso administrativo* no solo conforma una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto, el *Proceso Administrativo* es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:



Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

Teoría General:



✚ Según Henry Fayol nos aportó también el proceso administrativo. Sostiene que la administración es una unidad abstracta dirigida por reglas y autoridad que justifica su existencia a través del logro de objetivos.

Si la Administración quiere lograr sus objetivos debe prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

- a) Previsión.** Es el acto de examinar el futuro, fija objetivos, toma decisiones y establece planes.
- b) Organización.** Formula una estructura dual (material y humana).
- c) Dirección.** Esta etapa es la que hace funcionar los planes y la organización
- d) Coordinación.** Consiste en reunir toda la información en busca de unificación y cohesión.
- e) Control.** Se verifica el resultado con el plan original

La reingeniería constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y eficiencia, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

Según Hammer y Champy definen a la reingeniería de procesos como *"la reconcepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez"* (Institute of Industrial Engineers, 1995).

Por lo tanto, preguntas como: ¿por qué hacemos lo que hacemos? y ¿por qué lo hacemos como lo hacemos?, llevan a interiorizarse en los fundamentos de los procesos de trabajo.

La reingeniería de procesos es radical hasta cierto punto, ya que busca llegar a la raíz de las cosas, no se trata solamente de mejorar los procesos,

sino y principalmente, busca reinventarlos, con el fin de crear ventajas competitivas, con base en los avances tecnológicos y a las exigencias del entorno.

1.2.3. Marco Referencial.

Para la realización de esta investigación se tomaron como referencia las siguientes publicaciones electrónicas obtenidas de la página del SAT: Manual de procedimiento de la administración central de fiscalización aduanera para verificaciones domiciliarias, Servicio de Administración Tributaria, Avances del Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012, Situación de la competitividad en México, y el Sistema Aduanero Mexicano 2006.

1.2.4. Marco legal o normativo.

El Artículo 10 del **Código Fiscal de la Federación** en su *fracción I y II* considera como domicilio fiscal:

"I. Tratándose de personas físicas:

a) Cuando realizan actividades empresariales, el local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios.

b) Cuando no realicen las actividades señaladas en el inciso anterior, el local que utilicen para el desempeño de sus actividades.

c) Únicamente en los casos en que la persona física, que realice actividades señaladas en los incisos anteriores no cuente con un local, su casa habitación. Para estos efectos, las autoridades fiscales harán del conocimiento del contribuyente en su casa habitación, que cuenta con un plazo de cinco días para acreditar que su domicilio corresponde a uno de los supuestos previstos en los incisos a) o b) de esta fracción.

II. En el caso de personas morales:

a) Cuando sean residentes en el país, el local en donde se encuentre la administración principal del negocio.

b) Si se trata de establecimientos de personas morales residentes en el extranjero, dicho establecimiento; en el caso de varios establecimientos, el local en donde se encuentre la administración principal del negocio en el país, o en su defecto el que designen.”(Código Fiscal de la Federación, 2009)

También establece en su último párrafo, la autoridad de realizar verificaciones de domicilio por parte de la autoridad:

“Cuando los contribuyentes no hayan designado un domicilio fiscal estando obligados a ello, o hubieran designado como domicilio fiscal un lugar distinto al que les corresponda de acuerdo con lo dispuesto en este mismo precepto o cuando hayan manifestado un domicilio ficticio, las autoridades fiscales podrán practicar diligencias en cualquier lugar en el que realicen sus actividades o en el lugar que conforme a este artículo se considere su domicilio, indistintamente.”(Código Fiscal de la Federación, 2009)

Por lo que se entiende que la actualización del domicilio fiscal, es una obligación del contribuyente.

En la aduana, las operaciones se realizan a través de un agente aduanal, dicho agente esta obligado en los términos de la *fracción VI del Artículo 162* de la **Ley Aduanera** a "*Declarar, bajo protesta de decir verdad, el nombre y domicilio fiscal del destinatario o del remitente de las mercancías...*"

Expuesto lo anterior, se da por entendido que la autoridad esta obligada y facultada a verificar el domicilio fiscal del contribuyente y que en el caso de la aduana también a declararlo en el pedimento.

1.2.5. Aclaración de conceptos.

Aduana. Servicios administrativos responsables de aplicar la legislación aduanera y recaudar los derechos e impuestos que se aplican a la importación, a la exportación, al movimiento o al almacenaje de mercancías, y encargados así mismo de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a esas operaciones. (Glosario en Materia Aduanera, 2007, p. 2)

Contribuyente. El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

Domicilio Fiscal.

- a) Cuando no se realicen actividades empresariales y presten servicios personales independientes (honorarios), el local que utilicen para el desempeño de sus actividades.
- b) Cuando realizan actividades empresariales, el local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios.
- c) En los demás casos, el lugar donde tengan el asiento principal de sus actividades. (Glosario en Materia Aduanera, 2007, p. 6)

Exportación. Venta de bienes y servicios de un país al extranjero; es de uso común denominar así a todos los ingresos que recibe un país por concepto de venta de bienes y servicios, sean estos tangibles o intangibles.

Importación. Conjunto de bienes y servicios que son comprados y consumidos por un país, el importador, pero que no han sido producidos por él, sino adquiridos a otro país diferente, el exportador.

SAT. Sus siglas significan Servicio de Administración Tributaria, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, así como de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y evaluación de la política tributaria.

Semáforo Fiscal. Es el mecanismo normado por la Ley Aduanera que es utilizado en las aduanas mexicanas con el fin de realizar una revisión a las mercancías entrantes y salientes del país. El procedimiento se basa en apretar un botón de color en el área de inspección, que determina, al azar si la

mercancía se sujeta a revisión o no. (Glosario en Materia Aduanera, 2007, p.20)

Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI). Permite el control de la operación aduanera en las 48 aduanas, el control empieza con la auto declaración electrónica de “pedimentos” por parte de los Agentes y Apoderados Aduanales y continua hasta los procesos de entrada y/o salida de las mercancías, dicha información se concentra en un Sistema Centralizado para su uso en las diferentes Entidades Gubernamentales para generar las Estadísticas Nacionales de Comercio Exterior. (Glosario en Materia Aduanera, 2007, p. 21)

Verificación de domicilio. Es la confirmación en terreno de la residencia de una persona en una casa habitación identificada a través de una dirección específica.

1.3. Hipótesis.

1.3.1. Hipótesis de trabajo.

Si existe un proceso de control adecuado para la selección eficiente de alertas de verificación domiciliaria en el Departamento de Verificación de Domicilios de la Aduana del AICM, se logrará tomar mejores decisiones para: planear, organizar, desarrollar y evaluar la información que emita el sistema MYNOS.

1.3.2. Hipótesis Nula.

Si existe un proceso de control adecuado para la selección de alertas de verificación domiciliaria en el Departamento de Verificación de Domicilios de la Aduana del AICM, no se logrará tomar mejores decisiones para: planear, organizar, desarrollar y evaluar la información que emita el sistema MYNOS.

1.3.3. Operacionalizar.

Unidad de análisis.

Departamento de Verificación de Domicilios de la Aduana del AICM.

Variable independiente.

Mejorar el control en la selección de alertas de verificación domiciliaria en el Departamento de Verificación de Domicilios.

Indicadores.

- ✚ Interés por parte del empleado.
- ✚ Flujo de información oportuna.
- ✚ Disponibilidad al cambio.
- ✚ Simplificación de actividades.
- ✚ Actualización de la base de datos.
- ✚ Menor rezago de información.

Variable dependiente.

Se logrará tomar mejores decisiones.

Indicadores.

- ✚ Mejor control de información
- ✚ Disminución de actividades.
- ✚ Reportes bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales para su revisión.
- ✚ Evitar duplicidad de información.
- ✚ Obtención de información confiable.

CAPÍTULO II

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ADUANAS

“Los grandes conocimientos engendran las grandes dudas”.

Aristóteles

2.1. Antecedentes históricos de la aduana.

El 18 de noviembre de 1931 se expidió el Reglamento Interior de la Dirección General de Aduanas y el Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda. En su artículo 3 se ubicó a la Dirección de Aduanas dentro de las Oficinas de Servicios Generales, con la función de administrar, coordinar y controlar los impuestos, derechos y aprovechamientos aduanales.

En 1951 se publicó el Código Aduanero, vigente hasta 1982, durante el período de sustitución de importaciones. Señalaba los lugares para realizar la introducción o extracción de mercancías; los casos de excepción para comerciar con los países, los requisitos especiales, las prohibiciones y la documentación para la operación; así como los productos sujetos a contribuciones aduaneras.

La Ley Aduanera, publicada el 30 de diciembre de 1981, contenía la terminología utilizada internacionalmente; se simplificó la estructura de los recursos administrativos, remitiéndose a los previstos en el Código Fiscal de la Federación y se regía por un nuevo principio de confianza en el contribuyente, a través de la autodeterminación del impuesto; se recopilaban las normas de valoración de mercancías; se promovía la industria maquiladora y las empresas Pitex, y se definieron los regímenes aduaneros que conocemos actualmente.

México se incorporó en 1986 al Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), y en mayo de 1988 al Consejo de Cooperación Aduanera (CCA), que tienen por objeto armonizar y facilitar el comercio internacional.

En 1989, la Dirección General de Aduanas quedó asignada a la Subsecretaría de Ingresos, mediante la reforma del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El 25 de enero de 1993 se publicó la reforma al Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la que se modificó el nombre de la Dirección General de Aduanas por el de Administración General de Aduanas y se estableció la jurisdicción de 45 aduanas en el país.

A partir del 1 de julio de 1997 se creó el Servicio de Administración Tributaria (SAT), al cual quedó adscrita la Administración General de Aduanas.

En 1998 se reformó la Ley Aduanera, en el sentido de revisar y fortalecer los mecanismos de control que permitieran combatir la evasión en el pago de contribuciones, el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias y en general el fraude aduanero, que representa una competencia desleal para la industria nacional, el comercio formalmente establecido y el erario público.

En el año 2000, se hicieron algunas modificaciones, principalmente en el manejo, almacenaje y custodia de mercancías de comercio exterior; el ingreso

o extracción de mercancías por vía postal; el reconocimiento aduanero de mercancías; la valoración aduanera; la garantía de contribuciones para el régimen de tránsito de mercancías, los procedimientos administrativos y las infracciones aduaneras, entre otras.

Ante la apertura del comercio exterior emprendida en la década pasada, se pretende prestar el servicio aduanero donde la demanda comercial lo requiera, para lo cual se establece contacto con las cámaras industriales, para conocer las necesidades de importación y exportación de la planta productiva. Con el fin de facilitar la operación mediante métodos de control, se instrumentó el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI), así como el Sistema de Selección Automatizado en los reconocimientos, lo que conocemos como semáforo fiscal. Se delegó la responsabilidad de clasificar, determinar el valor en aduana y el origen de las mercancías a los agentes aduanales, quedando a cargo de la autoridad sólo la facultad de verificación del cumplimiento de esta obligación, así se redujo la discrecionalidad de los empleados en la aduana.

La instalación de equipo de alta tecnología ha permeado todas las áreas y procedimientos que se realizan, de tal forma que la red informática se actualiza en forma permanente y puede utilizarse en el ámbito nacional con reportes automatizados del quehacer aduanero. Por otra parte, los sistemas de control (videos, aforos y rayos X) son continuamente renovados.

En cuanto a la facilitación en salas internacionales de pasajeros, se sustituyó el semáforo fiscal por un mecanismo que automáticamente determina si procede o no la revisión del equipaje, mejorando la detección de

mercancías no declaradas. Con el rediseñamiento del área de aduanas se está agilizando la revisión de los flujos de pasajeros.

2.1.1. Concepto.

La Administración General de Aduanas es una entidad del Gobierno Federal dependiente del Servicio de Administración Tributaria (SAT, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público), cuyas principales funciones:

- ✚ Fiscalizar, vigilar y controlar la entrada y salida de mercancías, así como los medios en que son transportadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior haya expedido la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como otras secretarías del Ejecutivo Federal con competencia para ello.

- ✚ Ayudar a garantizar la seguridad nacional, proteger la economía del país, la salud pública y el medio ambiente, impidiendo el flujo de mercancías peligrosas o ilegales hacia nuestro territorio,

- ✚ Fomentar el cumplimiento voluntario de esas disposiciones por parte de los usuarios.

2.1.2. Misión.

Contribuir al crecimiento, prosperidad y competitividad del país, mediante una operación aduanera eficiente y transparente, que facilite el movimiento de

pasajeros y mercancías, que inhiba los comportamientos ilícitos de empresas, personas y funcionarios que fortalezcan la seguridad nacional.

2.1.3. Visión.

Ser una aduana reconocida por el profesionalismo e integridad de sus funcionarios y por operar con niveles de eficiencia, transparencia y control; comparables con las mejores aduanas del mundo.

2.1.4. Valores.

Servicio de calidad

Brindar a los contribuyentes asistencia y atención de excelencia estableciendo relaciones de respeto que faciliten el cumplimiento de los trámites y gestiones ante el SAT.

Honestidad

Actuar con integridad, rectitud y apego a derecho, evitando la discrecionalidad en la toma de decisiones y la generación de conductas irregulares que afecten los derechos de los contribuyentes.

Confianza

Garantizar seguridad y certeza en los contribuyentes respecto a la veracidad, objetividad, claridad, oportunidad y estricto apego a derecho en todos los actos de la autoridad fiscal.

Productividad

Realizar las actividades que son responsabilidad del SAT de manera que se aprovechen sus recursos en forma óptima e inteligente, que se reflejen en los resultados de la institución sin detrimento de la calidad y oportunidad del servicio al contribuyente.

Compromiso

Cumplir consistentemente con los principios de nuestra misión y valores para alcanzar resultados con los más altos estándares de desempeño.

Principios éticos de los servidores públicos

Lealtad, integridad, probidad, imparcialidad y justicia; responsabilidad, respeto, vocación de servicio y excelencia.

2.1.5. Función.

La Administración General de Aduanas es la autoridad competente para aplicar la legislación que regula el despacho aduanero, así como los sistemas, métodos y procedimientos a que deben sujetarse las aduanas.

Interviene en el estudio y formulación de los proyectos de aranceles, cuotas compensatorias, medidas de regulación y restricción del comercio exterior; da cumplimiento a los acuerdos así como a los convenios que se celebren en materia aduanera; ordena y practica la verificación de mercancías de comercio exterior en transporte y la verificación en tránsito de vehículos de procedencia extranjera.

También determina los impuestos al comercio exterior y otras contribuciones de conformidad con lo establecido en la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación, la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) y otros ordenamientos, así como el valor en aduana de las mercancías con base en la Ley Aduanera. Establece la naturaleza, estado, origen y demás características de las mercancías, determinando su clasificación arancelaria.

2.1.6. Objetivos de la Administración General de Aduanas (AGA).

✚ Modernizar el sistema aduanero

Integrar procesos que permitan fortalecer el servicio, con infraestructura para mejorar las instalaciones y la introducción de tecnología de punta para competir a nivel mundial.

✚ Combatir el contrabando

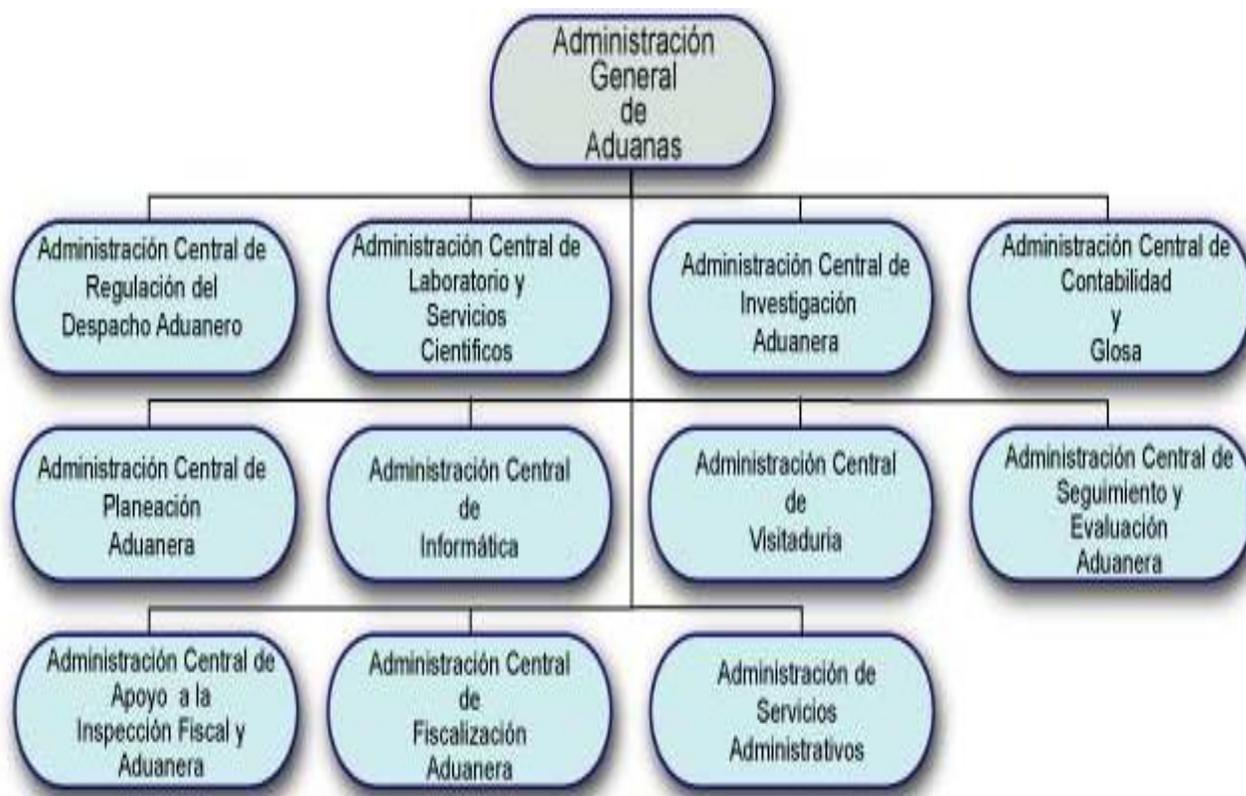
Mediante la óptima detección y solución de irregularidades, al aplicar controles más estrictos en el sistema aduanero, apoyados con la colaboración nacional e internacional.

✚ Transparentar y mejorar la imagen del servicio aduanero

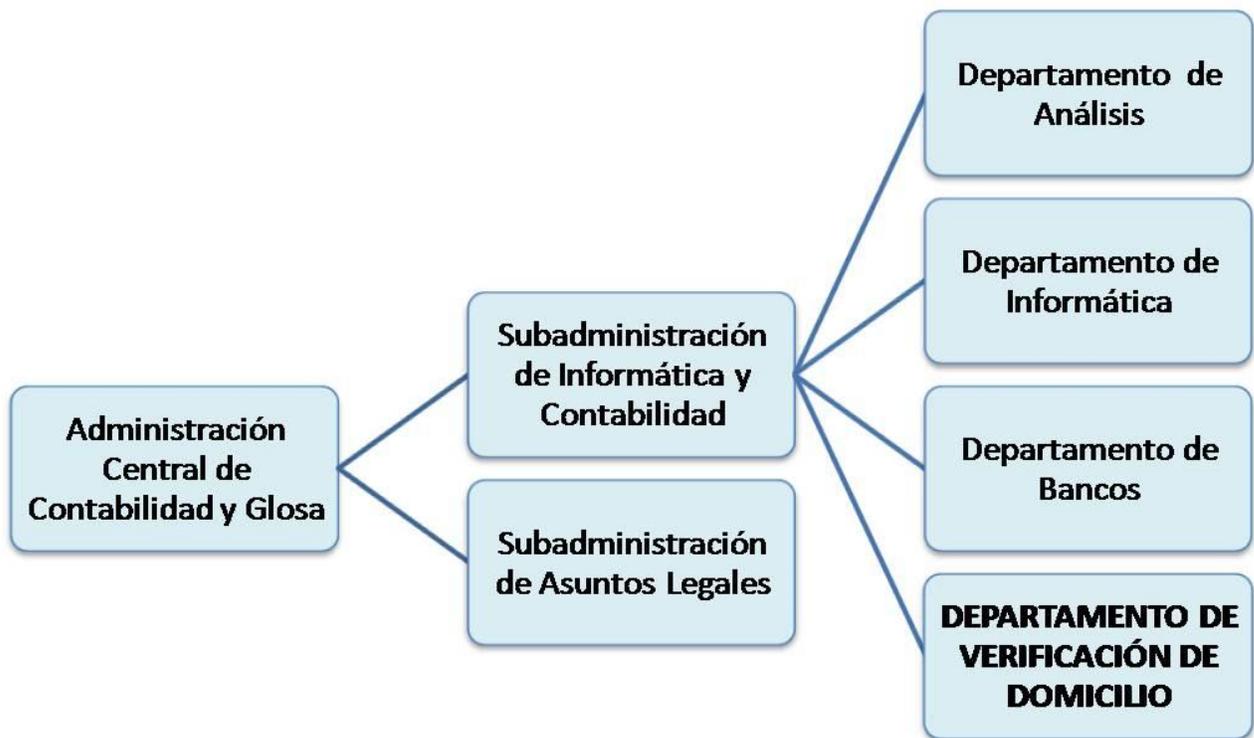
Con la continua profesionalización del personal y la difusión de procesos para ofrecer al usuario un servicio íntegro.

2.1.7. Organigrama.

La Administración General de Aduanas, con el fin de llevar a cabo las tareas que le son encomendadas por la ley, está organizada de la siguiente manera:



El organigrama anterior muestra las Administraciones en las que se encuentran divididas todas las aduanas de México, en la Administración Central de Contabilidad y Glosa, se deriva la Subadministración de Informática y Contabilidad, ahí se encuentra el Departamento de Verificaciones de Domicilio donde se hace la propuesta de un proceso para hacer más eficiente el control de las actividades de dicha área.



2.2 La Evolución de las Aduanas en México.

El proceso de creciente apertura e integración del comercio internacional emprendido por nuestro país, principalmente durante la última década, demandó modernizar y transformar la Administración General de Aduanas (AGA) en una institución dinámica y adaptable a los nuevos retos.

Haciendo un recuento histórico, durante los años ochenta la política económica tenía un marco proteccionista y la operación aduanera y recaudatoria se llevaba a cabo en forma manual con la revisión de 100% de las mercancías.

Entre 1990 y 1997, en México se inició la apertura de mercados mediante la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) en 1994, que se reflejó en un incremento sustancial de las operaciones de comercio exterior. A pesar de que a principios de los años noventa el presupuesto para modernizar los sistemas de información y la infraestructura de las aduanas era muy limitado y se tenían procesos de adquisiciones sumamente lentos, la operación del despacho aduanero respondió razonablemente a los retos presentados.

De 1997 a 2006, la modernización del sistema aduanero registró avances importantes en la mejora de infraestructura y equipamiento: se rediseñó el Sistema Aduanero Automatizado Integral (SAAI-M3); se inició la automatización del análisis de riesgo; se otorgaron diversas facilidades a los sectores productivos y se crearon los padrones sectoriales, entre otros. Asimismo, entraron en vigor tratados de libre comercio con más de 30 países.

Hacia el futuro se plantea una modernización proactiva en las aduanas, con una visión de largo plazo basada fundamentalmente en la gestión profunda del riesgo mediante una mejor utilización de la información. Se requiere una reingeniería de los procesos que, junto a la reestructuración del marco normativo y a herramientas informáticas más robustas y modernas, simplifique la actividad de comercio exterior. Adicionalmente, se fortalecerán los sistemas de revisión no intrusiva y se realizará una mayor fiscalización posterior al despacho, utilizando todas las herramientas y facultades del Servicio de administración Tributaria (SAT).

La globalización de la economía mundial y la apertura comercial han sido detonante en el intercambio de bienes y servicios entre los países lo cual, aunado a la privilegiada ubicación geográfica de México, ha permitido que en los últimos años las importaciones y exportaciones mantengan un continuo crecimiento. (Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012, 2007, p.9)

2.2.1 Plan de Modernización de las Aduanas.

La Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) tiene la oportunidad de modernizar las operaciones con base en lo siguiente:

- ✚ Un Plan Estratégico que defina claramente el cometido institucional y las prioridades de la organización.
- ✚ El ordenamiento y fortalecimiento de sus funciones para aumentar la eficacia de su operación.
- ✚ La relación con actores externos.
- ✚ El fortalecimiento de los recursos humanos de la aduana.

2.2.2 Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA)

Para poder definir con mayor precisión el rumbo de acciones estratégicas que la aduana mexicana debe tomar hacia el futuro es muy importante realizar un análisis introspectivo de sus fortalezas y oportunidades, para aprovecharlas y apuntalarse en ellas. Asimismo, el análisis de las debilidades y amenazas nos permite definir qué debemos hacer para reducirlas o eliminarlas.

A continuación se presenta dicho análisis.

Fortalezas

- ✚ Avances y aprendizajes durante el proyecto de la Aduana Modelo.
- ✚ Procesos operativos automatizados.
- ✚ Equipamiento y tecnología adecuada en las principales instalaciones.
- ✚ Proceso de mejora continua en actualización de infraestructura.
- ✚ Incremento de operaciones confiables mediante el concepto de Empresas Certificadas.
- ✚ Funcionarios capacitados y certificados.
- ✚ Relaciones estrechas con autoridades aduaneras de otros países, instituciones internas de seguridad, instituciones reguladoras y con el gremio de importadores y exportadores.
- ✚ Bases firmes para potenciar el análisis de riesgo.
- ✚ Recursos suficientes para inversión en infraestructura.
- ✚ Proyectos en proceso de implementación para la simplificación y modernización de la operación aduanera.
- ✚ Soporte y apoyo del SAT como institución.

Debilidades

- ✚ Falta de estrategia compartida de corto, mediano y largo plazos.
- ✚ Débil esquema de seguridad para el personal y las instalaciones.
- ✚ Estructura jerárquica que inhibe el cambio y la creatividad.
- ✚ Herramientas insuficientes para combatir y castigar el fraude aduanero y la corrupción.

- ✚ Débil conceptualización, desarrollo y ejecución de proyectos.
- ✚ Duplicación de funciones y responsabilidades compartidas.
- ✚ Falta de un esquema de administración de personal y de profesionalización.
- ✚ Régimen legal y normativo complejo.
- ✚ Exceso de trámites y procedimientos.
- ✚ Diferentes criterios, procesos, estructura organizacional e infraestructura a lo largo de las aduanas.
- ✚ Sistemas fragmentados y en proceso de obsolescencia.
- ✚ Falta de visión y diseño integral en los proyectos tecnológicos o de infraestructura.
- ✚ Insuficiente integración y coordinación con el resto de la institución.

Oportunidades

- ✚ Inicio de una nueva Administración con firme intención de combatir la ilegalidad y apoyar la modernización y competitividad.
- ✚ Compartir mejores prácticas para homologar los servicios y responder a los estándares internacionales.
- ✚ Periodo para mejorar la colaboración con dependencias federales con las que se requiere una coordinación estrecha.
- ✚ Soportarse en los operativos realizados por las instituciones integrantes del Gabinete de Seguridad Nacional para mejorar la seguridad en las aduanas.
- ✚ Aprovechar los convenios de cooperación y asistencia técnica con otros países.

Amenazas

- ✚ No alcanzar los apoyos y consensos para lograr las modificaciones de normatividad deseadas.
- ✚ Crecimiento del comercio exterior por arriba de la velocidad en la implementación de la modernización de las aduanas.
- ✚ Incremento de la delincuencia organizada.
- ✚ Resistencia al cambio de los agentes involucrados en el comercio exterior.
- ✚ Percepción de que "no se está haciendo nada", mientras se obtienen los resultados de los cambios.
- ✚ Criterios no homogéneos en la aplicación de la ley por las autoridades judiciales. (Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012, 2007, p.26)

2.2.3 Riesgos estratégicos.

Existen riesgos estratégicos los cuales deben ser afrontados en caso de que se lleguen a presentar:

- ✚ Respuesta violenta de organizaciones criminales.
- ✚ Intereses que se antepongan a los cambios.
- ✚ Comunicación inadecuada de las necesidades de la aduana que no generen el apoyo requerido.
- ✚ Algún suceso extraordinario que pueda cambiar el modelo actual de comercio internacional o las políticas de intercambio de información con otros países.

La Aduana mexicana ha alcanzado avances importantes en su operación e infraestructura; no obstante lo anterior, los retos a los que se enfrenta tanto en el mercado interno como hacia el exterior exigen cambios en su operación para hacer frente a las áreas de oportunidad que se han identificado, de conformidad con lo siguiente:

Desempeño de la organización.

Se requiere establecer una estrategia clara para dirigir la organización y la operación, en la gestión de riesgos, en la facilitación y en el control y fiscalización, así como definir principios claros para guiar las relaciones de la aduana con el sector privado.

Organización.

La estructura organizacional de la aduana es fragmentada y compleja, tanto en su interior como en relación con las demás unidades administrativas del SAT por lo que es frecuente encontrar duplicidades e interferencias en la operación.

Los planes para aplicar el sistema de Servicio Fiscal de Carrera del SAT a la aduana son muy positivos, pero deben adaptarse a las necesidades específicas de ella (turnos, rotaciones, seguridad de los funcionarios, etcétera).

Procesos y procedimientos.

Se necesita una estrategia de control y facilitación que dé sustento a los procesos y procedimientos principales (despacho, reconocimiento, verificación, auditoría ex-post, investigación, etcétera), ya que aun con los esfuerzos importantes que se han hecho en materia de simplificación y automatización de procedimientos, éstos suelen ser repetitivos, excesivamente formales, basados principalmente en el papel.

Tecnologías de la Información.

La operación básica está razonablemente soportada por las tecnologías de la información, que cubren todas las reparticiones territoriales de la aduana; sin embargo, los sistemas son complejos, incompletos en su alcance, desintegrados con impuestos internos y en proceso de obsolescencia, lo que hace difícil su mantenimiento. Los desarrollos locales para apoyar la operación son de difícil integración con los sistemas centrales.

Infraestructura y equipamiento.

La infraestructura y el equipamiento con que cuentan muchas de las aduanas son insuficientes y no es consistente con la demanda de la operación aduanera; algunas aduanas cuentan con plataformas adecuadas para llevar a cabo las revisiones pero carecen del equipamiento necesario, mientras que otras carecen de plataformas. Es por ello que varios de los proyectos han sido generados como respuesta a necesidades y/o urgencias de cada una de las aduanas.

Analizando lo anterior se detectó la necesidad de proponer un proceso de control el cual facilite la detección de alertas de alto grado de riesgo que emite el sistema MYNOS con los objetivos de mejorar el control de la información, disminuir actividades, obtener reportes bimestrales, trimestrales, semestrales, anuales y evitar duplicidad de información, con el fin de que sea proporcionada de forma oportuna, veraz y confiable. (Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012,2007, p.28)

CAPÍTULO III

SISTEMA DE ALERTAS, MENSAJES Y NOTIFICACIONES SIMPLES (MYNOS)

"La fuerza no proviene de la capacidad física sino de la voluntad indomable."

Mahatma Gandhi

3.1 Sistema de Información

3.1.1. Concepto

Un sistema se puede definir como un conjunto de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que le confieren entidad propia al formar un todo unificado.

El Sistema de Alertas Mensajes y Notificaciones Simples (MYNOS), es un sistema de información el cual es un conjunto de datos organizados listos y preparados para su posterior uso, generados por una necesidad; las personas, los datos, las actividades de trabajo y los recursos en general (informáticos y de comunicación) interactúan entre sí para procesar los datos y la información, en el caso de MYNOS esta se retroalimenta de todas las aduanas de México, y es distribuida de manera adecuada de acuerdo a las funciones y objetivos de las subadministraciones de la aduana. (Manual de Procedimientos de la Administración Central de Fiscalización Aduanera para Verificaciones Domiciliarias, 2005)

3.1.2. Objetivos.

El Sistema de Alertas Mensajes y Notificaciones Simples (MYNOS) es un sistema interno de alertas, instalado en la Aduana del Aeropuerto Internacional de México, la utilidad de este sistema consiste en identificar las operaciones de importación y exportación que puedan presentar un riesgo

para la seguridad nacional o bien tengan alguna irregularidad en sus operaciones y facilitar su detección y análisis por el personal de operación aduanera.

El objetivo del sistema de alertas MYNOS esta enfocado al combate a la delincuencia así como para ayudar a la mejora e identificación de contribuyentes que puedan estar en el expuesto del artículo 59, fracción IV de la Ley Aduanera, el cual indica que, se procederá a la suspensión en el Padrón de Importadores y/o en el Padrón de Importadores de Sectores Específicos cuando:

- ✚ El contribuyente presente aviso de cancelación en el RFC.
- ✚ El contribuyente presente aviso de suspensión de actividades en el RFC.
- ✚ El contribuyente realice cambio de domicilio fiscal y no dé los avisos que correspondan a la Administración Local de Recaudación conforme a lo establecido en el artículo 27 del Código Fiscal de la Federación.
- ✚ El contribuyente no registre en el RFC los establecimientos en los cuales realice operaciones de comercio exterior.
- ✚ El contribuyente no sea localizado en su domicilio fiscal o el domicilio fiscal del contribuyente o el de sus establecimientos estén en el supuesto de no localizado o inexistente.
- ✚ El contribuyente cambie su denominación o razón social y no actualice su situación en el Padrón de Importadores conforme a la regla 2.2.3. de las RCGMCE vigente.

- ✚ El contribuyente se oponga al ejercicio de las facultades de comprobación de las autoridades aduaneras.
- ✚ El nombre o domicilio fiscal del proveedor o productor; destinatario o comprador, en el extranjero, señalado en el pedimento o en la factura, sean falsos o inexistentes o cuando en el domicilio fiscal señalado en dichos documentos, no se pueda localizar al proveedor o productor; destinatario o comprador, en el extranjero.
- ✚ El contribuyente desocupe el local donde tenga su domicilio fiscal sin presentar el aviso de cambio de domicilio, después de la notificación de una orden de visita, o bien después de que se le hubiera notificado un crédito fiscal y antes de que éste se haya garantizado, pagado o quedado sin efectos.

Por lo que es necesario que los departamentos involucrados en la vigilancia y actualización de la base de datos de este sistema MYNOS se encuentren debidamente organizados.

3.1.2.1. Alertas y combate a la delincuencia.

El objetivo del combate a la delincuencia del sistema MYNOS es ampliar el alcance de la modernización en las Aduanas del país mediante el uso de tecnología e infraestructura de punta.

La alerta MYNOS son enviadas por correo electrónico al personal responsable del departamento de Verificaciones de Domicilio, el cual tiene

como finalidad analizarlas y depurarlas para determinar su prioridad y las acciones a desempeñar.

Los conceptos que arroja, están constituidos en la base de datos que se llena al momento de realizar el alta ante el padrón de importadores así como por el historial de operaciones que se realizan, tanto de importación como de exportación.

3.1.2.2. Contribuir al fortalecimiento de la Seguridad Nacional.

Fortalecer los esquemas de intercambio de información y la estrecha colaboración con otras dependencias de gobierno, así como con las autoridades aduanales de otros países, para tener un comercio exterior seguro.

3.2. Identificación y determinación del riesgo por MYNOS.

3.2.1. Objetivo.

El acumulado diario de las operaciones con riesgo dentro de la aduana, es muy alto, por lo que es necesario identificar aquel que deba tener prioridad.

El análisis y evaluación del riesgo es una herramienta para abordar con decisión su detección y consecuencias que puedan acarrear, con la finalidad de eliminar o atenuar los propios riesgos así como limitar sus consecuencias, en el caso de no poder eliminarlos de inmediato.

Los objetivos principales son:

- ✚ Identificar riesgos de seguridad nacional, salud pública, preservación de la flora o fauna, medio ambiente o sanidad.
- ✚ Deducir las posibles alteraciones o falsificaciones de documentos.

El porcentaje de riesgo que refleja el sistema MYNOS, esta compuesto por:

- La situación del domicilio fiscal
- El acumulado de operaciones realizadas en treinta días a la fecha de la operación que se detecta como de riesgo, a su vez este acumulado esta dividido en operaciones que fueron sujetas a reconocimiento, así como con incidencias de importación.
- El tipo de mercancía de acuerdo a su tamaño, de su composición y de su procedencia.

3.2.2. Análisis de riesgo.

El análisis de riesgo (también conocido como evaluación de riesgo o PHA por sus siglas en inglés: Process Hazards Analysis) es el estudio de las causas de las posibles amenazas, y los daños y consecuencias que éstas puedan producir.

Este tipo de análisis es ampliamente utilizado como herramienta de gestión en estudios financieros y de seguridad para identificar riesgos (métodos cualitativos) y otras para evaluar riesgos (generalmente de naturaleza cuantitativa).

El primer paso del análisis es identificar los activos a proteger o evaluar. La evaluación de riesgos involucra comparar el nivel de riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos previamente.

La función de la evaluación consiste en ayudar a alcanzar un nivel razonable de consenso en torno a los objetivos en cuestión, y asegurar un nivel mínimo que permita desarrollar indicadores operacionales a partir de los cuales medir y evaluar.

Los resultados obtenidos del análisis, van a permitir aplicar alguno de los métodos para el tratamiento de los riesgos, que involucra identificar el conjunto de opciones que existen para tratar los riesgos, evaluarlas, preparar planes para este tratamiento y ejecutarlos.

3.3. Verificaciones domiciliarias.

El objetivo del Departamento de Verificación de Domicilio es organizar y clasificar las alertas MYNOS para la identificación efectiva del contribuyente que será sujeto a orden de verificación y/o visita domiciliaria. (Manual de Procedimientos de la Administración Central de Fiscalización Aduanera para Verificaciones Domiciliarias, 2005)

3.3.1. Objetivos.

Las verificaciones domiciliarias se realizan para corroborar que los domicilios declarados en pedimentos o facturas, correspondan a los domicilios fiscales

de los importadores y proveedores, a exponer los lineamientos técnicos y normativos, así como establecer las reglas de actuación a las que se debe sujetar el personal encargado de la realización de verificaciones domiciliarias.

3.3.2. Políticas de operación.

Solicitud de Investigaciones:

a) Supuestos de investigación.

Se deberán solicitar investigaciones por domicilio a la Administración Central de Fiscalización Aduanera, de todos los embarques que se presenten ante las aduanas y se ubiquen en los siguientes supuestos:

- ✚ Se trate de la primera importación realizada por un contribuyente en las aduanas.
- ✚ Se trate de un contribuyente cuyo registro federal de contribuyentes sea de reciente creación y no haya sido investigado con anterioridad.
- ✚ La operación sea de mercancía sensible (calzados, textiles, juguetes, vinos y licores, discos compactos, etc.) y no hayan sido verificados con anterioridad.
- ✚ El despacho lo realice un agente aduanal del que no se tengan referencias o éstas sean negativas.
- ✚ Se presenten incongruencias en la documentación presentada durante el despacho aduanero.

- ✚ Se trate de contribuyentes cuyo domicilio fiscal se encuentre como no localizado en los sistemas informáticos de control hacendario (SIINCO, Cuenta Única, Darío, etc.).
- ✚ Por información recibida a nivel central.
- ✚ En aquellos casos que por las características especiales de los mismos permitan tener dudas razonables en relación con la veracidad de la operación general.

Cuando las aduanas soliciten verificaciones de domicilio de personas morales inscritas en el registro de empresas certificadas que cuenten con programa de operación de maquila de exportación o de importación temporal para producir artículos de exportación, otorgados por la Secretaría de Economía, no deben de detener los embarques.

b) Tiempos de respuestas de verificaciones domiciliarias.

La Administración Central de Fiscalización Aduanera recibirá vía correo electrónico, las solicitudes de verificación de los domicilios fiscales declarados en pedimentos o de facturas de los importadores, a más tardar dentro del primer día hábil siguiente, contado a partir de la presentación a despacho de las mercancías de comercio exterior. (Manual de Procedimientos de la Administración Central de Fiscalización Aduanera para Verificaciones Domiciliarias, 2005)

En dichas solicitudes se deberá acompañar lo siguiente:

- ✚ Copia del pedimento o facturas sujetos a investigación en forma digitalizada.
- ✚ El motivo justificado por el que se solicita la verificación de domicilio.

En los casos en que los domicilios se ubiquen dentro del Distrito Federal y área metropolitana, la Administración Central de Fiscalización Aduanera enviará el resultado de la verificación domiciliaria a la aduana que la haya solicitado a más tardar el día hábil siguiente a la solicitud, salvo causa justificada; destacando que si el resultado de la misma fue localizado y la investigación por domicilio sea la única causa de retención de las mercancías se deberá de continuar con el despacho de las mismas dentro del primer día hábil siguiente a partir de que se haga de conocimiento dicha situación.

Las mercancías del sector textil que sean sujetas de análisis de laboratorio no podrán seguir retenidas hasta que se tenga el resultado de las mismas bajo el argumento de que se encuentra pendiente el resultado de la verificación domiciliaria.

En los supuestos en que los domicilios se encuentren fuera del Distrito Federal o área metropolitana, la Administración Central de Fiscalización Aduanera enviará la solicitud por correo electrónico al administrador de la aduana que corresponda al domicilio fiscal a verificar el mismo día en que se reciba. En estos casos deberá de remitir, forzosamente, la respuesta en los siguientes plazos:

- ✚ Si el domicilio se encuentra dentro de la localidad en donde está ubicada la aduana que realiza la verificación domiciliaria, a más tardar el día hábil siguiente al envío realizado por la Administración Central de Fiscalización Aduanera, salvo que hubiere causa justificada por la que no se pudiera remitir en dicho plazo.
- ✚ En los supuestos en los que el domicilio se encuentre fuera de la localidad en donde esté la aduana, se deberá enviar la respuesta a más tardar el segundo día hábil siguiente al envío realizado por la Administración Central de Fiscalización Aduanera, salvo que hubiere causa justificada, para no efectuarlo en dicho plazo.

Cuando las aduanas de apoyo o esta Administración Central de Fiscalización Aduanera, realicen verificaciones de domicilio notificarán al contribuyente un oficio de requerimiento de información y le harán entrega de la carta de derechos del contribuyente.

Es importante que las verificaciones de domicilio se realicen de manera exhaustiva cuando al momento de visitar el domicilio a verificar no se encuentre al contribuyente buscado y cuando el domicilio se encuentre cerrado; esto es, que se visite las veces que sea necesario el domicilio fiscal a fin de acreditar que efectivamente el contribuyente no está localizado.

c) Información que se debe integrar en los expedientes.

Una vez que la Coordinación de Fiscalización Aduanera "1" lleve a cabo las verificaciones domiciliarias que se encuentren en el Distrito Federal o área metropolitana deberá integrar los expedientes de cada contribuyente con la siguiente documentación:

- ✚ Solicitud de verificación.
- ✚ Reportes de Cuenta Única Diario: Reporte General, Sucursales, Histórico de Domicilio Fiscal, Reporte de ISR, IMPAC, IVA del último ejercicio declarado por el importador en caso de que exista información.
- ✚ Oficio de requerimiento de información al importador o proveedor, es importante que el acuse de recibo contenga la leyenda de "Previa lectura e identificación del notificador, recibí original del presente oficio, así como un ejemplar de la carta de derechos del contribuyente", seguido de fecha, nombre y firma de la persona que recibe.
- ✚ Si el domicilio es localizado acta de notificación en la que relate de manera detallada los hechos sucedidos durante la verificación firmada por el verificador y dos testigos; y si el domicilio es no localizado, acta de hechos donde conste tal situación.
- ✚ Fotografías del exterior e interior (oficinas, área productiva, bodegas, en su caso)
- ✚ Documentación exhibida por el contribuyente.

- ✚ Envío de resultados a la unidad que haya solicitado la verificación. (Manual de Procedimientos de la Administración Central de Fiscalización Aduanera de Verificaciones Domiciliarias, 2005)

Las aduanas que realicen verificaciones domiciliarias deberán remitir toda la documentación relacionada con la verificación de domicilio a la Administración Central de Fiscalización Aduanera, primero en forma digitalizada al día hábil siguiente a la verificación, a través de correo electrónico y posteriormente en correo ordinario, dentro de los diez días siguientes a la verificación.

Es responsabilidad de las aduanas que realicen verificaciones domiciliarias que determinen si el domicilio se encuentra localizado en los términos del artículo 10 del Código Fiscal de la Federación vigente, lo anterior deberá estar indicado en el correo electrónico con el que envían los resultados de las verificaciones de domicilio.

Cuando la solicitud de verificación domiciliaria esté en proceso de investigación bajo ningún motivo tal situación se hará del conocimiento al contribuyente, ya que le restaría la efectividad a dicha investigación.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se ve la importancia que tiene el proponer un proceso de control para poder dar una orden de verificación de domicilio de acuerdo al riesgo que represente para la seguridad nacional, por lo cual en el siguiente capítulo se analizará este proceso.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PROCESO DE CONTROL

*"Los sabios son los que buscan la sabiduría;
los necios piensan ya haberla encontrado".*

Napoleón ∩

4.1. Proceso de Control

El presente documento pretende servir de apoyo para identificar, analizar y mejorar procesos en una organización, el cual será aplicado en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

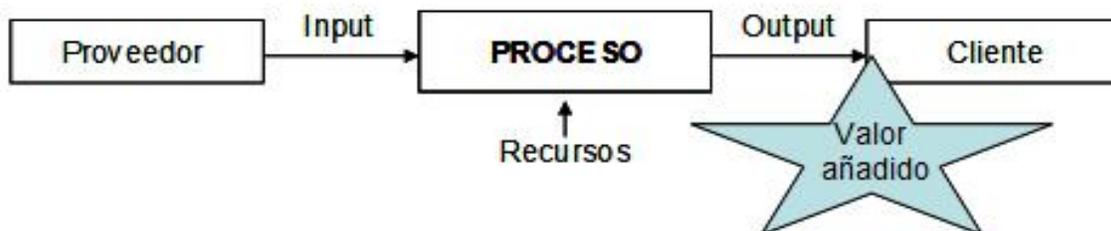
4.1.1. Concepto

Para resolver el problema planteado en el capítulo anterior, se realiza una investigación sobre procesos, cual es el tipo y la forma más adecuada de aplicarlo así como también identificar los errores y puntos de apoyo que puedan existir, a continuación se define el concepto de proceso:

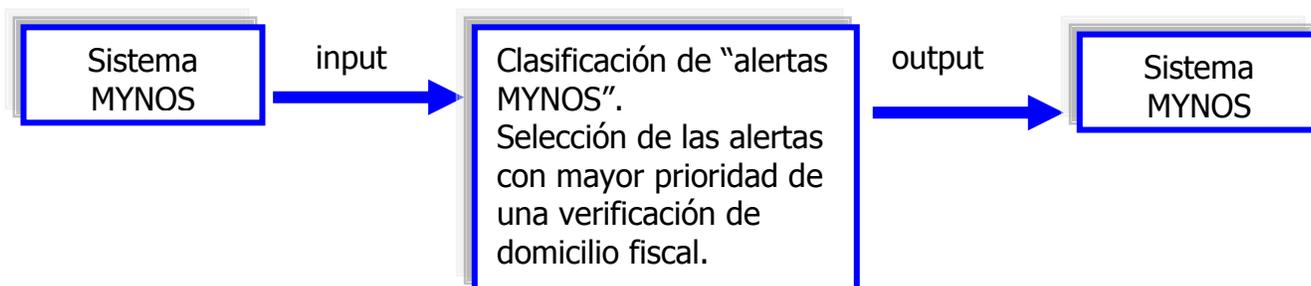
Un proceso puede ser definido como la secuencia de actividades lógicas diseñadas para generar un *output* preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de *inputs* necesarios que van añadiendo valor.

Considerando esta definición, en todo proceso se pueden identificar los siguientes elementos: un *input* o entrada, suministrado por un proveedor, ya sea externo o interno, que cumple unas determinadas características preestablecidas; el *proceso*, como secuencia de actividades que se desarrollan gracias a unos factores, como son las personas, métodos y recursos; y un *output* o salida, que será el resultado del proceso e irá destinado a un cliente,

ya sea externo o interno, y además tendrá valor intrínseco y evaluable para éste.



En el caso del Departamento de Verificación de Domicilio se considera como *input* al proveedor interno, el cual queda definido como el sistema de Mensajes y Notificaciones Simples (MYNOS) que entrega la información que sirve para que el personal de este departamento pueda realizar la clasificación de estas y después la selección de las que tienen mayor prioridad de una verificación de domicilio fiscal para poder emitir el *output* o salida destinado a el cliente interno, en este caso retroalimentar al sistema MYNOS.



Por tanto, una organización puede ser definida como un conjunto de procesos, que se realizan simultáneamente y además están interrelacionados entre sí, de manera que el *output* de un proceso constituye directamente el *input* del siguiente proceso. Gestionar integralmente cada uno de los procesos

que tienen lugar en la empresa constituye lo que se denomina gestión por procesos.

Desde este punto de vista, una organización cualquiera, como es la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento.

4.1.2. Tipos de Procesos

Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios. El documento *FD X 50-176* publicado por AFNOR en junio de 2000 detalla el enfoque de proceso y define las 3 familias de procesos:

- ✚ **El proceso de realización**, que corresponde a la realización del producto o servicio y por lo tanto a la actividad empresarial de la compañía.
- ✚ **El proceso de soporte**, que representa una actividad interna generalmente horizontal que asegura el buen funcionamiento de la empresa. Los procesos de soporte generalmente son invisibles para el cliente (beneficiario). Estos procesos incluyen administración financiera, administración de RR.HH., capacitación, etc.
- ✚ **Los procesos de administración (a veces llamados procesos de control)** corresponden a la definición de la política y estrategia de una

organización y al control de las acciones realizadas para lograr los objetivos de la organización.

Pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: estratégicos, claves o de apoyo.

1. **Los procesos *clave*** son también denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo en el caso de la Aduana, el proceso de embargo de mercancía, el proceso de baja en el padrón de importadores y/o exportadores, el proceso de despacho aduanero, etc.

2. **Los procesos *estratégicos*** son aquellos procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de revisión de mercancía, impuestos y/o trámites, etc.

3. **Los procesos *de apoyo***, o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de logística. Y de manera específica el proceso de análisis y selección de "alertas MYNOS" con mayor prioridad para realizar la orden de verificación de domicilio fiscal.

También, podemos distinguir entre procesos clave y procesos críticos. En general, los procesos *clave* atienden a la definición expuesta anteriormente. Están principalmente orientados hacia la satisfacción del cliente y en ellos se emplean una gran cantidad de los recursos disponibles por la empresa. Por otro lado, un proceso es *crítico* cuando en gran medida la consecución de los objetivos y los niveles de calidad de la empresa dependen de su desarrollo.

El proceso que se pretende gestionar en la Aduana del Aeropuerto internacional de la Ciudad de México, es un proceso que pertenece a la familia de los procesos administrativos o bien como ya se había mencionado, de control. Ya que está enfocado a seguir uno de los objetivos más importantes dentro de la Administración General de aduanas, que es el de la protección y seguridad federal, ya que mediante la identificación oportuna de los contribuyentes sujetos a orden de verificación de domicilio fiscal, que comprometen la seguridad nacional con mayor grado de riesgo, según el previo análisis que realiza el sistema MYNOS, se disminuyen las operaciones de contribuyentes con irregularidades.

Por lo anterior expuesto se debe también de identificar como proceso administrativo de apoyo.

4.2. Gestión de los procesos

Es importante definir también que para poder modificar un proceso o crear un proceso se debe de tomar en cuenta la gestión. Por lo que se incluye dentro de la investigación para que nos pueda mostrar los errores que se tienen y los pasos a seguir para la mejora del análisis y selección de Alertas MYNOS sujetas a orden de verificación.

De las diferentes definiciones de *gestión* queremos señalar dos aspectos muy importantes: “los objetivos son elementos imprescindibles para que exista la gestión” y “la gestión no finaliza con la medición sino que debe incorporar mejora”.

Entendiendo que el objetivo es dar atención a las alertas que presentan un grado de riesgo más alto en el informe de MYNOS, para que de esta forma se pueda aprovechar al máximo los recursos humanos con los que se cuenta y así mismo cumplir con el objetivo general del proceso que es realizar las ordenes de verificación que efectivamente se realizaran.

Es bastante habitual en las organizaciones gestionar los procesos productivos y los relativos al área de ventas, pero inusual gestionar otro tipo de procesos de servicio internos o de relación cliente-proveedor interno.

Actualmente, se puede y se debe gestionar variables como la satisfacción del cliente y todos procesos llevados a cabo en la organización.

Tradicionalmente, esto no se gestionaba debido principalmente a la dificultad y necesidad de encontrar sistemas de medición y evaluación adecuados. La gestión de la satisfacción del cliente supone disponer de medidas de la percepción del cliente sobre la satisfacción de su auténtica necesidad y no sólo del producto y/o servicio vendido. La gestión de procesos supone disponer de sistemas para medir y evaluar el funcionamiento de los procesos y no sólo del producto del proceso. La medición es un elemento esencial para poder gestionar. "No se puede controlar aquello que no se mide y no se puede gestionar lo que no está bajo control".

La *gestión por procesos* es una práctica que consiste en gestionar integralmente cada uno de los procesos existen, supone desarrollar un sistema de control que permita medir y evaluar el *output* de los procesos y el funcionamiento de los mismos. De esta forma esperamos que al llevarlo a cavo midamos la satisfacción del cliente, que en nuestro caso específico es el

avance en la actualización del sistema MYNOS y a su vez la disminución de estas, ya que las actualizaciones que se realizan al sistema MYNOS ayudan a que no solo se cuente con la información actualizada para las áreas de operación sino que también contribuye a la disminución de estas para análisis de domicilio fiscal.

El sistema de control puede determinar cómo el proceso de análisis de domicilio fiscal de las alertas MYNOS para la elaboración de orden de verificación puede ser mejorado o rediseñado, estableciendo prioridades y generando el contexto adecuado para planificar y emprender acciones de mejora.

4.3. Control de Proceso

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

4.3.1. Concepto

Es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de re información, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa.

4.3.2. Pasos del proceso de Control

El proceso de control se divide en cuatro pasos los cuales son:

1. Establecer normas y métodos para medir el rendimiento:

Representa un plano ideal, las metas y los objetivos que se han establecido en el proceso de planificación están definidos en términos claros y mensurables, que incluyen fechas límites específicas.

2. Medir los resultados: Éste es el paso más fácil del proceso de control; las dificultades, presuntamente se han superado con los dos primeros pasos. Ahora, es cuestión de comparar los resultados medidos con las metas o criterios previamente establecidos. Si los resultados corresponden a las normas, los gerentes pueden suponer "que todo está bajo control"

3. Tomar medidas correctivas: Este paso es necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares) y si el análisis indica que se deben tomar medidas. Las medidas correctivas pueden involucrar un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización.

4. Retroalimentación: Es básica en el proceso de control, ya que a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

Siempre será necesario dar a conocer los resultados de la medición a ciertos miembros de la organización para solucionar las causas de las desviaciones. Se les pueden proporcionar los resultados tanto a los individuos cuyas actuaciones son medidas, como a sus jefes, o a otros gerentes de nivel

superior y los miembros del staff. Cada decisión tendrá sus ventajas e inconvenientes y dependerá del tipo de problema que se desee afrontar. En todo caso, la información debe darse de la forma más objetiva posible. Pierde eficacia cuando se incluyen en ellas sentimientos, suposiciones personales, críticas, interpretaciones, juicios, etc.

Siguiendo los pasos descritos anteriormente es como iremos desarrollando el caso específico del proceso de Análisis de Domicilio Fiscal de las Alertas MYNOS en el departamento de verificaciones de domicilio.

4.4. Análisis y Desarrollo.

El primer paso que realizaremos es establecer la ubicación del proceso a controlar dentro de un mapa de procesos, así como una descripción general de objetivos de tareas, para dar un enfoque más profundo de este.

Teniendo un enfoque más claro del proceso a analizar, sus objetivos, tareas y su ubicación en el mapa de procesos iremos desarrollando puntos de medición al inicio de la investigación que nos servirán de base para las tomar de medidas de corrección y propuestas de mejora.

Las medidas correctivas propuestas a lo largo del desarrollo de gestión del proceso fueron aplicadas dentro del departamento lo que nos da la oportunidad de mostrar resultados reales de la retroalimentación.

4.4.1. Mapa de Procesos.

Un mal proceso de control o un proceso que no se cumple, es peor que la no existencia del control sistematizado. Si sabemos que el proceso actual de análisis de las alertas MYNOS en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, no es eficiente, entonces no garantiza que el sistema de alertas MYNOS funcione adecuadamente para disminuir las operaciones dentro de la Aduana con irregularidades en el domicilio fiscal; pero si confiamos en el proceso que se lleva a cabo y este no está controlado y gestionado, el riesgo es extraordinariamente alto.

El proceso de control adecuado exige, aparte de la medición de estas variables, la consideración de otras medidas e indicadores igualmente importantes que proporcionarán información útil para la toma de decisiones, que conducirá al desarrollo de acciones pre activas, y no sólo reactivas, como ocurre con el sistema de control tradicional.

Para poder desarrollar estas acciones es importante primero identificar la ubicación del proceso sujeto a control.

El análisis de las alertas MYNOS para identificar la situación del domicilio fiscal está a cargo del Departamento de Verificaciones de Domicilio de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

También es importante identificar alrededor de que procesos nos encontramos para que el objetivo quede mejor definido.



Como se expone en el esquema anterior, nuestro proveedor es el proceso de la emisión de alertas MYNOS, que se desarrolla en el previo desarrollo del despacho aduanero.

4.4.2. Descripción de forma de trabajo

Para poder comprender de mejor forma el objetivo del proceso de análisis de domicilio fiscal de las alertas MYNOS, así como la forma de medir sus resultados, se exponen las instrucciones de trabajo tanto en este proceso como en el subsecuente.

<p>PROCESO</p>	<p align="center">ANÁLISIS DE DOMICILIO FISCAL DE LAS "ALERTAS MYNOS"</p> <p align="center">Departamento de Verificaciones de Domicilio de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México</p>
<p>INSTRUCCIONES DE TRABAJO</p>	<p>✚ Diariamente se reciben y analizan la alertas MYNOS, las cuales son un pequeño informe general de las actividades de cada contribuyente importador y/o exportador que realiza operaciones dentro de la Aduana del Aeropuerto y las cuales representan un riesgo para la seguridad nacional, mayor a un 50%, el cual es determinado por la situación fiscal del</p>

<p>INSTRUCCIONES DE TRABAJO</p>	<p>contribuyente así como por la frecuencia de operaciones y tipo de mercancía que transporta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Revisión en la base general de la Secretaria de Administración Tributaria (sistema 360° bien también conocido como expediente integral del contribuyente) ✚ Entrega de la situación del domicilio fiscal, en el caso de los contribuyentes con domicilio LOCALIZADO según el primer análisis. ✚ Almacenamiento de los datos de cada contribuyente detectado, en el primer análisis con un domicilio fiscal NO LOCALIZADO ✚ Realizar orden de verificación de los contribuyentes con domicilio fiscal NO LOCALIZADO ✚ Recepción de Acta de Hechos de la verificación de domicilio fiscal realizada por los verificadores autorizados. ✚ Entrega del resultado de la situación fiscal según la verificación de domicilio, para la actualización de la base de datos del sistema MYNOS.
-------------------------------------	--

El proceso de la verificación de domicilio esta directamente ligado, para el funcionamiento del de Análisis de domicilio fiscal de "Alertas MYNOS", por lo que también lo exponemos a continuación.

<p>PROCESO</p>	<p align="center">VERIFICACION DE DOMICILIO FISCAL</p> <p align="center">Departamento de Verificaciones de Domicilio de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México</p>
<p>INSTRUCCIONES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Se recibe la orden de verificación de domicilio + Se realiza la ruta a seguir para visitar a los contribuyentes con orden de verificación. + El verificador llega al domicilio fiscal del contribuyente y hace la entrega de la orden de verificación o bien en el caso que no se encuentre el contribuyente procede a levantar un acta de hechos que haga contar que el domicilio se encuentra NO LOCALIZADO. + El verificador solicita la documentación que compruebe la identidad del contribuyente así como su domicilio fiscal (Cedula de Registro Federal de Contribuyentes, Copia de identificación oficial que acredite la identidad de la persona que esta atendiendo la diligencia, en el caso de persona moral copia del acta constitutiva y comprobante fiscal)
<p>INSTRUCCIONES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> + En el caso de que el contribuyente se encuentre y vaya atendido la verificación se realiza un acta de hechos que hace contar que el domicilio se encuentra LOCALIZADO. + Se entrega el resultado de la diligencia asi como

	la documentación que la acredita para que se analice y apruebe por la persona encargada del análisis del domicilio fiscal de alertas MYNOS..
--	--

De esta forma tenemos una visión más amplia del trabajo a realizar en el proceso a gestionar, esto nos ayuda para poder medir los objetivos del proceso.

4.4.3. Medición de Rendimiento

Una cuestión fundamental previa a la mejora de procesos es la medición y lo es porque no se puede mejorar aquello que no se conoce. Es decir, se hace necesario establecer una serie de elementos relacionados con el proceso que se desea medir.

Los pasos a seguir son:

- a) Desarrollo de criterios e indicadores.
- b) Diseño de un calendario de recogida de datos.
- c) Recolección y codificación de datos.

Los procesos no se pueden medir de forma general, sino que hay que medir diferentes aspectos de los mismos. Para ello se definen criterios e indicadores para cada proceso.

✚ *Criterio*: aspecto no medible del proceso que interesa evaluar.

✚ *Indicador*: variable medible relacionada directamente con el criterio.

El departamento de Verificaciones de Domicilio de la Aduana cuenta con 3 personas dedicadas a realizar las diligencias de las órdenes de verificación.

Cuando surge el sistema de alertas MYNOS aumentan las verificaciones a realizar, de tal manera que es muy complicado realizar todas las diligencias, dado que la operación promedio en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México es de 600 operaciones, de las cuales alrededor de 150 son alertas MYNOS que son enviadas al departamento para su análisis y resultado. Pero después de llevar a cabo el primer análisis de verificaciones de domicilio respecto de su domicilio fiscal, el número de contribuyentes sujetos a orden de verificación promedio al día es de 75, de los cuales resulta imposible que 3 verificadores de domicilio que realizan en promedio 4 verificaciones cada uno, cumplan con esta demanda de órdenes. Por lo que se busca que las diligencias que se soliciten mediante orden de verificación sean las que representan un mayor grado de riesgo o una mayor repetición.

PROCESO	CRITERIOS	INDICADORES
Análisis de Domicilio Fiscal de las "Alertas MYNOS"	Identificar las Alertas MYNOS, que tienen mayor prioridad de orden de verificación de domicilio	Disminución de las Alertas MYNOS con porcentajes de riesgo elevados.
	Realizar las Alertas MYNOS con domicilio fiscal No Localizado	El acumulado de ordenes de verificación pendientes de realizar disminuye
	Retroalimentación del sistema MYNOS	Disminución de Alertas MYNOS para análisis.

Una vez definidos los indicadores se procede a la monitorización de los mismos, lo cual resulta muy útil para su análisis. La monitorización se realiza mediante cuadros de mando, que son herramientas que muestran toda la información relevante de un indicador en un espacio reducido.

En el departamento de verificaciones de domicilio se realizaron los siguiente cuadros de mando que muestra los indicadores de las alertas MYNOS que se reciben de manera diaria, así como las alertas sujetas a orden de verificación, las diligencias realizadas, la retroalimentación al sistema MYNOS y la disminución o aumento del acumulado de alertas sujetas a orden de verificación pendientes de desarrollar:

(Cuadro 1)

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Contribuyentes con Domicilio NO LOCALIZADO (1er análisis)	75	68	80	73	70	65	79
Ordenes de verificación realizadas	6	5	8	6	5	4	7
Verificaciones realizadas	6	5	8	6	5	4	7
Retroalimentación del sistema MYNOS mediante el resultado de la verificación	6	5	8	6	5	4	7
Acumulado de Contribuyentes con Domicilio NO LOCALIZADO (1er análisis)	75	138	210	277	342	403	475

En el siguiente cuadro se muestra el detalle de porcentaje de riesgo que representa cada contribuyente con domicilio no localizado y que esta sujeto a orden de verificación.

(Cuadro 2)

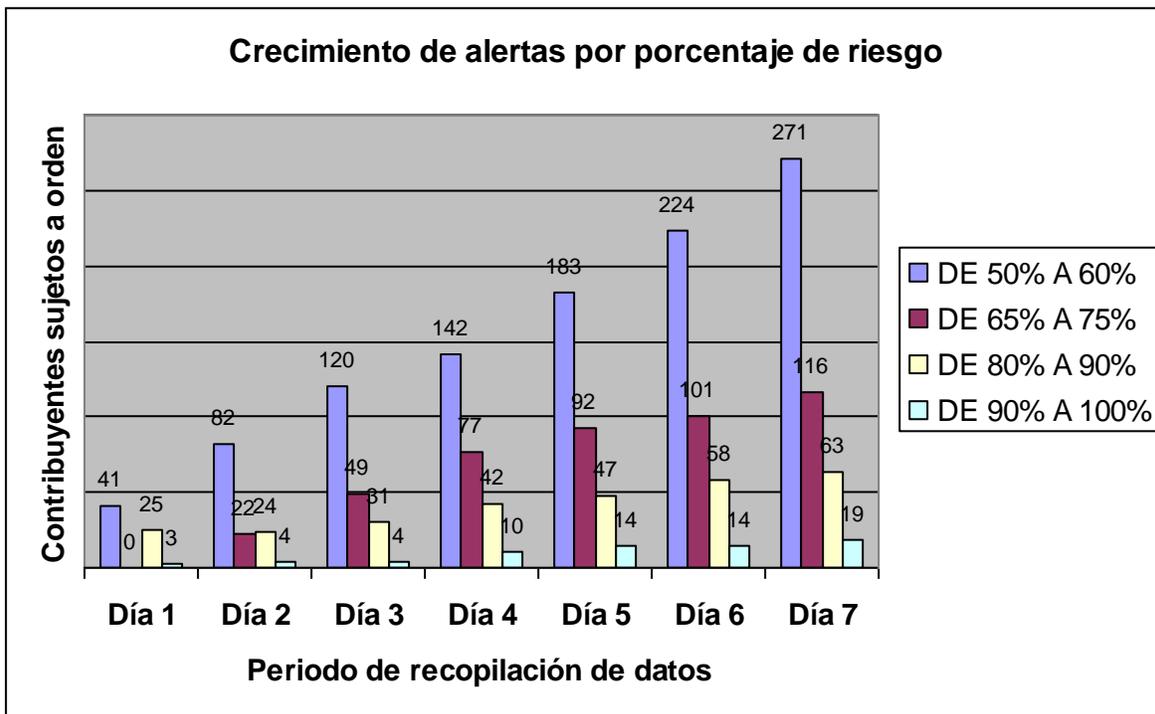
Alertas MYNOS sujetas a orden de verificación														
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Alertas diarias	Atendidas	Acumulado
Día 1	0	18	23	0	0	0	15	10	0	0	3	69	0	69
Día 2	9	13	19	10	0	14	0	0	2	0	1	68	5	132
Día 3	5	20	13	5	7	20	0	8	0	2	0	80	8	204
Día 4	7	17	0	19	0	13	10	1	0	5	1	73	6	271
Día 5	5	26	10	3	1	14	5	1	0	1	4	70	5	336
Día 6	8	15	18	10	3	0	1	7	3	0	0	65	4	397
Día 7	8	15	24	3	7	8	2	3	2	4	3	79	7	469

Cuadro de mando de la acumulación, de contribuyentes sujetos a orden de verificación, dividida por el porcentaje de riesgo que reflejan las alertas MYNOS:

(Cuadro 3)

Alertas MYNOS sujetas a orden de verificación													
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Acumulado	
Día 1	0	18	23	0	0	0	15	10	0	0	3	69	
Día 2	9	31	42	10	0	12	14	8	2	0	4	132	
Día 3	14	51	55	15	7	27	14	16	1	2	2	204	
Día 4	21	68	53	31	7	39	24	17	1	7	3	271	
Día 5	26	94	63	34	5	53	29	18	0	8	6	336	
Día 6	34	109	81	41	8	52	30	25	3	8	6	397	
Día 7	42	124	105	44	15	57	30	28	5	11	8	469	

(Cuadro 4)

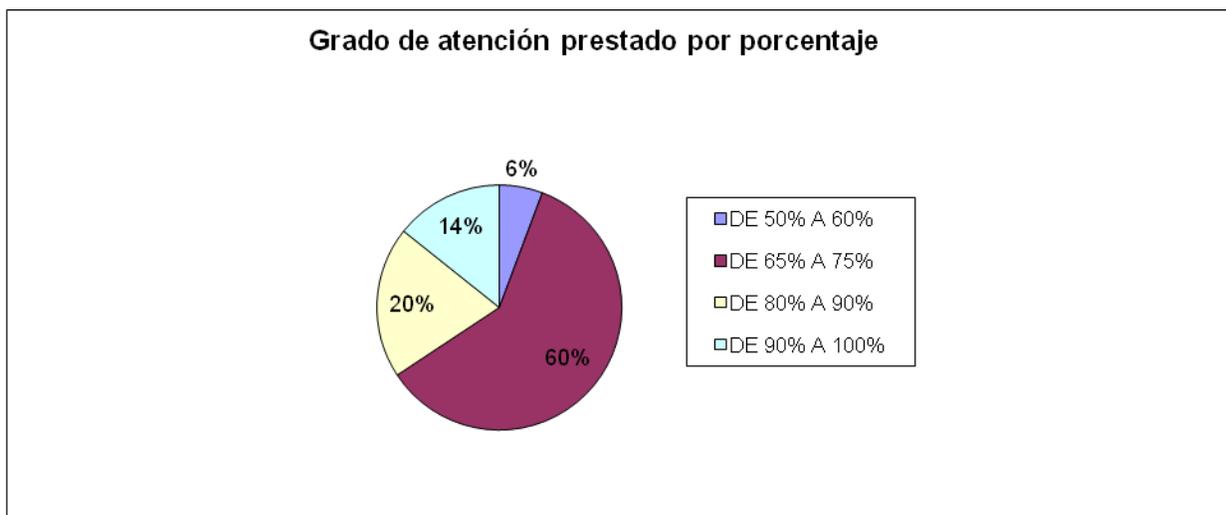


Los porcentajes atendidos en cada día:

(Cuadro 5)

Alertas MYNOS atendidas por porcentaje de riesgo												
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Alertas atendidas
Día 1												0
Día 2						2	1	2				5
Día 3						5			1		2	8
Día 4			2	3		1						6
Día 5					3				1		1	5
Día 6				3		1						4
Día 7						3	2			1	1	7
	-								TOTAL			35

(Cuadro 6)



El porcentaje de alertas que existen con riesgo de 50% a 60%, es mayor, por lo que los contribuyentes analizados que tienen un domicilio no localizado y son sujetos a orden de verificación, en su mayoría forman parte de éste.

Es importante señalar que el objetivo de la Administración General de Aduanas es el combatir el contrabando, entonces, la atención el grado de atención que se le debe de dar a los contribuyentes con domicilio fiscal no localizado, sujetos a orden de verificación, es de acuerdo al porcentaje de riesgo que determina el sistema MYNOS a través de sus alertas, y no por el volumen de estas.

A partir del análisis de los cuadros de mando podemos decir lo siguiente:

- ✚ El grado de avance de los contribuyentes con domicilio NO LOCALIZADO es muy grande comprado con el grado de avance de la atención a las diligencias programadas. (Cuadro 1).
- ✚ La atención que se le esta dando a los contribuyentes con domicilio NO LOCALIZADO, no esta siendo de acuerdo al indicador, que cumpla con

los objetivos generales de la organización, sino mas bien, de acuerdo a la acumulación de trabajo. Se muestra claramente que es una selección aleatoria y no una selección por análisis de riesgo y prioridad.

- ✚ No se refleja ninguna disminución de los grados de riesgo más alto.

4.4.4. Medidas Correctivas.

Este paso es necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares) y si el análisis indica que se deben tomar medidas. Las medidas correctivas pueden involucrar un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización.

En el análisis de las desviaciones del sistema es importante conocer e identificar los motivos de las mismas.

Al identificar las causas de las desviaciones, la *causa raíz* se puede agrupar en los siguientes supuestos:

PERSONAL:

- ✚ Calificación inadecuada o incompleta del personal.
- ✚ Falta (insuficiencia) de personal

EQUIPOS:

- ✚ Mantenimiento inadecuado o incorrecto del equipamiento o infraestructuras.
- ✚ Averías imprevistas.
- ✚ Falta de equipamiento o infraestructuras adecuados.

MATERIAL:

- ✚ Aprovisionamiento de materiales inadecuado, fallido o fuera de plazo.
- ✚ Stock mínimo de aprovisionamientos inadecuado.
- ✚ Condiciones de almacenamiento inadecuadas.

MÉTODO:

- ✚ Instrucciones suministradas al personal de maneras inadecuadas, incompletas o inexistentes.
- ✚ Problemas en la comunicación interna.

En el caso del proceso de Análisis de Domicilio Fiscal de las Alertas MYNOS, para el departamento de verificaciones de domicilio, se realizo determinaron las siguientes causas:

De Personal: El personal que realiza las verificaciones de domicilio es escaso para atender el número de contribuyentes con domicilio NO LOCALIZADO.

De Material: Según lo observado, no existe un almacenamiento digital, de los reportes emitidos por MYNOS (alertas MYNOS), que ayude a identificar y ordenar de acuerdo al porcentaje de riesgo los contribuyentes que tiene mayor prioridad para realizarles una orden de verificación de domicilio.

De Método: El personal no esta enterado de que el objetivo de realizar las alertas de verificación de domicilio, es el combate a la delincuencia

mediante la vigilancia del cumplimiento de la obligación de los contribuyentes de mantener actualizado su domicilio fiscal y es por ello que las diligencias que se realizan son las seleccionadas al azar y no las analizadas clasificadas por el riesgo determinado por MYNOS.

4.4.4.1. Implantación de acciones correctivas

Para todo proceso el resultado del análisis anterior será la determinación de las acciones correctivas pertinentes encaminadas a corregir la causa del problema detectado, con el fin de que éste no vuelva a producirse. Asimismo, se establecerán plazos de implantación realistas para las medidas correctivas. Tanto la medida correctiva como los plazos de implantación se registrarán junto con la descripción de la desviación.

En aquellos casos en que se concluya que la situación no requiere una medida correctiva, la decisión será igualmente documentada con las justificaciones pertinentes.

Las medidas correctivas serán comunicadas a los responsables de su implantación.

Expuesto lo anterior, dentro de nuestra investigación, las acciones correctivas a describir a continuación se realizaron durante el lapso de un mes, donde se esperaron resultados para el cierre del mismo, pero los resultados más reales sobre el mismo son los que se muestran durante el segundo mes, ya que es ahí donde ya se puede reflejar el trabajo de las medidas correctivas.

Los cuadros de resultados serán de manera semanal, para poder ir midiendo los resultados, pero los que se validaran serán los que comparen la semana cuatro de un mes con se mana cuatro del otro.

Acciones Correctivas:

- 1.** Se realiza solicitud a la Subadministración de Informática y Contabilidad, que es de la que depende el Departamento de Verificaciones de Domicilio Fiscal, el aumento de personal habilitado para realizar verificaciones de domicilio.
- 2.** Se realiza una capacitación del personal sobre los valores y objetivos de la Administración General de Aduanas, así como la importancia que tienen las verificaciones de domicilio identificadas con ayuda del sistema MYNOS para lograr dichos objetivos. Además de que se fija un nivel de exigencia a los verificadores de domicilio, de cuatro verificaciones promedio diarias, motivando con un permiso de entrada a la semana.
- 3.** Para la optimización de recursos materiales se crea una base de datos en Excel, el cual es el punto medular para la mejora del proceso, ya que con esté se espera, que si, bien el personal de verificaciones de domicilio no aumente, si se pueda dar atención prioritaria a los contribuyentes que representan un mayor grado de riesgo en sus operaciones según lo determinado por el MYNOS.

El listado que se realiza en MICROSOFT EXCEL, para subsanar la incorrecta identificación de contribuyentes sujetos a verificación de domicilio fiscal, que deben representar una prioridad:

- ✚ Un número consecutivo de registro, dicho número corresponde a su orden en el archivo físico, es decir, la alerta MYNOS se continuara imprimiendo y archivando en carpetas, todas aquellas que en las que se haya determinado que el contribuyente tiene un domicilio fiscal NO LOCALIZADO, pero, serán cada una con un número de folio que corresponde al capturado en la base de datos.
- ✚ Fecha en que fue emitida la alerta MYNOS, para poder tener también información sobre el rezago.
- ✚ El Registro Federal de Contribuyentes, sujeto a orden de verificación.
- ✚ Porcentaje de riesgo que emitió la alerta MYNOS.
- ✚ Situación del domicilio fiscal según su expediente integral del contribuyente (360°).
- ✚ Entidad a la que pertenece el domicilio fiscal.
- ✚ Referencia general de domicilio fiscal, para facilitar la creación de una ruta.

Para identificar a los contribuyentes con mayor grado de riesgo, la propuesta es aplicar un filtro mediante la función del programa MICROSOFT EXCEL 2007, que nos ayuda a ordenar una lista de acuerdo a los datos de la columna que nosotros decaemos, de esta manera, los datos dentro de EXCEL se acomodan por porcentaje de riesgo y nos dan el número de registro que se tiene en el archivo físico, para poder realizar la orden de verificación. (Figura 1)

(Figura 1)

No.	FECHA	RFC	%	360°	ENTIDAD	REFERENCIA DOMICILIO	ÚLTIMA VERIFICACION 360°
1113	13/11/2009	AAJR670909RL2	100.00%	SIN VERIFICAR	EDO. DE MEXICO	ATIZAPAN DE ZARAGOZA	SEGUIMIENTO
921	21/09/2009	AAT090204SL3	82.50%	SIN VERIFICAR			NO LOCALIZADO
909	09/09/2009	AADC930401KX7	70.00%	LOCALIZADO		COL. NAPOLES	
1014	14/10/2009	AAS0901152XA	60.55%	NO LOCALIZADO	D.F.		
1001	01/10/2009	ABM080926E32	52.50%	LOCALIZADO	D.F.	COL. NAPOLES	

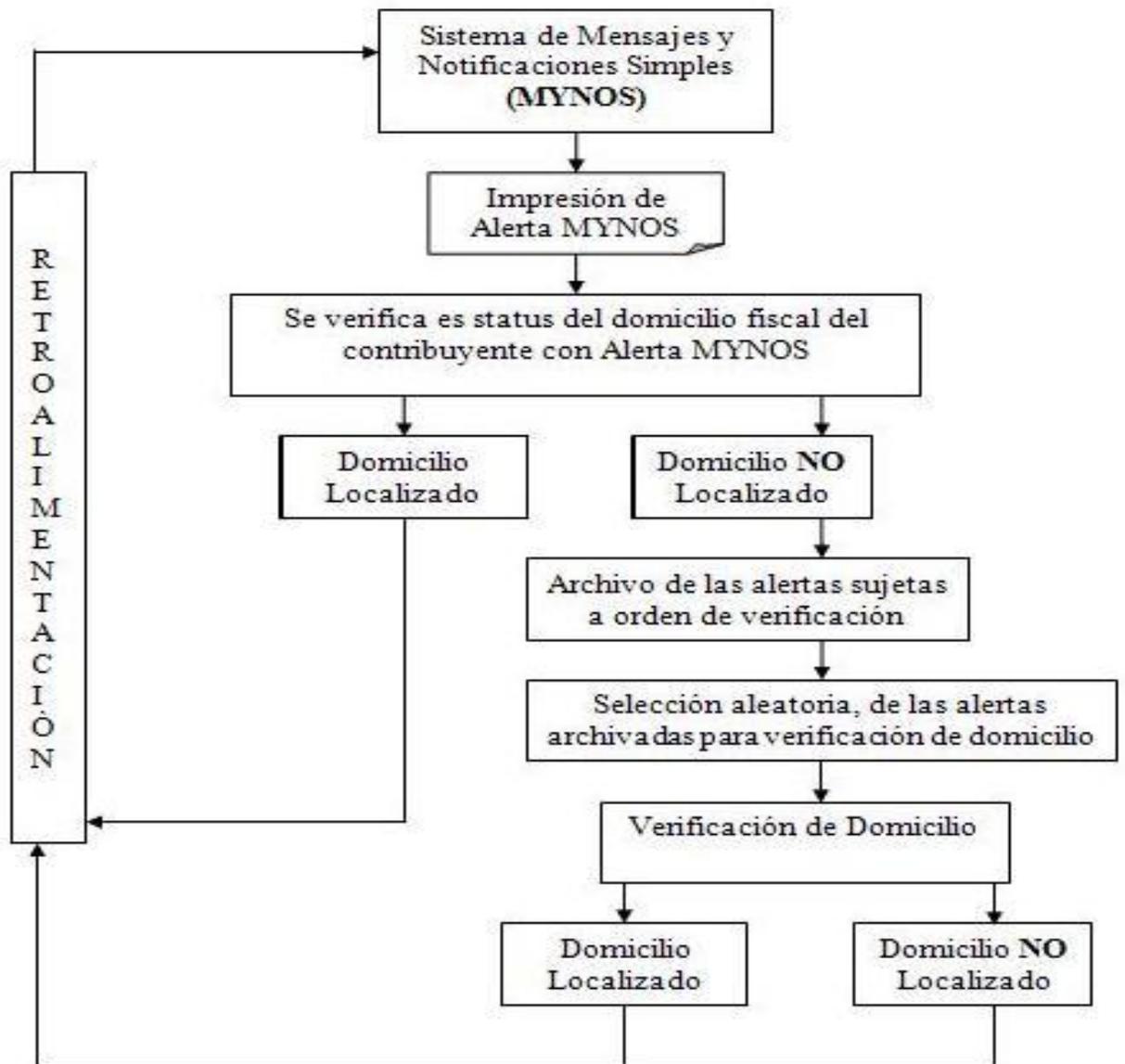
Después se seleccionan con color amarillo los registros, que se van a verificar para que en el próxima selección que se realice, no se repitan.

Para la captura de esta base de datos, se puede volver a ordenar la lista, por número de registro, para que continuara de manera consecutiva.

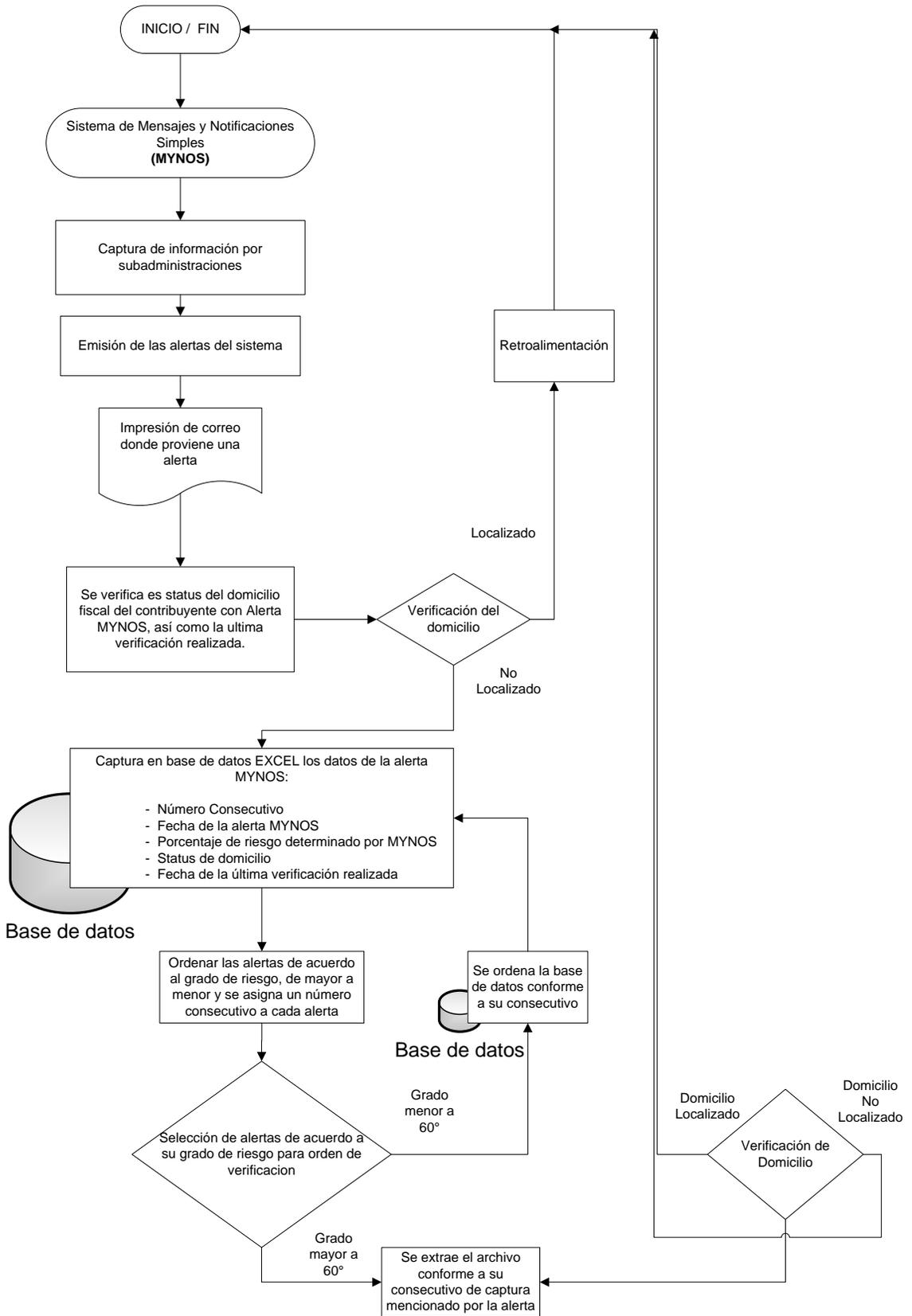
Estas son las medidas correctivas propuestas para el procedimiento de análisis de domicilio fiscal de las alertas MYNOS.

Al implementarlas se modifica también el diagrama de flujo existente, de la siguiente forma:

DIAGRAMA DE FLUJO SIN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS



Implementando las acciones correctivas, esperamos un cambio al momento de la selección de alertas sujetas a orden de verificación de domicilio, quedando un diagrama de flujo que muestra las nuevas tareas a desempeñar, así como una evolución en su presentación para mejorar y facilitar la interpretación.



4.4.4.2. Resultado de las Acciones Correctivas

Los resultados de las acciones correctivas implantadas, se mostraran primero de manera individual y después comparada con los cuadros de medición expuestos dos meses antes:

El personal nuevo que se habilito para llevar a cabo las verificaciones de domicilio, fueron 3 personas más.

El primer cuadro muestra el avance general:

(Cuadro 7)

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Contribuyentes con Domicilio NO LOCALIZADO (1er análisis)	69	68	80	73	70	65	79
Ordenes de verificación realizadas	0	24	23	25	24	23	25
Verificaciones realizadas	0	24	23	25	24	24	25
Retroalimentación del sistema MYNOS mediante el resultado de la verificación	0	24	23	25	24	24	25
Acumulado de Contribuyentes con Domicilio NO LOCALIZADO (1er análisis)	69	113	170	218	264	305	359

Al comparar los datos de las verificaciones realizadas con el acumulado de dos meses atrás, existe un avance del 23.45%, esto quiere decir, que se realizan 110 verificaciones más que el mes pasado, cumpliendo con el promedio de 4 verificaciones diarias, por parte del personal habilitado para realizar las diligencias.

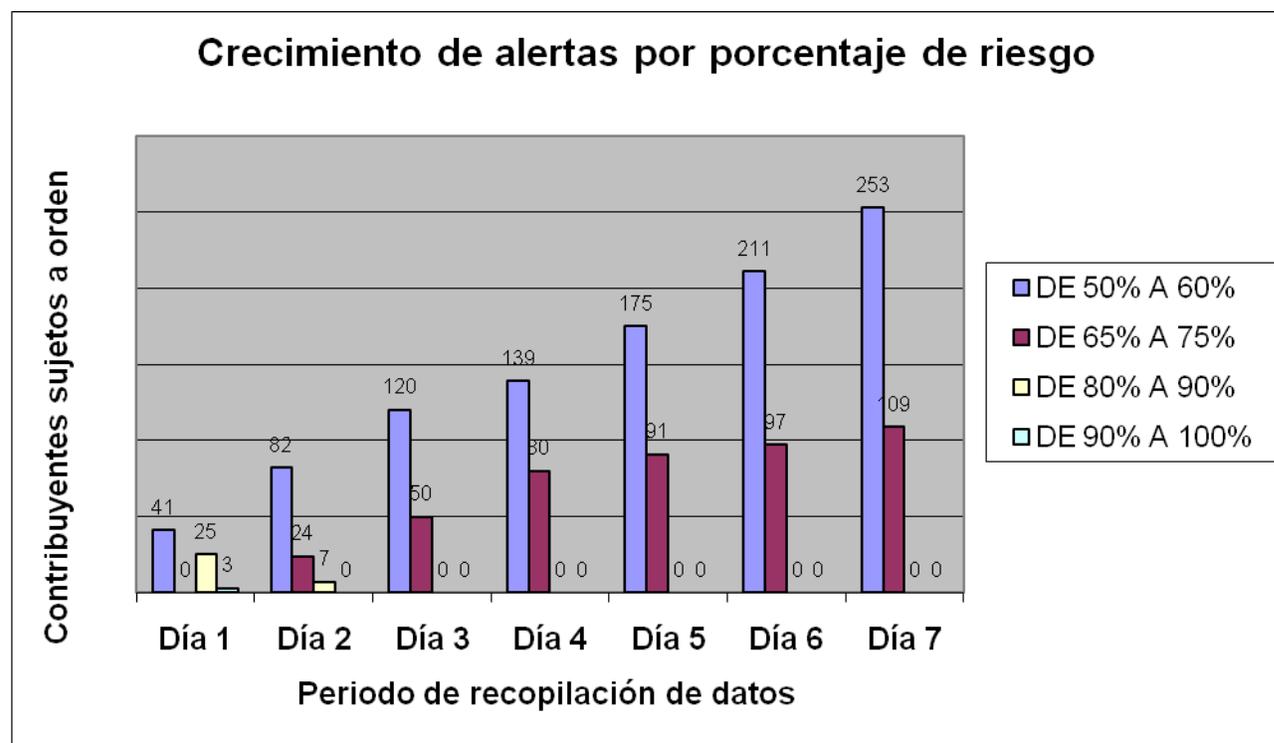
Tomando en cuenta el mismo acumulado por porcentaje que se mostró al término del mes, donde inició de nuestra investigación (Cuadro 2), se muestra el grado de avance con el ritmo de trabajo actual:

(Cuadro 8)

Alertas MYNOS sujetas a orden de verificación												
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Acumulado
Día 1	0	18	23	0	0	0	15	10	0	0	3	69
Día 2	9	31	42	10	0	14	7	0	0	0	0	113
Día 3	14	51	55	15	7	28	0	0	0	0	0	170
Día 4	21	63	55	34	5	41	0	0	0	0	0	219
Día 5	26	89	60	37	6	48	0	0	0	0	0	266
Día 6	34	99	78	47	9	41	0	0	0	0	0	308
Día 7	42	114	97	50	16	43	0	0	0	0	0	362

Como se puede observar se disminuyen completamente las verificaciones que tienen un mayor grado de riesgo.

(Cuadro 9)



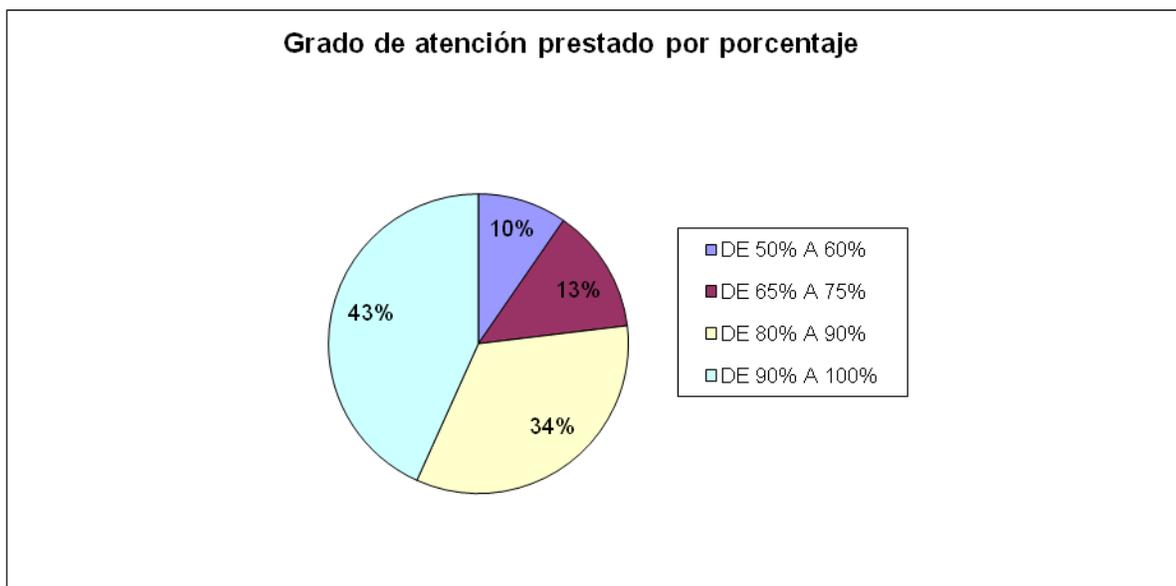
Los contribuyentes sujetos a orden de verificación con porcentajes pequeños sigue aumentando más que los de alto grado de riesgo, pero se pretende que al terminar con los de riesgo mayor el avance en los riesgos bajos aumentara.

La lista donde se muestran los datos de las alertas MYNOS, ha servido para identificar claramente a que contribuyentes se les debe de dar prioridad (Cuadro 10 y 11)

(Cuadro 10)

Alertas MYNOS atendidas por porcentaje de riesgo												
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	100%	Alertas atendidas
Día 1												0
Día 2							8	10	2		4	24
Día 3						6	7	8		2		23
Día 4		5			2		10	1		5	1	24
Día 5			5			7	5	1		1	4	23
Día 6		5				7	1	7	3			23
Día 7			5			6	2	3	2	4	3	25
	-								TOTAL			142

(Cuadro 11)



Se espera que el proceso continúe de esta forma, reportando de manera semanal los cuadros de medición para que la propuesta pueda seguir dando resultados, esto claro no será posible si no se llevan a cabo los procesos de control que se mostraron con anterioridad.

CONCLUSIONES

La adopción de un proceso debe ser una decisión estratégica de la misma organización, ya que su diseño e implementación están determinados por diversos factores tales como: sus objetivos particulares, los diferentes recursos con los que cuenta, su personal, su tamaño y estructura; mismos que deben ser suministrados de manera eficiente de tal forma que permitan el buen funcionamiento de la misma para identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

A través del Servicio de Administración Tributaria, se ha encontrado una de las herramientas articuladoras de los ejes de estado de derecho, seguridad y economía competitiva, a través del cual se han llevado a cabo las acciones y programas que permitirán que nuestro país cuente con un sistema de aduanas de clase mundial.

Se seleccionó realizar una investigación en el Departamento de Verificaciones de Domicilio que pertenece a la Aduana Internacional del Aeropuerto de la Ciudad de México (AICM), principalmente por la necesidad que surge de tener la información actualizada sobre la situación del domicilio fiscal, de los importadores y exportadores que cruzan en dicha aduana.

Para la solución de esta problemática, se propone un proceso de control que permita obtener la información de manera ágil, veraz y oportuna, con una selección de alertas que considere el grado de riesgo implícito en cada

una de ellas y así mismo, muestre cuales verificaciones tienen que realizarse de manera primordial.

La importancia que tiene el implementar un proceso de control para garantizar la eficiencia en la selección de alertas, radica en evaluar y corregir el desempeño de las actividades realizadas en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, ya que partiendo del proceso que existe actualmente en dicha aduana, se presentó en el contenido de esta investigación una nueva propuesta que contribuya al mejoramiento de dicho proceso y así asegurar que los objetivos y planes de dicho organismo se estén llevando a cabo.

Los resultados que se esperan al implantar este proceso son:

- Reducción de los tiempos utilizados en la selección de alertas.
- Evitar la duplicidad de información en la base de datos.
- Una actualización de la base de datos automatizada.
- Mayor control de los contribuyentes, nuevos y ya existentes.
- Incremento del cumplimiento de obligaciones del comercio exterior.
- Manejo de información práctica y sencilla para cualquier usuario.
- Mejorar el fortalecimiento de la Seguridad Nacional.

Considerando lo antes mencionado, se pretende que el proceso propuesto funcione para cualquier aduana, sin importar cual sea su sistema para identificar a los contribuyentes sujetos a verificación, es decir, se busca que el proceso creado resuelva la problemática identificada en el departamento de

Verificaciones de Domicilio de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y por consiguiente se busca una “generalidad” del mismo.

La realización de procesos de control que ayuden a la toma de decisiones para erradicar las deficiencias existentes deben ser tareas fundamentales de cada organización, que garanticen la buena aplicación y resguardo de sus recursos. Sírvase esta propuesta como, una contribución para establecer un proceso en cualquier ámbito de las organizaciones, de carácter público o privado, aplicables.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. Babbie, Earl. *Fundamentos de la Investigación Social*. Thomson Editores. México, 1999.
2. Franklin, E. (2002). *Auditoría Administrativa*. México: MacGrawHill.
3. Hernández, R. y Fernández, C. (2007). *Metodología de la Investigación*. (4ª edición). México: MacGrawHill.
4. Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: Panapo.
5. Much, L. (2001). *Fundamentos de Administración*. (5ª edición). México: MacGrawHill.
6. Reyes, E. (2006). *Sistema Aduanero Mexicano 2006*. México: Bufete Internacional de Intercambio, S.A. DE C.V.
7. Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. (5ª edición). México.
8. Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración, Concepto y aplicaciones*. México.
9. Terry, G. y Franklin, S. (1999). *Principios de administración*. Editorial Continental. México: Continental.
10. Stoner, J. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6ª edición). México.

Leyes y Códigos

1. Ley Aduanera. D.O.F. 15-XII-1995, última reforma D.O.F. **24-XI-2004**.
2. Código Fiscal de la Federación. D.O.F. 31-XII-1981, última reforma D.O.F. 31-XII-2004.

Manuales y Artículos

1. *Manual de Procedimientos de la Administración Central de Fiscalización Aduanera para Verificaciones Domiciliarias*. (Julio 2005).

Folletos y Artículos

1. Artículo escrito el 16 de diciembre de 2004 por Jean-François Pillou.
2. *FD X 50-176* publicado por AFNOR en junio de 2000.
3. *Situación de la competitividad en México*, (Mayo 2009) Impreso en los Talleres Gráficos de la Cámara de Diputados.
4. Servicio de Administración Tributaria, (2007). *Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012*. México: Impreso en los Talleres Gráficos de México.

Internet

1. *Glosario en materia aduanera* en: http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2007/A_Body_Normatividad.html
2. Servicio de Administración Tributaria. *Acerca de Aduana México*. Recuperado 2 de Octubre de 2007, de http://www.aduanas.sat.gob.mx/aduana_mexico/2008/quienes_somos/138_10000.html
3. Servicio de Administración Tributaria. *Avances del Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012*. Recuperado 9 de Octubre de 2009, de http://www.aduanas.sat.gob.mx/aduana_mexico/2008/sala_prensa/158_12137.html
4. Servicio de Administración Tributaria. *Cambios en Innovación y Calidad*. Recuperado 26 de Noviembre de 2009, de http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_11467.html
5. Servicio de Administración Tributaria. *Plan de Modernización de Aduanas 2007-2012*. Recuperado 27 de Noviembre de 2007 de http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/descargas/noticias/f_AvPlanMod.pdf
6. Servicio de Administración Tributaria. *Plan Estratégico 2007-2012*. México: Talleres Gráficos de México. Recuperado 27 de Noviembre de 2007, de http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/descargas/noticias/f_AvPlanMod.pdf

ANEXOS

GLOSARIO

A

Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).

Acrónimo de General Agreement on Tariffs and Trade (Acuerdo general sobre comercio y aranceles) es un tratado multilateral, creado en la Conferencia de La Habana, en 1947, firmado en 1948, por la necesidad de establecer un conjunto de normas comerciales y concesiones arancelarias, y está considerado como el precursor de la Organización Mundial de Comercio. El GATT era parte del plan de regulación de la economía mundial tras la Segunda Guerra Mundial, que incluía la reducción de aranceles y otras barreras al comercio internacional. El funcionamiento del GATT se basa en las reuniones periódicas de los estados miembros, en las que se realizan negociaciones tendientes a la reducción de aranceles, según el principio de reciprocidad. Las negociaciones se hacen miembro a miembro y producto a producto, mediante la presentación de peticiones acompañadas de las correspondientes ofertas.

Administración General de Aduanas (AGA).

Es la Unidad Administrativa del Gobierno Federal dependiente del Servicio de Administración Tributaria (SAT, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público), cuya principal función es la de controlar la entrada y salida de mercancías, así como los medios en que son transportadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior haya expedido la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como otras Secretarías del Ejecutivo Federal con competencia para ello; ayudar a garantizar la seguridad nacional; coadyuvar en proteger la economía del país, la salud pública y el medio ambiente, asegurando que el flujo de mercancías peligrosas se realice conforme a las disposiciones aplicables y que las ilegales se les impida su circulación hacia nuestro territorio, además de fomentar el cumplimiento voluntario de esas disposiciones por parte de los usuarios.

Aduana.

Oficina del gobierno encargada de la cobranza de los derechos que percibe el Fisco por la exportación o importación de mercancías, son los lugares autorizados para la entrada o la salida del territorio nacional de mercancías y de los medios en que se transportan o conducen.

Agente Aduanal.

Es la persona física autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros.

Arancel.

Cuota o Tasa de los impuestos generales de importación y de exportación se utiliza en las operaciones de comercio exterior.

Autoridad aduanera.

Es la autoridad competente que, conforme a la legislación interna de una parte, es responsable de la administración de sus leyes y reglamentaciones aduaneras.

C**Consejo de Cooperación Aduanera (CCA).**

El CCA nace el 15 de diciembre de 1950 en Bruselas, Bélgica. Aún cuando este Consejo se creó originalmente para resolver problemas europeos, pronto se vio que las cuestiones que abordaba y resolvía eran realmente mundiales. Por ello, a partir de 1956, el organismo extendió su acción a todo el mundo, contando actualmente con 150 países miembros.

Contrabando.

Delito, principalmente consistente en: la introducción al territorio nacional o la extracción del mismo de mercancías, omitiendo el pago total o parcial de las contribuciones y/o cuotas compensatorias que legalmente debían cubrirse; o bien omitiendo el permiso o autorización de autoridad competente, cuando sea necesario este requisito; o se trate de mercancías de importación o exportación prohibida; o sea la internación de mercancías extranjeras procedentes de las zonas libres al resto del país; o la extracción de mercancías de recintos fiscales o fiscalizados sin que hayan sido entregadas legalmente por las autoridades o por las personas autorizadas para ello.

Contribuciones.

Son los impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras y derechos.

Contribuyente.

Persona física o moral sujeto contribuir al gasto público conforme a las leyes fiscales, por la actividad que realiza.

Cuotas compensatorias.

Son los aprovechamientos aplicables a ciertos productos originarios de determinado o determinados países para compensar el monto de la discriminación o subvención concedida a la exportación de estos productos.

Medida de regulación o restricción no arancelaria que se impone a aquellos productos que se importan en condiciones de prácticas desleales de comercio internacional y se aplican independientemente del arancel que corresponda a las mercancías.

Son las cuotas antidumping o compensatorias.

D**Despacho aduanero.**

Conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada y salida de mercancías del territorio nacional.

E**Empresa.**

Cualquier entidad constituida u organizada conforme al derecho aplicable, tenga o no fines de lucro, sea de propiedad privada o gubernamental, incluidas todas las sociedades, fundaciones, compañías, sucursales, fideicomisos, participaciones, empresas de propietario único, coinversiones u otras asociaciones.

Exportación.

Salida de mercancías del territorio nacional en forma definitiva o temporal.

F**Fraude aduanero.**

Todo acto por el cual una persona engaña o trata de engañar a la Aduana y, en consecuencia elude o intenta eludir, total o parcialmente, el cumplimiento de las obligaciones tributarias y/o documentadas a fin de obtener una ventaja en prácticas desleales.

I

Importación.

Entrada de mercancías al territorio nacional para permanecer en él en forma definitiva o temporal.

Impuestos.

Son las contribuciones establecidas en las leyes que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentren en la situación jurídica o de hecho prevista por la misma y que sean distintas de aportaciones, contribuciones y derechos.

L

Ley Aduanera Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación.

Regula la entrada al territorio nacional y la salida del mismo de mercancías y de los medios en que se transportan o conducen, el despacho aduanero y los hechos o actos que deriven de éste o de dicha entrada o salida de mercancías.

Ley.

Norma jurídica obligatoria y general dictada por un órgano legítimo para poder regular la conducta de los hombres o para establecer otros órganos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

M

Mercancías.

Son todos los bienes y servicios que cruzan nuestra frontera nacional aun cuando las leyes las consideren como no sujetas a una operación comercial. De acuerdo con la Ley Aduanera, se consideran mercancías los productos, artículos, efectos y cualesquiera otros bienes, aun cuando las leyes los consideren inalienables o irreductibles a propiedad particular.

P

Padrón de contribuyentes.

Es un instrumento público en el que se encuentran inscritos los contribuyentes y que tiene el propósito de mantener un control y seguimiento adecuado de sus obligaciones.

Pedimento.

El pedimento es un documento fiscal elaborado en un formato aprobado por la SHCP, dicho formato es dinámico, conformado por bloques en los cuales los importadores, exportadores y agente o apoderado aduanal, deberán únicamente imprimir los bloques correspondientes a la información que deba ser declarada como: la cantidad y tipo de mercancía, los datos que permitan la identificación de la mercancía, el origen, valor y base gravable, además el cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias, la aduana o sección aduanera de ingreso y la de despacho, el tipo de operación, el régimen aduanero, entre otros datos y documentos que deben de anexarse al citado pedimento.

PITEX Programas de Importación Temporal para Servicios Integrales de Exportación.

Las personas morales que cuenten con programas autorizados por la SE, en los términos del "Decreto que establece programas de importación temporal para producir artículos de exportación", publicado en el DOF el 3 de mayo de 1990, reformado mediante Decretos publicados en el citado órgano informativo el 11 de mayo de 1995, el 13 de noviembre de 1998, el 30 de octubre de 2000, el 31 de diciembre de 2000, el 12 de mayo de 2003 y el 13 de octubre de 2003 y sus posteriores modificaciones.

R

Recintos fiscales.

Son aquellos lugares donde se encuentran las mercancías de comercio exterior controladas directamente por las autoridades aduaneras y en donde se da el manejo, almacenaje y custodia de dichas mercancías por las autoridades.

Reconocimiento aduanero.

Procedimiento mediante el cual se realiza una revisión de documentos y mercancías para precisar la veracidad de lo declarado en el pedimento, con la finalidad de determinar la cantidad, características y la plena identificación de las mercancías.

Región fronteriza.

Es el territorio que determine el Ejecutivo Federal, en cualquier parte del país, incluyendo la franja fronteriza.

Reglamento.

Conjunto de normas que rigen un determinado acto, conducta o actividad.

Reingeniería de los procesos.

Es la reconcepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez.

Restricciones no arancelarias.

Acto administrativo por medio del cual se imponen determinadas obligaciones o requisitos a la importación, exportación y circulación o tránsito de las mercancías, distintos a aquellos de carácter fiscal.

S**Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI).**

Sistema informático centralizado que permite agilizar las operaciones de comercio exterior e incrementar el control aduanero. Dicho sistema, cubre todos los elementos que integran el proceso de despacho aduanero como son la captura, la prevalidación, la validación, el pago, el módulo de selección automatizada, el reconocimiento aduanero, la segunda selección, el segundo reconocimiento y la internación.

Asimismo, cumple con estándares internacionales para el intercambio de información de comercio exterior.

T

Territorio aduanero.

Territorio de un estado en el cual las disposiciones de su legislación aduanera son aplicables.

Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN).

Es el tratado de libre comercio establecido entre México, Estados Unidos y Canadá mediante el cual se determinó desgravar los aranceles gradualmente en periodos de 5 ó 10 años y en algunos productos específicos se desgravarán en un periodo de 15 años hasta llegar todos los productos a tasa 0% de los aranceles de importación en los tres países cuando la mercancía sea procedente y originaria de cualquiera de los tres países y otros temas predominantemente económicos.

V

Valor en la aduana.

Es el valor de un bien para efectos de cobro de contribuciones y aprovechamientos sobre un bien importado.

Verificación previa.

Revisión o inspección de mercadería antes de someterla a un régimen aduanero determinado.

Vista de aduanas.

Funcionario técnico aduanero encargado de aforar las mercaderías, ahora denominados verificadores.