



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN DE CONTROL ANTERIOR. CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO CARABOBO.

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido:

Expediente No. _____

**Coordinador de
Trabajo de Grado**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN DE CONTROL ANTERIOR. CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO CARABOBO.

Favor coloque en este espacio el número de expediente:

Expediente No. _____

**Miembro Principal de
Trabajo de Grado**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN DE CONTROL ANTERIOR. CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO CARABOBO.

**Autores:
Otero, Edgar
Silva, Mercedes**

Campus Bárbula, 13 de julio de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE
INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN
DE CONTROL ANTERIOR. CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO
CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO
CARABOBO.**

Autores:

Tutor: Richard Zambrano

Otero, Edgar
Silva, Mercedes

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Ciencias Fiscales**

Campus Bárbula, 13 de julio de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN DE CONTROL ANTERIOR. CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO CARABOBO.

Tutor: Richard Zambrano

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Carrera de Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales
Campus Bárbula.

**Por: Richard Zambrano
C.I. 9.962.334**

Campus Bárbula, 13 de julio de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N°Exp _____

Periodo Lectivo: 2017

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **Diseño de un sistema de información auxiliar que incremente el control interno y Aduanero de la División de Control Anterior.Caso: Aduana Principal de Puerto Cabello (Seniat). Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo.**

Elaborado y Presentado por:

Otero, Edgar	24.574.693	CIENCIAS FISCALES
Silva, Mercedes	19.856.223	CIENCIAS FISCALES

Alumno(s) de esta Carrera, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

RICHARD ZAMBRANO
(COORDINADOR)

JOHAN CHACÓN
MIEMBRO PRINCIPAL

MIREYA DE CHACON
MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 13 días del mes de julio del año 2017

DEDICATORIA.

A mis hijos y muy especialmente a mi hermano Pedro Miguel Silva Quintana, quien inició conmigo esta dura batalla del conocimiento en esta mi Facultad, fue apartado de mí de manera violenta y sin aviso, es por ello que él también se merece este importante logro de culminación y satisfacción

Este trabajo de investigación, representa la materialización de una meta muy importante. Se va cerrando pues este tránsito, nada fácil, pero muy aleccionador y enriquecedor, que me enseñó y capacitó en las áreas muy diversas de las ciencias fiscales, sigo aprendiendo, - habiendo dejado ya las aulas del pregrado – en el campo laboral. Ahora continuaré con el mismo tesón y esfuerzo hacia nuevos retos y aprendizajes.

Mercedes María Silva Quintana

DEDICATORIA

Este momento es uno especial, por ello es importante dedicar este esfuerzo, este logro resumido y plasmado en lo que significa optar al título de Licenciado en Ciencias Fiscales a Dios, quien me ayudó en todo momento a hacer realidad esta verdad, también a mis Padres por su paciencia y compañía. Además a mi mismo por nunca abandonar el plan trazado.

Edgar José Otero Ifill

AGRADECIMIENTOS

Los frutos, el éxito, la consecución de esta meta, cuando falta muy poco para la obtención del título de Licenciada en Ciencias Fiscales, se lo agradezco en primer lugar a quien hace posible que todo pase por alguna razón, es Dios todo Poderoso Jehová, luego a mi hija que me ha llenado de alegría, compromiso, y mucha voluntad.

Agradezco las enseñanzas y colaboración de todos y cada uno de mis profesores, a la Universidad de Carabobo, a mi mamá y en especial a mis compañeros de estudio; pues sin ellos hubiera sido cuesta arriba el cumplimiento de actividades.

Mercedes María Silva Quintana

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios,

A mis Padres,

A la Universidad de Carabobo,

A mi Familia

A mis compañeros de clase

A los funcionarios de la Aduana Principal de Puerto Cabello

por darme la motivación, el ánimo necesario, para el esfuerzo de cada día, hasta llegar a la actualidad próximo a consolidar el reto más importante de esta etapa de mi vida.

Edgar José Otero Ifill



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUXILIAR QUE
INCREMENTE EL CONTROL INTERNO Y ADUANERO DE LA DIVISIÓN
DE CONTROL ANTERIOR, CASO: ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO
CABELLO (SENIAT). MUNICIPIO PUERTO CABELLO. ESTADO
CARABOBO.**

Autores: Otero, Edgar y Silva, Mercedes

Tutor: Richard Zambrano

Fecha: junio, 2017

RESUMÉN

El presente trabajo, trata de los mecanismos de análisis de información derivada del control aduanero ejercido por la División de Control Anterior de la Aduana Principal de Puerto Cabello, como elemento componente del control interno según estándares internacionales a los cuales el Sistema Nacional de Control Fiscal de la República Bolivariana de Venezuela llevado a cabo por el El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), ha adoptado como obligatorio cumplimiento por parte de la gerencia de los organismos del Estado. De acuerdo a la postura epistemológica se adoptó para el estudio el enfoque cualitativo. La modalidad de la investigación se realizó bajo como la de proyecto factible, la investigación es de tipo no experimental, con diseño de campo, diagnosticando el sistema organizacional y de información en cuanto al registro, comunicación y análisis de la información de la División. Se genera conocimiento sobre los procesos de control aduanero y se refleja la factibilidad de realizar mejoras a los mecanismos estudiados. El proyecto se realiza hasta la fase de diseño de una propuesta y esta es desarrollada fundamentándose en el ciclo de vida clásico de un sistema de información. Para ello se recopilan datos directamente de la realidad, utilizando la observación y la entrevista como técnica de estudio de procesos para el diseño de sistemas y el resultado es adaptado a la conocida Teoría General de Sistemas representando una solución alternativa a través de modelos gráficos y descriptivos para el aumento del control aduanero en dicho ente. La propuesta consideró la adaptación a los procesos de registro y análisis de información, con los recursos ya disponibles en la organización. Es así como la factibilidad de realizar las configuraciones que se consideren oportunas al SiduneaWorld, se traducirían en maximizar la integración de información, al disminuir las fuentes de datos.

Palabras Clave: Aduana, Gerencia Publica, Control Interno, Control Aduanero, División de Control Anterior

APROBACIÓN DEL TUTOR DE CONTENIDO

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado: **Diseño de un sistema de información auxiliar que incremente el control interno y aduanero de la división de control anterior, Caso: Aduana Principal de Puerto Cabello (Seniat) Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo.**, presentado por los ciudadanos: **Edgar Otero y Mercedes Silva**, Titular de la Cédula de Identidad N°**24.574.693** y N°**19.856.223** respectivamente para optar al título de Licenciado en Ciencias Fiscales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de _____, a los ____ (____) días del mes de ____ de _____.

Lcdo. Richard Zambrano
C.I. V- 9.962.334

APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO

En mi carácter de tutor metodológico del Trabajo de Grado, **Diseño de un sistema de información auxiliar que incremente el control interno y aduanero de la división de control anterior, aduana principal de puerto cabello (Seniat). Caso: Aduana Principal de Puerto Cabello. Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo.**, presentado por los ciudadanos: **Edgar Otero y Mercedes Silva**, Titular de la Cédula de Identidad **N°24.574.693** y **N°19.856.223** respectivamente para optar al título de Licenciado en Ciencias Fiscales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos metodológicos para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de _____, a los ____ (____) días del mes de ____ de _____.

Lcdo. Pedro Mendoza
C.I. 11.351.158

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatorias	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Índice de Cuadros	xv
Índice de Gráficos	xvi
Introducción	17
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	20
Formulación del Problema	26
Justificación	26
Objetivos	28
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	29
Bases Teóricas	34
Definición de Términos Básicos	76
CAPITULO III	
MARCO ORGANIZACIONAL	
La institución	95
La División de Control Anterior	100

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación	105
Enfoque	106
Diseño	107
Modalidad	107
Procedimiento	112

CAPITULO V

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Sistema Organizacional	115
Sistema de información y comunicación	118
Procesos de Control Aduanero	123
Factibilidad	131

CAPITULO VI

PROPUESTA

Presentación	133
Objetivos	133
Fundamentación	134
Propuesta	143

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

Conclusiones	157
--------------	-----

LISTA DE REFERENCIAS	159
ANEXOS	164

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1.- Operacionalización de Variables	75
2.- Clasificación de Rubros	117
3.- Criterios de Calidad de Información	121
4.- Elementos del Control Interno	123
5.- Relación Problemas - Fallas	144
6.- Propuesta reporte para Despachos por Buque	153
7.- Propuesta reporte Traslados recepcionados	154
8.- Propuesta reporte control de equipos	154
9.- Propuesta reporte de rubros	155
10.- Relación Configuración - Problema	156

ÍNDICE DE GRAFICOS/FIGURAS

FIGURA No.	Pág.
1.- Estructura Organizacional de la Institución	164
2.- Estructura Organizacional de la División	165
3.- Elementos del control interno	166
4.- Diagrama Proceso Confrontación	167
5.- Diagrama Proceso Verificación	168
6.- Diagrama Proceso Análisis de Traslado	169
7.- Diagrama Proceso Control de Buque	170
8.- Diagrama Proceso Análisis de Riesgo	171
9.- Diagrama Proceso Corrección en sistema	172
10.- Propuesta diagrama configuración 1	173
11.- Propuesta menú principal sistema	174
12.- Propuesta menú reportes sistema	175
13.- Propuesta menú explorar datos sistema	176
14.- Propuesta menú importar datos	177
15.- Propuesta diagrama configuración 5	178
16.- Propuesta diagrama configuración 6	179

INTRODUCCIÓN

La información se ha convertido en la actualidad en un recurso fundamental para el cumplimiento de objetivos organizacionales. Esta genera el conocimiento en base al cual se reconoce que el estado, confirmará o modificará algún aspecto de la realidad, pudiendo significar cambios en las estrategias de las organizaciones, derivados de la toma de decisiones por parte de la gerencia, por ende es ineludible resaltar la utilidad de una información ordenada y estructurada para la actividad gerencial, pues esta permitirá realizar el control y seguimiento de manera óptima, disminuyendo las desviaciones que pudieren amenazar la consecución de las metas organizacionales planteadas en una etapa de planificación. Son las tecnologías de información y comunicación el mecanismo ideal para recopilar, generar, ordenar y transmitir los datos que se convertirán en conocimiento, a tal punto que incluso hoy en día existen en la normativa legal el exhorto a los organismos de la Administración Pública a su utilización para facilitar las labores del Estado, reconociendo una mejor gestión gracias a la aplicación de sistemas de información y haciendo manifiesto de que son parte clave en los mecanismos de control interno dentro de sus organizaciones. En este orden de ideas, los autores del presente trabajo, consideran el uso de la información en un organismo de alto impacto social, económico y fiscal como lo es la Aduana Principal de Puerto Cabello, específicamente en un área operativa como la División de Control Anterior, pues incide de manera directa sobre las funciones de la Aduana, en consecuencia, ya que en ella se realizan inspecciones y verificaciones no intrusivas a la carga, para constatar desde el inicio de los procesos de importación y exportación, que la documentación presentada ante el fisco en relación a los cargamentos sea efectiva, veraz y oportuna, siendo apoyo para disminuir los riesgos de la indebida introducción y

extracción de mercancías a través de las fronteras nacionales y el cumplimiento de los deberes de los auxiliares de la administración aduanera principalmente en relación a la cadena logística necesaria para la efectiva recepción de las mercancías a sus destinatarios finales, por ello se hace el estudio a los sistemas de información presentes en la División, como elemento del control interno para reflejar la relación que tendrá con el control aduanero, y como afecta las capacidades de la Aduana para regular el comercio internacional y generar importantes aportes monetarios al Estado gracias a una eficaz recaudación tributaria, derivada de la actividad aduanera.

Tomando como base las ideas expuestas previamente, el trabajo se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: en él se desarrolla el problema, reconociendo su existencia, relevancia y necesidad de resolución. Por ello este capítulo se compone de: contexto actual del problema, justificación y objetivos del trabajo

Capítulo II: en el se aborda el material teórico en cuanto al sistema organizacional y conceptual, la carga y el control interno. Además, se operacionalizan las variables del estudio.

Capítulo III: en el se describe la estructura organizativa y funciones de la institución, la división y departamentos objeto de estudio

Capítulo IV: en el se establecen los mecanismos metodológicos que fueron aplicados para el desarrollo del presente trabajo. Por ello se

especifican: enfoque, tipo y diseño de la investigación. Además de las técnicas de recopilación y análisis de información inherente al estudio.

Capítulo V: en el se analizan la información obtenida y se relaciona la información vinculada, se desarrolla una propuesta para dar una solución viable y lógica al problema identificado.

Capítulo VII: Se presenta una propuesta enfocada en la resolución de la problemática planteada.

Capítulo VII: se realizan las conclusiones vinculando las soluciones propuestas, con el problema identificado a principio y se refleja el posible futuro de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema

Las capacidades de la Administración pública en general, para el desarrollo de sus operaciones y cumplimiento de sus objetivos, se ven limitadas por factores económicos, estructurales a nivel organizativo, tecnológico, humano y normativo. El Estado en la labor constante de generar mayores beneficios a la sociedad debe velar por superar tales limitantes estableciendo condiciones óptimas a través de normativas para el crecimiento de la operatividad de sus instituciones, tal es el caso de la aduana principal de puerto cabello, que al ser una de las principales puertas de ingreso de bienes para el país, gracias a su capacidad física de recepción de mercaderías genera incremento de recursos financieros destinados al tesoro nacional, y dota de bienes y suministros a la nación en general al permitir el flujo de comercio internacional.

Es la División de Control Anterior el departamento del SENIAT encargado de ejercer la potestad aduanera en relación al Control general que se ejerce a los cargamentos de mercancías recepcionados en la Aduana Principal de Puerto Cabello a través de inspecciones y verificaciones no intrusivas a la carga, para constatar desde el inicio de los procesos de importación y exportación, que la documentación presentada ante el fisco en relación a los cargamentos sea efectiva, veraz y oportuna. Siendo apoyo para disminuir los riesgos de la indebida introducción y extracción de mercancías indebidas a través de las fronteras nacionales y el cumplimiento de los deberes de los auxiliares de la administración aduanera principalmente en relación a la cadena logística necesaria para la efectiva

recepción de las mercancías a sus destinatarios finales, a su vez y de manera consecuente, el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los auxiliares de la administración aduanera para con el fisco nacional. Una ardua labor dado la importancia y volumen de trabajo; solo en la primera mitad de mayo de 2016 se inspeccionaron 35 buques, entre los cuales se recibieron 1999 contenedores con distintos tipos de carga, según reporte suministrado en la División de Control Anterior en misma fecha. Expuestos los elementos anteriores, cabe resaltar el vital apoyo de parámetros de control interno para el eficaz desenvolvimiento de la División de Control Anterior, basándose en la definición de Santillana (2003), quien afirma que el control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

En tal sentido, el control interno va dirigido a la permanencia y aumento de la eficacia organizativa mediante la implantación y estandarización de mecanismos, procesos, recursos y herramientas dentro de las labores de la organización, previendo una óptima interacción de estos elementos para la consecución del mismo fin. No se hace extraño, que por los beneficios que genera la implementación de controles internos dentro de las instituciones, se establezca con carácter de obligatoriedad mediante normativas, para asegurar el Estado el cumplimiento de los planes y presupuestos planteados al inicio de sus ejercicios, por tal razón la Contraloría General de la Republica, órgano encargado de ejercer y supervisar el control fiscal de la república, emitió en el 2015 las Normas

Generales de Control Interno, cuyo objeto es establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la administración pública. En ella exhorta a los entes públicos a la utilización y aprovechamiento de las Tecnologías de Información cuando establece en el artículo 38 que la máxima autoridad jerárquica, los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada órgano o ente, deberán propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información y comunicación que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles con eficacia, eficiencia, seguridad, confiabilidad, calidad y de amplio alcance. Es menester resaltar la intención del Estado Venezolano en la incursión de las tendencias de modernización en la gerencia pública, en este artículo específicamente mediante el uso de un concepto popular hoy en día conocido como las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Soportado por el estándar internacional de amplia aceptación del Método del Informe COSO referido a Control Interno. Este informe manifiesta que uno de los principales componentes de un Control Interno eficaz es la información y comunicación, ya que permiten a los integrantes de la entidad obtener e intercambiar la información necesaria para conducir, manejar y controlar sus operaciones.

Entre los diversos roles que cumple un gerente, se encuentran los relacionados con la gestión de información, como difusor, monitor y controlador. Para la toma de decisiones, en su rol de estratega, debe además identificar y obtener la información externa relevante, así como interpretarla y comunicarla internamente. El gerente público, tiene que cumplir estos roles aún en un marco de mayor complejidad debido al tamaño de las organizaciones del Estado, a las restricciones normativas y presupuestarias, a las presiones políticas y a las dificultades de generar incentivos adecuados según Sayagués (1997).

Afirma Farabollini (2010) que los sistemas de información son el componente crítico de la tecnología de información, más que las máquinas y las telecomunicaciones. Por ello, los que conducen las organizaciones públicas deben ser los principales usuarios de los sistemas de información. El manejo de la información almacenada en estos sistemas a través de reportes y consultas será base para la toma de decisiones, resolución de contingencias y supervisión de la operatividad de la Administración Aduanera. Para Laudon y Laudon (2012, p.209) "Un sistema de información efectivo provee a los usuarios información precisa, oportuna y relevante. La información precisa está libre de errores. La información es oportuna cuando está disponible para los encargados de tomar decisiones en el momento en que la necesitan. Así mismo, es relevante cuando es útil y apropiada tanto para los tipos de trabajos como para las decisiones que la requieren". Se debe tomar en consideración, que un gerente debe hacer uso de esta información de manera tal que esta le permita aplicar y desarrollar su habilidad conceptual para ejercer una función exitosa, como explica Kantz (1974, p.18) "implica la habilidad de ver la organización como un todo; esto incluye el reconocimiento de como varias funciones de la organización dependen de unas y otras, y como un cambio en una parte afecta las demás...".

A la fecha, en la Aduana Principal de Puerto Cabello, específicamente en la División de Control Anterior, existe el acceso y uso a más de un sistema de información que permite llevar un control de las actividades desempeñadas, tal como se pudo constatar mediante el uso de la observación. La página web del Seniat permite conocer definiciones necesarias para el desarrollo de la temática en esta investigación que se irán hilvanando progresivamente para su comprensión. Estos sistemas están

focalizados a suministrar valiosa información a la jerarquía organizativa superior del el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), además es el órgano de ejecución de la administración tributaria nacional de Venezuela, y es proporcionada tanto por los auxiliares de la administración como por los funcionarios que ocupan dichos sistemas.

El principal sistema es el Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA World), avalado por organismos internacionales y de oficial implementación en el Estado, este funciona a través de un entorno web y funciona como interfaz al usuario y gestor de datos. A través de este se registra información indispensable durante todo el proceso de nacionalización. El SIDUNEAWorld es la nueva versión del Sistema Aduanero Automatizado que aplicará la Administración Aduanera y Tributaria, para el registro, intercambio y procesamiento de la información, como herramienta para el trámite y control de la llegada, almacenamiento, introducción, permanencia y extracción de mercancías objeto de tráfico internacional. Ofrece mecanismos que permitirán a la Administración Aduanera y Tributaria, ejercer su labor de control, recaudación y gestión del riesgo, en un marco de eficiencia y racionalización.

El acceso a SIDUNEAWorld para los Auxiliares de la Administración Aduanera y para los funcionarios será a través de Internet, lo cual permitirá realizar transacciones en línea y hacer seguimiento a las mismas. La nueva plataforma tecnológica que acompaña al SIDUNEAWorld, permite complementar y mejorar los aspectos del sistema actualmente en producción.

Como sistema secundario de la División se encuentra el SINI, este se alimenta de los datos del SIDUNEA Word y en base al análisis de riesgo del

mismo, selecciona aleatoriamente distintas actividades de control a realizar a las cargas de manera obligatorio para el proceso de desaduanamiento. El resto de los controles utilizados consiste en registros en archivos mediante el uso de la aplicación Excel de Microsoft Office, donde cada unidad vacía su información de las actividades que ejecuta durante la rutina diaria.

Según French y Bell (1973, p.74) un sistema es “un conjunto de objetos junto con las relaciones entre los mismos, y además las relaciones entre sus atributos”.

Para Mansilla (1996, p.53) “ La comprensión sistémica de las organizaciones se produce de forma paralela con el desarrollo de la teoría general de sistemas. Las organizaciones parecen ser el ámbito más adecuado para aplicar los conceptos teóricos sistémicos...”

En razón de estas afirmaciones, a pesar de que la División del Control Anterior debe percibirse como un sistema, estos registros no son unificados, lo cual dificulta la labor de relacionarlos con el fin de proveer información precisa, oportuna y relevante a la gerencia inmediata.

A pesar de las amplias capacidades del sistema principal SIDUNEA World, este no ha sido programado para adaptarse específicamente a las necesidades de la División, puesto que es un Software utilizado internacionalmente con funciones estandarizadas y básicas a cualquier Aduana del Mundo. Además del acceso limitado a ciertos cargos de la institución, para el uso general o parcial del software, razón por la cual solo algunos tienen acceso a la información allí almacenada y al registro de nueva información en este sistema. Estas limitaciones dejan un vacío en este sistema que permitan actualmente facilitar la supervisión constante de

las operaciones dentro de la misma División, al imposibilitar ciertas relaciones o cruces de la información disponible con esos vacíos precisamente. El control interno y uso de las TIC's en la División podría alcanzar niveles más altos de eficiencia mediante el aprovechamiento de tecnologías de información disponibles que hagan posible el análisis de los datos con menor esfuerzo, pues la tarea de consolidar estos datos puede generar interrupción de otras operaciones de la División que por su naturaleza deben ser realizadas con mayor celeridad.

En razón de la problemática expuesta anteriormente, los autores realizan las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el sistema de información actual para el registro y análisis de información?

¿Qué elementos del control aduanero forman parte de los registros?

¿Qué medidas significarían una mejora en el sistema de control interno de la División de Control Anterior?

Justificación

La facultad de la administración aduanera para ser factor interviniente en el tráfico internacional de cargamentos de mercancías, garantiza a la nación seguridad en diversos aspectos; los rubros alimenticios son una de las mercancías más resaltantes en la actualidad venezolana sobre las cuales la Administración Aduanera debe ejercer el control aduanero, no solo resguardándola para que llegue al destino planteado, sino para que llegue en las condiciones adecuadas, permitiéndole los solicitantes ampararse en regímenes legales necesarios para aplicar una efectiva y eficiente logística a

los cargamentos, garantizado al final del ciclo el óptimo consumo de los productos y satisfacción de necesidades de interés colectivo.

El beneficio que deriva del control aduanero abarca una complejidad de aspectos, ello está íntimamente relacionado a la diversidad de mercancías que pueden ser objeto de comercio internacional y a la diversidad natural de las necesidades públicas. La importancia de la efectividad y eficacia en las Aduanas, se sustenta en la cantidad de factores determinantes en el bienestar social de la población, razón por la cual se puede afirmar que mientras mayores sea el cumplimiento de la normativa aduanera, mayores serán los beneficios para la sociedad aportados, consiguientemente la eficiencia de la Administración Aduanera en la División de Control Anterior deberá ser proporcional. Gracias a la potestad aduanera, se generan ingresos financieros indispensables para el aprovisionamiento de bienes y servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de la población, pero además siendo estos ingresos congruentes con el tipo de mercancía que sea objeto de tráfico internacional a fines de dar un equilibrio económico y social al día a día del pueblo Venezolano.

Existen en la normativa aduanera vigente venezolana diversos parámetros para un curso adecuado del cargamento internacional destinado a desaduanamiento, siendo deber de la Administración Aduanera, en el caso del presente estudio La División de Control Anterior específicamente, quien se encuentra en el deber asignado de la aplicación de todas las normativas regulatorias de tráfico internacional con vigencia en el país y acuerdos internacionales a los cuales la nación se encuentra suscrita.

Es significativo para la consecución de sus fines, el aprovechamiento de las Tecnologías de Información disponibles por parte de la Administración

Aduanera para la mejora constante de sus actividades. El logro de los objetivos de cada eslabón que conforma la estructura de la Administración Pública, se refleja en soluciones a las afecciones de la sociedad y mayor bienestar para la población. Por tal razón, un impacto positivo en la gestión en la Aduana Principal de Puerto Cabello; específicamente gracias a las labores de la División de Control Anterior, representa a su vez bienestar colectivo. La estrategia en la presente propuesta es un método para alcanzar tal impacto, ampliando las capacidades de la División de Control Anterior, sin necesidad de sumar costos relevantes para la Administración Pública, pues se hace uso de tecnologías y recursos ya disponibles en la división mediante un cambio en la táctica para el registro de las operaciones.

Objetivo General

- Diseñar un sistema auxiliar de información que permita un incremento del control interno y aduanero de la División de Control Anterior. Caso: Aduana Principal de Puerto Cabello (SENIAT). Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el sistema actual en cuanto al registro y análisis de información aduanera
- Estudiar la factibilidad, técnica, operativa y financiera de un sistema Información aduanera auxiliar
- Proponer el diseño del S.I.A.C.A.

- Determinar los elementos del control aduanero en el proceso de registro de las actividades.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

Antecedentes

La autora Mahecha Betty (2010), en su Trabajo de grado, presentado en el área de post grado de la Universidad de Carabobo, titulado **ASPECTOS OPERATIVOS DE PROCEDIMIENTOS SOBRE LA NUEVA VERSIÓN DEL SISTEMA ADUANERO AUTOMATIZADO SIDUNEA WORLD. CASO ESTUDIO: LA ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO**, desarrolló como objetivo general; proponer aspectos operativos de procedimientos sobre la nueva versión del sistema aduanero automatizado SIDUNEA WORLD. Caso estudio: la Aduana Principal de Puerto Cabello, con la finalidad de capacitar a los funcionarios del área de reconocimiento de dicha aduana, con un manual sencillo y didáctico sobre la nueva versión SIDUNEA WORLD. Por otra parte, la metodología empleada para desarrollar con éxito esta propuesta fue un tipo de investigación descriptiva exploratoria, con un diseño de campo, enmarcada en proyecto factible. Se pudo concluir, que con la implementación del programa de gestión aduanera SIDUNEA PLUS en la aduana carabobeña, se logró reducir considerablemente los ilícitos aduaneros, agilizar los procesos de desaduanamiento de 37 pasos a tan solo siete pasos, mayor control y fiscalización de los contribuyentes, instalación de tecnología como equipos no intrusivos, rayos x, entre otros aspectos. Todo ello, trajo un beneficio

directo al Estado venezolano, puesto que hubo un satisfactorio aumento de los ingresos tributarios. Asimismo, se pudo constatar que la nueva versión SIDUNEA WORLD, posee novedosas innovaciones entre ellas se podrán realizar multas por vía electrónica, acceso independiente por Internet, sistema de seguridad de clave pública, lenguaje extensible XML, (Extensible MarkupLanguage), y compatibilidad con los principales sistemas operativos como Windows, entre otros aspectos tecnológicos.

La mencionada investigación, sirve como aporte al presente estudio ya que abarca aspectos técnicos referente al actual sistema de información utilizado no solo en la Aduana Marítima Principal de Puerto Cabello, sino a nivel nacional, por ser de carácter oficial su aplicación en el sistema aduanero nacional. En ella, se hace mención de sus capacidades como herramienta a la Aduana, especialmente en la División de Operaciones. Se especifican sus características a nivel informático, dejando reflejadas las innovaciones con respecto a software anteriores, sin embargo, se aprovechan los beneficios que significaron en un lapso de tiempo no muy remoto, la modernización de las aduanas a nivel nacional, para reflejar el bien que incurriría al control interno de la División de Operaciones, una propuesta de manual de usuarios reconocedores. Concluyendo que la estandarización de procesos y difusión de conocimiento sobre los sistemas de información aplicados en esa División, eran impulso al logro de los objetivos de la institución. Dicho esto, se puede relacionar esta investigación, con el estudio actual, gracias al vínculo existente en el ciclo de los procesos de control aduanero que se ejercen en ambas divisiones (Operaciones y Control Anterior), además del uso del mismo software de información en ambas.

La autora Ailemor Torres (2010) en su Trabajo de grado, presentado en el área de post grado de la Universidad de Carabobo, titulado **ANÁLISIS DE LAS MULTAS APLICADAS POR EL INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 79 DEL REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE ADUANAS EN LA ADUANA PRINCIPAL DE PUERTO CABELLO** desarrolló como objetivo general; Analizar las multas aplicadas por el incumplimiento del trámite establecido en el artículo 79 del reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas en la Aduana Principal de Puerto Cabello. La investigación se desarrolló a través de los diseños bibliográficos referente a la revisión de informes, leyes, bibliografías y el diseño de campo tipo descriptivo.

Las conclusiones y recomendaciones están enfocadas a orientar y mejorar el comportamiento de los Niveles Normativos y Operativos con respecto a los controles internos y externos de los Regímenes Especiales Aduaneros de (A.T.).

Este estudio es considerado como un aporte a la actual investigación ya que se realizó un análisis del marco jurídico aplicable al régimen especial de importación temporal en cuanto al vencimiento del lapso de reexpedición, relacionándolo con la obligación tipificada en el reglamento de la ley orgánica de aduanas, en cuanto a la discrepancia de la naturaleza del ingreso de equipos de transporte, con el ingreso de mercancías bajo el mencionado régimen jurídico. En cuanto a ello, se concluye que en la normativa aduanera vigente no existe una especificación en cuanto las sanciones aplicadas al reembarque extemporáneo de contenedores. Además, menciona las consecuencias a las labores de la Aduana y los auxiliares de la Administración Aduanera, de un control deficiente ejercido a estos casos.

La supervisión del reembarque de equipos de transporte, es una de las tareas realizadas en la División de Control Anterior, específicamente en la Unidad de Control de Carga, donde se realizan los distintos análisis de riesgo y se verifica el cumplimiento a las normativas aduaneras. Dicho trabajo permite complementar en el ámbito jurídico al estudio actual en uno de los aspectos de los cuales se realizan propuestas de mejora.

La autora Heidys Gil (2015), en su Trabajo de grado, presentado en el área de post grado de la Universidad de Carabobo, titulado **SISTEMA DE ESTRUCTURACIÓN INTEGRAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE INVENTARIO DEL SECTOR FABRICANTE DE CARROCERÍAS UBICADO EN EL ESTADO ARAGUA**, desarrolló como objetivo proponer un sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua.

Metodológicamente, utilizó la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo, descriptiva y con base documental. Se concluye que para que el control interno sea efectivo, el COSO 2013 exige que cada uno de los cinco componentes y los diecisiete principios estén presente y en funcionamiento para que operen en forma integrada. Se recomienda la adopción de la propuesta.

Esta investigación se considera como antecedente del presente estudio, ya que en ella se encuentran estándares internacionales actualizados referentes al control interno de las organizaciones, entre los componentes de estos controles internos se habla del uso o aprovechamiento de sistemas informáticos o tecnologías de información para aumentar la eficacia y eficiencia de las operaciones de las instituciones.

Los autores MartínezJosé y Milagros Cotorett (2009) en su trabajo de grado, presentado ante la Universidad de Oriente, titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN BASADO EN UN ENTORNO WEB QUE MANEJE LICENCIAS DE IMPORTACIÓN AUTOMOTRIZ EN LAS DIFERENTES ADUANAS NACIONALES**, desarrollaron como objetivo general; Diseñar un sistema de información basado en un entorno Web que maneje licencias de importación automotriz en las diferentes aduanas nacionales con la intención de modernizar los trámites de importación en cuanto a vehículos.

Metodológicamente, utilizó la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo, descriptiva y con base documental. Mediante el uso de la entrevista se pudo concluir que el sistema de importaciones y de rebajas en las distintas aduanas nacionales, se presentaba una serie de inconvenientes lo que ocasionaba un trámite tedioso y pérdida de tiempo tanto para el contribuyente como para los funcionarios. Estos últimos, realizaban en el sistema actual las operaciones, cálculos y reportes de manera manual haciendo uso de la aplicación Excel. Por ello, con el diseño e implementación del nuevo sistema se pretendía agilizar y automatizar las distintas operaciones de este proceso.

El mencionado estudio aporta una gran fuente de información en cuanto a sistemas informáticos, tomando en cuenta aspectos relevantes en trámites de importación. El desarrollo a través del análisis lineal secuencial con la incorporación de estereotipos de objetos el cual constituye la metodología básica para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objeto y a su vez, permitiendo manejar de una manera más segura toda la información. Por tal motivo es considerado como

antecedente del presente trabajo, al coincidir la finalidad de ambos en el diseño de sistemas de información que permitan gestionar la misma, realizando cálculos y cruces de datos automáticos para la supervisión y control de procesos de tramitación cuya finalidad es la realización eficaz y eficiente de las operaciones aduaneras, representando un beneficio a nivel de control interno a las oficinas aduaneras nacional.

Bases Teóricas

Aduanas. (Estévez, 2001) Son oficinas públicas cuya finalidad primordial es la de controlar el paso de mercancías nacionales y extranjeras que, procedentes del exterior, van hacia otros territorios aduaneros que circulan entre diversos puntos de un mismo ámbito geográfico, también se encargan de la liquidación de los impuestos establecidos para las importaciones y exportaciones de mercancías. (p. 39).

Según expresa el Glosario de Términos del Seniat que las aduanas son “aquellas oficinas públicas cuyo fin esencial es determinar y aplicar el régimen jurídico al tráfico de mercancías a través del territorio nacional, siendo a la vez parte integrante de un conjunto denominado “Administración Aduanera” Glosario de Términos del Seniat, 2010, p. 1) jurídico al que dichas mercancías están sometidas.

Así mismo, Martínez sostiene que las aduanas: “Tienen el compromiso de controlar y facilitar las operaciones de comercio internacional, recaudar eficientemente los tributos promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras y generar la información oportuna para la toma de decisiones, en beneficio de la sociedad venezolana”.(Martínez,2002, p. 3),

De conformidad con estas definiciones, las Aduanas son entidades estatales en las cuales se ejercen labores de control estipuladas en normativa nacional e internacional, con la finalidad de regular el paso de mercancías y personas a través de las fronteras de un país. Estas normativas reflejan estrategias para los Estados económica, política y socialmente, ya que determinan las funciones que ejercerán las aduanas en el país sobre rubros y actividades muy específicas, así como el rango de recaudación por mercancías.

Funciones de las Aduanas.

Rivas, H. (2012) “Las aduanas ejercen funciones de control básicamente operativas. Ejecutan en la jurisdicción que le corresponde las normas, políticas, directrices e instrucciones emanadas de los distintos órganos de la Administración Pública que ejercen la “potestad aduanera”:

1. Control del comercio exterior: la introducción, paso y extracción de todo género de mercancías, del territorio aduanero que deben realizarse a través de una aduana. Esta debe determinar y aplicar el régimen jurídico a que estén sometidas dichas (...)

6. Gestión de estadísticas: corresponde a la aduana proveer la información relativa al movimiento del comercio exterior, a los fines de llevar cuentas de balanzas de pagos y otras que puedan ser necesarias para la toma de decisiones de política económica. (p. 20)

Operaciones Aduaneras. Las operaciones aduaneras, según González (1997), constituyen la base para el establecimiento del control y fiscalización que debe cumplir el Resguardo Nacional Tributario, tomando en cuenta que dichas operaciones se realizan en la zona primaria de la aduana y posterior al desaduanamiento constituyen objeto de fiscalización.

Para Escobar las operaciones aduaneras “son el conjunto de actos jurídicos que realizan voluntariamente los contribuyentes mediante los cuales las mercancías quedan sometidas a potestad aduanera. Las operaciones aduaneras pueden ser importación, exportación y tránsito”.(Escobar, 1998, p. 31)

A fines del desarrollo del presente estudio, las operaciones aduaneras, son un conjunto de actividades derivadas de la voluntad de los contribuyentes para la nacionalización de mercancías en un país de destino. Estas requieren de trámites legales a través de los cuales las mercancías quedan sometidas a las rutinas de control de las Aduanas por donde cursen. Resumiéndose a operaciones de importación, exportación o tránsito.

Importación. Castro afirma que la importación en el sentido técnico aduanero “es la operación mediante la cual se somete una mercancía extranjera a los permisos y controles prescritos y las consiguientes fiscalizaciones tributarias para poderlas después, libremente, destinarse a una función económica de uso, producción o consumo”.(Castro, 2000, p.82)

La importación en esta investigación, está definida como la recepción, paso voluntario y legal al territorio aduanero nacional de mercancía extranjera a título definitivo o para consumo, incorporándolas a la economía nacional y sujetas al control fiscal por parte de la oficina aduanera.

Exportación. Urdaneta (1997, p.133) explica que la exportación “es una operación mediante la cual se extraen del territorio aduanero, mercancía de procedencia Nacional (Nacionales y Nacionalizadas) a cuyo fin el exportador somete dicha operación al control fiscal de la oficina aduanera respectiva”.(Urdaneta,1997, p.133)

La exportación es la operación con finalidad antagonista a la importación, sin embargo, ambas coinciden en un control ejercido por las autoridades. Previo embarque y salida de la carga del territorio nacional, esta debe cumplir con los estándares de control que ejerce la aduana.

Tránsito. Urdaneta, (1997) sostiene lo siguiente:

“se entiende por tránsito aduanero, el régimen aplicable a las mercancías transportadas de una oficina aduanera a otra, bajo un control aduanero. No obstante, se entiende por operación de tránsito aduanero el transporte de mercancía desde una oficina aduanera de partida a una de destino, bajo el régimen de tránsito aduanero.”

Dicho esto, la figura de Tránsito Aduanero se refiere al paso de mercancías por una oficina aduanera, en la cual no será objeto de nacionalización, más al igual que las operaciones definidas previamente, la Aduana ejerce labores de control, asegurando que la mercancía cumpla con el régimen jurídico aplicable. En otras palabras, en una Oficina Aduanera (A), se considera Tránsito a aquellos cargamentos, cuyo punto final de entrega para nacionalización, es otra oficina Aduanera (B).

Potestad Aduanera. La potestad aduanera está definida en el artículo 6º y 7º del Decreto de Ley Orgánica de Aduanas (2014) de la siguiente manera: El Artículo 6 señala que:

“La potestad aduanera es la facultad de las autoridades competentes para intervenir sobre los bienes a que se refiere el artículo 7º, autorizar o impedir su desaduanamiento, ejercer los privilegios fiscales, determinar los tributos exigibles, aplicar las sanciones procedentes y en general, ejercer los controles previstos en la legislación aduanera nacional.”

Por su parte en el Artículo 7º: Se someterán a la potestad aduanera: Toda mercancía (...) que vaya (...) Parágrafo Único: Se excluyen de la potestad aduanera los vehículos y transporte de guerra y los que expresamente determine el Ministro de Finanzas, excepto cuando realicen operaciones de tráfico internacional o nacional de mercancías y pasajeros.

Carga. “Definiremos la carga como el conjunto de viene o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización...” (Castellanos, 2009, p.21).

Para Soler (2009, p36) la carga es una “Cantidad o conjunto de mercancías que se transporta en cualquier medio de transporte.

En esta investigación, se define la carga como un conglomerado de mercancías que son recepcionadas en la zona primaria de la aduana marítima, a fines de ser embarcadas en buques o descargadas de los mismos. Depende de la naturaleza de la mercancía o del proceso de transporte o grupaje, esta variedad de mercancías genera que los cargamentos sean clasificados según distintos criterios.

Por la Naturaleza de la mercancía. Para el autor Castellanos (2009) en esta clasificación podemos encontrar “ que puede ser carga perecedera (especialmente alimentos), frágil (vidrio, obras de arte, etc.), peligrosa (municiones, combustibles, químicos, etc.) y dimensiones y pesos especiales (turbinas para hidroeléctricas, plantas eléctricas, etc.) (Castellanos, 2009, p.22)

Carga perecedera. Un gran número de productos, en especial los alimenticios, normalmente pierden parte de sus características físicas,

químicas y microbiológicas, como resultado de la exposición a la que se someten durante el tiempo de movilización y a las cambiantes condiciones del medio ambiente, como resultado, imposibilitan el cumplimiento del objeto de los productos. Debido a esto, los trámites y procesos para el desaduanamiento y despacho deben realizarse con celeridad, para asegurar que estas mercancías no pierdan su valor comercial.

Carga frágil. Este tipo de carga requiere de un manejo especializado durante su transporte, ya que sus características así lo exigen; la operación debe realizarse con mucho cuidado, incluyendo las operaciones de embalaje, manipuleo (cargue y descargue) y traslado,

Carga de dimensiones y pesos especiales. Son cargas muy voluminosas o pesadas que requieren un manejo especial.

Carga peligrosa. Es toda aquella carga, sustancia química mezcla o artículo que, por sus características, puede ocasionar daños a otros productos, al medio de transporte, a las personas o al medio ambiente. Dentro de esta clasificación de cargas existen otras ramificaciones o especificaciones, basadas en estándar internacional conocida como clasificación IMO de la carga.

Por su tipo. Para el autor Castellanos (2009) en esta clasificación se podemos encontrar “que hay carga general y a granel; la carga general puede ser suelta o unitarizada. La carga a granel (maíz, trigo, torta de soya, etc.), puede ser líquida (petróleo, vino, cerveza, etc.), o gases.”(p.21).

Carga general. Son los productos que se transportan en cantidades más pequeñas. Esta carga la conforman productos individuales, cuya

preparación determina su tipo, y pueden ser suelta convencional (no unitarizada) y unitarizada. La carga suelta contiene onounitarizada son productos sueltos o individuales, manipulados y cargados como unidades separadas, tales como fardos, sacos, cajas, barriles, atados, etc. La Carga unitarizada está compuesta de artículos individuales, tales como cajas, paquetes, otros elementos desunidos o carga suelta, agrupados en unidades como preeslingas, paletas y contenedores, los cuales están listos para ser transportados.

La unitarización para Castellanos (2009) “Consiste en agrupar en una sola unidad de carga los bultos cargados sobre su plataforma; las estibas o paletas aceleran la manipulación y simplifican los conteos, facilitando el transporte de la carga, los almacenajes y distribución de los productos. (p.32). Además, afirma Rubiul (1994) “ El concepto de unidad de carga significa el agrupamiento de uno o más ítems de carga general, que se movilizan como una unidad indivisible de carga. Por lo tanto, cuando se introduce cierto número de latas de aceitunas en una caja de cartón, se constituye una unidad pequeña de carga. Si más o menos 20 de estas mismas cajas se colocan sobre una paleta, se constituye una unidad de carga. Y si varias paletas se introducen en un contenedor, también se tendrá una unidad de carga. ” (p. 43). En el ejercicio de la potestad aduanera, la unitarización permite realizar el conteo de la carga declarada a la hora de realizar las inspecciones a las cuales estas sean sometidas. Facilita el control físico el cual será relacionado con la verificación documental. La unitarización se realiza en paletas y/o contenedores, ambos equipos son normalizados por estándar internacional a través de las normas ISO. Esto con la finalidad de facilitar el comercio internacional, significando esto el uso a nivel internacional de patrones para la fabricación, procesos de distribución física y controles por parte de las autoridades aduaneras de cada país. La

paletización consiste en anclar mercancía sobre paletas, las cuales son plataformas alzadas diseñada para la manipulación de carga y descarga.

Luego de unitarizar la carga en paletas, regularmente estas son introducidas en contenedores. La Contenedorización Rubiul (1994) afirma que “La contenedorización permite el acarreo de carga unitarizada como una unidad indivisible, segura e inviolable de carga que sólo se almacena, moviliza, apila, amarra, etc., y que se llena, vacía y estiba, en el lugar de origen y de destino del embarque, respectivamente.” (p.51), ello gracias al uso de recipientes de transporte llamados contenedores. Estos equipos serán definidos más adelante en el presente capítulo.

Carga a granel líquida o sólida. Se almacena, por lo general, en tanques o silos y son transportadas a través de bandas mecanizadas o por medio de ductos o tuberías; ambas se movilizan por bombeo o succión, cucharones y otros elementos mecánicos. Estos productos no requieren embalaje o unitarización. Las principales cargas a granel que se transportan en el mundo son: aceite, petróleo, minerales, cereales y fertilizantes.

Carga consolidada. “Se trata de unidades de carga fraccionada que junto con otras se acondicionan o embalan como una única unidad física de manipulación y circulación (en un contenedor o sobre un pale o tarima, por ejemplo), compacta, reforzada y provista de elementos (flejes, patines, listones, asas, etc.) que permitan su manejo, traslado y almacenamiento de manera homogénea, sistematizada y segura, con el fin de facilitar su expedición y transporte hacia un destino común) (Mira y Soler, 2015.)

En tanto, la carga consolidada esta en forma agrupada, que es transportada bajo nombre y responsabilidad de un operador de transporte,

distinto al porteador, destinada a uno a más consignatarios finales. El grupaje o consolidación de la carga, es realizado por empresas coordinadoras o consolidadoras de carga, quienes aprovechan los espacios en los contenedores para agrupar mercancía de distintos consignatarios, pero de condiciones de preservación y destinos geográficos comunes. Esto permite la reducción de costos en transporte y se realiza de las siguientes maneras:

FCL-Full Container Load (carga completa): Se produce cuando la carga equivale a la capacidad total -en volumen o peso- del contenedor. Este tipo de embarque puede corresponder a un consignador único y estar destinado a un solo consignatario, en cuyo caso la operación es más bien sencilla, o ir dirigido a varios consignatarios, en el país de destino. Una firma consolidadora vacía el contenedor y envía a cada uno de los consignatarios la parte que le corresponde del embarque.

LCL-Lessthan a Container Load (carga parcial): Se trata de pequeñas cantidades de carga que no llegan a completar la capacidad de un contenedor. En este caso se pueden presentar tres situaciones distintas: embarques que comprenden cargamentos provenientes de distintos consignadores dirigidos a distintos consignatarios; embarques de un solo consignador dirigido a distintos consignatarios; y embarques de distintos consignadores dirigidos a un solo consignatario. En el primer caso y en el segundo, se requiere de un consolidador (agrupador) en el país de destino (importador); y en el primero y en el tercer caso es necesario un consolidador en el país de origen (exportador).

Contenedores. Según la publicación ISO 830:1981 (EFR), relativa a contenedores de carga, un contenedor es un "elemento del equipo de transporte, de carácter permanente y, por lo tanto, lo suficientemente fuerte

para ser utilizado varias veces...” El término no incluye ni vehículos, ni embalajes, por lo que es tratado como un equipo de transporte. Una de sus características más resaltantes, para el desarrollo de esta investigación, es que permite la consolidación de la carga.

Como se ha mencionado anteriormente, las especificaciones técnicas de los contenedores son estandarizadas a través de normativa ISO. Las dimensiones de los contenedores están reguladas por la norma ISO 6346 y su fabricación por ISO-668. Entre las medidas de seguridad que están reguladas en materia de contenedores, expresa que además de ser marcados con el país de origen, medidas y capacidad o peso máximo soportado, deben estar marcados con una matrícula. Esta permite su identificación, seguimiento, control de ingreso, salida y reembarque. El código de identificación está compuesto de la siguiente forma:

Código del propietario del contenedor con tres letras en mayúscula: El código del propietario es único y ha de estar registrado en la International Container Bureau. El código del grupo del contenedor será una de las tres letras siguientes:

Código del grupo al que pertenece el contenedor: U para todos los contenedores que cumplen la normativa ISO. J para contenedores desmontables y Z para tráiler y chasis.

6 Dígitos de Identificación: El número de serie del contenedor consiste en 6 dígitos seguidos de otro separado y que normalmente está encuadrado.

Dígito de chequeo: Este último es el número de verificación, es usado para validar si el código del propietario, el código del grupo y el número de registro han sido adecuadamente transmitidos.

La matrícula del contenedor la forma el conjunto de letras y números. Si falta uno de los dos factores el contenedor no podrá ser identificado.

Globalidad de la forma: estos conjuntos de elementos son vistos como un todo unificado.

Embalaje. Otro concepto de importancia a los fines del ejercicio de la potestad aduanera es el de embalaje, pues ello, además de la unidad de carga, permite contabilizar las cargas generales a la hora de inspecciones, especialmente para la carga suelta. Para su contraste con las cantidades especificadas en los documentos de transporte. Para Soler (2015) “su función es dotar a la mercancía o a la unidad de carga de una cobertura exterior que la proteja y la haga fácilmente manejable e identificable.” (p.19). Además de la protección que brinda a las mercancías, permite mantenerlas juntas, constituyendo una unidad compacta.

Sistema desde un punto de vista organizacional. Un sistema es un concepto de carácter general que puede abarcar diversos aspectos de las ciencias, tal como expone Von Bertalanffy (1978) en su obra Tendencias de la Teoría General de Sistemas se entiende como sistema a un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre, a su vez menciona que un sistema se considera abierto cuando interactúa además con su entorno o factores externos. En concordancia con esta teoría, afirma el autor Achilles de Faria (1984) que son características básicas de este concepto la

interdependencia entre las partes, interacción entre ellas y globalidad de la forma.

Interdependencia entre las partes. un elemento que forme parte de un sistema, tiene la capacidad de afectar los demás elementos que formen parte de el, incluyendo factores externos en caso de ampliarse la frontera de este sistema.

Interacción. Todos los sistemas incluyen elementos dinámicos que se relacionan entre si mediante la interacción de alguna manera.

Globalidad de la forma. Se refiere que las partes forman un todo, convirtiéndose en un solo sistema.

Schoderbek y otros (1980) amplían este concepto mediante el desarrollo de 5 aspectos planteados por Churchman:

Los objetivos del Sistema total. Son las metas o el propósito del sistema. Se logran mediante la actividad o interacción. El establecimiento de objetivos indica que el sistema y su dinamismo no es producto del azar, sino de la planificación, por lo que cabe resaltar que el enfoque sistemático de Churchman, es producto del estudio de las organizaciones, por ende, es conveniente que, a fines del desarrollo de la presente investigación, vincular además el concepto de sistema desde un punto de vista organizacional, al pretender estudiar las labores que se realizan en la División de Control Anterior. La planificación es sinónimo de la intervención del factor humano en uso de su inteligencia para afectar y dirigir a conveniencia los

subsistemas para encaminarlos a unas finalidades determinadas previamente mediante este proceso.

El ambiente del sistema. Es el entorno en el cual un sistema se convierte en subsistema de una entidad superior. Cuando se habla del ambiente, generalmente nos referimos a un sistema abierto, con el objeto de puntualizar la interacción que tienen las entidades con su entorno, es decir, como se ve afectada un sistema por factores externos.

Los recursos del sistema. Son todos los medios que dispone el sistema para ejecutar las actividades necesarias que conllevan al cumplimiento de sus metas. A pesar de que los recursos se encuentran dentro de las fronteras del sistema, generalmente son obtenidos del entorno, razón por la cual es considerable afirmar que la organización es un sistema abierto.

Los componentes del sistema. Churchman define estos como la misión o las actividades que deben realizar los subsistemas para alcanzar sus metas reales.

La administración o gerencia del sistema. Churchman considera que la gerencia de sistemas incluye dos funciones básicas, la planificación y el control del mismo. La planificación del sistema abarca todos los aspectos señalados anteriormente, en aras de utilizarlos como parte de la estrategia organizacional que permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados con esta misma función. El control implica el examen constante de la ejecución de los planes y la planificación de los cambios, asegurando que los planes se están ejecutando tal como fueron decididos anteriormente.

Sistema desde el punto de vista funcional. Schoderbek y otros (1980) definen un sistema como un conjunto de objetos reunidos, con relaciones entre dichos objetos y entre sus atributos, conectados o relacionados entre sí y con su ambiente de tal modo que forman una suma total o una totalidad (p.11). Esta definición abarca un punto de vista funcional que compete más al aspecto informático del concepto en la presente investigación, en este caso, los componentes del sistema serian:

Objetos. son los componentes del sistema, las funciones básicas realizadas por las partes del sistema. En consecuencia, los objetos de un sistema vienen siendo las entradas, el proceso, las salidas y el control o retroacción.

Entradas. Las entradas de un sistema pueden ser materia, energía, seres humanos o simplemente información. Constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas.

Proceso. Es lo que transforma una entrada en una salida. Debe ser diseñado por los administradores, tomando en cuenta las relaciones entre los distintos componentes del sistema.

Relaciones. Son los enlaces que vinculan entre sí a los objetos y sus atributos.

Atributos. Son las propiedades o características de los objetos o resultado de las relaciones.

Salidas. Es el resultado del proceso o el propósito para el cual existe el sistema. Las salidas de un sistema regularmente significan entradas para otros sistemas del entorno.

Retroacción. Es la recepción o aceptación de la información que proviene de cualquiera de los elementos dentro del mismo sistema.

Sistemas de información. Para Laudon (2012) un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados entre sí, que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.

Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar. El mismo autor explica que los sistemas de información pertenecen a 3 dimensiones:

La organización. Laudon(2012) afirma que las organizaciones tienen una estructura compuesta por distintos niveles y áreas. Sus estructuras revelan una clara división de labores y una jerarquía, la cual se puede

describir mediante una pirámide, en la cual los niveles superiores de esta jerarquía consisten en empleados gerenciales, profesionales y técnicos, mientras que los niveles base de la pirámide consisten en personal operacional. Sin embargo para Farabollini (2010, P.3)

“La TI hace posible transformar una estructura organizativa jerárquica de tipo piramidal, debido a la transferencia de tareas de control desde la fuerza de trabajo hacia las nuevas tecnologías. Así, se cuestionan la importancia y funciones de los niveles medios, dado que ahora son menos necesarios para recibir y transmitir la información requerida para tomar decisiones y para ejecutar las tareas, porque aquellas funciones pueden ser cumplidas en tiempo real y a distancia con ayuda de la TI. El explosivo crecimiento de la tecnología de información -a través de la potencia de las computadoras, los sistemas de información y las redes- amplía su alcance y le da un nuevo rol en las organizaciones, ya que permite rediseñarlas, transformando su estructura, alcance, mecanismos de reporte y control, prácticas y flujos de trabajo, productos y servicios. Los cambios que provoca la incorporación de TI, principalmente manifestados en los sistemas de información, son estructurales y de gran magnitud.

Los sistemas de información pueden:

- Reducir el número de niveles de las organizaciones proveyendo a los gerentes información para supervisar un gran número de empleados.
- independizarse del lugar físico a través de Internet, el correo electrónico y la video conferencia.
- Reorganizar flujos de trabajo reemplazando procesos manuales y reestructurando las empresas.

- Incrementar la flexibilidad de las organizaciones y su habilidad para responder a los cambios y tomar ventaja de las oportunidades.
- Redefinir las fronteras organizacionales creando nuevas relaciones con proveedores y clientes a partir de las tecnologías para la publicación y distribución de información.
- Cambiar el proceso de gerenciamiento proveyendo nuevas capacidades para planear, organizar y controlar (Laudon, 2012). “

En concordancia con esta afirmación, es preciso resaltar que la implementación de un sistema auxiliar, tiene como finalidad resumir a la gerencia las funciones desempeñadas en la estructura organizativa a través de un efectivo control de la información, aprovechando las teorías o conceptos sistemáticos para su diseño y viabilidad.

Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA). El programa SIDUNEA ha sido desarrollado en Ginebra por la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Funciona con micro computadores con relación de "clientes" y "servidores" y usa los programas UNIX, Microsoft Windows 95/98 y RDBMS. SIDUNEA utiliza códigos internacionales y los estándares desarrollados por ISO (Organización Internacional de Estándares), OMA (Organización Mundial de Aduanas) y las Naciones Unidas. El sistema se puede configurar de acuerdo con las características nacionales de cada régimen aduanero, el arancel nacional, la legislación, etc. Igualmente también proporcionar Intercambio Electrónico de Datos (EDI) entre comerciantes y la Aduana usando las normas de EDIFACT (Intercambio Electrónico de datos para Administración).

SIDUNEA World. Es la última edición, introducida en 2004, que es compatible con los principales sistemas operativos y de administración de bases de datos (Oracle, DB2, Sybase MS/Windows, Linux, HP-UX). El uso del lenguaje de marcas extensible (XML) permite el intercambio de cualquier documento entre las administraciones aduaneras y los comerciantes, a nivel nacional, y de las administraciones aduaneras entre sí, vía Internet y a nivel internacional. Al ser desarrollado en java es independiente del sistema operativo, por lo cual puede ser utilizado incluso en dispositivos móviles. Afirma David (2013) “ La versión web más reciente de ASYCUDA Permitirá a los administradores y comerciantes aduaneros Manejar la mayoría de sus transacciones a través de Internet. La nueva plataforma e-Customs, denominada AsycudaWorld, será particularmente útil para los países en desarrollo, en los que las Telecomunicaciones son un problema importante para Aplicaciones. También es lo suficientemente potente para ajustarse a las necesidades operacionales y necesidades de las operaciones aduaneras del país también. “. Una de las características más notorias de esta nueva versión del SIDUNEA, es que solo requiere una conexión a internet para uso y tener instalado java. Los funcionarios y auxiliares de la administración aduanera se conectan con un perfil de usuario adaptado a sus funciones. Además, existe la posibilidad de que sea adaptado a las necesidades de cada país pues se provee con los códigos fuentes y servicios de asistencia por parte de la UNCTAD.

Basado en conferencia de la UNCTAD por H. Morazán (2016) se puede añadir a lo ya mencionado las siguientes características de esta nueva versión:

- Coopera con otros sistemas
- Está basado en normas ISO

- El país que lo implemente es propietario del código fuente
- Bajos costos de desarrollo
- Cuenta con estándares un/edifact (para el intercambio normalizado de datos)
- Interface amigable
- Datos en formato xml para el intercambio de datos con otros sistemas distintos al Sidunea
- Reportes Estándares para Aduana
- Reportes Estándares para los usuarios
- OMA Indicadores de desempeño
- Estadísticas OLAP o multidimensionales

Como método de conexión entre la administración aduanera y sus auxiliares aplica una ventanilla única que permite el suministro de información estandarizada a través de un único organismo, para cumplir con todo lo relacionados con los requisitos reglamentarios para Importación, exportación y tránsito. Si la información es electrónica los elementos de datos individuales sólo deben presentarse una vez. Esto gracias que los procesos aduaneros están relacionados al formar parte de un sistema nacional, esto permite el aprovechamiento de información previamente suministrada en el proceso para los pasos posteriores, al ser almacenada en la misma base de datos, solo se requiere un cruce de datos que permite generar la información deseada.

A pesar de la amplitud de ventajas que ofrece el SIDUNEA World, Morazan (2016) menciona que es necesario más que un sistema optimo, este debe ser complementado con:

- Reingeniería de procesos
- Recursos humanos calificados
- Formación y desarrollo continuo
- Mejora de la infraestructura
- La reforma legal y reestructuración empresarial
- Definición de prioridades

Basado en el Manual de Usuarios del software, emanado de la administración aduanera de Nicaragua, se puede apreciar de manera específica, todos los procedimientos que permite modernizar este sistema paso a paso:

- *Para el control de carga;*
 - Transmisión y registro del Manifiesto de Carga
 - Reembarque y Transbordo
 - Faltantes y Sobrantes en la Descarga
 - Desconsolidación de carga
- *Para el Tránsito Aduanero;*
 - Registro de la declaración
 - Control por parte de la Aduana de Partida y Destino
- *Para el despacho aduanero;*
 - Aforo de mercancías (reconocimiento) y multas derivadas de este
 - Importación definitiva
 - Declaración de rectificación
 - Importación temporal con reexportaciones con o sin perfeccionamiento
 - Reimportación

- Depósito Aduanero
- Régimen de Zona Franca
- Exportación Definitiva

Toda la información referente a estos procedimientos es suministrada por los auxiliares de la administración a través del SiduneaWorld, y monitoreada por los funcionarios de la Aduana mediante el mismo sistema.

Sistema de inspección no intrusiva (SINI). El Sistema de Inspección No Intrusiva es el complemento informático del Circuito de Inspección no Intrusiva. El SINI, que fue desarrollado por funcionarios del Seniat, consiste en un sistema inteligente que permite el flujo de información entre las estaciones que conforman el Circuito de Inspección. La función de esta aplicación es asignar automáticamente en forma aleatoria y selectiva, un determinado control a la mercancía que pasa por el Circuito, para lo cual realiza un análisis de riesgo alimentándose de la base de datos del Sidunea. Este sistema fue desarrollado en concordancia específicamente con la directriz de la OMA (2009) que establece “ Las cuestiones relativas a la compatibilidad del sistema informático no se pueden dejar de lado – códigos, protocolos de transmisión de datos, infraestructura/arquitectura, etc. (sistemas informáticos existentes de la administración con respecto al sistema del equipo en cuestión). ” (p.17).

Administración. Robbins (2005) define la Administración como “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Dicho en otras palabras, la Administración es la labor del gerente”. (p.7), sin embargo, añade que el objeto principal de la administración es una culminación eficiente y eficaz de las actividades de la organización. En este

mismo orden de ideas, Laudon (2012) menciona que “El trabajo de la gerencia es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los problemas organizacionales”(p.20).

Lo mencionado anteriormente acerca de este concepto, conlleva a un amplio conocimiento de las actividades organizacionales, para la ejecución de los procesos de control, es por ello que es indispensable, dada la estructura organizacional de dispersa posición geográfica de la División de Control Anterior, el agrupe de la información derivada de las actividades a nivel de la gerencia media, para facilitar y garantizar los objetivos organizacionales.

Siguiendo estas afirmaciones se puede decir que la tecnología de información ya no es del dominio exclusivo de los profesionales especializados en sistemas de información, lo es también de todo gerente, cualquiera sea su nivel. Así, el riesgo que la TI se circunscriba a cuestiones locales y de corto plazo debe ser neutralizado con la imposición de una visión estratégica general de la organización (Boynton, 1992, p. 35-36).

Además, afirma Farabollini (2010) “Los sistemas de información son el componente crítico de la tecnología de información, más que las máquinas y las telecomunicaciones. Por ello, los que conducen las organizaciones públicas deben ser los principales usuarios de los sistemas de información y, en una perspectiva de Gobierno Electrónico, deben orientarlos hacia la demanda de los ciudadanos.” (p.8).

Esta afirmación evidencia la necesidad de que la gerencia publica, requiere del uso de sistemas de información como una herramienta para el

desarrollo de una gestión eficiente y eficaz durante todo el proceso administrativo, dependerá de las estrategias adoptadas por la gerencia el aprovechamiento de las tecnologías disponibles para el desarrollo de sistemas de información que puedan auxiliarle en las labores de control.

Tecnologías de Información.La tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con las labores organizacionales.Están compuestas por:

El hardware de computadora, que consiste en el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo), varios dispositivos de entrada, salida y almacenamiento y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí.

El software de computadora, que consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información.

La tecnología de almacenamiento de datos, que consiste en el software que gobierna la organización de los datos en medios de almacenamiento físico.

La tecnología de almacenamiento de datos consiste en el software que gobierna la organización de los datos en medios de almacenamiento físico.

La tecnología de redes y telecomunicaciones, que consiste tanto de los dispositivos físicos como de software, conecta las diversas piezas de hardware y transfiere datos.

Control. Santillana (2003) señala que el “control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito de coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se organizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.” (p.3)

En concordancia con lo anterior, es preciso mencionar que el control es una actividad constante en el proceso administrativo del sistema organizacional, es por ello que debe implementarse medidas de control durante todas las fases del proceso administrativo. El control es una actividad que garantiza la eficacia del proceso de planeación, pues permite medir y corregir desviaciones que puedan surgir en cualquier momento, subsistema o componente del sistema. Tal como substancia Terry (1986). Al mencionar que el control es “el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

Principios del control. La aplicación racional del control según Munich (2006), se fundamenta en los siguientes principios:

Equilibrio. A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

Estándares. Se refiere a que el control existe en función de la identificación de estándares. Ningún control será válido si no se fundamenta en un estándar a seguir. Por tanto, es imprescindible establecer modelos, medidas específicas de actuación o estándares, que sirvan de patrón para evaluar lo establecido anteriormente. La efectividad del control esta en relación directa con la precisión de los estándares. Los estándares permiten la ejecución de los planes dentro de los límites, evitando errores y, consecuentemente, pérdidas de tiempo y dinero.

Oportunidad. El control para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que ocurra el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación. Un control cuando no es oportuno, carece de validez y obviamente reduce la consecución de los objetivos al mínimo.

Desviaciones. Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originan, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro. Es inútil detectar desviaciones si no se hace el análisis de las mismas y si no se establecen medidas preventivas y correctivas.

Costos. El establecimiento de un estándar debe justificar el costo que éste represente en el tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que éste reporte. Un control sólo deberá implantarse si su costo se justifica ante los resultados que se esperan de él; de nada servirá establecer un sistema de control si los beneficios esperados resultan menores al costo y el tiempo que implica su implantación. (p. 185-188).

Desde el ángulo de la administración pública, el autor Otero Duno (2011) el control “ es una actividad que consiste en comprobar, inspeccionar y vigilar la administración activa en el manejo de los recursos públicos para propender el alcance de los fines del Estado. Así pues, sobre las organizaciones públicas se establecen diversos controles orientados a vigilar la gestión administrativa conforme al órgano que lo efectúe y con la competencia que establezca la ley que predetermine su funcionamiento y que persigue asegurar el interés general, el bien común y el respeto a los administrados.

Control interno. El autor Catacora (1997) define el control interno como “el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p.244)

A simple vista se podría aplicar cualquier concepto de control previamente definido, dentro de las fronteras de un sistema, sin embargo, el control interno es mucho más específico, en especial en la Administración Pública, por existir estándares científicos y normativos para su ejecución.

Entre los diversos controles que afirma Otero (2011) se imponen a la administración pública, se encuentra el control interno, como parte del Control Fiscal, por lo cual es en principio regulado por la Contraloría General de la República, quien dicta lineamientos para encaminar las instituciones del Estado en el camino de la Eficacia, Eficiencia y Efectividad administrativa y operativa.

La Contraloría General de la República de Venezuela ha establecido que el Control Interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios generalmente aceptados de sistema y estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas, los métodos y procedimientos efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado debe orientarse, principalmente, al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Salvaguardar el patrimonio público.
- Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos u operaciones institucionales, y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.
- Generar confianza en la sustentación de las operaciones y actividades realizadas en las distintas áreas de la organización.
- Acatar los requisitos legales y reglamentos. Lograr las metas y objetivos institucionales.

Además, se ha emitido una normativa para regular los lineamientos del control interno en Venezuela, tal normativa concuerda con el estándar internacional recientemente actualizado denominado Informe COSO

Informe coso. Debido a la amplitud de los objetivos del Control Interno en Venezuela, a los fines propios del presente proyecto se seleccionó el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations) como herramienta referencial para la evaluación del Sistema de Control Interno en

la División de Control Anterior. Dicho informe fue publicado en los Estados Unidos en 1992, el cual surgió como una respuesta a la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno. Este informe plasma los resultados de la tarea realizada durante más de 5 años por el grupo de trabajo que la “Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Reporting”, creó en Estados Unidos, en 1985, bajo las siglas COSO.

Los controles de acuerdo a lo que establece el Informe COSO pueden ser menos formales y menos estructurados en función al tamaño de la organización, cuyos componentes estándar son los siguientes:

Ambiente de control. El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes extremas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las

regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de control. Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y comunicación. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tienen que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Monitoreo. Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing¹⁰, evaluaciones

separadas o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluyen actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios.

Control Aduanero. Según el artículo 140 del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Aduanas noviembre de 2014 N° 6.155 Extraordinario, son el conjunto de medidas implementadas por las Aduanas para garantizar el cumplimiento de la normativa aduanera. Estas son clasificadas en virtud del ciclo para el desaduanamiento como control previo, durante el despacho y posterior.

Control previo. Abarcan las medidas aplicadas antes de la declaración de aduanas. Estas implican:

- Revisión del buque y sus cargamentos, física y documentalmente, solicitando con anticipación enterar a la Aduana de la carga transportada o que será embarcada en el buque.
- Autorizar la carga y descarga del buque previa revisión de la documentación consignada y confirmando que coincida con la realidad, especialmente con el manifiesto de carga.

- La verificación de la carga durante su almacenamiento, revisando los códigos de contenedor y el precintaje del mismo.
- La revisión física y documental de la carga que será objeto de traslado hacia almacenes fuera de la zona primaria para su posterior declaración.

Control durante el despacho. En distintas legislaciones aduanera de algunos países se considera como el control ejercido al momento de la admisión de la declaración de aduanas, sin embargo, la normativa Venezolana manifiesta que se ejerce el control durante el despacho de mercancías a partir del momento en que esta ingresa al territorio nacional, sin limitaciones del régimen o naturaleza de la carga. En la misma se establece la obligación de realizar una declaración anticipada a la llegada, por ello las medidas de control durante el despacho implican:

- Inspeccionar los locales de los Auxiliares de la Administración Aduanera.
- Solicitar información a los sujetos intervinientes en las operaciones de comercio internacional, para corroborar la veracidad de la suministrada previamente.
- Determinar y exigir los tributos correspondientes a las operaciones aduaneras, regímenes y mercancías.
- Detectar los ilícitos aduaneros y aplicar las sanciones correspondientes

Control Posterior y Permanente. Se ejercen a partir del despacho de la mercancía y en cualquier momento sobre los Auxiliares de la Administración Aduanera y demás sujetos intervinientes en las operaciones de comercio internacional a fines de corroborar la información suministrada previamente, estas medidas implican:

- Ejercer fiscalizaciones e inspecciones en los locales de los Auxiliares de la Administración Aduanera y demás operadores a fines de comprobar que cumplan con las obligaciones derivadas de su autorización para actuar ante la Administración Aduanera, además de lo relacionado a las operaciones aduanera en las cuales fueron intervinientes.
- Solicitar exhibición de archivos documentales e informáticos, contentivos de información de las operaciones aduaneras en las cuales fueron intervinientes e información contable y bancaria. Que permitan comprobar la base imponible de las obligaciones tributarias y la correcta aplicación de la normativa aduanera, incluyendo aquellas operaciones ejecutadas mediante la admisión de un régimen legal especial.
- En virtud de su investigación, determinar los ilícitos administrativos y aduaneros, aplicando las sanciones respectivas, remitiendo los casos a los que hubiera lugar a los demás organismos de la administración pública interesados.

Bases Legales

Son fundamentos jurídicos y normativos que respaldan el estudio, se sustentan en normativas del control aduanero y control interno y potestad aduanera tales como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Aduanas, entre otras.

Constitución Bolivariana de Venezuela, (CRBV).

En el último párrafo del Artículo 317 de la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), señala potestad que se le confía a la Administración Tributaria Nacional la cual "...gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley."

Código Orgánico Tributario.

En el título I, De la Administración Tributaria, Sección Primera Facultades, Atribuciones y Funciones Generales, se destacan:

- Establecer y desarrollar sistemas de información y de análisis estadístico, económico y tributario.
- Diseñar, desarrollar y ejecutar todo lo relativo al Resguardo Nacional Tributario en la investigación y persecución de las acciones u omisiones violatorias de las normas tributarias, en la actividad para establecer las identidades de sus autores y partícipes, y en la

comprobación o existencia de los ilícitos sancionados por este Código dentro del ámbito de su competencia.

Artículo 132. Los documentos que emita la Administración Tributaria en cumplimiento de las facultades previstas en este Código o en otras leyes y disposiciones de carácter tributario, podrán ser elaborados mediante sistemas informáticos y se reputarán legítimos y válidos, salvo prueba en contrario.

El código orgánico Tributario establece en los artículos previamente expuestos, una obligación por parte de la Administración Tributaria y Aduanera, para el desarrollo de Sistemas de Información, con la finalidad del resguardo de los intereses nacionales mediante análisis estadísticos, económicos y tributarios. Tal prerrogativa persigue un fin común al presente estudio, dado que una de las funciones de las Aduanas es garantizar al fisco el ingreso congruente de tributos derivados de las actividades de comercio internacional. Además, el artículo 32 faculta a la Administración Aduanera a la utilización de los sistemas de información para el desarrollo de sus actividades y uso de sus facultades, dándole carácter válido a la información emitida por estos.

Ley de Infogobierno (2013). Esta ley establece parámetros para el uso de las tecnologías de información, tal como se puede observar en su objeto, establecido en el siguiente artículo:

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector

público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

Además, se destacan:

Artículo 30. Los procesos soportados en las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular deben ser interoperables, a fin de apoyar la función y gestión pública que éstos prestan, garantizando la cooperación y colaboración requerida para proporcionar servicios y procesos públicos integrados, complementarios y transparentes, sobre la base del principio de unidad orgánica.

Ello significa que los procesos utilizados para el desarrollo de las operaciones a través de sistemas de información, deben utilizar formatos estándar, universalmente conocidos, con la finalidad de garantizar la facilidad de su uso y la transmisión de la información contenida en el hacia otros sistemas presentes o futuros.

Ley Orgánica de Administración Pública, (LOAP). Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014.

La LOAP establece los parámetros para la organización y funcionamiento del Estado, a fin de garantizar gestión óptima por parte de sus organismos. Entre los lineamientos allí expuestos es pertinente resaltar los siguientes artículos:

Artículo 142. La Administración Pública deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública.

Cualquier persona puede solicitar de los órganos y entes de la Administración Pública la información que considere necesaria para el ejercicio del control social sobre la actividad de éstos de conformidad y con las excepciones establecidas en la legislación vigente.

En este artículo se evidencia de manera indirecta la obligación por parte de las instituciones públicas de resguardar la información inherente a sus operaciones, para que posteriormente sean de fácil acceso a la población, por ende es necesario el desarrollo de mecanismos que garanticen el almacenamiento de los datos de forma eficaz.

Además, se deben resaltar los siguientes artículos:

Artículo 163. Los órganos o entes administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotará la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o personas.

Artículo 165. Los registros que la Administración Pública establezca para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos o entes, deberán instalarse en un soporte informático. El sistema garantizará la constancia en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, fecha y hora de su

presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano o ente administrativo al que se envía y, en su caso, referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

En el artículo 163 de mencionada ley se puede observar la obligación por parte de los organismos de la administración pública, de mantener información acerca de las comunicaciones o trámites realizados a través de ellos. Esto permite el control sobre elementos probatorios del cumplimiento o no de las leyes. Además de la utilización de medios informáticos para facilitar las labores de control y registro de estas comunicaciones.

Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Aduanas noviembre de 2014 N° 6.155 Extraordinario.

Esta normativa establece los parámetros inherentes al control que ejerce la Aduana sobre las actividades de comercio internacional en razón de las mercancías que ingresan o son extraídas del territorio nacional. Los artículos 1, 6 y 7 facultan a la Administración Aduanera para ejercer dicho control y describe la amplitud de esta facultad denominada Potestad Aduanera, en ellos se establece lo siguiente:

Artículo 1. La Administración Aduanera tendrá por finalidad intervenir, facilitar y controlar la entrada, permanencia y salida del territorio nacional, de mercancías objeto de tráfico internacional y de los medios de transporte que las conduzcan, con el propósito de determinar y aplicar el régimen jurídico al cual dichas mercancías estén sometidas, así como la supervisión de bienes inmuebles cuando razones de interés y control fiscal lo justifiquen.

Artículo 6°. La potestad aduanera es la facultad de las autoridades competentes para intervenir sobre los bienes, autorizar o impedir su desaduanamiento, ejercer los privilegios fiscales, determinar los tributos exigibles, aplicar las sanciones procedentes y en general, ejercer los controles previstos en la legislación aduanera nacional.

Artículo 7°. Se someterán a la potestad aduanera:

1. Toda mercancía que vaya a ser introducida o extraída del territorio nacional
2. Los bienes que formen parte del equipaje de pasajeros y tripulantes
3. Los vehículos o medios de transporte, comprendidos sus aparejos, repuestos, provisiones de a bordo, accesorios e implementos de navegación y movilización de carga o de personas, que sean objeto de tráfico internacional o que conduzcan las mercancías y bienes; así como las mercancías que dichos vehículos o medios contengan, sea cual fuere su naturaleza.
4. Las mercancías, medios de transporte y demás efectos cuando sean objeto de tráfico interno en aguas territoriales o interiores, espacio aéreo nacional y zona de vigilancia aduanera, áreas especiales de control, de almacenes generales de depósito, depósitos aduaneros o almacenes libres de impuestos.

En los procesos de desaduanamiento, la carga permanece resguardada por la Administración Aduanera a fines de que se cumplan los trámites y controles respectivos, es por ello que la normativa establece los lineamientos que deben cumplir los almacenes a fines de que se cumplan tales actividades, respectivamente en los siguientes artículos:

Artículo 23. Las mercancías deberán permanecer en depósitos temporales, previamente autorizados para tal fin por la Administración Aduanera, mientras se cumple el trámite aduanero respectivo para recibir un destino aduanero.

Artículo 24. Una vez recibidas las mercancías, el responsable del depósito o almacén aduanero procederá a verificar que los bienes ingresados se correspondan con los manifestados y registrados en el sistema aduanero automatizado. Asimismo, deberá hacer la respectiva localización a través del sistema, a más tardar el segundo día hábil de recibidas las mercancías, la cual comprenderá la especificación de los bultos efectivamente recibidos, bultos sobrantes o faltantes, amparados o no por el documento de transporte.

La norma específica parámetros para el control de las mercancías en cuanto a la normativa aplicable a las mismas, dado la amplia diversidad de mercancías que pueden ser objeto de operaciones aduaneras es de gran importancia establecer controles que abarquen todas estas categorías de bienes, para el eficaz cumplimiento de las funciones de la Aduana. Es por ello que la norma expresa lo siguiente:

Artículo 40. A los fines de la determinación de la normativa jurídica aplicable, toda mercancía destinada a un régimen aduanero deberá ser objeto de una declaración de aduanas para el régimen de que se trate a través del sistema aduanero automatizado. La declaración deberá ser realizada por quien acredite la cualidad jurídica de consignatario, exportador o remitente.

Artículo 41. Los importadores tienen la obligación de presentar ante la Administración Aduanera la Declaración Anticipada de Información para el ingreso de mercancías al país. Esta declaración debe ser presentada por el declarante por intermedio de su agente de aduanas, y a través del Sistema Aduanero Automatizado.

Artículo 44. La información aportada a través de la Declaración Anticipada de Información, servirá a la Administración Aduanera para la aplicación de la Gestión de Riesgo, y para coordinar con las autoridades portuarias y aeroportuarias la recepción de cargamentos esenciales, de primera necesidad o peligrosos; así como determinar el lugar adecuado para su almacenaje mientras se culmina el procedimiento de nacionalización.

Las medidas que toma la Administración Aduanera para el cumplimiento de las funciones de la Aduana se conocen como Control Aduanero, este es definido en la norma en el siguiente artículo:

Artículo 140. El control aduanero comprende todas las medidas adoptadas por la Administración Aduanera para fiscalizar, verificar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, sus Reglamentos y las demás normas reguladoras del ingreso, permanencia y salida de mercancías del territorio nacional y la actividad de las personas naturales o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio internacional.

Además es clasificado en razón de del momento de su ejecución

Artículo 141. El control aduanero puede ser previo, durante el despacho, posterior y permanente.

El artículo 143 establece como se ejercerá el control previo, estas son las actividades principales ejecutadas por la División de Control Anterior y por ende sustenta directamente la viabilidad legal del presente estudio, este establece:

Artículo 143. En ejercicio de las atribuciones de control aduanero previo, los funcionarios pueden:

1. Controlar el medio de transporte y la carga que entra y sale del territorio aduanero;
2. Controlar la descarga de la mercancía y verificar su correspondencia con lo contemplado en el manifiesto de carga respectivo;
3. Controlar y verificar la mercancía durante su traslado y permanencia en los almacenes o depósitos aduaneros;
4. Las demás que les atribuya la Ley y su Reglamento.

Providencia Administrativa SNAT/2013-044

En ella se establecen los lineamientos y funciones de la División de Control Anterior, de allí se deduce una estructura organizativa y se delimitan responsabilidades.

Sistema de Variables

Con la finalidad de estructurar el estudio y definir los parámetros a ser analizados, se presente la operacionalización de variables a través del siguiente cuadro:

CuadroN° 1. Operacionalizacion de Variables. Año 2017

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de informacion auxiliar que incremente el control interno y Aduanero Caso: Aduana Principal de Puerto Cabello (SENIAT).
Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INTRUMENTOS
Diagnosticar el sistema actual de informacion en cuanto el registro y analisis de la informacion	CONTROL INTERNO	Sistema organizacional	Elementos de control interno	OBSERVACION	Cuadros de Trabajo
				ENTREVISTA	Guias de entrevista I y II
		Sistemas de informacion actuales	Calidad de la informacion	OBSERVACION y ENTREVISTA	Cuadros de trabajo y guias de entrevista
			Calidad del sistema de informacion		
Determinar los elementos del control aduanero en el proceso de registro de las actividades de la Division	CONTROL ADUANERO	Procesos de Control Aduanero	Conocimiento de los procesos	OBSERVACION	Cuadros de trabajo
		Documentacion manejada	Conocimientos de la documentacion por porceso	ENTREVISTA	Guia de entrevista II
		Datos Registrados	Conocimiento de los formatos de registro por departamento	OBSERVACION ENTREVISTA	Cuadros de trabajo Guia de entrevista II
Estudiar la factibilidad técnica, operativa y financiera de la creación de un sistema auxiliar complementario.	FACTIBILIDAD	TECNICA	hardware, software y redes	ENTREVISTA	Guia de entrevista I
		OPERATIVA	ADAPTABILIDAD A LOS PROCESOS DE CONTROL	ENTREVISTA	Guia de entrevista I
		FINANCIERA	recursos monetarios necesarios	ENTREVISTA	Guia de entrevista I
Proponer un sistema auxiliar que incremente el control interno y aduanero, mediante la resolución de las limitaciones diagnosticadas.	ELABORACION DE LA PROPUESTA				

Fuente: Elaboración propia

Definición de términos básicos

Actividades aduaneras. actos necesarios para que la operación aduanera se pueda realizar. Entre las actividades aduaneras podemos destacar: la confrontación, el reconocimiento, la liquidación, el desaduanamiento, etc.

Admisión temporal. régimen mediante el cual se introducen mercancías al territorio aduanero nacional, con suspensión del pago de los impuestos de importación y otros recargos o impuestos adicionales que fueren aplicables, con una finalidad determinada, a condición de que sean reexpedidas luego de su utilización, sin haber experimentado modificación alguna.

Aduana. ver oficina aduanera.

Aduana de destino. oficina aduanera donde termina la operación de tránsito aduanero.

Aduana de entrada. oficina aduanera por donde entran al territorio aduanero mercancías en tránsito aduanero.

Aduana de partida. oficina aduanera por donde comienza la operación de tránsito aduanero.

Aduana de paso de frontera. oficina aduanera ubicada en frontera, que interviene en el control de una operación de Tránsito Aduanero Internacional, por la cual las mercancías cruzan con motivo de tal operación.

Aduana principal. Oficina aduanera que tiene jurisdicción en una circunscripción determinada y centraliza las funciones fiscales y administrativas de las aduanas subalternas adscritas a ella.

Aduana subalterna. oficina aduanera adscrita a una aduana principal y habilitada para realizar determinadas operaciones aduaneras dentro de la respectiva circunscripción.

Agente de aduanas. persona (natural o jurídica) autorizada por el Ministerio de Finanzas, para actuar ante los órganos competentes en nombre y por cuenta de aquél que contrata sus servicios, en el trámite de una operación o actividad aduanera. Según la legislación venezolana es un auxiliar de la Administración Aduanera.

Agentes marítimos o agentes navieros. representantes legales en el país, de los vehículos que practican operaciones de tráfico internacional. Personas o entidades que en concepto de mandatarios del propietario o del armador del buque, intervienen en operaciones mercantiles relativas al transporte marítimo de personas y de mercancías.

Almacenaje. derecho que se causa por guardar las mercancías en un almacén o depósito.

Almacenes generales de depósito. Establecimientos que tienen por objeto la guarda y conservación de toda clase de productos y la expedición de certificados de depósito y bonos de prenda. En Venezuela existen tres tipos de almacenes generales de depósito destinados a: 1) graneros o depósitos especiales para semillas y frutos o productos agrícolas; 2)

graneros o depósitos especiales para semillas y frutos o productos agrícolas, así como mercancías o efectos de cualquier clase nacionales o nacionalizados; y, 3) artículos con diferimiento de derechos, es decir, por los que no se hayan satisfecho los derechos de importación que los graven.

Arancel de Aduanas. Instrumento legal que comprende la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías susceptibles de comercio; así como los gravámenes aplicables a las mismas y las restricciones u otros requisitos que deben ser cumplidos con motivo de la operación aduanera. En Venezuela el Arancel de Aduanas debe ser promulgado por el Presidente de la República, en Consejo de Ministros, según lo establece el numeral 2 del artículo 3° de la Ley Orgánica de Aduanas y puede ser modificado por el Ministro de Finanzas, según lo establece el numeral 9 del artículo 4° de la misma ley.

Arrumaje. distribución o colocación de la carga de una embarcación. Este concepto es extensible a la distribución o colocación de las mercancías en almacenes, depósitos, patios, etc.

Autoliquidación. acto mediante el cual el consignatario efectúa la liquidación de los gravámenes y demás derechos causados con ocasión de la operación aduanera, para el momento de la declaración a la aduana.

Base de Datos. Lugar donde se almacenan grandes cantidades de datos e información.

Base imponible. Cantidad sobre la cual se aplicarán las tarifas correspondientes a los tributos a liquidar. En aduanas, la base imponible puede ser el valor, el peso o cualquier otra medida de las mercancías.

Bultos en retorno. Mercancías transportadas al puerto o aeropuerto de destino, por haber faltado en la descarga del vehículo en el cual se manifestaron originalmente.

Bultos faltantes. Mercancías que no aparecen en los arrumajes de los almacenes, pero si figuran en el Manifiesto de Carga o sobordo respectivo, una vez que se haya concluido la confrontación general de la carga.

Bultos sobrantes. mercancías que aparecen demás con relación a las registradas en el Manifiesto de Carga o sobordo, una vez que se haya concluido la confrontación general de la carga.

Cabotaje. Tráfico marítimo, lacustre, fluvial, o aéreo de mercancías nacionales o nacionalizadas, entre diversos lugares del territorio nacional. En Venezuela está clasificado como servicio aduanero.

Carga consolidada. carga agrupada y transportada bajo nombre y responsabilidad de un consolidador de carga.

Carga Courier. Carga agrupada y trasladada bajo nombre y responsabilidad de alguna empresa operadora de mensajería internacional "Courier".

Cargas peligrosas. mercancías consideradas como peligrosas por organismos internacionales, legislaciones nacionales de los Países

Miembros y normas comunitarias, según corresponda, incluyendo sus envases, empaques y embalajes.

Cargamento especial. Mercancías que por razón de su peso, de sus dimensiones o naturaleza, no puedan ser transportadas en unidades de carga o de transporte cerradas, bajo reserva de que puedan ser fácilmente identificadas.

Certificado de origen. Documento expedido por la autoridad competente, para dar fe de que cierta mercancía ha sido producida, cosechada, etc., en determinado país; en Venezuela se utiliza con la finalidad de aprovechar ventajas impositivas o preferencias arancelarias.

Clasificación arancelaria. Método lógico y sistemático que de acuerdo a normas y principios establecidos en la nomenclatura del Arancel de Aduanas, permiten identificar a través de un código numérico y su correspondiente descripción, todas las mercancías susceptibles de comercio, a fin de determinar el correspondiente tributo y las respectivas formalidades y requisitos a que están sometidas en el curso de alguna operación aduanera, en atención a su origen.

Comiso. Sanción administrativa prevista en la legislación venezolana, referida a la pérdida de las mercancías y pago de los impuestos, tasas y demás contribuciones causados.

Conocimiento de embarque. Contrato de transporte de carga marítimo o fluvial. Documento que expiden las empresas de transporte,

como constancia de haber recibido del embarcador o del despachador las mercancías que allí se determinan, para transportarlas de un puerto a otro en las condiciones que allí se establecen. En Venezuela constituye un título de propiedad de las mercancías.

Consignatario. Persona natural o jurídica a cuyo nombre son despachadas las mercancías.

Consolidador de carga. Operador distinto del porteador, que transporta carga en forma agrupada, bajo su nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales.

Contrabando. Ilícito aduanero. Circulación de productos o mercancías que han sido objeto de prohibición legal. Comercio que se hace en forma clandestina, contra lo dispuesto en las leyes, para evadir los impuestos fiscales, constituyendo un fraude contra el Fisco Nacional.

Datos. Representación simbólica de algo

Declaración de aduanas. Acto por el cual el consignatario o exportador, manifiesta a la aduana su voluntad de realizar una operación aduanera.

Declaración de tránsito. Documento que ampara la operación de tránsito aduanero. Documento aduanero en el que constan todos los datos e informaciones requeridos para la operación de tránsito aduanero.

Depósito aduanero in bond. régimen especial mediante el cual, las mercancías extranjeras, nacionales o nacionalizadas, son depositadas en un lugar destinado a este efecto, bajo control y potestad de la aduana, sin estar sujetas al pago de impuestos de importación y tasa por servicios de aduana, para su venta en los mercados nacionales e internacionales, previo cumplimiento de los requisitos legales.

Depósito temporal. régimen mediante el cual las mercancías objeto de operaciones aduaneras son depositadas provisionalmente bajo potestad aduanera, en recintos cerrados, silos, áreas cercadas o delimitadas, ubicadas dentro de las zonas primarias de las aduanas, o en espacios geográficos próximos a las Oficinas Aduaneras; hasta tanto los interesados cumplan con los trámites respectivos para perfeccionar la operación aduanera.

Derechos Ad Valorem. Derechos establecidos en el Arancel de Aduanas, en porcentajes que se aplican sobre el valor de las mercancías.

Derechos antidumping. Gravamen especial que se establece provisional o permanentemente, para equilibrar los efectos dañinos de las importaciones efectuadas en condiciones de dumping.

Derechos de importación. Tributos que gravan la importación de mercancías.

Derechos de exportación. Tributos que gravan la exportación de mercancías.

Descarga directa. Desembarque directo de mercancías del vehículo transportador a un almacén, depósito, patio o local del consignatario ubicado fuera de la zona portuaria o aeroportuaria, donde permanecerán bajo potestad aduanera y sin derecho a uso, mientras se cumple el trámite aduanero respectivo.

Descripción arancelaria. Descripción de una mercancía según los términos de la nomenclatura arancelaria.

Embalaje. material utilizado para servir de envoltorio o protección a las mercancías, pudiendo también cumplir funciones como separar o individualizar efectos, facilitar su movilización o transporte, permitir hacer marcas o señales de identificación, evitar la dispersión o desaparición, entre otras.

Equipaje. Conjunto de efectos de uso o consumo personal y los obsequios que trasladen los pasajeros y tripulantes al arribar o salir del país, que por su naturaleza, cantidades y valores no demuestren finalidad comercial.

Exportación. Despacho de mercancías nacionales o nacionalizadas hacia el extranjero, para su uso o consumo definitivo.

Exportación temporal. Régimen aduanero que permite exportar temporalmente mercancías que se encuentren legalmente en libre circulación en el territorio aduanero nacional y reintroducirlas sin pago de los

impuestos de importación, cuando no hayan experimentado modificación alguna.

Fianza. modalidad de garantía prevista en la Ley Orgánica de Aduanas. Documento emitido por empresas de seguros o compañías bancarias establecidas en el país, mediante documento autenticado y con carácter permanente o eventual, para asegurar a satisfacción de la autoridad aduanera, el pago de los gravámenes, tasas y demás tributos eventualmente exigibles.

Flete. Precio pagado por el transporte de mercancías terrestre, marítimo o aéreo. Precio que cobra el transportista al usuario por la prestación del servicio de transporte.

Gravámenes. Derechos aduaneros y cualquier otro recargo de efectos equivalentes, sean de carácter fiscal, monetario, cambiario o de otra naturaleza, que incidan sobre las importaciones, con excepción de las tasas y recargos análogos cuando correspondan al costo aproximado de los servicios prestados.

Gestor de Bases de Datos. Software que permite interactuar a los usuarios con una base de datos para el uso de la información o su administración

Habilitación. Lapso durante el cual se practican operaciones aduaneras fuera de las horas hábiles, en los días feriados o en sitios distintos a las zonas primarias.

Ilícito aduanero. hecho contrario a las disposiciones legales aduaneras. En Venezuela los ilícitos aduaneros son el contrabando y la infracción aduanera.

Importación. Operación aduanera. Introducción al territorio nacional, para su uso o consumo definitivo y por las vías habilitadas, mercancías extranjeras, previo cumplimiento de los registros y formalidades pautadas en la Ley Orgánica de Aduanas, sus reglamentos y demás disposiciones correspondientes, vinculadas a la materia aduanera.

Incoterms. Reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales fijados por la Cámara de Comercio Internacional. La palabra INCOTERM viene de la contracción del inglés de: Internacional Commercial Terms (Términos de Comercio Internacional).

Información. Conjunto de datos que generan conocimiento

Infracción aduanera. hecho violatorio de la legislación aduanera calificado como tal; entre ellas tenemos la declaración incorrecta del código arancelario, tarifa, valor, etc.

Licencia. Autorización que el Ejecutivo Nacional concede a los particulares, para realizar operaciones aduaneras con ciertas mercancías determinadas previamente en el Arancel de Aduanas.

Liquidación. Acto administrativo mediante el cual la oficina aduanera respectiva calcula y fija el monto del tributo a pagar, emitiendo la Planilla de Liquidación de Gravámenes.

Manifiesto de exportación. Conjunto de documentos que para cada exportación debe presentarse a la oficina aduanera con el objeto que se formalice el trámite de despacho de la mercancía que se exporta.

Manifiesto de importación. Conjunto de documentos que para cada importación debe presentarse a la oficina aduanera con el objeto que se formalice el trámite de nacionalización de la mercancía que se importa.

Mercancía. Todo género vendible. Cualquier cosa mueble que se hace objeto de trato o venta. A los efectos del tráfico de perfeccionamiento, se entiende por mercancía todos aquellos insumos, materias primas, partes o piezas que sean necesarios en el proceso productivo, aunque se consuman sin incorporarse al producto reexpedido, exportado o reintroducido y siempre que pueda determinarse su cantidad.

Multas. Sanción pecuniaria por infracción de diversas disposiciones legales contenidas dentro del ordenamiento legal aduanero.

Oficina aduanera. Oficina pública encargada de determinar y aplicar el régimen jurídico al tráfico de mercancías.

Operaciones aduaneras. Conjunto de actividades de tráfico de mercancías sometidas a la potestad aduanera.

Operador de transporte multimodal internacional. Persona autorizada que, por sí o por medio de otra que actúa en su nombre, celebra un Contrato de Transporte Multimodal Internacional, actúa como principal, no como agente o por cuenta del expedidor o de los porteadores que participan

en las operaciones de transporte, y asume la responsabilidad de su cumplimiento.

Orden de exoneración. Providencia dictada por el Ministerio de Finanzas, por órgano del SENIAT, mediante la cual libera total o parcialmente del pago de tributos aduaneros, al propietario de mercancías de importación.

Países miembros de la Comunidad Andina: son los países que conforman la Subregión Andina (Acuerdo de Cartagena): Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

Pasajero. Persona nacional o residente que entre o salga del territorio nacional, por los lugares habilitados para operaciones aduaneras, a bordo de vehículo de transporte público o privado.

Potestad aduanera. facultad de las autoridades competentes para intervenir sobre los vehículos, medios de transporte y mercancías que sean objeto de tráfico internacional o de tránsito nacional, así como sobre los objetos que formen parte del equipaje de pasajeros y tripulantes a los fines previstos en la Ley Orgánica de Aduanas; autorizar o impedir su desaduanamiento, ejercer los privilegios fiscales, determinar los tributos exigibles, aplicar las sanciones procedentes y, en lo general, ejercer los controles previstos en la legislación aduanera nacional.

Precinto aduanero. Conjunto formado por un fleje, cordel o elemento análogo y un sello, que dada su naturaleza y características ofrece seguridad a las mercancías contenidas en una unidad de carga o unidad de transporte, que permite a la autoridad aduanera efectuar su control.

Preferencia arancelaria. Reducción total o parcial que un país aplica a su arancel nacional, exclusivamente a favor de otro u otros países socios dentro de un determinado tipo de acuerdo (acuerdo de preferencias comerciales, sistema generalizado de preferencias, zona de libre comercio, entre otros).

Provisiones de a bordo. régimen que permite el ingreso bajo potestad aduanera, de víveres y provisiones liberados del pago de impuestos de importación, destinados al uso y consumo de los pasajeros y tripulantes de vehículo que realicen transporte internacional de carga o pasajeros.

Providencia. Acto administrativo que se genera de una decisión de algún órgano de la administración pública, cuando no le corresponda la forma de decreto o resolución.

Puerto libre. Territorio sometido a régimen aduanero especial, en el cual pueden ingresar mercancías procedentes del exterior, libres de los gravámenes aduaneros, impuesto internos y restricciones cuantitativas, dentro de los términos y limitaciones previstas.

Reconocimiento. Procedimiento selectivo o aleatorio, mediante el cual se verifica el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el régimen aduanero y demás disposiciones legales a las que se encuentra sometida la introducción o la extracción de las mercancías declaradas por los interesados, conforme a la documentación exigida por la Ley Orgánica de Aduanas y su Reglamento.

Reembarque. Acción material de volver a embarcar una mercancía ya descargada.

Reexpedición. Salida al extranjero de aquellas mercancías sujetas a algunos regímenes aduaneros especiales.

Reexportación. Operación aduanera accesoria. Consiste en el retorno al extranjero, de mercancías de importación que por determinadas circunstancias y bajo ciertas condiciones, no pudieron ser nacionalizadas. En Venezuela, toda mercancía de importación podrá ser reexportada siempre que concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que no se haya aceptado a consignación; b) Que no se haya designado a otro consignatario; y, c) Que el embarque no haya caído en abandono legal.

Régimen aduanero. Tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control de la aduana, de acuerdo con las leyes y reglamentos aduaneros, según la naturaleza y objetivos de la operación.

Régimen legal. Régimen aplicable a la importación de mercancías; está indicado en las columnas 5 y 6 del Arancel de Aduanas de Venezuela. Se ajusta a la siguiente codificación: Nota 1. Importación Prohibida; Nota 2. Importación Reservada al Ejecutivo Nacional; Nota 3. Permiso del Ministerio del Ministerio de Salud y Desarrollo Social; Nota 4. Permiso del Ministerio de la Producción y el Comercio; Nota 5. Certificado Sanitario del País de Origen; Nota 6. Permiso Sanitario del Ministerio de la Producción y el Comercio; Nota 7. Permiso del Ministerio de la Defensa; Nota 8. Permiso del Ministerio de Finanzas; Nota 9. Permiso del Ministerio del Interior y Justicia; y, Nota 10. Permiso del Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales.

Reimportación. Operación derivada de la exportación. Consiste en un retorno al territorio aduanero nacional, de las mercancías exportadas a título definitivo, que dadas determinadas circunstancias, términos y condiciones, legalmente establecidas, son exceptuadas del cumplimiento de los requisitos y obligaciones que rigen la importación. En la legislación venezolana, la reimportación procede cuando concurre alguna de las circunstancias siguientes: a) Que las mercancías hayan sido rechazadas por alguna autoridad del país a donde fueron exportadas; b) Que las mercancías hayan sido rechazadas por el importador extranjero; c) Que las mercancías hayan salido del país por causas fortuitas o de fuerza mayor siempre que no hayan abandonado la aduana o puerto extranjero, hasta el momento de su retorno al país; d) Que no se hayan acogido, por causa justificada, al régimen de exportación temporal; e) Que existiese falta de pago o de cumplimiento de las cláusulas del contrato por parte del importador; y, f) Que haya sobrevenido una fuerza mayor o un caso fortuito, durante el viaje, que haya impedido su transporte hasta el país de destino o su importación en este último.

Sistema. Conjunto de elementos que interactúan entre si para lograr un objetivo

Sistema de información. Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Sobordo. Documento que contiene la lista de las mercancías que constituyen el cargamento de la nave, aeronave y demás vehículos de transporte, en el momento de su llegada o salida, a o desde el territorio

aduanero. También se denomina manifiesto de carga, manifiesto comercial y manifiesto de mercancías.

Sobrefacturación. Acción de declarar en la factura correspondiente un precio de compraventa superior al precio real pagado en la transacción.

Subfacturación. Acción de declarar en la factura correspondiente un precio de compraventa inferior al efectivamente pagado en la transacción.

Sustitución de mercancías. Régimen aduanero que permite introducir al territorio aduanero nacional con liberación de impuestos, mercancías extranjeras que reemplazan a aquéllas previamente nacionalizadas, que por haber resultado defectuosas o con diferentes especificaciones a las convenidas, deban retornar al extranjero.

Tarifa aduanera. Alícuota del impuesto a la que están sujetas las mercancías de importación, referida en el Arancel de Aduanas.

Tecnologías de información. Uso de equipos de telecomunicaciones y computadoras (ordenadores) para la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento de datos.

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

Tránsito aduanero internacional. Régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías son transportadas, bajo control aduanero, desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación en el curso de la cual se cruzan una o varias fronteras.

Tránsito aduanero nacional. Operación aduanera con arreglo a la cual las mercancías son transportadas bajo control aduanero, desde una aduana de partida hasta una aduana de destino, ubicadas en el mismo país.

Transporte multimodal. Porte de mercancías por dos modos diferentes de transporte por lo menos, en virtud de un único Contrato de Transporte Multimodal, desde un lugar en que el Operador de Transporte Multimodal toma las mercancías bajo su custodia y responsabilidad hasta otro lugar designado para su entrega.

Transportista. Aquel autorizado por el organismo competente de su país de origen, para ejecutar o hacer ejecutar el transporte de mercancías.

Trasbordo. Traslado de mercancías efectuado bajo control aduanero de una misma aduana, desde una unidad de transporte o de carga a otra, o a la misma en distinto viaje, incluida su descarga a tierra, con el objeto de que continúe hasta el lugar de su destino.

Tripulante. Personas que al arribar o salir un vehículo del territorio nacional, por cualquier lugar habilitado para operaciones aduaneras, se encuentre a bordo del mismo, prestando servicios en calidad de empleado del transportador.

Turista. Persona extranjera que entre al territorio nacional bajo tal carácter, la cual podrá introducir como equipaje acompañado o no acompañado, efectos usados propios a su condición.

Ubicación arancelaria. Determinación del código arancelario correspondiente a las respectivas mercancías, según el Arancel de Aduanas.

Unidad de carga. Contenedor utilizado para el acondicionamiento de mercancías con el objeto de posibilitar o facilitar su transporte, susceptible de ser remolcado, pero que no tenga tracción propia. Las unidades de carga pueden ser entre otras: barcazas o planchones, contenedores, furgones, paletas, remolques, semi-remolques, tanques y vagones o plataformas de ferrocarril.

Unidad de transporte. Unidad que permite el transporte de las mercancías y/o unidades de carga, que tenga tracción propia o autopropulsión. Estas unidades de transporte pueden ser entre otras: aeronaves, barcos o buques, camiones o tracto camiones, gabarras y demás embarcaciones destinadas a la navegación interior y otros medios de transporte similares.

Valija. a los efectos de la Resolución que regula los servicios de mensajería internacional courier, se entiende por valija cualquier medio de embalaje (paletas, contenedores, atados, jaulas y otras formas de unitarización) a ser utilizado por las Empresas Operadoras de Mensajería Internacional "Courier", para transportar correspondencia, documentos y encomiendas, las cuales deben estar marcadas visiblemente con el nombre comercial de la Empresa de que se trata, diferenciando con una etiqueta verde los envíos de correspondencias o documentos y con una etiqueta roja los envíos de encomiendas (mercancías).

Valor agregado. Término que indica la sumatoria de los valores parciales creados en las distintas y sucesivas operaciones y procesos productivos requeridos para la elaboración de una mercancía.

Vehículo nuevo. A los efectos de la normativa relacionada con el funcionamiento de la industria automotriz nacional, vehículo nuevo es aquel ensamblado con partes, accesorios, piezas y componentes nuevos y sin uso y que mantiene su condición de nuevo y sin uso.

Vehículo habilitado. Vehículo que ha recibido el Certificado de Habilitación del organismo nacional competente.

Zona aduanera o zona primaria. área de la circunscripción aduanera integrada por las respectivas oficinas, patios, zonas de depósitos, almacenes, atracaderos, fondeaderos, pistas de aterrizaje, avanzadas, y en general todos los lugares donde los vehículos o medios de transporte realizan operaciones inmediatas y conexas con la carga y descarga y en donde las mercancías que no hayan sido objeto de desaduanamiento quedan depositadas.

Zona franca o puerto franco. Área de terreno físicamente delimitada, sujeta a un régimen fiscal especial establecido en la Ley de Zonas Francas de Venezuela, en el cual las personas jurídicas se pueden instalar, previa autorización, para dedicarse a la producción y comercialización de bienes para la exportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional. Las Zonas Francas en Venezuela pueden ser: industriales, comerciales, de servicios y mixtas. Las zonas francas favorecen el intercambio comercial, propendiendo al desarrollo industrial y estimulando el progreso económico de determinada región y, en general, del país.

CAPITULO III: MARCO ORGANIZACIONAL

La institución

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Nace de la fusión de Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) el 10 de agosto de 1994; Es el órgano de ejecución de la Administración Tributaria Nacional de Finanzas, para mejorar la recaudación nacional. Su principal función es la recaudación y control de los impuestos o tributos; disminuir la evasión fiscal, reducir la morosidad tributaria. En 1994, el gobierno nacional, después de haber acumulado las experiencias y los logros de las principales administraciones tributarias del continente y habida cuenta de la evolución alcanzada por nuestro propio sistema tributario, así como, la necesidad imperiosa que había de modernizar; tecnificar y modernizar la administración tributaria del país; para ellos, el ejecutivo decide crear una nueva estructura tributaria mediante la función de las diversas direcciones existentes. Y es entonces, donde en efecto, mediante Decreto. N° 310 del 10 de agosto de 1994, publicado en Gaceta Oficial N° 35.525 del 16 de agosto de 1994, se creó esta organización.

Reseña Histórica. El 21 de mayo de 1993, se creó el organismo Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), como organismo sin personalidad jurídica, mediante Decreto Presidencial 2.937 de esa misma fecha, publicado en la Gaceta Oficial N° 35.216 del 21 de mayo 1993.

Sustituye en ese momento a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda.

El 23 de marzo de 1994, se crea el servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.427 del 23 de marzo de 1994. Esta dependencia sustituye a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda Publicas.

El 10 de agosto de 1994, se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), según Decreto Presidencial N° 310 de fecha 10 de agosto de 1994, publicado en la Gaceta N° 35.525 de fecha 16 de agosto de 1994. El 1° de julio de 1994, entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el Ejecutivo Nacional con fundamento en la Ley Habilitante de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial N° 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión fue concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de aumentar la recaudación, actualizar la estructura tributaria nacional e impulsar la cultura tributaria, para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

Misión. Administrar eficientemente los procesos aduaneros y tributarios en al ámbito Nacional y otras competencias legalmente asignadas, mediante la ejecución de Políticas Públicas en procura de aportar la mayor suma de felicidad posible y seguridad social a la Nación Venezolana. Y Recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), es un órgano de ejecución de la Administración Tributaria Nacional que goza de autonomía técnica, funcional y financiera. Su objeto principal es recaudar los tributos nacionales y facilitar el comercio internacional de la República Bolivariana de Venezuela, mediante un sistema tributario integrado, eficiente y moderno con capacidad para enfrentar exitosamente el contrabando y la evasión fiscal. Le corresponde asumir el rol fundamental en el logro del objetivo estratégico de la sostenibilidad fiscal, de manera que los gastos ordinarios del estado sean cubiertos por la recaudación tributaria de origen no petrolero, obtenida del pago voluntario de los contribuyentes.

Visión. Ser una institución modelo, moderna, inteligente, acorde con el desarrollo socio económico del país, que fomente la cultura y garantice el cumplimiento de las obligaciones y deberes aduaneros y tributarios, contribuyendo a consolidar el Proyecto Socialista Bolivariano.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), como Institución Pública dirigida a servir eficientemente a los ciudadanos, centra su actividad en el cumplimiento de su Misión y ejerce su acción en plena correspondencia con la construcción del nuevo modelo productivo, rumbo a la creación del futuro sistema económico de la República Bolivariana de Venezuela. Su aporte fundamental en la consecución de la sostenibilidad fiscal, la contribución al intercambio comercial de la Nación, su exitosa lucha contra el contrabando, la piratería y la evasión fiscal, el profesionalismo y la sensibilidad social de sus funcionarios, la alta calidad en la atención y respeto a los contribuyentes, la excelencia de sus sistemas y de su información, el desarrollo de una gestión transparente y abierta a la contraloría social; proyectan al SENIAT como una

institución de alto prestigio y credibilidad nacional e internacional y lo erigen como modelo para el proceso de transformación revolucionaria del Estado.

Principios.

- Transparencia.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Remediación de Cuentas.

Valores Institucionales.

- Solidaridad.
- Honestidad.
- Corresponsabilidad Social.
- Respeto.
- Lealtad.
- Equidad.
- Justicia.
- Igualdad.
- Bien Común.
- El ser social colectivo.

Objetivos Institucionales.

- Administrar los tributos internos aduaneros conforme al ordenamiento jurídico, así como otorgar los contratos y ordenar los gastos inherentes a la autonomía funcional financiera del Servicio.

- Determinar los tributos derivados del tráfico de mercancía, estableciendo alianzas estratégicas entre los sistemas de recaudación, fiscalización y cobranza, brindándole particular atención al contribuyente.
- Mantener una óptima recaudación cónsona con las políticas fiscales, tributarias y comerciales dictadas por el gobierno y con las metas fiscales establecidas para el año fiscal en sus planes operativos.
- Facilitar del flujo comercial, eliminando y modificando trámites innecesarios, para llevar a cabo una función vigilante de los derechos del fisco de una manera más ágil, eficiente y eficaz.
- Desarrollar sus planes operativos destinados a lograr su mejor funcionamiento y afianzar la integridad de los funcionarios aduaneros
- Contar con la total cooperación de los auxiliares de la administración aduanera y del comercio exterior que trabajan directamente con la aduana.

Estructura Organizacional de la institución

La institución consta de la siguientes Divisiones organizacionales:(*ver anexo 1*)

División de Administración. Se encarga de la gestión interna para el control de sus propios recursos, Consta de la unidades de recursos humanos, gestión financiera, compras, servicios generales y bienes públicos, e informática.

División de Tramitaciones. A través de esta se formalizan y reparten a las demás unidades todas las comunicaciones que hacen los auxiliares a la Aduana, para las operaciones aduaneras y actualización para operar como auxiliar de la administración aduanera. A demás se encarga de recibir los expedientes conformados de todas las operaciones y mantenerlos organizados. Consta de las unidades de correspondencia, administración de auxiliares y archivo general

División de Operaciones. Se encarga de ejercer el control aduanero a las mercancías, gestionando los regímenes a los cuales puedan pertenecer las mismas, según clasificación arancelaria y la normativa aduanera. Consta de las unidades de confrontación, Sidunea, Regímenes especiales y Almacenamiento.

División de recaudación. Capta y contabiliza los ingresos de la institución por el servicio aduanero y multas a las que haya lugar. Consta de las unidades de Cobranzas, Liquidación y garantías.

División de Control Anterior. Ejerce el control aduanero a los vehículos de carga y sus cargamentos durante el ciclo de importación, exportación o transito.

Estructura Organizacional de la División

La división de Control Anterior, es la parte operativa de la Aduana, encargada de dar seguimiento y supervisión para el flujo de la carga desde la llegada de la misma en los buques, mediante actividades de inspección que son de obligatoria solicitud por parte de los auxiliares de la

administración. Los asuntos resueltos por la División de Control Anterior, se enfocan en el flujo de logística de la carga previo a su despacho, partiendo desde el aval documental de la carga que sería el BL Master; es labor diaria en la división hacer las respectivas revisiones para constatar de que la carga objeto de desaduanamiento, bien sea por importación o exportación, sea la especificada en el BL Master o Conocimiento de Embarque correspondiente. El ejercicio de la potestad aduanera de esta división, es requisito para el cumplimiento de las formalidades de importación y obligaciones tributarias, como es la Declaración única de Aduanas, luego de efectuada la misma, la función de la división será la inspección previa al despacho, asegurando un flujo constante, eficiente, seguro y legal de mercancías a través de esta puerta de comunicación internacional. *(ver anexo 2)*

Unidad De Control De Carga (Oficina Principal de la División).

Este departamento ejerce la potestad aduanera a través de actividades de revisión e inspección a los cargamentos desde el momento de su llegada al puerto, asegurando el fiel cumplimiento de los auxiliares de la administración que laboran en las primeras etapas de los procesos de importación y exportación, coordinándose además con el Circuito de Inspección no Intrusiva para un efectivo seguimiento a los procesos. La unidad de Control de Carga se divide en:

Confrontación. Se encarga de realizar la revisión documental vinculada a los cargamentos, siendo un filtro a las solicitudes para el cumplimiento de los auxiliares solicitantes de formalizar la misma con ciertos requisitos inherentes a esta y posteriores revisiones. Aprueba aquellas solicitudes que estén conformes a sus respectivos BL Master y además contengan los requisitos exigidos por las normativas aduaneras.

Departamento de Verificación. Realiza una revisión física al cargamento, cabe resaltar que hay que tener en cuenta la diferencia entre mercancía y carga, constatando que la documentación este conforme a la realidad.

Analista de Traslados. Realiza una revisión documental respecto a las cargas que serán objeto de almacenaje fuera de la zona primaria, bajo la figura de traslado, costado de buque y descarga directa. Velando por que la solicitud contenga los BL's originales, documentos que conciernen al régimen legal del código arancelario, garantías suficientes a los tributos derivados del código de clasificación arancelaria y que la solicitudes sean aprobadas previamente por la gerencia.

Departamento de Control de Buque. Realiza la inspección física y documental a los vehículos portadores de los cargamentos de mercancías, corroborando que se cumpla a cabalidad las obligaciones estipuladas en la Ley Orgánica de Aduanas, respecto a las Agencias Navieras. Estas inspecciones será requisito previo para el inicio de las operaciones y la carga o descarga de mercancías de los buques, pues es el Seniat quien la autoriza; solo la carga autorizada debe entrar o salir del buque, por ello se toma en cuenta también las pertenencias personales de la tripulación y los elementos que se utilizaran en el buque para su normal funcionamiento.

Departamento de Análisis de Riesgo y almacenamiento. Vela por el cumplimiento de las disposiciones legales referentes al almacenamiento de la carga y demás actividades de control de la División. Los análisis de riesgo que se realizan en esta unidad consisten en la revisión de los aspectos técnicos de los casos que se reciben a diario en la División y se procesan en las demás unidades, relacionando las características de los

mismos con la normativa legal aduanera y velando por la correcta aplicación de las mismas. Las funciones de esta unidad comprenden:

- Llevar registro y control de salida de los implementos de transporte que cursan el territorio nacional, verificando la temporalidad de la permanencia de los mismos en sistemas y registros.
- Controlar las mercancías durante su permanencia en los almacenes o depósitos aduaneros, aun sobre aquellas no manifestadas.
- Mantener actualizada la base de datos de manifiestos de carga transmitidos por las agencias navieras objeto de multa.
- Realizar control oportuno de los procesos inventario de mercancía bajo la potestad aduanera.
- Realizar un el análisis respectivo a los procesos que atañen a la división, detectando el posible incumplimiento de la normativa aduanera y en caso de darse esta situación, aperturar y dar curso a procedimientos administrativos, remitiendo los casos al departamento de Apoyo Jurídico para la imposición de las sanciones correspondientes a las violaciones a la ley.
- Cumplir y hacer cumplir las órdenes que imparta el superior jerárquico, a quien deberá rendir cuenta de sus actuaciones.

Archivo. Se encarga del resguardo y registro de la documentación derivada de las actividades de control para su análisis posterior, además de la recepción, registro y distribución de las comunicaciones ante la aduana de interés a división.

Circuito de Inspección No Intrusiva (CINI).

Su nombre se debe a que es una serie de estaciones en las cuales se realizan distintas inspecciones, comportándose como filtros para asegurar que las mercancías que cumplan con los procesos y obligaciones requeridas para su salida de la zona primaria. Realiza una inspección documental a la documentación de las mercancías en la primera estación. Luego un pesaje en una balanza a los cargamentos transportados en equipos de transporte para constatar que el peso real de los mismos es congruente con la documentación y las declaraciones realizadas, en la estación número dos. Realiza un chequeo haciendo uso de rayos X como medida de revisión al interior de los cargamentos en la estación número tres. Para finalizar, la estación cuatro consiste en seis taquillas por donde salen o se despachan las mercancías, y en estas se revisa que la documentación de todo el proceso este conforme, además de realizar la verificación física de las mercancías antes de su salida, bien sea en casos de traslados de almacenes, descargas directas, costado de buque o despacho hacia consignatarios finales. El C.I.N.I cumple la función de cerciorar a la Administración Aduanera el legal flujo de mercancías a través de la zona primaria hasta su despacho, bien sea para la importación o exportación.

CÁPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, según Balestrini (2006, p.125) es la instancia referida a los métodos, diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan magnitudes de lo real, de allí pues, que se deberá plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de datos.

Además, afirma Fidias (1999, p.19) "La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado."

En razón de lo anteriormente expuesto, a continuación, se presentan cada uno de los aspectos teóricos vinculados con la metodología que se utilizó para el desarrollo del presente estudio, lo cual proporcionó los elementos necesarios para realizar el diseño del sistema auxiliar de información en la División de Control Anterior, Aduana principal de Puerto Cabello.

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo no experimental ya que esta se basó en el reconocimiento de los procesos actuales de la División de Control Anterior, para el análisis y diagnóstico de sus sistemas de información actuales, en razón de lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (1994, pág.189), una investigación de tipo no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir,

que se observa el fenómeno como se presenta en su contexto natural, para después proceder a su análisis respectivo.

Enfoque

El autor Gómez (2005, P.32) expresa que el enfoque de una investigación se refiere a la adopción de un punto de vista, a asumir una postura epistemológica, que orientará la investigación. El enfoque para el estudio adoptado fue el cualitativo, este es definido por Gregorio Rodríguez Gómez y otros (1996) como:

“Tienen como característica común referirse a sucesos complejos que tratan de ser descritos en su totalidad, en su medio natural. No hay consecuentemente, una abstracción de propiedades o variables para analizarlas mediante técnicas estadísticas apropiadas para su descripción y la determinación de correlaciones.” Los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (Gregorio Rodríguez Gómez y otros, Metodología de la Investigación Cualitativa, 1996, p.72) ”

Los procedimientos para realizar el estudio son descritos más adelante en el presente capítulo.

Diseño de la investigación

Según Tamayo (2003. P.109) El diseño es el planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas, que pueden adaptarse a las particularidades de cada investigación y que nos indican los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos''. En cuanto Gómez (2005. P.85) '' el término "diseño" se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee...''

En razón de lo previamente expuesto, se puede afirmar que el diseño de la investigación dependerá de la estrategia para la recolección de información, en tanto la estrategia adoptada para el presente estudio, consiste en dirigirse al lugar donde suceden los hechos para generar el conocimiento y posteriormente el análisis, de acuerdo a esta estrategia, el diseño de la investigación es de campo. Definida por Tamayo (2003. P.110) como la investigación cuando los datos se recogen directamente de la realidad (datos primarios).

Modalidad de la Investigación

La propuesta que se planteó a través de esta investigación, recurrió a la modalidad de proyecto factible, que de acuerdo con lo expuesto por la UPEL (2011): Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de campo, documental o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 16). Tal y como

se expresa en la cita anterior, este proyecto factible buscó elaborar una propuesta y proporcionar una alternativa de solución viable a problemas que actualmente se presentan en la División de Control Anterior.

Población y Muestra

Para Méndez Álvarez (2001), la población “es aquella constituida por el número total de personas o elementos que son miembros del grupo, empresa, región, país u otra forma de asociación humana que se constituye en objeto de conocimiento en la investigación”.

La población considerada para la presente investigación está compuesta por 45 personas que laboran en el departamento de División de Control Anterior ejerciendo funciones relativas al control aduanero y administrativo.

Muestra

Sostiene Tamayo y Tamayo (2009), que la muestra “es un conjunto representativo de la población, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual indica que es representativa. De igual forma, Hernández (2008), la define como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en características al que llamamos población”. (p. 207).

Además, Gómez (2006) afirma que “Para el enfoque cualitativo, “la muestra” puede ser solo una unidad de análisis o un grupo reducido de ellas, sobre la(s) cual(es) se habrán de recolectar datos, e incluso pueden elegirse

por conveniencia del investigador, sin utilizar procedimientos estadísticos. “
(p.50)

Con respecto al muestreo o técnica para seleccionar la muestra en los estudios cualitativos, se aplicó una técnica de muestreo no probabilístico intencionado, en razón de este el autor Tamayo (2003. P.1378) afirma “ El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige| al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como representativo del fenómeno que se estudia. “

Coincidiendo con tal afirmación. Los autores obtuvieron conocimiento mediante la investigación de campo en la Unidad de Control de Carga, posteriormente se seleccionó un funcionario de cada departamento.

Además, Rossi (2013, p.11) concluye en su estudio sobre el muestreo cualitativo lo siguiente:

- Durante la inmersión inicial o después de ésta, se define la muestra. Es usual comenzar con la identificación de ambientes propicios, luego de grupos y –finalmente – de individuos. La investigación cualitativa, por sus características, requiere de muestras más flexibles.
- En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia.
- En la investigación cualitativa la información es la que guía el muestreo, y por ello es preciso que evolucione en el propio campo ya que es necesario que cubra todos los requerimientos conceptuales del estudio, y no la adaptación a unas reglas metodológicas. La muestra puede contener cierto tipo definido de unidades iniciales, pero conforme avanza el estudio se

pueden ir agregando otros tipos de unidades, e inclusive se pueden tener unidades cuya naturaleza es diferente.

- Las muestras de orientación hacia la investigación cualitativa pueden ser: muestra variada, muestra homogénea, muestra por cadena, muestra de casos extremos, muestras por oportunidad, muestra teórica, muestra confirmativa, muestra de casos importantes y muestra por conveniencia.

Dicho esto, se debe precisar que además del muestreo intencionado, se aplicó una técnica de muestreo referencial, mejor conocido como muestreo por bola de nieve, esta es definida por gallego y otros (2006. P. 59) como una "técnica que consiste en ir seleccionando individuos a partir de un solo elemento o de un grupo reducido, que va conduciendo a otros individuos que reúnen las características de estudio, estos conducen a otros y así se va obteniendo el número de individuos necesario." En razón de esta definición, en el presente estudio se utilizó las referencias aportada por funcionarios de la Unidad de Control de Carga, para entrevistar dos funcionarios del CINI, con la finalidad de obtener información de calidad, totalizando una muestra de 7 funcionarios.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Son técnicas para recabar los datos pertinentes a las variables de estudio y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas bajo ciertos criterios de fiabilidad, se emplearon técnicas de recolección de datos. Según Arias (2012, p.33), las técnicas de recolección de datos "... son las distintas formas de obtener la información". Por ello los investigadores se valieron en las técnicas de observación y la aplicación de entrevistas, para recabar información veraz necesaria para el desarrollo del presente estudio. En aras de ser más específico con la utilización de estas técnicas, los

autores acuden a las siguientes definiciones doctrinarias por parte de Palella y Martins (2013).

“Observación directa y observación indirecta: la observación es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.”

El desarrollo del presente estudio, los investigadores tuvieron la oportunidad de cursar pasantías profesionales dentro de la institución, periodo que permitió realizar mencionada técnica, al estar en contacto directamente con el ambiente de estudio, además de las visitas posteriores a la institución donde fue posible la aplicación de la misma. Según otra clasificación a la observación por parte de los mismos autores, Palella y Martins (2013) señalan que la observación puede ser participante, donde el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para obtener la información "desde adentro". Implica la realización de un trabajo casi siempre dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio para, una vez instalado, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del conjunto e ir recogiendo los datos que necesita. Precisa, por lo tanto, confundirse con las personas sobre las que recae la observación, como si se fuera uno más de ellos, pero sin abandonar la gestión observadora. Categoría dentro de la cual se pueden incluir las labores mencionadas anteriormente.

Con la finalidad de cumplir a cabalidad los objetivos de la investigación, se aplicaron posteriormente entrevistas, focalizadas a los distintos estratos seleccionados para el muestreo, donde a través de guiones estructuradas para cada segmentación de la muestra, se mantuvo diálogo con los sujetos directos del estudio, además utilizando la indagación como

método para esclarecer dudas respecto a las preguntas componente de los guiones de entrevista para su efectiva respuesta. Todo ello tomando como basamento las afirmaciones de Palella y Martins (2013).

“La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara, el entrevistador "investigador" y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último.”

Es menester resaltar una clara ventaja de esta técnica, y es que permite el suministro de datos de los actores sociales que forman parte del objeto de estudio, a través de un diálogo estructurado y planificado que de forma flexible bien puede adaptarse a la naturaleza de la situación o sujetos para la realización del mismo, con el fin de obtener un suministro de información competente para el desarrollo de la investigación. Aprovechando esto, se utilizaron preguntas abiertas y cerradas a los funcionarios, respecto los controles aduaneros y procesos administrativos bajo su control, la relación de estos procesos con la documentación requerida, los datos registrados y los otros componentes del sistema organizacional.

Procedimiento

A continuación, se estructuran los pasos mediante los cuales se pudo realizar el presente estudio:

- Familiarización con el entorno: se generó conocimiento sobre la estructura organizacional; las unidades y departamentos que componen la División de Control Anterior.

- Identificación de los procesos: se generó conocimiento sobre las funciones de cada unidad y departamento de la estructura organizacional
- participación en los procesos: con el conocimiento generado, se prestó apoyo en el desarrollo de las actividades de la División, se amplió en conocimiento sobre los procesos, identificando los pasos para cada uno.
- Identificación del problema: a raíz de la participación, se notan ciertos aspectos en los procesos o resultados de los mismos que son susceptible de mejoras.
- Análisis y estudio del problema: Con una problemática identificada, se procede a indagar más al respecto y a dirigir como objeto de observación hacia la misma. El análisis y estudio de la problemática se realizó mediante la modalidad de proyecto factible, ya expuesta previamente.

Técnicas de análisis de datos

En esta sección se describe el proceso de codificación, clasificación y tabulación de los datos recogidos; así como la especificación de las técnicas analíticas utilizadas, para generar conclusiones y recomendar a través del diseño de la propuesta soluciones pertinentes a la investigación.

De conformidad con el proceso manifestado por Núñez (2006, p.3-4) en cuanto a los pasos para analizar datos cualitativos, luego de obtenido los datos, se ordenan en razón de los objetivos específicos de la investigación, sus dimensiones, indicadores y la unidad y departamento a los cuales pertenecen los datos. Posteriormente, con respecto al diagnóstico, la codificación utilizada y la determinación de elementos inherentes al control, se compone de dos tipos, Control Interno y Control Aduanero, en este primer aspecto se utiliza la técnica de codificación selectiva para establecer dos

categorías, los elementos del control interno derivados del informe Coso y se establecen criterios de calidad en cuanto a la información y los sistemas de información. En cuanto al Control Aduanero se describen los procesos actuales, incluyendo la documentación y datos requeridos para el registro informático. Se procedió a utilizar además la codificación axial para realizar el estudio de factibilidad, reflejando la Factibilidad Técnica, operativa y financiera de la propuesta.

CAPÍTULO V ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez definidos los objetivos, los parámetros de investigación y ejecutado los instrumentos para la investigación, corresponde hacer análisis de los resultados obtenidos. El análisis de la información permitirá determinar las prioridades, considerar los recursos, seleccionar las necesidades que se aspiran resolver y definir el problema. Según De Nobrega (2014, p.12) “ Para el análisis de corte cualitativo, se utiliza la técnica de la categorización, donde el investigador se sumerge mentalmente en la realidad a través de la revisión de los relatos escritos y/o de las observaciones cumplidas. Éstas se transcriben en un formato previamente preparado, se clasifican, conceptualizan, codifican, se agrupan y se asocian para obtener el análisis deseado. ” En razón de esto a continuación se presentan los resultados de la investigación, clasificados en razón de los indicadores de la operacionalización de las variables, a fines de realizar un análisis en orden lógico:

Dimensión Sistema Organizacional

Elementos de Control interno. Mediante la observación y los modelos de entrevista aplicados, se pudieron conocer medidas de control interno relacionadas con cada uno de los elementos establecidos en el estándar internacional del Informe COSO y la normativa emitida por la CGR en cuanto al control interno. (*ver anexo 3*)

Ambiente de control. Se realizan reuniones regulares con el personal con la finalidad de tratar cualquier deficiencia en caso de existir en cuanto a las actividades de la División.

Evaluación de riesgo. En este aspecto tiene cierto grado de modernización debido a que el Sidunea World realiza un análisis de riesgo basado en las mercancías declaradas, este análisis posteriormente alimenta el Sini, para complementar el control de la aduana, realizando una inspección no intrusiva a la carga que el Sidunea World evaluó en menor grado, es decir, cuando el Sidunea World arroja canal de riesgo verde o bajo, el Sini prioriza la inspección de esta carga. Además, es una de las funciones de la División realizar un estudio de la información relacionada a estos cargamentos, específicamente a través del departamento de Análisis de Riesgo y Almacenamiento. Otra medida de control vinculada a este aspecto es que previamente a la descarga de la mercancía, las agencias navieras suministran información contentiva de la carga del buque, además resaltando la carga IMO o peligrosa. La evaluación de riesgo forma parte fundamental del control aduanero para el cumplimiento de las funciones de la Aduana, que al ser un control paralelo al interno, se hace mutuamente dependiente con este.

Actividades de control. Toda la estructura organizativa de la División se le delegan funciones de control, de las cuales deben realizar reportes de actividad, además del archivo ordenado de la documentación requerida para estas. Las actividades de control son fundamentales en la institución a tal punto de que muchas provienen directamente de la Ley orgánica de Aduanas vigente, incluso las medidas internas de menor jerarquía a la ley que coadyuvan a su cumplimiento y forman parte de la rutina diaria de la División, evalúan aspectos de gran importancia, entre estas medidas se puede mencionar el hecho de que toda exportación debe ser inspeccionada por el Sini y que ciertos equipos vacuos deben ser inspeccionados por la estación 3 para poder salir de la zona.

Información y comunicación. En la División existen tecnologías de información y comunicación que modernizan diversas labores, estas están incluso reguladas mediante providencia administrativa emitida por la superintendencia de aduanas, en relación a los sistemas oficiales para el control de las operaciones aduaneras, es por ello que en la División se utilizan el Sidunea World y el Sini, además de los registros de actividad que deben realizar los funcionarios y comunicarlos a diario, en cuanto a estos registro existe el parámetro de que se registre el tipo de mercancía según los siguientes rubros:

Cuadro N° 2 Clasificación de Rubros

RUBRO	IDENTIFICADOR
SALUD	S
HIGIENE	H
ALIMENTOS	A
VEHICULOS	V
CARGA GENERAL	O

Fuente: Seniat, División de Control Anterior 2016

Dicha clasificación de rubros se realiza en el Sini y en el departamento de Traslados y permite a la gerencia cierto conocimiento resumido para la toma de decisiones. Sin embargo, el aspecto de información y comunicación es estudiado a mayor profundidad en el presente capítulo a fines de detectar sus fallas.

Actividades de supervisión. Reportes de actividad generados por los distintos funcionarios son enviados a diario a la gerencia de la división y de la institución. Además, es enviado mensualmente a la gerencia de la aduana el total de carga procesada por departamento, reflejando la cantidad

de equipos vacíos despachados, solicitudes de desconsolidación y traslado procesadas, buques visitados y despachados y contenedores despachados por el circuito. Todo ello a fines de alimentar el Sistema de información Gerencial de la Aduana Principal de Puerto Cabello.

Estas medidas reflejan cumplimiento de estándares de control interno en dimensiones de evaluación de riesgos, ambiente y actividades de control, actividades de monitoreo e información, sin embargo, basado en la teoría general de sistemas, un déficit en cualquier de estos aspectos puede afectar todos los demás, por ende, las fallas en los sistemas de información evidenciadas más adelante en el presente capítulo, pueden significar la disminución de la calidad de los demás componentes del sistema de control interno.

Dimensión Sistemas de información y comunicación

Calidad de la información. El uso de la información resulta en la interpretación y toma de decisiones frente a las actividades y contingencias en la División, mientras mayor sea la calidad de la información, mejores serán los resultados de las decisiones tomadas en base a esta y mayor será el conocimiento producido. Por ende, fundamentado en Urbach (2011, p.6), se estudian los siguientes criterios:

Entendibilidad. Es la facilidad de interpretación de los datos, derivado de su orden o forma de presentación.

Consistencia. Se refiere a la congruencia en relación de un dato con otro, por ejemplo, si la fecha de llegada de un contenedor es 01/07/2015 y la fecha de reembarque 01/07/2016, el tiempo de permanencia no puede ser

igual a dos meses. Generalmente se regula aplicando restricciones o reglas a los registros.

Exactitud. Indica que tan precisos, validos y libres de problemas estan los datos. Establece si existe una correcta y precisa asociación entre los datos registrados y la realidad.

Compleitud. Es la cantidad de información de la realidad que abarcan los datos. En el caso del presente estudio, la cantidad de información registrada, en contraste a la presente en los documentos consignados.

Unicidad. Indica la duplicación de los datos, ya sean de forma exacta o contradictoria al reflejar los mismos registros con atributos diferentes.

Relevancia. Indica la importancia de la información presentada

Utilidad. El posible uso de los datos registrados.

Disponibilidad. Es la posibilidad de disponer de la información al momento que se requiera o la situación la amerite.

Resultados. Con respecto a los resultados obtenidos. Mediante la observación y la aplicación de los modelos de entrevista presentados, se pudo constatar lo siguiente:

Entendibilidad. la interpretación de la información es complicada a la hora de realizar cruces de datos, pues las relaciones de datos contienen información

general de cada proceso, mas no hay reportes que representen un resumen de los datos.

Consistencia. La posibilidad de encontrar errores de consistencia es alta pues no existen restricciones de integridad en cuanto a ningún archivo.

Exactitud. Es uno de los aspectos sobre los cuales hay mayor ambiente de control, sin embargo, se pudo detectar lo siguiente:

- la revisión de gran cantidad de información genera posibilidades de que se incurran en errores provenientes del mal registro involuntario por parte de los funcionarios que no sean revisados y oportunamente corregidos o por errores de presentación por parte de los auxiliar que conlleven a un mal registro.

Compleitud. En la práctica, se pudo detectar lo siguiente:

- Debido a la gran cantidad de contenedores que puede contener un BI Master, obviando el Sidunea World y refiriéndose a las relaciones de datos en tablas de Excel, se omiten muchos de ellos, solo sirviendo como referencia alguno de ellos en el caso de traslados y verificación, esto afecta la completitud de la información para su análisis.

- No existe registro de extemporaneidad de contenedores, solo se registran los manifiestos de carga los cuales el departamento de análisis de riesgo haya podido detectar dicha omisión.

Unicidad. Se puede ver afectada por el hecho de que cada funcionario realiza registros diferentes de los mismos datos, pudiendo el factor humano

realizar el mismo registro en dos divisiones diferentes, con propiedades distintas.

Utilidad. Falta de reportes que resuman información de distintos departamentos, mediante el cruce de datos, para facilitar la supervisión y toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

Disponibilidad. Los registros diarios son presentados al día siguiente.

Cuadro N° 3. Fallas en criterio de calidad de información

Criterio de calidad	Fallas detectadas
Entendibilidad	1
Consistencia	1
Exactitud	1
Compleitud	2
Unicidad	1
Relevancia	0
Utilidad	1
Disponibilidad	1
Total fallas	08

Fuente: Elaboración propia.

En total se detectaron 8 fallas, sin tomar en cuenta la relación entre los distintos criterios analizados.

Calidad del sistema.

Fundamentado en Urbach (2011, P.5) se realiza el análisis en base a los siguientes criterios de calidad:

Adaptabilidad. Capacidad del sistema de solucionar los problemas de la organización.

Navegación y acceso. Es la movilización a través de los datos para acceder a ellos y realizar su interpretación, además del uso que se les den a estos.

Actualización. Indica el periodo de tiempo necesario para visualizar nuevos registros o modificaciones a los existentes.

Integración. Indica la consolidación de información proveniente de distintas fuentes.

Resultados. Con respecto a los resultados obtenidos. Mediante la observación y la aplicación de los modelos de entrevista presentados, se pudo constatar lo siguiente:

Adaptabilidad .La configuración actual del Sidunea World no se adapta al volumen de trabajo de la División, pues no genera reportes de todas las actividades de esta, debido a que en el no se registran ciertos eventos. Por ello se hace uso de hojas de cálculo de Excel, aunque no signifiquen gran mejora a este aspecto.

Navegación .El acceso a la información, requiere buscar en distintas fuentes de origen.

Actualización. Se requiere un día para ver los registros diarios y no en tiempo real.

Integración. La información de cada departamento se archiva por separado.

Cuadro N° 4. Fallas en Criterios de calidad de Sistema

Criterio de calidad	Fallas detectadas
Adaptabilidad	1
Navegación y Acceso	1
Actualización	1
Integración	1
Total	4

Fuente: Elaboración propia.

En total se detectaron 4 fallas, sin tomar en cuenta la relación entre criterios.

Dimensión de procesos de control aduanero

Mediante la observación y los modelos de entrevista, se pudieron conocer los procesos que se ejercen en la División de Control Anterior, que se describen a continuación:

Confrontación.

Descripción del proceso. El Confrontador recibe por parte de los auxiliares de la Administración Aduanera, solicitudes de verificación y vaciado para la desconsolidación de carga, solicitudes de traslado y costado de buque, solicitudes de transbordo y cabotaje. Estas solicitudes consisten en

carpetas en cuyo contenido debe estar el formato de la solicitud acompañado de los demás requisitos. El proceso de confrontación consiste en verificar que la información de la solicitud coincida con los demás documentos requeridos en la solicitud.(*ver anexo 4*)

Verificación.

Descripción del proceso. Al recibir del confrontador la solicitud de verificación, la unidad de verificación registra la información de la solicitud en una tabla, este registro se realiza transcribiendo la información directamente de los documentos de la solicitud. Posterior al registro, se revisa la modalidad de grupaje de la carga y que sea congruente con la documentación presentada; si la modalidad es full container se remite la información a Bolivariana de Puertos para que en el almacén se manibre y posicione el contenedor para ejecutar el proceso de verificación física al día hábil siguiente. Este paso se omite cuando la modalidad de grupaje es Less than a container, en dicho caso el auxiliar de la Administración Aduanera, se encarga de tramitar el posicionamiento directamente en el almacén.

El procedimiento de verificación consiste en la revisión física para cerciorar que la carga coincide con la información presentada en la documentación, sirviendo de guía principal el BI master por ser el inicio del proceso. En la Verificación full container se verifican los códigos de contenedor, precintos que indica el BI master y en ocasiones el tipo de carga. Si la modalidad de grupaje es Less than a container, se realiza el vaciado, verificando que los bultos o paletas que vienen en el contenedor, códigos de contenedor y precintos, coincidan con el BI master y los BI's house.

Si el funcionario verificador considera que la documentación está conforme a la realidad, cierra el expediente de la solicitud y lo remite al archivador tras elaborar acta. Caso contrario, tras elaborar acta de verificación, remite el caso al coordinador junto con un acta de retención de mercancía. (*ver anexo 5*)

Datos a verificar. La revisión se realiza en en los siguientes aspectos:

Documentalmente se revisa:

- Datos registrados.
- Fecha de la Solicitud.
- Número de la Solicitud.
- Almacén donde se encuentra la carga.
- Nombre del Consolidador de Carga.
- Número de BI Master.
- Código de contenedor o equipo referencial.
- Cantidad de contenedores o equipos.
- Descripción de la mercancía.
- Fecha de llegada.
- Número de manifiesto y línea naviera.
- Fecha de ingreso al almacén.
- Status u observaciones.

Físicamente se revisa:

- Código de Contenedor.
- Precintaje del contenedor
- Cantidades de Bultos o unidades de carga dentro del contenedor.

- Congruencia con documentación.

Requisitos para la solicitud de verificación ftc y ltc:

- Planilla de solicitud recibida por tramitaciones
- Actualización del solicitante como auxiliar de la Administración Aduanera.
- Copia del pase del tramitador
- BI master
- BI's House
- Manifiesto de carga
- Acta de recepción del almacén
- Cartas de corrección y comunicaciones a las que hubiere lugar, recibidas por tramitaciones.

Traslado.

Descripción del proceso. Al recibir del confrontador la solicitud de traslado, el analista registra en una tabla la información de la solicitud, el analista al registrar a su vez verificar que la carga objeto de la solicitud consigne las garantías a los impuestos al fisco, por los montos reales a los cuales corresponde por la alícuota de ADV, por ende debe conocer el código arancelario correspondiente a la carga. *(ver anexo 6)*

Datos registrados:

- Fecha de solicitud y llegada de la carga
- Consignatario y auxiliar solicitante
- Persona jurídica o Gobierno

- Código arancelario
- Descripción comercial
- Rubro alimenticio, de salud, higiene, vehículo o carga general
- Cantidad de unidades de carga
- Cantidad de Contenedores
- Peso
- Valor Cif
- Tarifa ADV
- Impuesto y tasa del servicio
- Número de BL y Contenedor
- Días en la zona
- Destino de la carga

Requisitos para la solicitud de traslado o costado de buque:

- Planilla de solicitud
- Actualización del solicitante para actuar como auxiliar de la Administración Aduanera
- Copia de pases del tramitador
- Factura comercial
- Poder notariado
- Garantías
- BI master
- DAI
- Requisitos del régimen legal
- Acta de recepción del almacén en caso de ser un traslado

Visita y Despacho de buques.

Descripción del proceso. El inspector de buque de guardia, recibe de las agencias navieras la solicitud, verificando que toda la documentación presentada este conforme a los requisitos exigidos y coincida con la información suministrada por medios electrónicos. Luego de esto aprueba o no la descarga o despacho de los buques. Verifica físicamente la bodega de los buques para cerciorar que no haya mercancía que no fue declarada con la pretensión de ingresar al país como contrabando. La información respecto a las actividades de esta unidad, es suministrada por las agencias navieras vía correo electrónico y a través del SIDUNEA World, para que posteriormente los funcionarios elaboren reportes de actividad, la mercancía transportada en el buque es enviada a la gerencia de la División e Institución al término de la guardia del inspector. En caso de que la inspección se realice a un cabotaje, la solicitud debe ser aprobada primero por departamento de confrontación y la coordinación, antes de ser aprobada por el inspector de buques. *(ver anexo 7)*

Datos registrados:

- BI
- Embalaje
- Peso
- Mercancía
- Consignatario
- Buque
- Número de viaje
- Fecha de llegada
- Peso

Requisitos para la solicitud de inspección:

- Planilla de la solicitud
- Notificación de arribo recibido por tramitaciones
- Nominación del buque a la agencia naviera
- Manifiestos de cargas o transmisiones al SIDUNEA por parte de la Agencia Naviera
- Copia de los BL's master de la carga
- Plano de carga y estiba
- Características del buque (shipparticular's)
- Lista de Tripulantes
- Lista de Efectos Personales de la tripulación
- Declaración NIL list
- Recibos de suministro de combustible
- Lista de últimos puertos donde atracó el buque
- Lista de inventario de suministros
- Cd contentivo de manifiestos de carga, Bl's y lista de descarga (incluyendo contenedores vacíos).
- Demás comunicaciones inherentes a la solicitud

Requisitos para el Despacho:

- Planilla de solicitud
- Manifiestos de Carga de exportación
- Lista de reembarque de contenedores vacíos
- Demás comunicaciones inherentes a la solicitud.

Requisitos en caso de cabotaje:

- Planilla de solicitud para cabotaje

- Despacho del último puerto visitado en caso de ser una solicitud de visita
- Autorización por parte del ministerio para realizar cabotaje en caso de aplicar.

Análisis de riesgo y almacenamiento

Descripción del proceso. Recibe información de los demás departamentos de la División para realizar previo análisis y búsqueda de elementos probatorios, la apertura de procedimientos administrativos, basándose en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, remitiendo los casos a la división de apoyo jurídico previa garantía del derecho a la defensa del auxiliar implicado, aprobación de la coordinación y del jefe de la división, para que se impongan las sanciones a las que hubiere lugar. Se vale de los sistemas de información actuales para realizar el mencionado análisis, buscando en documentos de los demás departamentos y uno por uno, elementos probatorios, o buscando cada elemento objeto de análisis por SIDUNEA ++ para recomendar la aplicación de la ley. (ver anexo 8)

Coordinación

Corrección en sistema.

Descripción del proceso. Recibe de analista de correspondencia, comunicaciones de los auxiliares de la Administración Aduanera, solicitando correcciones en el sistema Sidunea World, para poder gestionar el proceso de desaduanamiento. Estas correcciones pueden ser de códigos de

contenedores, precintos, código de BIs, y demás aspectos declarados en los manifiestos de carga y documentos de transporte. Además, la coordinación supervisa los procesos de control aduanero, basándose en los sistemas de información actuales. *(ver anexo 9)*

Supervisión. Consiste en la revisión de los procesos a través de los sistemas informáticos y la conformación de los expedientes. Mediante la observación y los modelos de entrevista, se pudo conocer que dicho proceso se realiza a través del SIDUNEA World, no se utilizan formatos de registro específicos, debido a que se revisan los aplicados por otros departamentos de la División.

Factibilidad

Mediante la observación y la aplicación de los modelos de entrevista presentados, se pudo constatar la factibilidad en cuanto a los siguientes aspectos:

Técnica.

- Todos los departamentos de la División cuentan con computadores, conectados a internet y controlados por una red interna de la institución
- Estos computadores cuentan con paquetes Microsoft office como utilidad para la ejecución de las labores de los funcionarios.
- Se cuenta con equipos de redes que van desde servidores torre para conectar el CINI hasta enrutadores inalámbricos.

Por lo anteriormente expuesto, se considera factible desde el aspecto técnico la creación de un sistema de información complementario en la

División de Control Anterior, pues se cuenta con los equipos fundamentales para el desarrollo de sistemas informáticos.

Operativa.

- El hecho de en todos los departamentos se cuente con computadoras para todos los funcionarios, son indicios de que parte del trabajo se realiza utilizando medios informáticos
- El diseño de un sistema buscaría adaptarse al plan organizativo existente.
- El diseño de un sistema auxiliar solo buscaría potenciar o aprovechar el potencial de los sistemas existentes.

Por lo anteriormente expuesto, se considera factible desde el aspecto operativo la creación de un sistema de información complementario para la División de Control Anterior, pues al tener programada una base de datos, se puede personalizar las entradas, los procesos y las salidas de la misma, permitiendo esto adaptarse al cualquier plan estructural.

Financiera.

- La institución cuenta con un departamento de informática.
- Se cuentan con equipos que permiten la creación sin ocasionar costos adicionales al presupuesto institucional.

Se considera factible, la creación de un sistema de información complementario para la División de Control Anterior, por lo cual no se requiere de la inversión de recursos financieros.

CAPITULO VI: PROPUESTA

La presente propuesta tiene por finalidad el aprovechamiento de los recursos tecnológicos que dispone la División de Control Anterior para mejorar y facilitar de manera complementaria las actividades de análisis de información que dispone la gerencia de la División, dado que tal actividad permite sustentarse en los registros para la toma de decisiones, la supervisión de las labores que desempeñan los departamentos que componen la división en base a los controles internos, para dar cumplimiento a la ley en cuanto el Control Aduanero. En ella se realiza estudio de la teoría clásica del ciclo de vida de sistemas, para definir modelos de procesos que permitan, fundamentado en el análisis de la información previamente recopilada, cubrir fallas o aumentar potenciales de los sistemas organizacionales y de información actuales. Para el cumplimiento de lo previamente mencionado, se proponen alternativas de diseño de sistemas de información para el incremento del control interno de la División de Control Anterior, Aduana Principal de Puerto Cabello, basándose en la Teoría General de Sistemas para el modelado de los mismos.

Objetivo General de la Propuesta

- Diseñar un sistema auxiliar de información que permitan un incremento del control interno de la División de Control Anterior, Aduana Principal de Puerto Cabello (SENIAT).

Objetivos Específicos de la Propuesta

- Definir los pasos para el proceso de diseño

- Describir las necesidades actuales de información y las consecuencias

- Diseñar Entradas, procesamiento y Salidas del sistema mediante modelos gráficos y descriptivos.

Fundamentación

Ciclo de vida del sistema. Para la elaboración de un sistema se requiere de un proceso estratégico y organizado, esto permitirá que el diseño se adapte a las necesidades reales de la organización, ahorra tiempo y costos al omitir métodos y componentes innecesarios, estratifica en fases las labores para su desarrollo; lo cual permite que cada fase se cumpla de manera óptima, y proyecta a futuro el resultado final, de manera que la implementación definitiva se resuma en la decisión gerencial tras la prueba del modelo en los procesos.

Este proceso de desarrollo se conoce como ciclo de vida del sistema, que a pesar de que en muchas ocasiones no se cumpla estrictamente, representa un ideal teórico de los procesos que deben existir en el diseño de un sistema de información. Según Mcleod (2000) "Las primeras cuatro fases son las de planificación, análisis, diseño e implementación. En conjunto estas fases constituyen el ciclo de vida del desarrollo de sistemas." (p.187). El mismo autor además subdivide estas fases a manera de describir en su totalidad cada una de ellas.

En esta manifiesta que la planificación consiste en:

- Reconocer el problema
- Definir el problema

- Fijar los Objetivos del Sistema
- Identificar las restricciones del sistema
- Realizar un estudio de factibilidad
- Preparar propuesta de estudio del sistema
- Aprobación o rechazo del estudio
- Establecer un mecanismo de control al estudio

El análisis consiste en:

- Anunciar el estudio del sistema
- Organizar el equipo del proyecto
- Definir las necesidades de información
- Definir criterios de desempeño
- Preparar la propuesta de diseño
- Aprobación o rechazo de la propuesta

El diseño consiste en:

- Preparar el diseño del sistema
- Crear configuraciones alternativas
- Evaluar las configuraciones
- Seleccionar la mejor configuración
- Preparar una propuesta de implementación
- Aprobación o Rechazo de la propuesta

El ciclo de vida del sistema por Mcleod (2000) da un enfoque de negocios entre un equipo de desarrollo y la gerencia de la institución, sin embargo, aporta un proceso lógico al presente trabajo para el desarrollo de sistemas, aunque por la naturaleza estructural de la División no coincida con este enfoque, pues este abarca sistemas complejos y de información

general, por ello se puede percibir la constante supervisión por parte de la gerencia.

El autor James (1997, p.33) establece las siguientes fases para el diseño de un sistema de información. La Investigación preliminar que comprende:

- Aclaración de solicitudes
- Estudio de factibilidad
- Aprobación
- Determinación de los Requerimientos del sistema a través de la resolución a las siguientes interrogantes
 - ¿Qué es lo que se hace?
 - ¿Cómo se hace?
 - ¿Con que frecuencia se presenta?
 - ¿Qué tan grande es en volumen d transacciones o decisiones?
 - ¿Cuál es el grado de eficiencia con el que se efectúan las tareas?
 - ¿Existe algún problema?
 - Si existe algún problema ¿Qué tan serio es?
 - Si existe algún problema ¿Cuál es la causa que lo origina?

Para la resolución de estas interrogantes el autor James (1997, p.33) sugiere el uso de entrevistas; observación de procesos, documentos; en caso de existir, manuales y reportes; y cuestionarios, con la finalidad de obtener la información necesaria para un nuevo sistema.

Diseño del Sistema. Esta fase comprende la definición de modelos lógicos para establecer cuáles serán las entradas del sistema y las salidas que darán respuesta a

los requerimientos identificados en la fase previa, estas salidas dependerán de un procesamiento de información. Es importante no confundir esta fase con el diseño del software o desarrollo del sistema.

Los modelos expuestos previamente suponen una solicitud por parte de la gerencia de una organización para efectuar el estudio y mejora de los sus sistemas y procesos, a fines del desarrollo de la presente propuesta, los autores han realizado una selección de elementos teóricos expuestos previamente, tomando en consideración que la iniciativa en el caso su estudio es externa a la organización y distinta de la gerencia, por ello a continuación seleccionan y definen los siguientes pasos a manera de síntesis y adaptación al proceso real del diseño propuesto:

Identificación del problema. Etapa en la cual se notan resultados indeseados o afecciones al normal desarrollo de las operaciones de la organización, estos resultados son expuestos para determinar causas y consecuencias. Mcleod (2000) expone que regularmente son los elementos del sistema o entorno quienes notan la necesidad de la mejora del sistema y no el administrador de datos. Esto es debido a que quienes usan la información son los gerentes o demás elementos del sistema, mientras que los administradores de información solo se encargan de manipular y controlar esta información para que sea accesible a los trabajadores y gerencia de la organización.

Definición de objetivos. En esta etapa se establecen y valoran los resultados esperados mediante la implementación de un nuevo sistema, refleja las necesidades que se van a cubrir desde un aspecto general más no define como se van a cubrir.

Determinación de Requerimientos. esta etapa se subdivide en dos fases, el análisis al sistema actual y la definición de criterios de desempeño.

Análisis situacional actual. para realizar mejoras es preciso conocer que se va a mejorar, por ende es pertinente para el diseño de sistema conocer su funcionamiento, los procesos actuales y la información que se requiere en cada uno de ellos. Tal tarea se realiza en el capítulo iv del presente trabajo

Definición de criterios de desempeño. Esta fase consiste en anticipar los resultados deseados basados en las problemáticas identificadas previamente, mediante una descripción. Deben perseguir un orden lógico y secuencial en el cual los criterios de desempeño se derivan de los objetivos, pero a su vez los objetivos se derivan de los problemas. Todos estos hallazgos obtenidos por el análisis de la información recolectada, deben estar conectados para proceder a realizar un diseño con un alto grado de eficacia a la mejor de los sistemas actuales. En ella se define de forma específica que resultados responderán a las necesidades de información y fallas detectadas previamente.

Estudio de factibilidad. En esta etapa se determina a posibilidad de crear mejorar en el sistema tomando en cuenta distintos aspectos o criterios. Esta fase es aplicada en el capítulo 5 del presente trabajo.

Diseño del sistema. En esta etapa se establece la estructura del nuevo sistema, cerciorando que cubra las necesidades previamente determinadas y lo demás parámetros planificados. Es pertinente incluir en esta etapa el diseño de los archivos, pues ellos definirán las entradas del

sistema. Esta etapa responde al “Cómo” de los requerimientos, definiendo las medidas para lograr obtener como resultado el cumplimiento de los requerimientos

Modelos.

Para reflejar el sistema deseado, se deben elaborar modelos a fin de que se pueda apreciar lo que se va a realizar y como se va a realizar, esto permite anticiparse a la implementación para que, en dicha fase, se puedan obtener mejores resultados. Según Mcleud (2000. P.140) “los modelos se utilizan para la resolución de problemas, el mismo autor los define como una abstracción de algo que representan algún objeto o actividad, que se denomina entidad”. A su vez el mismo autor estipula que hay cuatro tipos de modelos básicos:

Modelos Narrativos. Consiste en describir la entidad mediante el uso de palabras verbales o escritas.

Modelos Físicos. Representación tridimensional de la entidad.

Modelos Matemático. Representación de la entidad a través de fórmulas o ecuaciones.

Modelos Gráficos. representación de la entidad a través de herramientas visuales. Generalmente se utilizan símbolos líneas y figuras. Para el diseño de sistema la herramienta más utilizada son los diagramas.

Kendall (2005, p.32) señala las siguientes herramientas gráficas para expresar los sistemas y sus procesos:

Diagramas Entidad-Relación. Basado en kendall (2005, p.33), permiten definir las fronteras de datos de un sistema, expresando los elementos componentes de un sistema organizacional y la forma en que se

asocian estos, estos elementos son denominados entidades y pueden representar lugares, eventos, personas, sistemas y cosas. Además Barker (1990, p.1) indica que permite reflejar los asuntos de importancia dentro de una organización (entidades), estas entidades pueden tener una serie de propiedades o características (atributos), finalmente la forma en que se asocian estas entidades depende de la relación entre estas y sus atributos. Las relaciones pueden ser de uno a uno, cuando para un elemento de una entidad se relaciona con un solo elemento de otra entidad; por ejemplo cada empleado posee un carnet de identificación. Las relaciones puede ser de uno a varios cuando un elemento de una entidad puede estar relacionado con varios elementos de otra entidad por ejemplo cada funcionario verificador se relaciona con varios expedientes de verificación para consolidación. Así como también existen relaciones de varios a varios, cuando varios elementos de una entidad se relacionan con varios elementos de otra entidad; por ejemplo, varios funcionarios de la estación 4 puede relacionarse con varias taquillas de salida. Los símbolos utilizados en el presente trabajo para diagramas entidad-relación son los siguientes:

Rectángulos. Entidades; identificadas en su parte superior, con propiedades en forma de lista debajo de la identificación.

Líneas. Representan relaciones; cuando la línea es simple, indica relación hacia uno y si la línea tiene ramificaciones, indica relación hacia varios.

Diagramas de flujo. según Kendall (2005, p.32) “Los diagramas de flujo se enfocan en el flujo de datos que entran y salen del sistema y en el procesamiento de los datos”. Además, afirma James (1997,p.178) que estos deben incluir el almacenamiento. En concordancia con estas dos

afirmaciones, los diagramas de flujo contendrán entidades como origen y destino de los datos, información en forma de datos, procesos y almacenamiento. Los símbolos utilizados en el presente trabajo son los siguientes:

Rectángulo. Entidad; representa sistemas, subsistemas o componentes de los mismos.

Rombo. Proceso condicionado; representa dos posible salidas o destino de los datos.

Circulo. Procesamiento de datos; representa un proceso o tratamiento a los datos suministrados a un sistema, para su transformación.

Flechas. Flujo de datos; representa el movimiento o traslado de datos de un sistema a un proceso o entidad

Cilindro. Tambor magnético; representa un lugar de almacenamiento digital de datos o información.

Jerarquía de datos. Laudon (2012, p.209). Establece que un sistema computacional organiza la información desde su grado más pequeño hasta llegar a el nivel requerido. De esta organización se pueden definir los siguientes niveles:

Dato o Campo. Cada valor registrado en una relación

Registro. Un conjunto de campos que guardan relación o están conectados

Archivo. agrupamiento de registros

Base de Datos. agrupamiento y organización de archivos.

Redundancia e inconsistencia de los datos. La redundancia de los datos es la presencia de datos duplicados en varios archivos, de modo que se almacenen los mismos datos en más de un lugar o ubicación. La redundancia ocurre cuando distintos grupos en una organización recolectan por separado la misma pieza de datos y la almacenan de manera independiente unos de otros. Desperdicia recursos de almacenamiento y también conduce a la inconsistencia de los datos, en donde el mismo atributo puede tener distintos valores.

Sistemas de administración de bases de datos. Un Sistema de Administración de Bases de Datos (DBM'S) es software que permite a una organización centralizar los datos, administrarlos en forma eficiente y proveer acceso a los datos almacenados mediante programas de aplicación. El DBMS actúa como una interfaz entre los programas de aplicación y los archivos de datos físicos. Cuando el programa de aplicación solicita un elemento de datos el DBMS lo busca en la base de datos y lo presenta al programa de aplicación.

Si utilizara archivos de datos tradicionales, el programador tendría que especificar el tamaño y formato de cada elemento de datos utilizado en el programa y después decir a la computadora en dónde están ubicados.

DBMS relacional. Los DBMS contemporáneos utilizan distintos modelos de bases de datos para llevar el registro de las entidades, atributos y relaciones. El tipo más popular de sistemas DBMS en la actualidad para las PCs, así como para computadoras más grandes y mainframes, es el DBMS relacional. Las bases de datos relacionales representan los datos como tablas bidimensionales (llamadas relaciones), a las cuales se puede

hacer referencia como si fueran archivos. Cada tabla contiene datos sobre una entidad y sus atributos. Las tablas de bases de datos relacionales se pueden combinar con facilidad para ofrecer los datos requeridos por los usuarios, siempre y cuando dos tablas cualesquiera compartan un elemento de datos común.

Consultas e informes Un DBM. Un DBM contiene herramientas para acceder a la información en las bases de datos y manipularla. La mayoría de los DBM tienen un lenguaje especializado conocido como lenguaje de manipulación de datos el cual se utiliza para agregar, modificar, eliminar y recuperar los datos en la base. Este lenguaje contiene comandos que permiten a los usuarios finales y a los especialistas de programación extraer los datos de la base para satisfacer las solicitudes de información y desarrollar aplicaciones.

Propuesta

Identificación del problema.

Basado en los resultados de la recolección de información expuesta en el presente trabajo. Se puede constatar que el seguimiento de las actividades de la División es susceptible de una mayor automatización utilizando oportunamente la información ya existente. A continuación, se presenta una estructura descriptiva de la relación entre los problemas actuales de la División y su origen basado en los actuales métodos de registro y almacenamiento de información:

Cuadro N° 5 Relación Problemas - Fallas

n° problema	Problemas	Fallas relacionada
1	Dificultad para cruzar los datos de cada subsistema	i1, s2 y s4
2	Redundancia de datos	i5, s4
3	carga innecesaria de trabajo para preparar y procesar información	i7, s2, s1
4	Difícil seguimiento de las actividades	i2, i3, i4, i6, i7, s2, s4
5	conocimiento de situaciones oportunamente o su desconocimiento	i8, s3, s4
6	retardo y sesgos en la toma de decisiones	i1, i6, i7, i8, s3

Fuente: Elaboración propia

Una vez definidos los problemas, es pertinente y complementario hacer análisis de las consecuencias que esto genera para el control interno y aduanero.

Problema 1. Debido a las fallas mencionadas en el capítulo VI es limitado realizar cruces de datos, estos permiten generar amplitud en el conocimiento necesario para ejercer el Control Aduanero, ya que se analiza la información de un subsistema con respecto a otro, además de confirmar los datos o el curso adecuado en el proceso de mercancías, por ende, se deja de producir información de gran utilidad, por ejemplo:

- *Generar nuevo conocimiento de la mercancía que* llegó en un buque, determinar cuál fue despachada y cuál fue trasladada. De la carga consolidada, determinar cuál no ha sido verificada.
- *Confirmar información* la mercancía que llegó en el buque y fue declarada en el manifiesto de carga es la misma que salió de la zona. La fecha de llegada del buque en una solicitud de verificación es la misma declarada en el manifiesto de carga.

Problema 2. Existe una posibilidad de error humano al momento de registrar información, ya sean errores de tipeo o análisis, es por ello que aunado al hecho de que se registren varias veces los mismos elementos puede generar que se encuentren en los distintos registros de una misma carga una misma propiedad registrada diferente, con magnitudes de peso diferentes para una misma carga. Además, la redundancia de datos puede producir el registro de datos de un mismo elemento bajo distintos criterios, como peso expresado en kilogramos en un archivo y en toneladas en otro. Esto genera confusión a la hora de analizar información derivada de las operaciones de la División, ya que los métodos actuales de registro de información no descartan probabilidades de que una carga varíe sus características en cada archivo.

Problema 3. Cuando se desea conocer una situación la cual abarcan diversos aspectos y elementos, la manera ideal de realizarlo es mediante la elaboración de reportes. En la División se preparan reportes que son rutinarios, sin embargo, la intención de aumentar el control aduanero y ciertas contingencias requieren de reportes especiales que pueden convertirse en habituales o transformar los existentes, por lo que en ocasiones se necesitan reinventar los reportes, esto también es consecuencia de los cambios de personal, pues la información que solicitaran los distintos funcionarios puede variar en algunos aspectos. Los reportes de la División se realizan de forma manual, es decir, se registran nuevamente datos en formatos diferentes para reflejar una realidad que mantenga al tanto a la gerencia o coordinación del estado de los procesos de control o los cargamentos, lo cual mantiene a funcionarios ocupados en labores no automatizadas, aumentando la carga de trabajo a los mismos. Un ejemplo de ello es cuando en el departamento de Control de Buque aparte

de registrar un formato con los datos del buque, su llegada y destino, se preparan reportes diarios con la mercancía que esta carga, se realiza un reporte de las visitas y despachos procesados en la guardia, además de las estadísticas de mercancías que suelen ser solicitadas ocasionalmente.

Los reportes sirven además como herramienta de planificación de tareas al contener listados de elementos a ser procesados, bien sean contenedores, solicitudes, BL's, mercancía, manifiestos o cualquier otra propiedad de los registros de carga. Entre los usos más comunes en cuanto este aspecto se puede mencionar buscar contenedor por contenedor en sistema para obtener la fecha de llegada de estos, para determinar su permanencia en el país, esto puede llegar a tomar el día completo debido a la gran cantidad de contenedores que entran y salen del país por la Aduana Principal de Puerto Cabello. Básicamente tanto preparar como procesar la información, valiéndose de varias fuentes de información, además de realizarlo paso a paso y registro por registro, abarca gran parte del trabajo diario.

Problema 4. La supervisión de las actividades y de la carga resulta compleja, dejando abierta la posibilidad de que en los departamentos se omita por error información o que los auxiliares de la administración aduanera suministren información errónea, esto bien podría ser con la intención de evadir la normativa aduanera, tanto en la aplicación de sanciones como en el pago de tributos. Un amplio conocimiento e información veraz y completa, permite garantizar al estado el cumplimiento de la normativa aduanera detectando ilícitos aduaneros o errores internos,

sin embargo, debido al alto volumen de trabajo y a la complejidad de la supervisión, el control disminuye hasta cierto punto, con la finalidad de tratar los trabajos que son prioritarios para el despacho rápido de la mercancía, todo esto dado que la revisión de los procesos y procedimientos se realiza directamente de la alta cantidad de documentos suministrados. Aunado a lo anterior, se deja un poco de lado la revisión, pudiendo quedar plasmados errores internos que concurren en sanciones para los funcionarios en caso de llegar a ser auditados por órganos contralores, o pudiendo cualquier auxiliar de la administración aduanera sin ser detectado reflejar una realidad diferente de los cargamentos, como la clasificación arancelaria a la que pertenecen las mercancías, fechas que signifiquen omisiones a los lapsos previstos en la ley para la realización de los distintos procesos o incluso el hurto de contenedores.

En cuanto a los lapsos representan un riesgo común a la normativa, debido a que los trámites tienen un rango de tiempo establecido, es por ello que el desenvolvimiento actual se ve afectado dado que el sistema organizacional actual dificulta una respuesta rápida a interrogantes como las siguientes:

- Cuáles contenedores no han dado cumplimiento de los lapsos de retorno de equipos de transporte?
- Cuáles consolidadores de carga no han dado cumplimiento de los plazos para la desconsolidación de carga?
- Cuáles correcciones en los manifiestos de carga por parte de los transportistas han sido realizadas fuera del lapso previsto en la ley?

Problema 5. Cuando la información no es recibida y por tanto revisada oportunamente es más probable que no se detecten las problemáticas sino hasta después que la mercancía ya ha sido despachada,

y al haber sido despachada una carga pierde cierta prioridad en cuanto a la supervisión de los procesos por los cuales cursó, debido a que se prioriza el trabajo inherente a la carga que debe ser despachada, por tanto, es muy común que se omita la situación. En términos ideales, una violación a la normativa aduanera debe detectarse a tiempo para retener la mercancía y realizar las investigaciones a las que haya lugar. La falta de conocimiento oportuno además puede retardar las operaciones aduaneras y las actividades de control, disminuyendo la calidad del servicio aduanero prestado por la institución como consecuencia y un desenvolvimiento retardado de la División.

Problema 6. Una de las labores de la gerencia es establecer medidas de control interno que resuelvan problemáticas, sobre todo cuando son concurrentes, rutinarias o comunes, estas significan una toma de decisiones y una planificación de los sistemas internos para aumentar el control aduanero o agilizar operaciones, tramites y labores internas. La planificación se ve afectada a causa de la calidad de la información suministrada por los sistemas, pues de esta derivan las decisiones a tomar previo análisis de la misma. Una medida resaltante no tomada en cuenta debido a las problemáticas y fallas ya expuestas, es el registro a la salida del BI Master de las mercancías, permitiendo relacionar los despachos y traslados con los demás procesos del sistema organizacional.

Objetivos del sistema de información auxiliar.

1. Consolidar la información de las actividades para facilitar el acceso a la gerencia de la División, coordinación y demás funcionarios que lo requieran.

2. Generar reportes que faciliten la revisión de las actividades y aumenten el conocimiento situacional para la toma de decisiones.
3. Eliminar la redundancia de datos y distorsión de la información.
4. Mejorar la comunicación de datos.

Determinación de Requerimientos.

Análisis situacional. El análisis situacional correspondiente a esta fase, puede observarse en el capítuloV del presente estudio, en el se describieron los procesos fundamentales de cada departamento, exponiendo la documentación utilizada y los datos registrados.

Definición de criterios de desempeño. En función de los objetivos propuestos previamente, se presentan los siguientes requerimientos o actividades a desarrollar por el nuevo sistema:

Requerimiento 1. Creación de una base de datos central que almacene la información de la División de Control Anterior

Objetivos relacionados. 1.

Requisitos. Computador conectado a red y software gestor de bases de datos

Requerimiento2. Establecer lineamientos para el envío de la información vía correo electrónico o almacenamiento externo a un administrador de datos, para alimentar base de datos central.

Objetivos relacionados. 1

Requisitos. Computador conectado a la red, recurso humano y software gestor de base de datos

Requerimiento3. Programar la extracción de datos desde el SIDUNEA World para alimentar una base de datos central.

Objetivos relacionados. 1, 3 y 4.

Requisitos. Computadores, equipos de red, recurso humano especializado.

Requerimiento4. Utilizar la información almacenada en una base de datos central, para generar los siguientes reportes:

- Despachos de mercancía por buque
- Traslados que fueron recepcionados en almacén externos
- Contenedores no reembarcados con más de 3 meses en el país
- Contenedores vacíos recepcionados en almacenes externos
- Rubros recepcionados y Despachados
- Equipos inspeccionados por unidad de Rayos x

Objetivos relacionados. 2

Requisitos. Software gestor de base de datos

Requerimiento 5. Establecer método de registro en el cual mediante conexión, las unidades registren sus actividades conectándose a la base de datos central, y almacenando en ella solo información no registrada previamente.

Objetivos relacionados. 3

Requisitos. Computadores, servidor de red, equipos de red y software gestor de base de datos.

Requerimiento 6. Definir relaciones entre archivos para unificar la información; es necesario definir la forma en que se asocian las entidades, para ello debe existir un atributo común que permita identificar la carga por cada departamento donde sea procesado.

Objetivos relacionados. 1 y 4

Requisitos. software gestor de base de datos.

Diseño

En función de los requerimientos previamente expuestos, se proponen las siguientes configuraciones para cada uno de ellos respectivamente:

Configuración 1. Se deben tomar en cuenta los datos que se registran por cada actividad en cada departamento. Para que sean almacenadas en el mismo formato para datos de entrada, una vez definidos los datos de entrada. Se deben establecer parámetros para que la

información de cada departamento sea almacenada en la base de datos como tablas de relación, esto no cambiaría de gran forma las actividades actuales, pues consiste en consolidar la información actual en un solo lugar.(*ver anexo 10*)

Configuración 2. No representa un beneficio amplio al contexto actual pues mantendría igual la disponibilidad de la información, sin embargo, no es descartado en su totalidad, para los posibles casos de perdida de conexión. Para mantener el flujo de la información mejorada en otros aspectos.(*ver anexo 11 y 14*)

Configuración 3. Los inspectores de buques, estarían a cargo de notificar a los encargados de manejar el Sidunea World en la unidad de control de carga, con el fin de que una vez sean transmitidos los manifiestos de carga, se descargue la información a la base de datos para su posterior cruce con las demás actividades de la división. Eliminando la carga tanto a los auxiliares de la administración aduanera como a los funcionarios inspectores de adaptar la información al formato actual, solo exceptuando de esto, la clasificación por rubros.

Configuración 4. Al tener la información conglomerada y bien estructurada, se podrían generar conocimiento mediante la exploración de archivos y utilizar los datos para generar los siguientes reportes:(*ver anexo 11, 12 y 13*)

Cuadro N° 6 Forma para Despachos por Buque

Buque: Nombre del Buque N° Viaje: 0.0 Fecha de Llegada: dd/mm/aaaa		REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA RIF: G-20000303-0		
DESPACHOS POR BUQUE ESPECIFICO				dd/mm/aaaa
Item	BL master	Contenedor	Mercancia	Fecha Despacho
Identificador	Codigo BL's master	Codigo de contenedor o C/S	Descripcion comercial	
TOTAL		SUMA DE DESPACHOS		
Contenedores restantes	Porcentaje de despacho total	Rubros despachados:		Higiene: kg Vehiculos: cantidad
Suma	0%	Alimentos: kg		Carga general: kg
ver lista		Salud: kg		

Cuadro N°7 Forma para Traslados

							REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA RIF: G-20000303-0
Desde	ddd/mm/aaaa						
Hasta	ddd/mm/aaaa		TRASLADOS RECEPCIONADOS FUERA DE LA ZONA				dd/mm/aaaa
Item	Nº Traslado	Buque Llegada	BL master	Contenedor	Mercancia	Almacen	Fecha Recepcion
Id	correlativo	Nombre del Buque	Codigo BL's master	Codigo de contenedor o C/S	Descripcion comercial	Nombre almacenadora	
TOTAL			SUMA DE TRASLADOS				
Inspeccionados			Rubros trasladados:		Higiene: kg		
Suma			Alimentos: kg		Vehiculos: cantidad		
ver lista			Salud: kg		Carga general: kg		

Cuadro N° 8 Forma para Control de Vacíos

							REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA RIF: G-20000303-0
Control de vacios							dd/mm/aaaa
Item	Contenedor	Buque Llegada	Buque Reembarque	Dias en el pais	AG Naviera	Recibido en	Fecha Recepcion
Id	Codigo de contenedor	Nombre del Buque	Nombre del Buque	Diferencia entre fechas	Nombre Agencia nav	Nombre almacenadora	

Cuadro N° 9 Forma para Rubros Despachados

Desde	dd/mm/aaaa			
Hasta	dd/mm/aaaa			
Rubros despachados				dd/mm/aaaa
Item	Rubro	Recibido	Despachado	Mercancia
Identificador	A	80	50	descripcion
	S			
	H			
	V			
	O			
	A		16	
Totales				
	Rubro	Suma	Suma de Despachado	
	A	80	66	
	H			
	O			
	S			
	V			
	Total general	80	66	

Configuración 5. Conectados estratégicamente los computadores con la base de datos, los funcionarios utilizando un datocomún en todos los departamento, en este caso el número de BI master, solicitan a la base de datos la información perteneciente al BI master que vayan a registrar y analizando que coincida la información con la documentación, realizan el registro directamente en ella la información derivada de sus actividades usando como intermediario sus propios archivos conectados a la base de datos.(ver anexo 15)

Configuración 6. Para el identificador común, el número de BI master es el indicado, pues cuando no se ha declarado la mercancía por la División de Operaciones, es el dato más específico y habitual con el que se cuenta. A cada BI master se le puede asociar con varios contenedores o despachos. Con ello se logra que una vez registrado el BI master, toda la información inherente a este se mantenga y solo se le vayan sumando datos mediante avance en su ciclo operativo. (ver anexo 16)

Cuadro N°10 Relación Configuración - Problema - objetivos

Configuración	Problemas tratados	Objetivos relacionados
1	1 y 2	1
2	3 y 4	1
3	3, 4, 5 y 6	1, 3 y 4
4	3, 4, 5 y 6	2
5	3 y 4	3
6	1, 2, 3 y 4	1 y 4

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió visualizar la División de Control Anterior de la Aduana Principal de Puerto Cabello, como un sistema, descomponiendo sus partes para describir sus funciones, procesos e información útil inherente a las actividades de cada parte, así como las relaciones entre ellas. Los procesos de control efectuados en la División son un ciclo, por ende dependiendo de su naturaleza y modalidad, cada carga deberá pasar por todos o por varios de estos controles, es por ello que la información proveniente de datos buscan reflejar la realidad de las cargas, debe ser igual en cada uno de los procesos, solo variando y añadiendo lo derivado de los controles ejecutados. La revisión física documental es primordial, sin embargo, es necesario facilitar las labores de supervisión a través de los sistemas de información para poder mantener el nivel de control sobre las actividades, aunque el volumen de trabajo sea alto.

Las estrategias oportunas de control interno garantizan el funcionamiento óptimo de la organización y por ende un mayor control aduanero, siendo los sistemas de información parte del control interno y apoyo en el control aduanero, al punto de que se implementan sistemas que son oficializados por normativa legal nacional e internacional. A pesar de que el sistema oficial SiduneaWorld representa un amplio beneficio a la Administración Aduanera, mediante la propuesta realizada en el presente trabajo, se complementan ciertas funciones para facilitar labores del área de la aduana especificada, dejando abierta la posibilidad de un pronto desarrollo e implementación debido a que se realizó previendo que se adaptara a los procesos de registro y análisis de información, con recursos ya disponibles en la organización. Posteriormente de una evaluación, es posible realizar las configuraciones que se consideren oportunas al

SiduneaWorld, para maximizar la integración de información, al disminuir las fuentes de datos, esto gracias a la adquisición del código fuente del software de la UNCTAD.

Todo cambio que represente una mejora a los procesos de registro y análisis de información, es de gran utilidad para la gerencia, pues es a raíz de esta información que se tiene conocimiento del estado y resultado de las operaciones con menor esfuerzo y sobretodo ahorrando tiempo valioso para invertir en otras actividades.

LISTA DE REFERENCIAS

Achilles de Faria, F. (1986). Desarrollo organizacional: enfoque integral. México: Limusa Noriega Editores.

Ailemor Torres (2010). Análisis de las multas aplicadas por el incumplimiento del trámite establecido en el artículo 79 del reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas en la Aduana Principal de Puerto Cabello. Trabajo de grado de post grado. Universidad de Carabobo.

Bentarlanffy, L. (1976). La Teoría General de Sistemas. (16ta Edición). México: Fondo de Cultura Económica.

Castellanos, A. (2009). Manual de la Gestión Logística del Transporte y la Distribución de Mercancías. (2da Edición). Colombia: Ediciones Uninorte.

Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 6152 de 18 de noviembre de 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5453 Extraordinario de 24 de marzo de 2000

Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua (2014). Manual de Procedimientos Aduaneros: Procedimientos con el Sistema Aduanero Automatizado SiduneaWorld.

Gil Heidys (2015). Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el estado Aragua. Trabajo de Grado, presentado en el área de post grado. Universidad de Carabobo.

Gómez, G., Flores, J., Jiménez, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. España: Aljibe.

Farabollini, G. (2010). Gobierno Electrónico: Una Oportunidad para el cambio en la Administración Pública.

<https://es.scribd.com/document/344067725/Farabollini-gobierno-electronico-pdf>

James, S. (1992) Análisis y Diseño de Sistemas de Información. México: Mcgraw Hill.

Johansen, O. (1982). Anatomía de la empresa: una teoría general de las organizaciones sociales. México: Limusa Noriega Editores.

Kendall, K. y Kendall, J. (2005). Análisis y Diseño de Sistemas. (6ta Edición). Mexico: Pearson Educación.

Laudon, J. y Laudon, K. (2012). Sistemas de Información Gerencial. Mexico: Pearson Eduacion.

Ley de Infogobierno.Gaceta Oficial N° 40.274 de 17 de octubre de 2013

Ley Orgánica de Aduanas Gaceta Oficial N° 6.155 Extraordinario. 19 de noviembre de 2014

Mahecha Betty (2010). Aspectos operativos de procedimientos sobre la nueva versión del sistema aduanero automatizado SiduneaWorld. Caso estudio: La Aduana Principal de Puerto Cabello. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo.

Martínez José y Milagros Cotorett (2009). Diseño de un sistema de información basado en un entorno web que maneje licencias de importación automotriz en las diferentes aduanas nacionales. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente.

Martínez, R. (2002). Las Aduanas en Venezuela. Disponible en: <http://www.ucab.edu/veedores>.

Mcleod, R. (2000). Sistemas de Información Gerencial. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.

Méndez, Carlos. (2001). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Montori, A., Escribano C., Martínez J. (2015). Manual de Transporte Marítimo. España: Marge Books.

Icart, T., Fuentelsaz, C., Pulpón, A. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. España: Universidad de Barcelona.

Núñez, F. (2006). ¿Cómo Analizar Datos Cualitativos? <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

Ocampo, M. (2011) Comunicación Empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Colombia: Ecoe Ediciones.

Otero, C. (2011). Innovaciones en el Control Fiscal Venezolano. Venezuela: Ediciones Miranda.

Rodríguez, D. (1996). Gestión Organizacional: elementos para su estudio. Chile: Universidad Iberoamericana.

Rubiul, A. (1994) Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. Colombia: Editorial Norma.

Santillana, J. (2003). Establecimiento de Sistemas de Control interno: Función de Contraloría. México: Thomson Learning.

Secretaria General de la Comunidad Andina de Naciones. (2013). Manual sobre control de contenedores.

<http://www.comunidadandina.org/DS/Manual%20Contenedores.pdf>

Sequera, C. (2002). Derecho Aduanero. Venezuela: S/E.

Soler, D. (2015). Unidades de Carga en el Transporte Internacional. España: Marge Books.

Stracuzzi, S. y Pestana, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Venezuela: Fedupel.

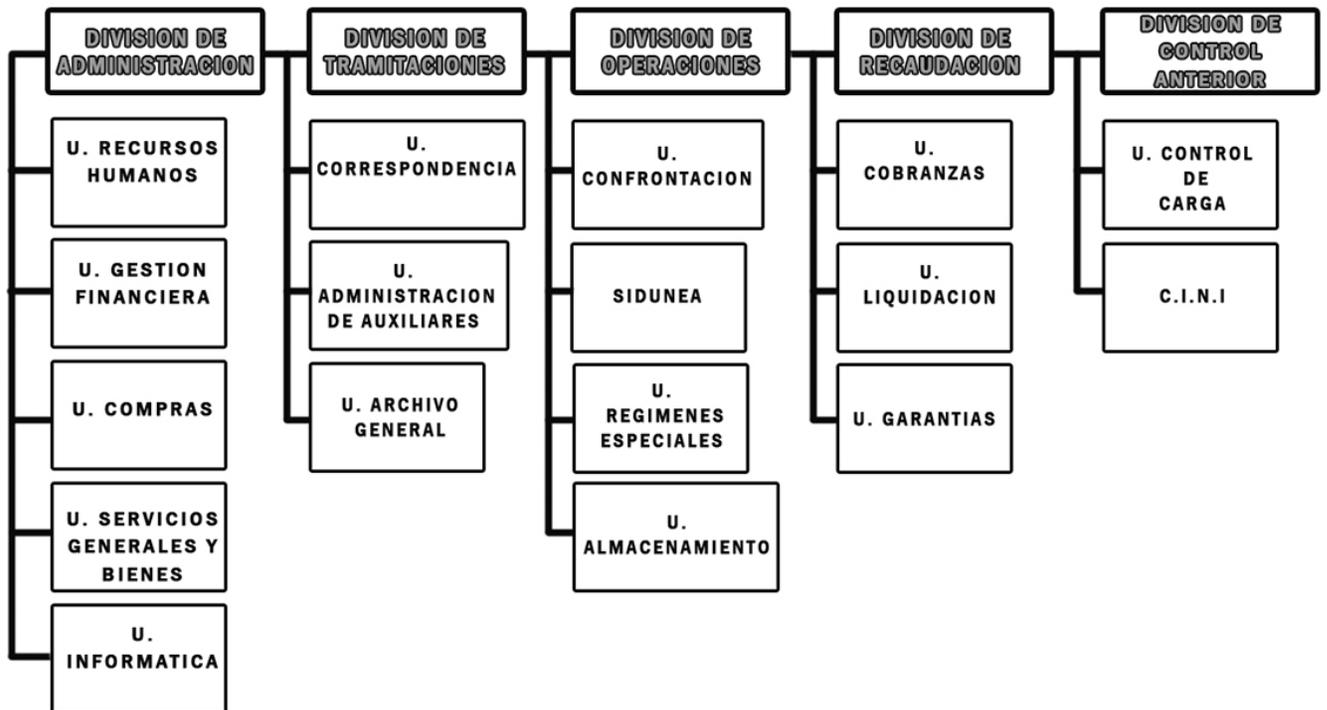
Soler, D. (2009). Diccionario de Logística. España: Marge Books.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Universidad de Antioquia.

Schoderbek, P., Schoderbek, C., Kefalas, A. (1980). Sistemas Administrativos. Argentina: Florida 340.

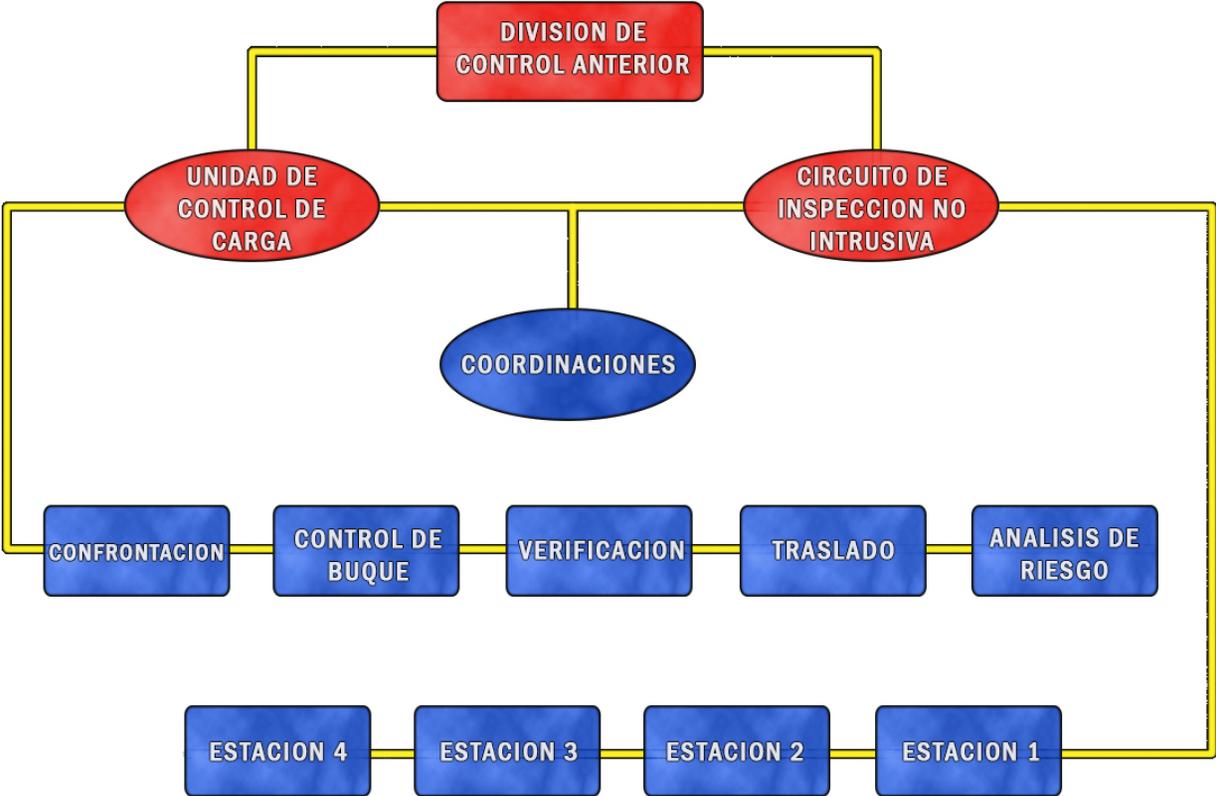
ANEXOS

Anexo 1. Estructura Organizacional de la Institución



Fuente: Aduana Principal de Puerto Cabello 2016

Anexo 2. Estructura Organizacional de la División



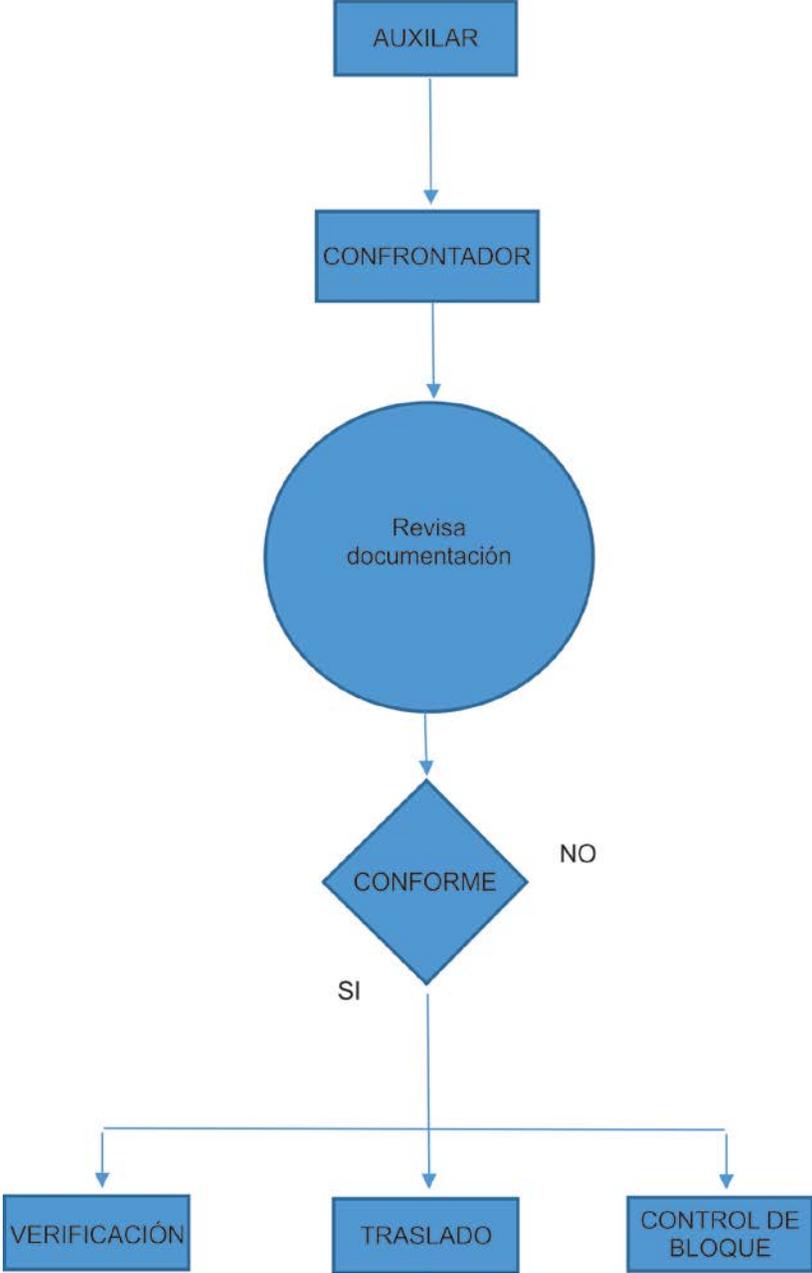
Fuente: Elaboracion propia

Anexo 3. Elementos del Control Interno



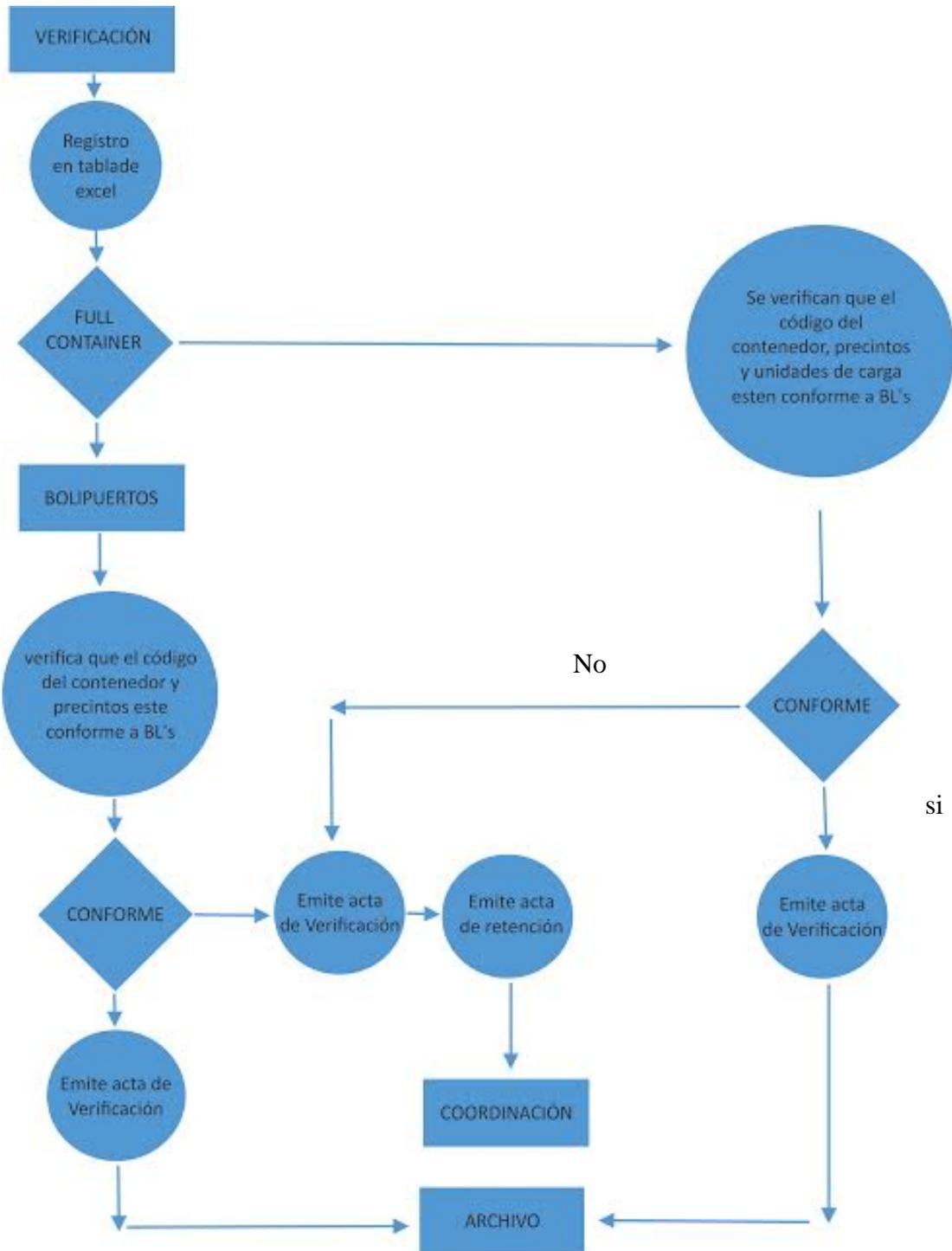
Fuente: Informe Coso 2013

Anexo 4. Proceso Actual Confrontación



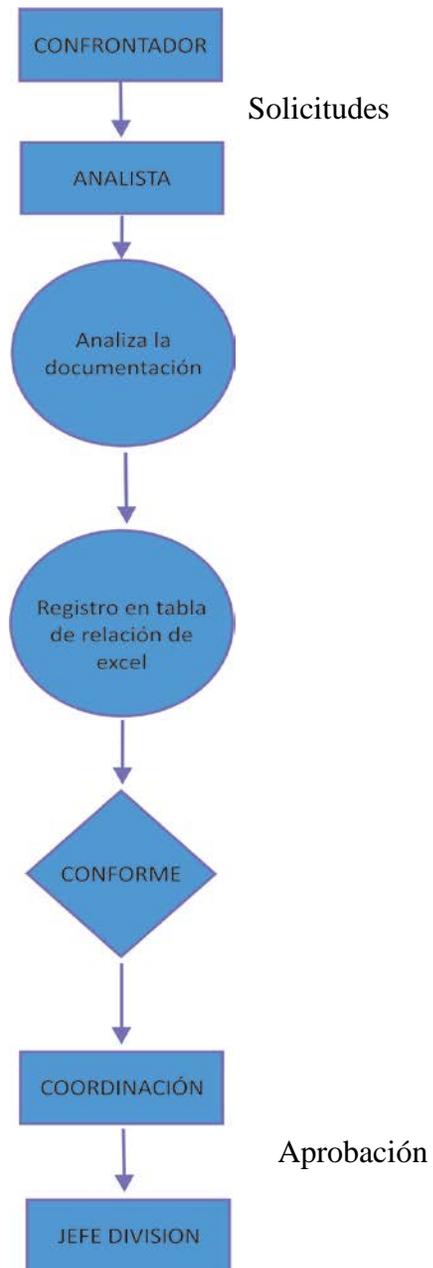
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. Proceso Actual Verificación



Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Proceso Actual Análisis de Traslado



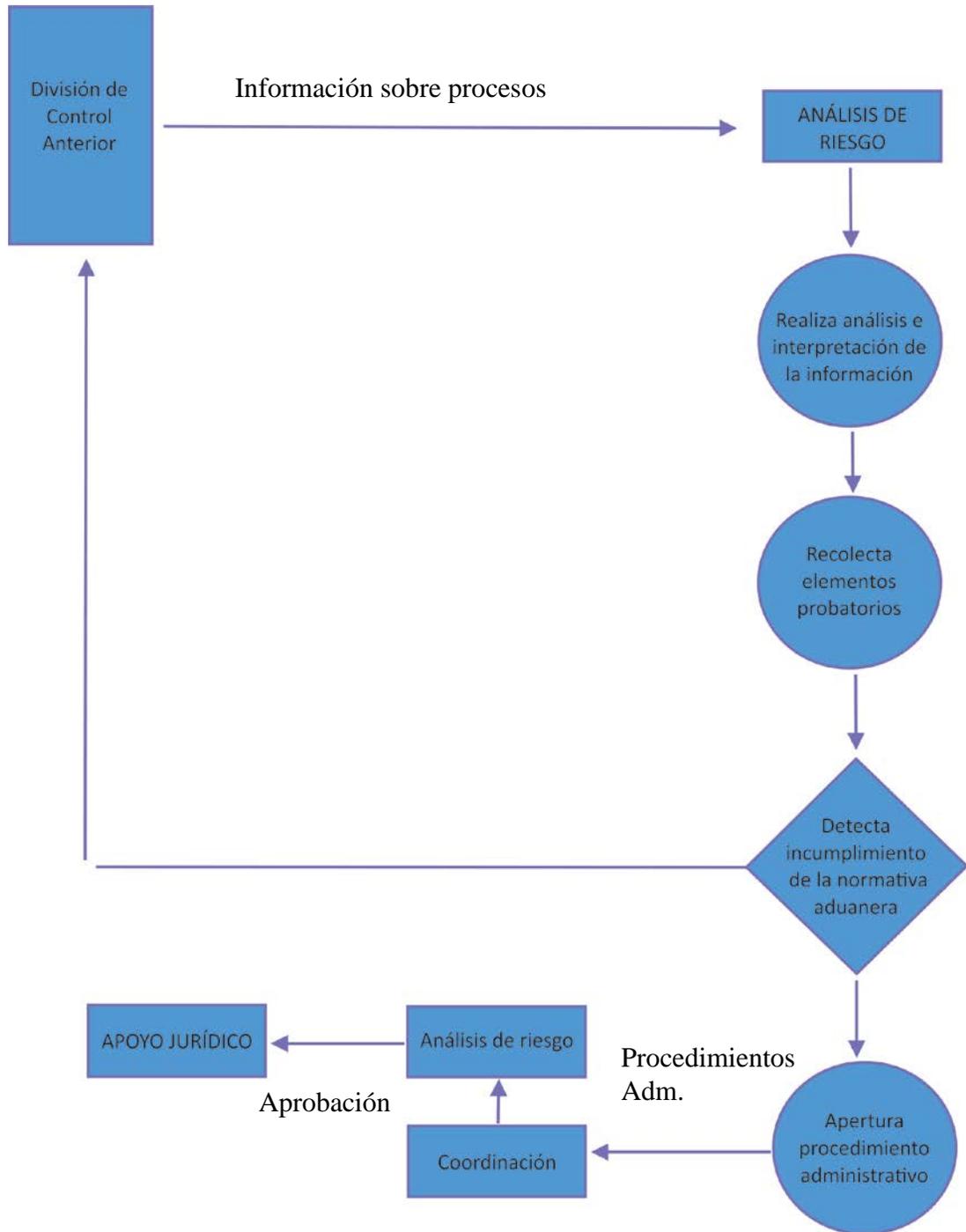
Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Proceso Actual Control de Buque



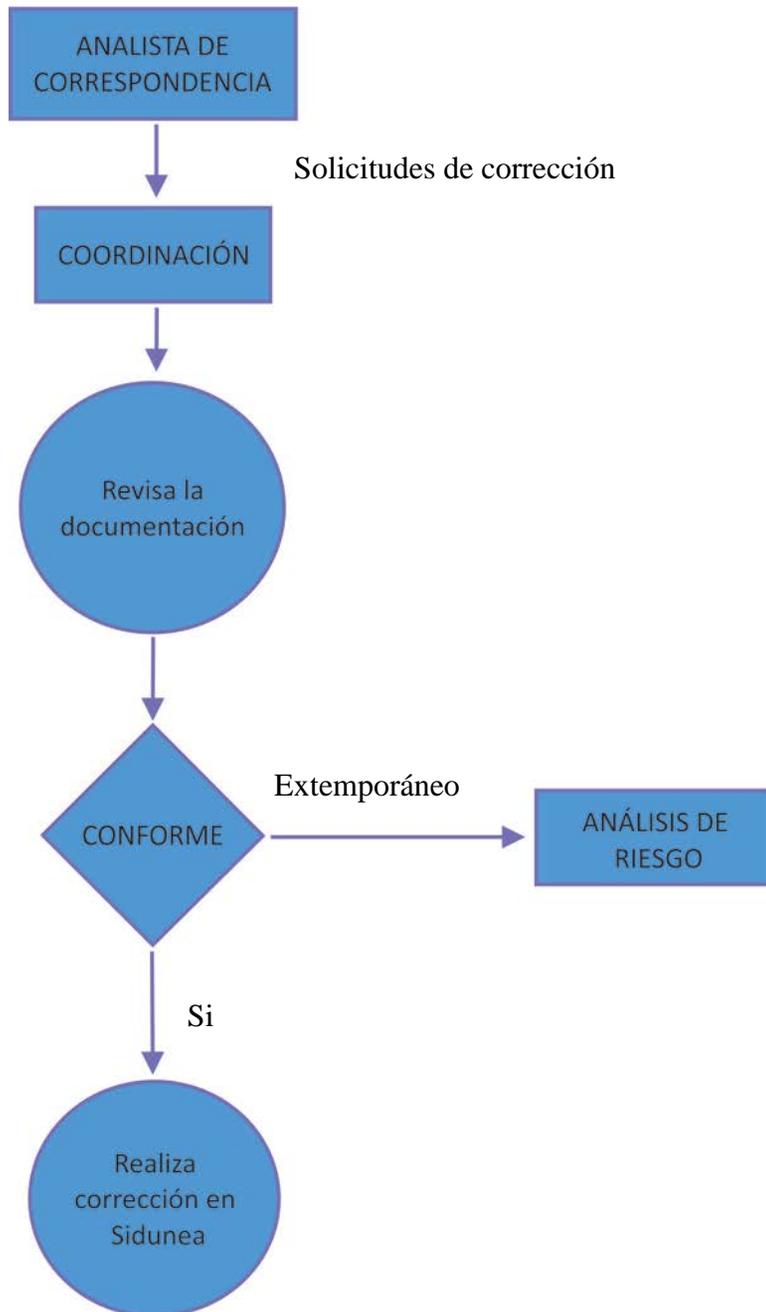
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8. Proceso Actual Análisis de Riesgo



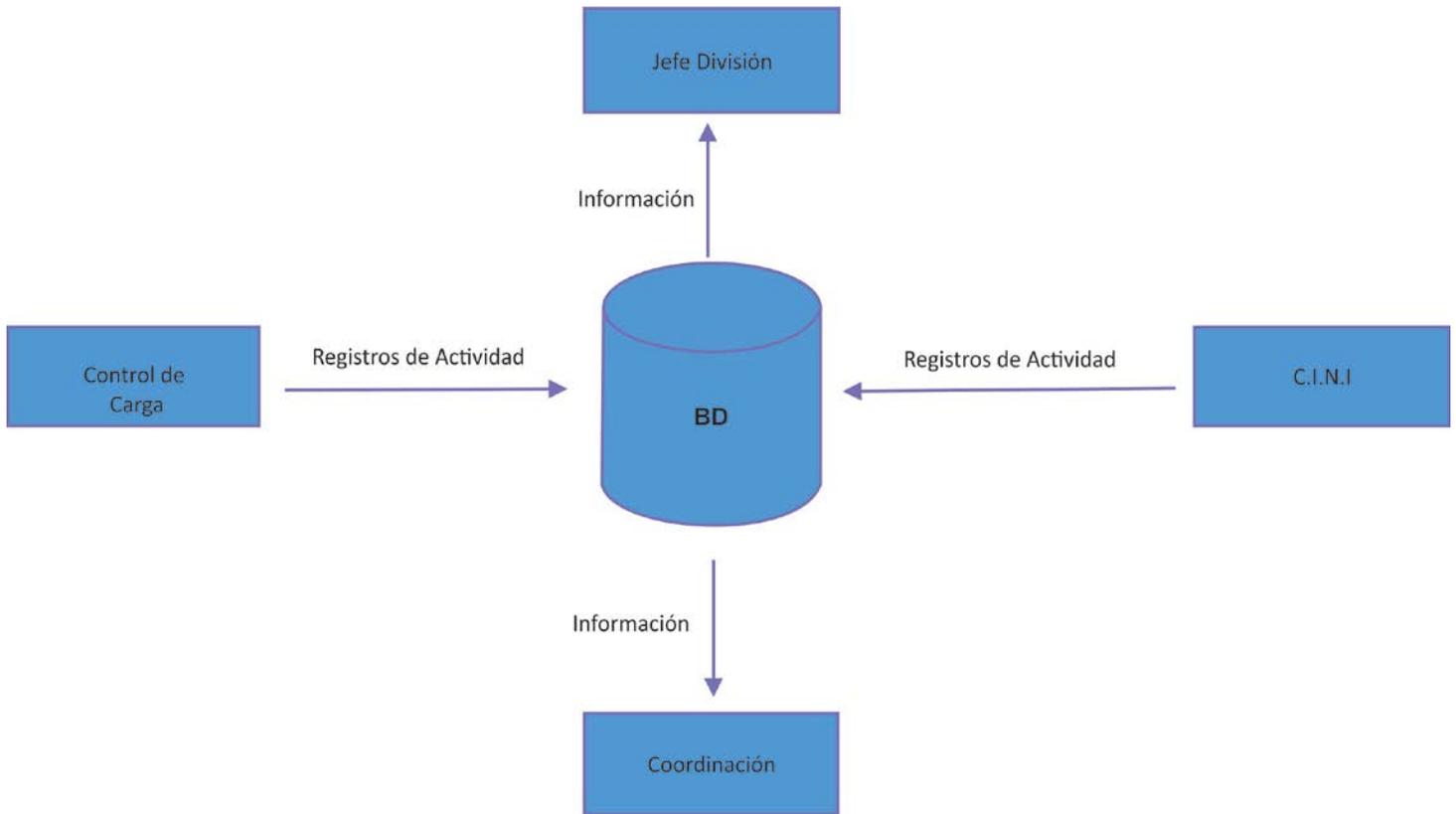
Fuente: Elaboración propia

Anexo 9. Proceso Actual Coordinación; corrección en sistema.



Fuente: Elaboración propia

Anexo 10. Propuesta; Configuración 1



Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Propuesta; Menú Principal



Fuente: Elaboración propia

Anexo 12. Propuesta; Menú Reportes



Fuente: Elaboración propia

Anexo 13. Propuesta; Menú explorar archivos



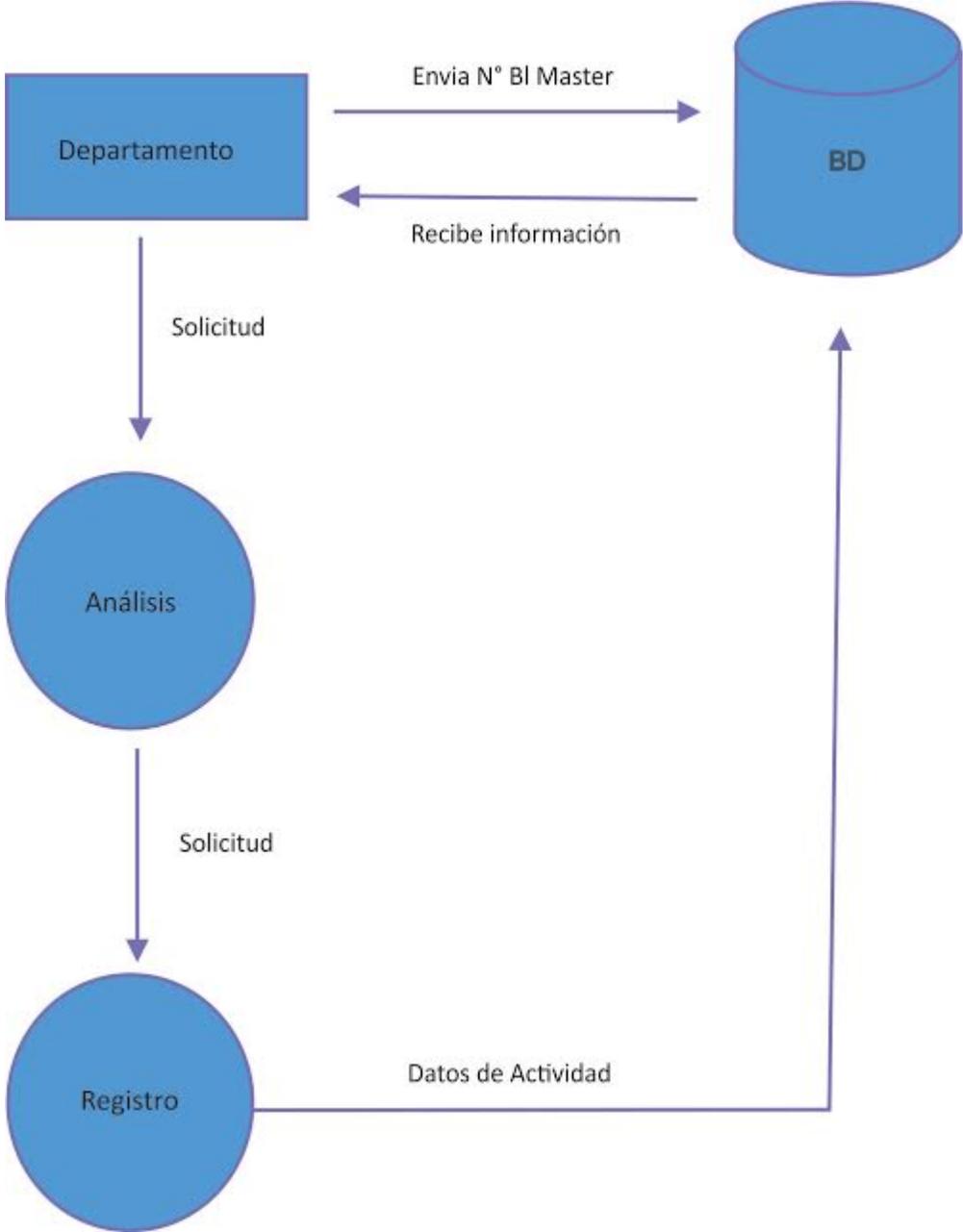
Fuente: Elaboración propia

Anexo 14. Propuesta; Menú importar datos



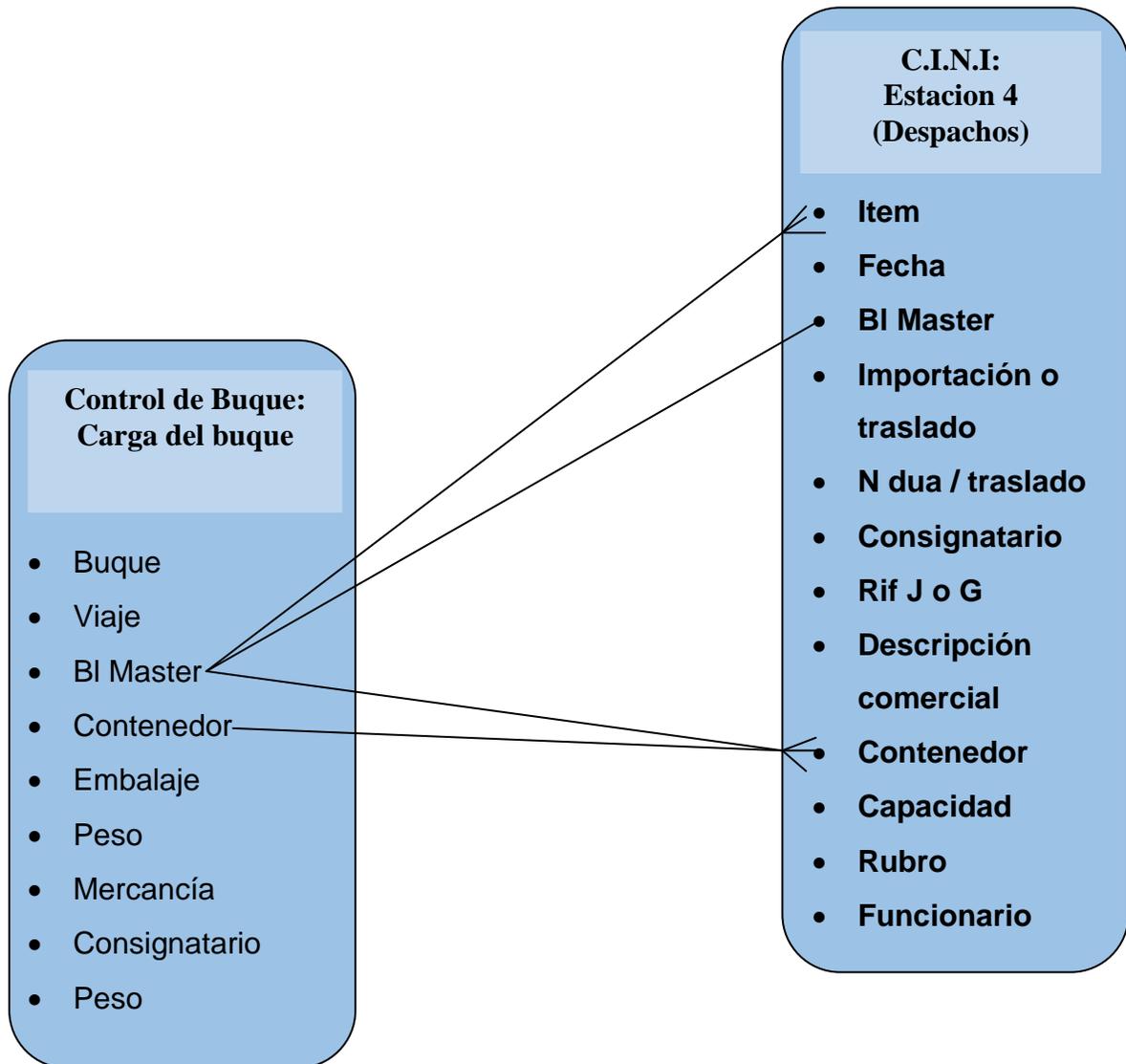
Fuente: Elaboración propia

Anexo 15. Propuesta; Configuración 5



Fuente: Elaboracion propia

Anexo 16. Propuesta; Configuración 6



Nota: Ejemplo de unificación registros, mediante entidad – relación. Fuente: Elaboración propia