

## Índice

<b>Lista de Acrónimos, Abreviaturas y Siglas</b>	<b>3</b>
<b>Lista de Figuras, Gráficas y Tablas</b>	<b>5</b>
<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>6</b>
<b>Introducción</b>	<b>10</b>
<b>1. Diseño del Programa</b>	<b>11</b>
1.1 Características del Programa	11
1.2 Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa	12
1.3 Análisis de la Contribución del Programa a las Metas Nacionales a Objetivos Sectoriales y/o a los Objetivos Derivados de los Programas Especiales Transversales	18
1.4 Análisis de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Potencial y Objetivo	24
1.5 Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	30
1.6 Análisis de Posibles Complementariedades y Coincidencias con otros Programas Federales	39
<b>2. Planeación y Orientación a Resultados del Programa</b>	<b>40</b>
2.1 Instrumentos de Planeación	40
2.2 De la Orientación hacia Resultados y Esquemas o Procesos de Evaluación	46
2.3 De la Generación de Información	58
<b>3. Cobertura y Focalización del Programa</b>	<b>63</b>
3.1 Análisis de la Cobertura	63
<b>4. Operación del Programa</b>	<b>66</b>
4.1 Análisis de los Procesos Establecidos en la Normatividad Aplicable	66
4.2 Solicitud de Servicios	66
4.3 Selección de la Población Objetivo, Usuarios, Área de Enfoque y/o Proyectos	72
4.4 Tipos de Servicios	76
4.5 Ejecución	82
4.6 Mejora y Simplificación Regulatoria	85
4.7 Organización y Gestión	86
4.8 Eficiencia y Eficacia	87
4.9 Economía	89
4.10 Sistematización de la Información	90
4.11 Cumplimiento y Avance en los Indicadores de Gestión y Productos	91
4.12 Rendición de Cuentas y Transparencia	94
<b>5. Percepción de los Usuarios o Área de Enfoque</b>	<b>96</b>
<b>6. Resultados del Programa</b>	<b>98</b>

<b>7. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas</b>	<b>109</b>
<b>8. Conclusiones</b>	<b>111</b>
<b>9. Bibliografía</b>	<b>113</b>
<b>10. Anexos</b>	
<b>Anexo 1.</b> Descripción General del Programa	
<b>Anexo 2.</b> Metodología para la Cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo	
<b>Anexo 3.</b> Procedimiento para la Actualización de la Base de Datos de los Beneficiarios	
<b>Anexo 4.</b> Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados	
<b>Anexo 5.</b> Indicadores del Programa	
<b>Anexo 6.</b> Metas del Programa	
<b>Anexo 7.</b> Complementariedad y Coincidencias entre Programas Federales	
<b>Anexo 8.</b> Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora	
<b>Anexo 9.</b> Resultado de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora	
<b>Anexo 10.</b> Análisis de Recomendaciones No Atendidas Derivadas de Evaluaciones Externas	
<b>Anexo 11.</b> Evolución de la Cobertura	
<b>Anexo 12.</b> Información de la Población Atendida	
<b>Anexo 13.</b> Diagramas de Flujo de los Componentes y Procesos Clave.	
<b>Anexo 14.</b> Gastos Desglosados del Programa	
<b>Anexo 15.</b> Avance de los Indicadores respecto de las Metas	
<b>Anexo 16.</b> Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Atendidos	
<b>Anexo 17.</b> Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	
<b>Anexo 18.</b> Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados Anterior	
<b>Anexo 19.</b> Valoración Final del Programa	
<b>Anexo 20.</b> Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación	
<b>Anexo 21.</b> Personal Administrativo que Participó en la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E025: Control de la Operación Aduanera	

## Lista de Acrónimos, Abreviaturas y Siglas

<b>ACETA</b>	Administración Central de Estudios Tributarios y Aduaneros
<b>AGA</b>	Administración General de Aduanas
<b>AGCTI</b>	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
<b>AGE</b>	Administración General de Evaluación
<b>AGP</b>	Administración General de Planeación
<b>AGPE</b>	Administración General de Planeación y Evaluación
<b>AGRS</b>	Administración General de Recursos y Servicios
<b>AGSC</b>	Administración General de Servicios al Contribuyente
<b>AMECAFE</b>	Asociación Mexicana de la Cadena Productiva del Café , A.C.
<b>APF</b>	Administración Pública Federal
<b>API</b>	Administración Portuaria Integral
<b>ASF</b>	Auditoría Superior de la Federación
<b>ASM</b>	Aspectos Susceptibles de Mejora
<b>BSC</b>	Balanced ScoreCard
<b>CCF</b>	Código Fiscal de la Federación
<b>CIEC</b>	Clave de Identificación Electrónica
<b>CIITEV</b>	Control de Importación e Internación Temporal de Vehículos
<b>CIVED</b>	Centro de Internación Definitiva de Vehículos
<b>CONEVAL</b>	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
<b>CKR</b>	Convenio de Kioto Revisado
<b>CRT</b>	Consejo Regulador del Tequila
<b>CURP</b>	Clave Única de Registro de Población
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación
<b>EDN</b>	Estrategia Digital Nacional
<b>FACLA</b>	Fideicomiso para Administrar la Contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera
<b>FIDEMICA</b>	Fideicomiso Programa de Mejoramiento de los Medios de Informática y Control de las Autoridades Aduaneras
<b>FODA</b>	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
<b>IETU</b>	Impuesto Empresarial a Tasa Única
<b>IIS</b>	Instituto de Investigaciones Sociales-UNAM
<b>INAH</b>	Instituto Nacional de Antropología e Historia
<b>INAI</b>	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
<b>INAP</b>	Instituto Nacional de Administración Pública A.C.
<b>INBA</b>	Instituto Nacional de Bellas Artes
<b>INFOSAT</b>	Sistema de Orientación e Información Telefónica y en Línea del SAT
<b>ISR</b>	Impuesto Sobre la Renta
<b>ITAM</b>	Instituto Tecnológico Autónomo de México
<b>IVA</b>	Impuesto al Valor Agregado
<b>LFPRH</b>	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
<b>LOAPF</b>	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

<b>MAT-CE</b>	Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior
<b>MDP</b>	Millones de Pesos
<b>MIR</b>	Matriz de Indicadores para Resultados
<b>MML</b>	Matriz del Marco Lógico
<b>NEEC</b>	Nuevo Esquema de Empresas Certificadas
<b>OMA</b>	Organización Mundial de Aduanas
<b>PAE</b>	Programa Anual de Evaluación
<b>PEA</b>	Población Económicamente Activa
<b>PEF</b>	Presupuesto de Egresos de la Federación
<b>PESAT</b>	Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria
<b>PET</b>	Programas Especiales Transversales
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>PGIySE</b>	Padrón General de Importadores y Sectores Específicos
<b>PND</b>	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
<b>PP</b>	Programa Presupuestario
<b>PROFEPA</b>	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
<b>PRONAFIDE</b>	Programa Nacional del Financiamiento del Desarrollo 2013-2018
<b>RFC</b>	Registro Federal de Contribuyentes
<b>SAAI</b>	Sistema Automatizado Aduanero Integral
<b>SAGARPA</b>	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
<b>SALUD</b>	Secretaría de Salud
<b>SAT</b>	Servicio de Administración Tributaria
<b>SCT</b>	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
<b>SE-DGN</b>	Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía
<b>SED</b>	Sistema de Evaluación del Desempeño
<b>SEDENA</b>	Secretaría de la Defensa Nacional
<b>SEMARNAT</b>	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
<b>SENER</b>	Secretaría de Energía
<b>SFP</b>	Secretaría de la Función Pública
<b>SHCP</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
<b>SIAVE</b>	Sistema de Aforo Vehicular
<b>SICOB</b>	Sistema de Control de Bienes de Comercio Exterior Embargados o en Abandono
<b>SICOSEM</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Muestras
<b>SIECA</b>	Sistema de Esclusas para el Control de Aduanas
<b>SIREIN</b>	Sistema de Registro de Incidencias
<b>SIRESI</b>	Sistema de Registro, Evaluación y Seguimiento de Incidencias
<b>SOIA</b>	Sistema de Operación Integral Aduanera
<b>TDR</b>	Términos de Referencia
<b>UA</b>	Unidad Administrativa
<b>UR</b>	Unidad Responsable
<b>UNAM</b>	Universidad Nacional Autónoma de México
<b>VUCEM</b>	Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano

## Lista de Figuras, Gráficas y Tablas

Figura 1. Ruta para Inscribirse en el RFC a través del Portal del SAT

Gráfica 1. Resultados globales de la evaluación

Tabla 1. Alienación de objetivos, metas y estrategias

Tabla 2. Cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida en 2014

Tabla 3. Resumen narrativo de la MIR

Tabla 4. Lógica Narrativa del Fin de la MIR, Programa E025

Tabla 5. Objetivos e Indicadores del Plan Estratégico del SAT 2014-2018

Tabla 6. ASM en Función a la Matriz de Monitoreo del PP E025

Tabla 7. Avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora

Tabla 8. Avance de los resultados establecidos en la Matriz de los Aspectos Susceptibles de Mejora al segundo semestre de 2015

Tabla 9. Tipos de Evaluación Aplicables al Programa E025

Tabla 10. Mecanismos de entrega de servicios

Tabla 11. Presupuesto por capítulo de gasto del ejercicio fiscal 2014

Tabla 12. Avance de los indicadores de gestión y resultados 2014

Tabla 13. Estándares internacionales aplicados al PP E025

## Resumen Ejecutivo

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria. El SAT inició actividades el 1 de julio de 1997 sustituyendo, en lo relacionado con las atribuciones transferidas a la institución, a las hasta ese entonces encomendadas a la Subsecretaría de Ingresos de la SHCP.

En los últimos años, México ha mantenido una política macroeconómica responsable con la finalidad de garantizar que las condiciones de bienestar de la población sean óptimas. Como parte de esta estrategia, es fundamental contar con una política fiscal que contribuya al fin anterior garantizando una gestión responsable hacendaria bajo la premisa de mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio del gasto público.

Por esa razón, el SAT ha decidido atender esta necesidad fortaleciendo los pilares de los programas presupuestarios (PP) que lo conforman. En congruencia con lo anterior, el Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), instancia comprometida con el diseño y elaboración de investigaciones que contribuyan a la generación de conocimiento para brindar soluciones prácticas a los problemas nacionales, ha desarrollado la evaluación de consistencia y resultados al Programa E025 "Control de la Operación Aduanera" del SAT.

El objetivo general de la presente labor es evaluar la consistencia y orientación a resultados del PP E025 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. A su vez, la evaluación tiene como objetivos específicos:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los usuarios del programa y sus resultados.

- Examinar los resultados del programa respecto a la atención de la necesidad para el que fue creado.

La evaluación está estructurada en función de seis apartados conformados por 52 preguntas establecidas en el Modelo de Términos de Referencia, seguidos por un análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y las recomendaciones y conclusiones pertinentes al estudio del PP E025. Siguiendo la lógica de interpretación evaluativa, de manera preliminar, los resultados de la intervención se pueden resumir en los siguientes apartados:

### Diseño

La necesidad que busca resolver el Programa no está desarrollada de manera específica en algún documento. Sin embargo, es posible identificar información relevante relacionada con el objetivo de éste en el Programa Sectorial que está fundamentado, el Programa Nacional del Financiamiento del Desarrollo 2013-2018 (PRONAFIDE). El Programa E025 está alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) y al Plan Estratégico del SAT (PESAT). El área de enfoque potencial son todos los contribuyentes que realicen o sean susceptibles de realizar operaciones de comercio exterior y el área de enfoque objetivo son los contribuyentes, que por sí mismos, o a través de apoderados aduanales lleven a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en territorio nacional.

### Planeación y Orientación a Resultados

El Programa cuenta, desde el año 2007, con un plan estratégico institucional (PESAT), el cual se encuentra bajo los parámetros dictados por el proceso de modernización que se instauró en la Administración Pública Federal (APF) desde el año 2003. Aunque algunas áreas del Programa no cuentan con planes de trabajo anuales, el SAT cuenta con informes anuales de labores en los que se da una relación de las actividades de las unidades administrativas de la dependencia. Adicionalmente, el SAT publica trimestralmente los avances en materia recaudatoria, aduanera y de fiscalización en los Informes Tributarios y de Gestión.

No obstante, a pesar de la falta de un plan de trabajo anual, los responsables del Programa conocen los procedimientos para la ejecución de los principales procesos y las metas que se pretenden alcanzar.

### Cobertura y Focalización

Dentro de los esquemas principales de definición del Programa no se encontraron ni validaron elementos sobre la cobertura y focalización del mismo; se sabe por elementos de carácter operacional que las poblaciones que atiende el PP E025 son aquellos contribuyentes susceptibles de realizar operaciones de comercio exterior, no obstante; no existe un documento específico en el cual se establezca metodológicamente este ámbito de focalización.



### Operación

El Programa, a través de su Unidad Responsable (Administración General de Aduanas), cuenta con su respectivo Manual de Organización y Manuales de Procedimientos, en los cuales se encuentran establecidas tanto la regulación, como la operación de la unidad en la dependencia.

El Programa cuenta con diversos sistemas informáticos para coadyuvar a que los procesos sean eficientes y garanticen la operatividad de las operaciones. Estos se encuentran respaldados por la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI). Derivado de lo anterior, es posible afirmar que los servicios que proporciona el Programa se encuentran estandarizados, sistematizados y apegados a los documentos normativos.

### Percepción de la Población Atendida

Se identificó que el Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas difundidos en su página electrónica, a los cuales es posible acceder de manera rápida y sencilla y contienen información valiosa y confiable para el público en general.

### Medición de Resultados del Programa

En relación a los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se debe hacer mención de algunos hallazgos que deberán ser atendidos consecuentemente:

Los indicadores en su mayoría miden la dimensión de eficacia, asimismo los resultados registrados no arrojan información que permita medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos. La interpretación de estos indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.

No obstante, se puede subrayar que hay resultados positivos y suficientes, lo cual dilucida que el PP E025 ha alcanzado buena respuesta en lo que refiere a su gestión, operación y consecución de resultados.

Finalmente, en función a los productos y resultados generados a través de la presente intervención se generaron las siguientes recomendaciones estratégicas:

- Desarrollar un documento estratégico con la definición de la necesidad que busca atender el Programa.
- El Programa no cuenta con planes anuales de trabajo, por lo que se sugiere crear dichos documentos, a fin de que sea una herramienta derivada del plan estratégico. Se recomienda utilizar la Metodología de Marco Lógico (MML) para determinar procedimientos, estrategias, objetivos y metas alcanzables.



- De la misma manera, es altamente estratégico determinar ante la SHCP y demás instituciones de la APF, que el Programa E025 y lo concerniente a su ámbito de acción en materia de recaudación, sirve como mecanismo de articulación entre el contribuyente y el erario público; situación por lo cual, podría prestarse a confusiones ya que si la naturaleza del Programa es la recaudación de contribuciones, el cliente directo de esta actividad sería el gobierno en sí mismo y no el contribuyente; quien usa exclusivamente los servicios y trámites prestados por el SAT para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Finalmente, la evaluación busca fortalecer el diseño, gestión, consistencia y resultados del Programa E025 respetando sus particularidades y la perspectiva brindada por el personal del SAT. Sin embargo por ser éste un Programa Económico y no de carácter social, no responde al ciclo típico establecido para Programas Sociales y por lo tanto, no todas las cuestiones de los términos de referencia son aplicables. Lo anterior no ha afectado ni alterado la estructura descrita en la metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

## Introducción

El PP E025 "Control de la Operación Aduanera" entró en operaciones en el ejercicio fiscal de 1997, formando parte del SAT y teniendo como Unidad Responsable a la Administración General de Aduanas (AGA). El PP E025 tiene como objetivo sectorial "contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad". Para alcanzar lo anterior, el PP E025 se fundamenta en el propósito de que los contribuyentes cuenten con herramientas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de comercio exterior.

La evaluación de Consistencia y Resultados del PP E025 responde a lo previsto en los "Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la APF" y en el "PAE para el Ejercicio Fiscal 2015" emitidos por la SHCP, la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

La presente evaluación consideró los resultados obtenidos del Programa para el ciclo presupuestario de 2014. Asimismo, fue elaborada bajo una metodología que comprende el análisis de gabinete, reuniones estratégicas con el personal responsable del PP E025 y entrevistas individuales para fortalecer los resultados y recomendaciones de la evaluación. Se revisaron documentos institucionales, normativos y operativos del SAT tales como evaluaciones externas, fichas técnicas y manuales de procedimientos y operación, entre otros.

Es importante precisar que el PP E025 al tener responsabilidades correspondientes a la recaudación e ingresos presupuestarios tiene la particularidad de recibir recursos financieros a diferencia de otros programas, en los que, entre sus funciones, corresponde la erogación de los mismos establecidos desde el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF). El PP E025 tiene su fundamento en la Ley de Ingresos de la Federación en el que se busca privilegiar una política de ingresos equitativa y promotora de la competitividad. En virtud de lo anterior, el PP E025 "Control de la Operación Aduanera" es un programa con características únicas por lo que durante el siguiente trabajo se subrayarán algunos elementos que difieren de la metodología de la evaluación de consistencia y resultados, al estar fundamentada, principalmente, en programas sociales.

Durante el desarrollo del reporte de evaluación, se ha buscado fortalecer el diseño, gestión, consistencia y resultados del programa respetando las particularidades del PP y la perspectiva brindada por el personal del SAT.

## 1. Diseño del Programa

### 1.1 Características del Programa

El PP E025 "Control de la Operación Aduanera" es un programa del SAT y su operación está a cargo de la AGA. El Programa tiene como principal objetivo "Contribuir a contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica, mediante el control de la operación aduanera" (SAT, 2014).

Por medio del logro de su objetivo, el Programa contribuye con las siguientes metas del PND 2013-2018:

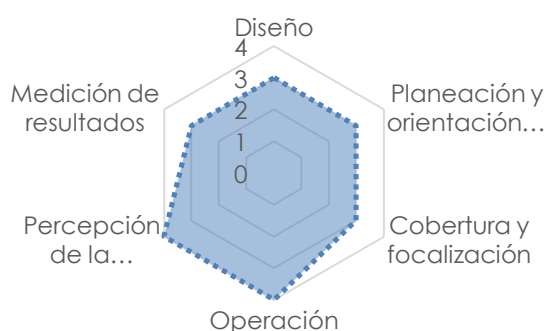
- a) Meta V "México con responsabilidad Global", relacionada con la presencia de nuestro país en el ámbito del comercio internacional, en específico a los objetivos 5.1 y 5.3;
- b) Meta IV "México Próspero", la cual consiste en fortalecer los ingresos del sector público y generar las condiciones que permitan una logística ágil y moderna que apoye la competitividad y la diversificación del comercio exterior, en específico a los objetivos 4.1 y 4.9;
- c) Meta I "México en Paz", la cual tiene como finalidad brindar condiciones de orden, seguridad y justicia, en específico respecto a las Estrategias 1.2.1 y 1.2.3.

Asimismo, el PP E025 se vincula con el PRONAFIDE 2013-2018, a través del Objetivo 2 "Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomenta la formalidad".

Es importante mencionar que el PP E025 tiene identificada su área de enfoque objetivo en todos los contribuyentes, que por sí mismos, o a través de apoderados aduanales llevan a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en territorio nacional.

Ver Anexo 1. Descripción general del Programa.

**Gráfica 1.** Resultados Globales de la Evaluación



## 1.2 Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa

### 1. La necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- La necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- Se define la población, los usuarios o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- Se define el plazo para su revisión y su actualización.
- Se define el bien o servicio que proporciona o produce el programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y</li> <li>La necesidad no cuenta con las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y</li> <li>La necesidad cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y</li> <li>La necesidad cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y</li> <li>La necesidad cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 1.**

La necesidad prioritaria que busca resolver el Programa no está identificada de manera explícita en algún documento estratégico o normativo por lo que a primera instancia no es posible determinar si el PP E025 cumple alguna de las características enunciadas en la pregunta.

No obstante, mediante una revisión minuciosa del Plan Estratégico del SAT (PESAT) 2014-2018 es posible identificar información relevante relacionada con el PP E025 que permite a su vez contestar a la pregunta con un enfoque más objetivo.

Por un lado, el PESAT establece los objetivos estratégicos así como el conjunto de acciones y procesos que permitirán al SAT cumplir con su mandato de Ley: que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, al mismo tiempo que se facilita e incentiva el cumplimiento voluntario de la legislación fiscal y aduanera. De esta manera, es posible dilucidar el objetivo del PP E025.

Por otro lado, dentro del PESAT es posible encontrar, aunque no explícitamente, la necesidad que busca solucionar el PP E025: aumentar la recaudación promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y de comercio

exterior. Sin embargo, esta necesidad no se expresa como un hecho negativo o que deba ser revertido.

Es importante mencionar que, a pesar de que no se cuenta con algún documento normativo donde se defina a la población potencial, objetivo ni atendible del Programa, de acuerdo a lo expresado por los responsables del mismo la información para la creación de dicho documento ya ha sido facilitada a petición expresa de la Administración General de Recursos y Servicios (AGRS).

De esta manera, se puede determinar que el PP E025 cuenta con el primer nivel establecido en la metodología aplicable a la presente evaluación.

**2. Existe un diagnóstico de la necesidad que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características de la necesidad.
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la(s) población(es), usuario(s) o área de enfoque que presenta la necesidad.
- c) El plazo para su revisión y actualización

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y</li> <li>• El diagnóstico no cuenta con las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y</li> <li>• El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y</li> <li>• El diagnóstico cuenta con dos las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y</li> <li>• El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

**Respuesta: No, sin nivel.**

El PP E025 no cuenta con un documento diagnóstico que especifique la necesidad en la que se puedan establecer las causas, efectos, características del problema, cuantificación, plazo de revisión y actualización de la población que se pretende atender.

Por lo que bajo esta perspectiva, resulta fundamental elaborar un documento diagnóstico del Programa bajo los lineamientos y requerimientos de la MML en donde se especifique el problema o necesidad que atiende el PP E025 así como sus debidas características.

Sin embargo, como se mencionó en la pregunta 1, aunque el PP E025 no cuenta con un diagnóstico propio es posible identificar en el PESAT vigente la necesidad que busca solucionar el PP E025 así como sus causas y efectos.

En dicho documento, se identifica la necesidad que busca atender el PP, más no se ofrece un plazo para su actualización y/o revisión.

Por otra parte, como ya se mencionó anteriormente, no existe documento normativo en el que se establezca oficialmente las poblaciones, los usuarios o áreas de enfoque del PP. Sin embargo, a través de las reuniones de trabajo con la Unidad Responsable (UR) del PP se obtuvo información que permitió definir a la población potencial, a la población objetivo y a la población atendida por el PP E025, las cuales se definen a continuación:

- Población potencial: Los contribuyentes que realicen o sean susceptibles de realizar operaciones de comercio exterior.
- Población objetivo: Todos los contribuyentes, que por sí mismos, o a través de apoderados aduanales lleven a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en territorio nacional.
- La población atendida son todos aquellos individuos que han recibido los servicios aduaneros del PP E025 en un ejercicio fiscal.



**3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y</li> <li>La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico de la necesidad.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y</li> <li>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y</li> <li>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad.</li> <li>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados a la población, usuarios o área de enfoque objetivo.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y</li> <li>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad.</li> <li>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados a la población, usuarios o área de enfoque objetivo.</li> <li>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 1**

Existe justificación teórica y empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo. Su intervención se encuentra justificada en documentos estratégicos como el PESAT y el PRONAFIDE en donde se establece que el objetivo de la intervención consiste en garantizar que el sistema hacendario genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

Adicionalmente, se cuenta con una Evaluación de Procesos realizada al Programa en el año 2012 por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en el cual se validan todos los insumos teóricos y empíricos determinados en el presente cuestionamiento.

Finalmente, no es posible determinar que la intervención del PP E025 sea la más eficaz para atender la problemática en lugar de otras alternativas pues no existen evidencias para realizar dicha valoración. Asimismo, al no contar con un documento diagnóstico del PP no es posible aseverar que la justificación teórica o empírica documentada sea consistente con su necesidad.

### 1.3 Análisis de la Contribución del Programa a las Metas Nacionales, a Objetivos Sectoriales y/o a los Objetivos Derivados de los Programas Especiales Transversales

#### 4. El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li> <li>El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) del programa sectorial y/o transversal.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 4.**

De acuerdo con la información recopilada a través de la MIR se identifica que el Fin del PP E025 “contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad” está vinculado con el el Objetivo 2 “Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad” del PRONAFIDE 2013-2018, el cual se justifica “para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad” (PRONAFIDE, 2013).

Adicionalmente dentro de los indicadores del PRONAFIDE 2013-2018, el indicador 4 "Ingresos Tributarios" se vincula directamente al Fin del PP E025 "Control de la Operación Aduanera" al tener como objetivo: "Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad".

El Fin del PP E025 también está vinculado con el PND a través de las siguientes metas:

- Meta V: "México con responsabilidad Global", relacionada con la presencia de nuestro país en el ámbito del comercio internacional, en específico a los objetivos 5.1 y 5.3;
- Meta IV: "México Próspero", la cual consiste en fortalecer los ingresos del sector público y generar las condiciones que permitan una logística ágil y moderna que apoye la competitividad y la diversificación del comercio exterior, en específico a los objetivos 4.1 y 4.9;
- Meta I: "México en Paz", la cual tiene como finalidad brindar condiciones de orden, seguridad y justicia, en específico respecto a las Estrategias 1.2.1 y 1.2.3.

Con respecto al logro del Propósito es importante mencionar que de acuerdo a los avances de la MIR este nivel se encuentra 8.5 puntos porcentuales por arriba de la meta prevista, como resultado del incremento en el número de operaciones de comercio exterior registradas durante el año. Con lo que se puede aseverar, de manera general, se contribuyó al cumplimiento del Objetivo 2 "Contar con un Sistema Hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad" del PRONAFIDE y con la Meta Nacional 4. México Próspero del PND 2013-2018.

En el Anexo 1. Descripción general del Programa se incluyen los objetivos y estrategias nacionales a las que se vincula el PP E025.

**5. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:**

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>• No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li> <li>• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos programa sectorial y/o transversal.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

El Propósito del PP E025 “los usuarios de comercio exterior cumplieron con sus obligaciones fiscales”, está vinculado con el PND; Estrategia 4.1.2. “Fortalecer los ingresos del sector público” y Estrategia 4.9.1 “Modernizar, ampliar y conservar la infraestructura de los diferentes modos de transporte, así como mejorar su efectividad bajo criterios estratégicos y de eficiencia” de la meta “México Próspero”.

En relación a la meta “México en Paz” se vincula con la Estrategia 1.2.1 “Preservar la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano” y la Estrategia 1.2.3 “Fortalecer la inteligencia del Estado Mexicano para identificar, prevenir y contrarrestar riesgos y amenazas a la Seguridad Nacional”.

Finalmente se vincula con la meta “México con Responsabilidad Global” a través de las Estrategia 5.1.6 “Consolidar el papel de México como un actor responsable,

activo y comprometido en el ámbito multilateral, impulsando de manera prioritaria temas estratégicos de beneficio global y compatibles con el interés nacional"; Estrategia 5.3.1 "Impulsar y profundizar la política de apertura comercial para incentivar la participación de México en la apertura comercial" y la Estrategia 5.3.2 "Fomentar la integración regional de México, estableciendo acuerdos económicos estratégicos y profundizando los ya existentes".

También se vincula con el Objetivo 2 "Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomenta la formalidad" del PRONAFIDE 2013-2018, el cual se justifica "para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad" (PRONAFIDE, 2013).

Dado lo anterior, el propósito del Programa tiene un objetivo en común con el PRONAFIDE 2013-2018, ya que ambos buscan potenciar un sistema hacendario que genere más recursos y que fomente la formalidad mediante el control de la operación aduanera.

Adicionalmente dentro de los indicadores del PRONAFIDE 2013-2018, el indicador número 4 "Ingresos Tributarios" se vincula directamente al Propósito del PP E025 Control de la Operación Aduanera.

En el Anexo 1. Descripción General del Programa se incluyen los objetivos y estrategias, tanto nacionales, como sectoriales, a las que se vincula el PP E025.

**6. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?**

El PP E025 se fundamenta en el PRONAFIDE 2013-2018, a través del Objetivo 2 “Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomenta la formalidad” que a su vez se vincula con el PND 2013-2018 a través de la Meta Nacional IV “México Próspero”.

**Tabla 1.** Alienación de Objetivos, Metas y Estrategias

	Meta nacional	Objetivo	Estrategia
PND 2013-2018	I “México en Paz”	1.1 Promover y fortalecer la gobernabilidad democrática	1.2.1 “Preservar la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano”  1.2.3 “Fortalecer la inteligencia del Estado Mexicano para identificar, prevenir y contrarrestar riesgos y amenazas a la Seguridad Nacional”.
	IV “México Próspero”	4.1 Mantener la estabilidad macroeconómica del país  4.9 Contar con una infraestructura de transporte que se refleje en menores costos para realizar la actividad económica	4.1.2. Fortalecer los ingresos del sector público  4.9.1 Modernizar, ampliar y conservar la infraestructura de los diferentes modos de transporte, así como mejorar su efectividad bajo criterios estratégicos y de eficiencia
	V “México con Responsabilidad Global”	5.1 Ampliar y fortalecer la presencia de México en el mundo  5.3 Reafirmar el compromiso del país con el libre comercio, la movilidad de capitales y la integración productiva	5.1.6 “Consolidar el papel de México como un actor responsable, activo y comprometido en el ámbito multilateral, impulsando de manera prioritaria temas estratégicos de beneficio global y compatibles con el interés nacional”  5.3.1 “Impulsar y profundizar la política de apertura comercial para incentivar la participación de México en la apertura comercial”  5.3.2 “Fomentar la integración regional de México, estableciendo acuerdos económicos estratégicos y profundizando los ya existentes”.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del PND 2013-2018.

Como se mencionó anteriormente, y en concordancia con las metas y estrategias establecidas en el PND 2013-2018, el Programa E025 se fundamenta en el



PRONAFIDE 2013-2018, el cual especifica los objetivos, estrategias y líneas de acción que el Gobierno de la República implementará en los sectores hacendario y financiero para asegurar la disponibilidad de los recursos fiscales y financieros necesarios para el desarrollo de México. Para ello se determinó, entre otros, el Objetivo 2 “Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad” a través del cual se plasma, de igual manera, el fin del Programa E025.

En el Anexo 1. Descripción General del Programa se incluyen los objetivos y estrategias, tanto nacionales, como sectoriales, a las que se vincula el PP E025.

## 1.4 Análisis de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Potencial y Objetivo

7. Las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico de la necesidad y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y cuantificación.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>Las definiciones cuentan con una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>Las definiciones cuentan con dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>Las definiciones cuentan con tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>Las definiciones cuentan con todas las características establecidas.</li> <li>Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

El Programa no cuenta con un documento oficial en el que se definan las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque potencial y objetivo, así como sus características.

Sin embargo a pesar de que no se cuenta con un documento formalizado donde se establezcan documentalmente las características enunciadas anteriormente si se tiene documentada una metodología para determinar las poblaciones.

Como se estableció en la pregunta número 2, fue posible con el apoyo de la información proporcionada por la UR del PP E025, así como con la investigación documental de la evaluación de procesos realizada por el INAP en 2012 determinar lo siguiente:

- La población potencial es definida como todos los contribuyentes que realicen o sean susceptibles de realizar operaciones de comercio exterior.

- Por otro lado, la población objetivo lo constituyen los contribuyentes que por sí mismos, o a través de la contratación de servicios de agentes o apoderados aduanales, llevan a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en el territorio nacional.

A partir de lo anterior se logró dilucidar que la población atendida son todos aquellos individuos que han recibido los servicios aduaneros del PP E025 en un ejercicio fiscal.

De acuerdo a información proporcionada por la UR del PP E025 se estableció la siguiente cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida.

**Tabla 2.** Cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida en 2014

Población ó área de enfoque potencial	Población o área de enfoque objetivo	Población o área de enfoque atendida
Se refiere al universo global de la población o área referida.	Se refiere a la población o área que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.	Se refiere a la población o área que ya fue atendida por el Programa presupuestario.
Población estimada		
268,645,884	141,852,377	138,934,747

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del SAT..

Finalmente, se puede llegar a la conclusión de que aún cuando no se cuenta con el documento oficial establecido en la pregunta, al tener con una cuantificación de las poblaciones, si se cuenta con las características establecidas en la misma: unidad de medida, cuantificación, metodología y se define un plazo para su revisión y cuantificación.

**8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultado que se pretende obtener que:**

- a) Incluya las características de los usuarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de servicios otorgados.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por usuario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos cuentan con una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 3.**

Como se mencionó en la pregunta anterior, no existe un documento oficial que permita identificar plenamente la información de los usuarios del PP. Lo anterior se debe a que los servicios que se prestan están dirigidos tanto a las personas físicas y morales, por lo que no es posible determinar con certeza quiénes van a solicitar el servicio.

No obstante, es importante mencionar que el PP E025 cuenta con ciertos instrumentos denominados Padrones de Importadores y Exportadores, los cuales se enuncian a continuación:

- Padrón de Importadores
- Padrón de Importadores de Sectores Específicos
- Padrón de Exportadores Sectorial

En estos padrones se cuenta con información sistematizada sobre parte de la demanda de los servicios como requisito previo para la realización de la importación de mercancías o la exportación de mercancías en territorio nacional. Es de esta manera que se puede conocer parcialmente información y características sobre los usuarios que reciben los servicios del PP E025.

Se debe hacer mención que dentro de los requisitos de los mencionados Padrones de Importadores y Exportadores se establece la utilización de la Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC) como medio de identificación de los usuarios por lo que la información se encuentra sistematizada.

Estas bases de datos están a cargo de la Administración General de Servicios al Contribuyente (AGSC). La AGA obtiene un reporte mensual del estatus que guardan las empresas en activo, los movimientos de bajas, altas y reactivaciones del padrón. Adicionalmente, la misma AGSC administra el Padrón Sectorial de Exportadores y está a disposición de AGA para su consulta y explotación.

Es de esta manera que, a pesar de que no existe información oficial que permita determinar quienes van a solicitar los servicios del PP, se puede llegar a la conclusión que el PP E025 cumple con dos de las características establecidas en la pregunta. Los padrones de importadores y exportadores se encuentran sistematizados, incluyen características de los usuarios susceptibles de recibir servicios y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización por lo que corresponde al nivel 3 de la pregunta.

**9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus usuarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.**

La UR del PP E025 no realiza un proceso de recolección socioeconómica *per se* de los usuarios del mismo. Sin embargo, por medio de los responsables del PP, se evidenció que la AGSC recolecta información de los usuarios mediante bases de datos de información de importadores y exportadores.

La AGSC tiene dentro de sus funciones la actualización y registro de los contribuyentes, motivo por el cual debe recolectar información socioeconómica de los mismos para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Creación y registro del Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Inscripción de nuevos contribuyentes
- Depuración y complementación de datos en el padrón existente.

De manera inicial, para que un usuario pueda realizar su solicitud de registro al padrón del RFC (personas físicas y morales) de manera exitosa es necesario cumplir con las disposiciones legales contenidas en el Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación y Artículos 22, 23, 24, 25, 26, 28 del Reglamento del mismo Código: Reglas 2.4.2., 2.4.15. de la Resolución Miscelánea Fiscal, cumpliendo de manera efectiva con todo lo dispuesto en la sección de información fiscal de la página de internet institucional del SAT<sup>1</sup> y demás instrumentos de información y comunicación social que demuestren el catalogo de servicios que ofrece el órgano de manera presencial o de atención personalizada<sup>2</sup>.

Para el caso de la inscripción al RFC, la AGSC cuenta con el apoyo de un sistema desarrollado por la AGCTI que es ambientado en estricto apego a la funcionalidad de los trámites y servicios que presta institucionalmente el SAT. De hecho, el sistema permite que el usuario (persona física y persona moral) pueda tener acceso a un simulador cuestionario que le permite determinar el régimen más adecuado al que se deberá incorporar a través del tipo de actividad que realiza y demás elementos importantes para realizar el proceso de inscripción<sup>3</sup>.

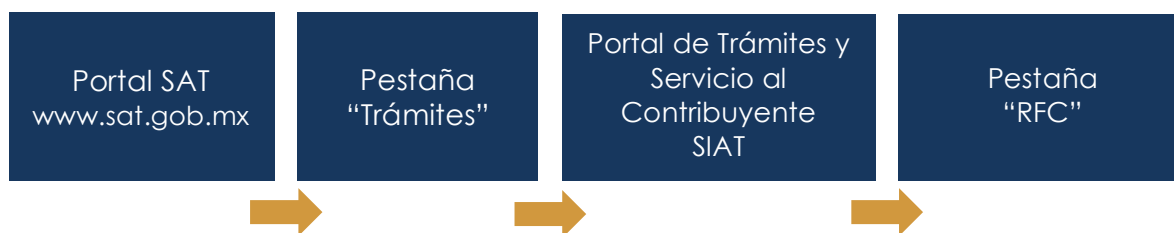
Una vez que el usuario se ha familiarizado con los insumos necesarios para darse de alta en el RFC, se procede a completar los formatos electrónicos o presenciales (en caso de que sea a través de atención personalizada). Estos formatos se encuentran disponibles para toda la población y usuarios en el portal del SAT siguiendo la ruta como se aprecia a continuación:

<sup>1</sup> Para el caso de personas físicas y morales la información sobre la inscripción al RFC se puede encontrar en la siguiente liga: [http://www.sat.gob.mx/informacion\\_fiscal/Paginas/default.aspx](http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/Paginas/default.aspx),

<sup>2</sup> Por ejemplo los utilizados por la institución a través de mecanismos impresos, radio y televisión.

<sup>3</sup> Esta herramienta se encuentra hospedada en el Portal de Trámites y Servicios a Contribuyentes (SIAT) a través de la siguiente liga: <https://www.siat.sat.gob.mx/PTSC/>

**Figura 1.** Ruta para Inscribirse en el RFC a través del Portal del SAT



FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del portal institucional del SAT<sup>4</sup>.

En la Guía de apoyo para inscribirse en el RFC<sup>5</sup> se integran los diferentes elementos que el usuario debe obtener para registrarse como persona física o moral y los diferentes procedimientos para su registro exitoso (ya sea de manera presencial y virtual).

Esta información está disponible para toda la población que necesite realizar un trámite relacionado al RFC y de esta manera cumplir con las obligaciones fiscales que determina la ley a nivel federal. Cabe mencionar que una vez que los usuarios se registran, se elabora un expediente integrado sobre las personas físicas y morales con la finalidad de determinar la situación en materia recaudatoria a nivel nacional; toda esta información se actualiza y compendia en el sistema general que maneja la AGCTI.

Finalmente, es importante mencionar que las bases de datos con información socioeconómica de los contribuyentes, creadas a través de la AGSC y la AGCTI, son explotadas y utilizadas para el funcionamiento de los padrones de importadores y exportadores de la AGA.

<sup>4</sup> [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)

<sup>5</sup> Disponible en:

[ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia\\_servicio\\_ftp/publicaciones/propla/ginscripcion\\_07072010\\_ajustes.pdf](ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/propla/ginscripcion_07072010_ajustes.pdf)



## 1.5 Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

En los documentos normativos del PP E025 es posible identificar que el resumen narrativo de la MIR se aplica, interpreta y compendia de manera precisa<sup>6</sup> como se puede observar a continuación:

**Tabla 3.** Resumen Narrativo de la MIR

Nivel de objetivo de la MIR	Documento normativo
<b>Fin:</b> Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.	PRONAFIDE 2013- 2018  <b>Objetivo 2.</b> Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.
<b>Propósito:</b> Los usuarios de comercio exterior cumplieron con sus obligaciones fiscales.	PRONAFIDE 2013- 2018 (Objetivo 2)  <b>Estrategia 2.1</b> Garantizar la implementación adecuada de las medidas de la Reforma Hacendaria diseñadas para incrementar la capacidad financiera del Estado Mexicano.
<b>Componente:</b> Despacho aduanero	PESAT 2014-2018

<sup>6</sup> Véase Anexo 4 . Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados.

<p>realizado</p>	<p>El Plan Estratégico del SAT establece en uno de sus objetivos estratégicos "P02. Facilitar el comercio exterior".</p> <p>"Tomando en cuenta que el comercio exterior se intensificará en los próximos años, el SAT dará atención preferencial a la implementación de nuevos esquemas que lo faciliten y a acciones para la modernización de la infraestructura aduanera. Para ello se instrumentarán un conjunto de estrategias y acciones tendientes a disminuir los tiempos, simplificar los trámites del despacho aduanero y agilizar la atención de la demanda".</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en el padrón de importadores y exportadores.</li> <li>• Acciones de modernización y simplificación aduanera.</li> <li>• Registro de operaciones de comercio exterior.</li> </ul>	<p>PESAT 2014-2018</p> <p>El Plan Estratégico del SAT establece entre sus atribuciones e iniciativas estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar la operación del despacho aduanero en un ambiente 100% digital.</li> <li>• Intensificar los intercambios de información y colaboración con administraciones tributarias y aduaneras de otros países.</li> <li>• Consolidación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCEM).</li> <li>• Equipamiento e Infraestructura Aduanera.</li> </ul>

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2015

En relación al indicador de Fin se recomienda revisar la redacción de la medición que arroja, ya que ésta no corresponde al resumen narrativo del mismo.

**11. ¿El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado?**

- a) Se incluyó en el resumen narrativo del Fin, la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución al problema (propósito del programa).
- b) En el caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.

**Respuesta: Sí.**

De acuerdo al análisis de la MIR concerniente al PP E025, se puede dilucidar de manera específica que el Fin de la matriz se encuentra alineado al Objetivo 2 del PRONAFIDE<sup>7</sup>, el cual; se concibe como el Plan Sectorial del SAT. De esta manera, el Fin del PP E025 se define de acuerdo a lo siguiente:

*“Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad”.*

El PP E025 contribuye al cumplimiento del objetivo estratégico a través del fomento de la formalidad por parte de los contribuyentes en las operaciones de comercio exterior.

De esta manera, cabe mencionar que la sintaxis del objetivo se estructura parcialmente de acuerdo a lo dispuesto metodológicamente por la narrativa que dicta la SHCP. Esta situación se observa siguiendo la lógica:

**Tabla 4.** Lógica Narrativa del Fin de la MIR, Programa E025

Sintaxis del Fin del Programa E025 Actual			
“Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad”			
Lógica de Sintaxis Según la SHCP			
Inicio de Sintaxis (Verbo en Infinitivo)		Objetivo Sectorial u Objetivo Transversal	Solución del Problema (Propósito del Programa)
Contribuir	+	Con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y fomente la formalidad	+
			Los usuarios de comercio exterior cumplieron con sus obligaciones fiscales
Sugerencia de Sintaxis del Fin para el Programa E025			

<sup>7</sup> Se distingue que el Objetivo 2 del PRONAFIDE es la mismo que se coloca en el nivel del FIN de la MIR del Programa E025.

“Contribuir con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y fomente la formalidad mediante el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los usuarios de comercio exterior”.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2010)

Por lo anterior, se sugiere ampliamente que el Fin del PP E025 se modifique en función a lo presentado por la fila de modificación de estructura de sintaxis presentada en la Tabla 3. De acuerdo a la estructuración metodológica que presenta la Guía para el diseño de la MIR de la SHCP, la lista de verificación para la construcción de la MIR, en función a la congruencia estipula que el Fin deberá enunciar la contribución del PP en el mediano o largo plazo al logro del objetivo del desarrollo nacional al que impacta (lógica vertical); de la misma manera, la sintaxis del fin deberá corresponder con la fórmula “el qué” (contribuir a un objetivo superior) + “mediante/a través de” + “el cómo” (la solución del problema) (SHCP, 2010).

**12. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:**

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Unidad de Medida.
- d) Método de cálculo.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Metas.
- g) Línea base.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más del 0% y hasta el 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

Todos los indicadores que integran la MIR cuentan con fichas técnicas proporcionadas por el SAT.

El PP E025 para el ejercicio fiscal de análisis (2014) consideró siete indicadores en la MIR ubicados en los cuatro niveles del Resumen Narrativo de la misma: Fin, Propósito, Componente y Actividad.

Cada uno de los mencionados indicadores dentro de las fichas técnicas contó con las características enunciadas en la pregunta: nombre, definición, unidad de medida, método de cálculo, frecuencia de medición, metas, línea base y características del comportamiento.

Siguiendo la MML, una recomendación que se puede subrayar consiste en la inclusión de metas intermedias en las fichas técnicas para medir el avance del proyecto en algún punto del tiempo. Las metas intermedias permitirían conocer cómo se está progresando e identificar áreas donde medidas correctivas puedan ser necesarias para mejorar la probabilidad de alcanzar el objetivo del Programa.

**13. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Nivel	Criterios
1	• Más del 0% y hasta el 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

Las metas de los siete indicadores del PP E025, de acuerdo al análisis realizado, cuentan con unidad de medida establecida y están orientadas a impulsar el desempeño del Programa.

El cumplimiento de la mayoría de las metas de los indicadores son factibles teniendo en cuenta los plazos establecidos y los recursos humanos con los que cuenta el SAT. Además, éstos se encuentran alineados a las actividades de planeación anual lo que brinda certeza en el diseño, gestión y cumplimiento de los mismos. Sólo es importante mencionar que el indicador "Trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados" ya no está vigente a partir del 2015 debido a que no era operable y se dificultaba alcanzar las metas establecidas.

Las metas son establecidas a nivel central por la AGA y las aduanas locales sólo participan presentando la información de sus indicadores y sus metas.

Posteriormente, la AGA valida la posibilidad de su cumplimiento, teniendo una participación de manera indirecta. Las metas se establecen anualmente, considerando sus últimos resultados y con base con la MIR y los indicadores específicos del PP E025. Están orientadas a impulsar el desempeño puesto que la desviación aceptada de las metas es del 10% por lo que se considera un margen estrecho que fomenta mejores resultados.

La AGA ha presentado algunas recomendaciones a los indicadores debido a que el planteamiento de estos había dificultado tener unas metas alcanzables:

- **Indicador "Trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados"**

En julio de 2014, como resultado de la reunión entre personal de la AGA y la AGRS, se presentaron diversas propuestas de indicadores, que además estaban ligados al Plan Estratégico, en la misma se informó la imposibilidad de estimar las cifras para 2015 del indicador denominado "Trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados".

Al respecto, cabe señalar que la proyección de cifras se encuentra fuera del alcance de la AGA, pues el área que elabora las propuestas y/o proyectos del indicador, una vez concluidos, los proyectos de mejora, de simplificación y actualización de normas, los remite a la Administración General Jurídica del SAT, para su análisis y procedencia, en caso de considerar los proyectos procedentes, estos se ponen a consideración del Comité de Normatividad de JSAT, órgano colegiado que determinará la procedencia y/o la autorización. En caso de ser avalados por dicho comité, los proyectos retornan al área Jurídica, para que sean remitidas y publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

A partir de 2015, este indicador dejó de reportarse en la Matriz de Indicadores de Resultados.

- **Indicador "Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación"**

Este indicador se encuentra vigente para la MIR 2015, sin embargo, dentro de la propuesta de nueva MIR que está en espera de aprobación por SHCP ya se dio de baja.

El objetivo inicial del indicador era medir el comportamiento de las operaciones de comercio exterior registradas en las aduanas a la importación y exportación, respecto al año pasado; sin embargo, la manera en la que este fue planteado no permitía definir metas alcanzables y estables.

Se había tenido una desviación considerablemente significativa respecto a la meta programada (más allá del 15%). Sin embargo, a pesar de tener una desviación tan significativa, el incremento de las operaciones de comercio exterior de un año a otro indica que, entre otros, la Administración General de Aduanas está cumpliendo y sobrepasando los objetivos del programa presupuestal "Control de la Operación Aduanera" toda vez que a través de la modernización del sistema aduanero y la mejora de la imagen del servicio aduanero, ha logrado facilitar las operaciones de comercio exterior, logrando así su incremento de un año a otro.

Derivado de lo anterior, en la nueva propuesta de MIR (referida anteriormente) se modifica el indicador de tal forma que el nivel de



cumplimiento reportado muestre de forma más eficiente el cumplimiento de las estimaciones para operaciones de comercio exterior, y por lo tanto, el cumplimiento de las actividades que se realizan al amparo del programa presupuestario.

La AGA propuso la actualización en el método de cálculo del indicador "Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación" para ser denominado ahora como: "Porcentaje de avance en las operaciones de comercio exterior". La actualización propuesta seguirá midiendo el comportamiento de las operaciones de comercio exterior, sin embargo, ahora se propone medir la correcta estimación del crecimiento de las operaciones.

Por todo lo anterior, y como respuesta a la solicitud de la SHCP, de reforzar los indicadores de la "MIR", se presentaron las siguientes propuestas de indicadores, estos se encuentran ligados al "Control de la Operación Aduanera", y por consecuencia al combate de las prácticas ilícitas en materia de comercio exterior, contrabando o piratería.

- **Indicador "Procedimientos Administrativos en Materia Aduanera iniciados en las aduanas en carga a la importación"**

El objetivo de este indicador, es el de llevar a buen término la conclusión de los procedimientos iniciados en el Despacho Aduanero en aquellas operaciones en "Carga" a la importación que resultaron con irregularidades en el Reconocimiento Aduanero, o bien, al aplicar una Orden de Embargo o que resultó de una notificación de Orden de Verificación de Mercancía en Transporte. Permitiendo mayor control en la operación aduanera y un combate al "Contrabando" y a toda práctica ilícita en materia de comercio exterior.

- **Indicador "Porcentaje de embargos iniciados en la notificación de una Orden de Verificación de Mercancía en Transporte OVMT en Carga"**

Como resultado del análisis de los "Modelos de Riesgo", implementar actos de fiscalización en aquellas mercancías, fracciones arancelarias, importadores, agentes aduanales que son susceptibles de cometer algún ilícito aduanero y/o de comercio exterior.

- **Indicador "Porcentaje de embargos procedentes de una investigación aduanera"**

Como parte del control de la operación aduanera, contar con elementos que nos permita medir la eficacia de las Órdenes de Embargo que se generan de una investigación, y que son remitidas a las aduanas para llevar

a cabo el embargo precautorio de aquellas mercancías en las que se presume la existencia de un ilícito en materia aduanera.

## 1.6 Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales.

### 14. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No se encontraron coincidencias y complementariedades del PP E025 con otros programas federales dada la naturaleza única del mismo. El PP E025 tiene como propósito fundamental la recaudación, producto de la actividad aduanera, más que la erogación de recursos asignados. Este elemento le permite al Programa tener un carácter único en la APF. Por esta razón, no hay complementariedades ni coincidencias.

De hecho, la conceptualización y definición del PP E025 determina que éste tiene como objetivo garantizar un "sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad", mediante las herramientas tributarias y, por lo tanto, no es posible determinar coincidencias ni complementariedades.

Sin embargo, en este tenor es importante hacer mención de actores que coadyuvan al ejercicio de las responsabilidades de las Aduanas como las Administraciones Portuarias Integrales (API) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Las APIs actúan como recintos fiscalizados mediante las cuales se reciben las mercancías producto el ejercicio de importación. Las mercancías y/o productos quedan a resguardo de API como un depósito fiscal hasta que Aduanas las pase al proceso de despacho aduanero.

## 2. Planeación y Orientación a Resultados del Programa

### 2.1 Instrumentos de Planeación

**15. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:**

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Nivel	Criterios
1	• El plan estratégico tiene una de las características establecidas.
2	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.
4	• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

Es importante hacer mención que el PP E025 no cuenta con un plan estratégico. Al ser SAT un órgano desconcentrado de la SHCP, no se exige la presentación de un instrumento de planeación para el Programa de manera particular. Por ello, los elementos estratégicos y de planeación para el PP E025 se determinan a nivel institucional en el PESAT vigente.

El SAT cuenta con el PESAT 2014-2018 desarrollado de acuerdo a los parámetros dictados por el proceso de modernización que se instauró en la APF. Este instrumento define el rumbo de las estrategias y acciones de la dependencia a un corto y mediano plazo (el Plan sólo abarca la presente administración), así como los programas operativos de cada una de las unidades administrativas en las que se incluyen los indicadores de cumplimiento respectivo.

El principal objetivos estratégico del PESAT 2014-2018 consiste en:

- Aumentar la recaudación promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y de comercio exterior.

Como se muestra en la siguiente tabla, el PESAT 2014-2018 cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados:

**Tabla 5.** Objetivos e Indicadores del Plan Estratégico del SAT 2014-2018

PESAT 2014-2018	
Objetivo Estratégico	Indicador
1. Aumentar la recaudación promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y de comercio exterior.	Recaudación total respecto de Producto Interno Bruto (PIB).
	Porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA).
	Porcentaje de cumplimiento de las personas morales que declararon sus impuestos.
2. Cumplir es fácil.	Percepción sobre la facilidad del cumplimiento.
	Percepción de contribuyentes sobre la facilidad de los trámites relacionados con comercio exterior.
	Evaluación general sobre el servicio de la VUCEM <sup>8</sup> .
3. Conviene autocorregirse rápidamente.	Tiempo promedio de la autocorrección.
4. Facilitar el cumplimiento con medios dispuestos por el SAT.	Conocimiento de los contribuyentes sobre los medios que ofrece el SAT para cumplir.
	Tiempo promedio para realizar el pago de las obligaciones fiscales (personas físicas y morales).
5. Facilitar el comercio exterior.	Número promedio de días requeridos para importar bienes.
	Tiempo promedio para realizar inspecciones físicas para importaciones y exportaciones.
	Detección <i>a priori</i> , de conductas de riesgo.
	Tiempo promedio en el despacho aduanero.
	Usabilidad VUCEM.
6. Generar oportunidades para una pronta autocorrección.	Tiempo promedio en los trámites VUCEM.
	Porcentaje de acuerdos conclusivos firmados.
	Eficacia de la autocorrección.
7. Presencia fiscal personalizada y preventiva	Liquidaciones generadas a partir de la determinación presuntiva de utilidad de acuerdo con el artículo 58 del Código Fiscal de la Federación (CFF).
	Porcentaje de contribuyentes autocorregidos previo al inicio de una auditoría.
	Porcentaje de grandes contribuyentes con acompañamiento.
8. Facilitar la comunicación institucional.	Porcentaje de grandes contribuyentes que hacen consultas.
	Calidad en la información
	Influencia en la comunidad SAT.
	Percepción de los medios internos de

<sup>8</sup> De acuerdo al Decreto Presidencial del 14 de enero de 2011, también es conocida como Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior.

PESAT 2014-2018	
Objetivo Estratégico	Indicador
	comunicación.
9. Fortalecer la capacidad de detección.	Eficacia de la detección.
	Detección de empresas que efectúan operaciones simuladas.
	Revisiones con incidencias en el reconocimiento de mercancía de carga.
10. Reacción inmediata en actos de control	Tiempo promedio que pasa entre un error u omisión presumido y el acto de control.
	Porcentaje de auditorías iniciadas el mismo año que se detecta la irregularidad.
11. Contundencia cuando hay adeudos fiscales.	Recuperación de la cartera reciente.
	Recuperación de la cartera total.
	Recuperación de la cartera controvertida.
12. Desarrollo oportuno de herramientas tecnológicas eficientes y eficaces.	Cumplimiento del desarrollo de soluciones tecnológicas.
	Eficacia del desarrollo de soluciones tecnológicas.
	Percepción del usuario sobre la capacidad de respuesta.
13. Personal especializado y analítico.	Porcentaje de personal en puestos estratégicos certificado en competencia técnica.
14. Capacitación del personal por procesos.	Porcentaje de personas que aprobaron acciones formativas en temas de procesos clave.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2014

El marco de referencia del PESAT se encuentra fundamentado en el PND 2013-2018, que de acuerdo con la Ley de Planeación, todo programa sectorial, especial, institucional y regional de acciones de gobierno, deberán mantener congruencia con dicho Plan.

De esta manera, el PND estableció la Estrategia 4.1.2. "Fortalecer los ingresos del sector público" como medio para generar las condiciones favorables para un desarrollo económico y alcanzar así, un "México Próspero". En concordancia con las metas y estrategias establecidos en el PND 2013-2018, el PRONAFIDE 2013-2018 especifica los objetivos, estrategias y líneas de acción que el Gobierno de la República implementará en los sectores hacendario y financiero para asegurar la disponibilidad de los recursos fiscales y financieros necesarios para el desarrollo de México. Para ello se determinó, entre otros, el Objetivo 2 "Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad" a través del cual se plasma la necesidad de que el sistema hacendario genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y políticas de crecimiento y desarrollo del país, teniendo como base un marco tributario simple y progresivo que aliente en todo momento la formalidad.

Cabe mencionar que en el PESAT 2013-2018 se encuentran establecidos los resultados que se pretenden alcanzar, a través del E025, es decir, el Fin y Propósito del Programa.

**16. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: No, sin nivel.**

Durante las intervenciones de acopio de información estratégica del PP E025, se pudo constatar que no se cuenta con planes anuales de trabajo. Cabe mencionar que en algunas áreas del SAT si existen estos documentos, no obstante, para el caso particular del PP E025, se constató su inexistencia.

La recopilación de información con los funcionarios responsables del PP E025 reveló que aunque el Programa no cuenta con planes de trabajo anuales, el SAT sí cuenta con informes anuales de labores en los que se especifica las actividades de las unidades administrativas de la dependencia.

Adicionalmente, el SAT publica trimestralmente los avances en materia recaudatoria, aduanera y de fiscalización en los Informes Tributarios y de Gestión. Se evidenció que, a pesar de la falta de un plan de trabajo anual, los responsables del Programa conocen los procedimientos para la ejecución de los principales procesos y las metas que se pretenden alcanzar. Dado lo anterior, se sugiere la elaboración de un documento estratégico del Programa donde se puntualice el plan de trabajo a seguir, se establezcan acciones, objetivos y metas.

De acuerdo a la SHCP, el plan de trabajo es una herramienta estratégica de planeación que funciona para la definición y puesta en funcionamiento de un programa en correspondencia al establecimiento de objetivos, procesos y responsables. Para generar el plan es necesario detallar los insumos requeridos para la implementación del mismo (recursos financieros, humanos y materiales), participantes, responsables, tiempos de dedicación, indicadores, instrucciones de operación, coordinación interinstitucional, multisectorial o entre áreas, con la finalidad de generar un adecuado desarrollo del proceso.



De la misma manera, el plan de trabajo debe materializarse a fin de que se puedan comunicar de manera horizontal y vertical todas las actividades, objetivos y estrategias para asegurar el entendimiento institucional y del personal que estará a cargo de la operación. Por último, la vinculación de los directivos de primer nivel (administradores, subadministradores, etc.) debe reafirmar la seriedad y la necesidad de contar con esta herramienta. Esta situación permite un sistema de responsabilidades para el cumplimiento del mismo (SHCP, 2010<sup>1</sup>).

## 2.2 De la Orientación hacia Resultados y Esquemas o Procesos de Evaluación

### 17. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores administradores y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 3.**

El PP E025 fue sujeto a una evaluación de procesos en el año 2012 por el INAP<sup>9</sup>. El documento se fundamentó en los parámetros de evaluación dictados por la SHCP, la SFP y el CONEVAL. A través del análisis de este documento, se delimitaron los siguientes hallazgos:

1. El objetivo del PP E025 consiste en “Contribuir a contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica, mediante el control de la operación aduanera”.
2. El PP E025 cumple con la normatividad federal en la materia, con las normas internas del SAT y manuales administrativos adicionales.
3. Se identificaron 8 procesos sustantivos del Programa que se relacionan con las variables de la MIR. Los procesos son considerados adecuados, eficaces y suficientes.
4. Las actividades principales del PP E025 se sustentaron en tres elementos: (a) Registro en el padrón de importadores y exportadores, (b) porcentaje de

<sup>9</sup> “Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012”, 14 Noviembre de 2012.

avance en el proceso de modernización aduanera y (c) registro de operaciones de comercio exterior.

5. De los 8 procesos identificados por la evaluación, solamente 3 de ellos mostraron Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)<sup>10</sup> considerando su relevancia, los niveles de atención de estos procesos se consolidaron en una urgencia media y baja.
  - La recomendación de nivel medio correspondió al proceso de verificación de domicilios fiscales y se refiere a la necesidad de resolver el problema de ubicación de los domicilios fiscales en forma preventiva y no correctiva.
  - Las del nivel bajo de atención se refirieron al proceso de despacho aduanero marítimo. En este caso se recomendó revisar los procedimientos de logística para llevar a cabo el despacho en aduanas marítimas en tiempo real y reducir el almacenamiento temporal.
  - Asimismo, se sugirió revisar el procedimiento para la recertificación de empresas, que tiene como finalidad mantener actualizado el Padrón de Importadores y Exportadores, ya que en algunas ocasiones el tiempo que lleva realizar este trámite ocasionaba rezago en los trámites de comercio exterior.

La implementación de esta evaluación de procesos permitió definir la orientación hacia resultados que debería generar el SAT. De acuerdo al seguimiento de esta situación, se ha validado que el SAT ha desarrollado los mecanismos necesarios, operativos y de toma de decisión, para la gestión, optimización, mejoramiento y fortalecimiento de los diferentes ASM que fueron catalogados en la evaluación realizada. Durante los años posteriores a la intervención de evaluación, se consolidaron los procesos institucionales y se mejoró en mayor medida la operatividad de la institución gracias al seguimiento puntual de las recomendaciones y la resolución de hallazgos a nivel estratégico y operativo.

Dado lo anterior, es posible afirmar que la evaluación externa permitió institucionalizar las mejores prácticas con la finalidad de solventar las recomendaciones definiendo acciones y actividades que permitieron mejorar los resultados. En este proceso participó todo el personal involucrado en la operación del Programa.

La mayor parte de estas aseveraciones se verifican mediante un instrumento de seguimiento interno generada por la Administración de Planeación y Proyectos del SAT. En este instrumento se puede validar la cantidad de ASM derivados de la

---

<sup>10</sup> De acuerdo a la SHCP, los ASM son los compromisos que asumen las dependencias y entidades para introducir mejoras en un Programa Presupuestario, con base en los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en una evaluación externa. Los ASM pueden ser atendidos con base en las recomendaciones y sugerencias señaladas por el evaluador externo, las cuales son consensuadas con los ejecutores del gasto (SHCP, 2014).

evaluación externa de procesos y de otros mecanismos de monitoreo que han sido aplicados al órgano.

Por último, cabe mencionar como se explica en la pregunta número 15, que aunque el PP E025 no cuenta con un plan estratégico para determinar sus acciones, operaciones e indicadores; el PESAT funciona a nivel de UR como el mecanismo que engloba todos los parámetros de definición de objetivos, estrategias y elementos de evaluación para el PP en mención.

**18. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos, institucionales, interinstitucionales e intergubernamentales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 3.**

Como se mencionó en la pregunta número 17, los ASM<sup>11</sup> posicionan elementos específicos sobre las situaciones de mejora que deben ser atendidos por la unidad responsable del PP, todo ello; en correspondencia a lo estipulado en materia de seguimiento por la Subsecretaría de Egresos y la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP. Los ASM fueron principalmente consolidados en función de los resultados presentados por la evaluación de procesos que realizó el INAP al SAT en el año 2012. De acuerdo a lo anterior, se posicionaron cuatro ASM<sup>12</sup> en un mecanismo que refleja su lógica de organización:

**Tabla 6.** ASM en Función a la Matriz de Monitoreo del PP E025

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Área Responsable
1	Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo).	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) / Administración Central de Planeación y Proyectos (ACPP)	Administración General de Aduanas (AGA)

<sup>11</sup> Con el objetivo de establecer un proceso para dar seguimiento a los ASM y articular los resultados de las evaluaciones externas a los PP en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), la SHCP, la SFP y el CONEVAL emitieron en el mes de octubre de 2008, la primera versión del "Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de los informes y evaluaciones externas a programas federales" (Mecanismo), el cual se ha actualizado en dos ocasiones, emitiéndose en marzo de 2011 el vigente.

<sup>12</sup> compendiados en el Anexo F de la Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012-E026.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Área Responsable
2	Mejorar la asignación de Metas en función de su contexto y región socioeconómica, individuales y de grupo.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) / Administración Central de Planeación y Proyectos (ACPP)	Administración General de Aduanas (AGA)
3	Establecimiento de Indicadores que puedan medir el desarrollo de ciertos procesos.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) / Administración Central de Planeación y Proyectos (ACPP)	Administración General de Aduanas (AGA)
4	Revisar los indicadores y sus metas en función de su contexto y región socioeconómica.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) / Administración Central de Planeación y Proyectos (ACPP)	Administración General de Aduanas (AGA)

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2015)

Es importante mencionar que los cuatro ASM específicos reportaron un nivel de prioridad 'bajo'. Como se podrá constatar en la siguiente tabla, a partir de las acciones definidas en la Matriz de Aspectos Susceptibles de Mejora tres de los ASM identificados (2, 3 y 4) fueron solventados en tiempo y forma en el segundo semestre del 2015 conforme a lo establecido en los documentos de trabajo.

Únicamente el listado ASM 1 'Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de Despacho Aduanero (Marítimo)' no ha sido solventado completamente.

**Tabla 7.** Avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora

	ASM	Avance	Solventado	Nivel de prioridad
1	Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo).	75%	No	Bajo
2	Mejorar la asignación de Metas en función de su contexto y región	100%	Si	Bajo

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

	socioeconómica, individuales y de grupo.			
3	Establecimiento de Indicadores que puedan medir el desarrollo de ciertos procesos.	100%	Si	Bajo
4	Revisar los indicadores y sus metas en función de su contexto y región socioeconómica.	100%	Si	Bajo

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2014

**19. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?**

De acuerdo a la información proporcionada por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Subsecretaría de Egresos de la SHCP y a partir de las acciones definidas en la Matriz de Aspectos Susceptibles de Mejora realizada con la información proporcionada por la evaluación de procesos en 2012, se han logrado en su mayoría los resultados establecidos. Como se puede identificar en la siguiente tabla, los resultados establecidos muestran un avance del 75% al 100% al segundo semestre del presente año.

**Tabla 8.** Avance de los resultados establecidos en la Matriz de los Aspectos Susceptibles de Mejora al segundo semestre de 2015

ASM	Acción	Resultados	Coincidencia con los resultados esperados
1	Realizar un análisis sobre la información que envían las líneas Navieras a VUCEM, que permitan identificar si la mercancía que esta por arribar requiere de inspección.	Implementación de la reingeniería de procesos de importación y exportación de mercancías para el Despacho Aduanero Marítimo en un 75%	Si
2	Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.	Implementación del Balanced ScoreCard (BSC) en un 100%	Si
3	Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.	Implementación del Balanced ScoreCard (BSC) en un 100%	Si
4	Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.	Implementación del Balanced ScoreCard (BSC) en un 100%	Si

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2014



Se puede evidenciar que a la fecha se han cumplido 3 de los 4 resultados esperados (resultados 2, 3 y 4: *implementación del Balanced ScoreBoard (BSC)*) con un avance de 100%, en lo que respecta al resultado 1 "Implementación de la reingeniería de procesos de importación y exportación de mercancías para el Despacho Aduanero Marítimo, lo anterior con el fin de agilizar la operación en la Aduana" correspondiente al ASM 1, es el único resultado esperado que no coincide con el resultado alcanzado pues no se ha realizado al 100%.

**20. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

Como se podrá constatar en la pregunta 18, tres de los ASM evidenciados en la evaluación de procesos del Programa E025 fueron solventados en el plazo determinado, de esta manera se puede determinar que la mayoría de las reomendaciones para el proceso de mejora del Progrma fueron atendidas en tiempo y forma.

De acuerdo a los parámetros de la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP únicamente el ASM 1 referenciado como *Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo)* cuenta al segundo semestre el presente año con un nivel de atención del 75%, es decir las recomendaciones aplicables a este ASM no han sido respondidas en su totalidad.

Conforme al mecanismo de seguimiento de ASM reportado por el SAT, el ASM 1 no ha sido atendido completamente debido a que los tipos de operación y particularidades correspondientes al ASM (marítimos, aéreos, ferroviarios y terrestres) provocaron que las fechas de arranque de solución y atención al ASM se pospusieran, esto con el objetivo de contar con un levantamiento de requerimientos preciso y que satisficiera las necesidades de la operación aduanera, adicional a factores externos como la conclusión del contrato con el proveedor encargado del desarrollo e implementación.

Es importante destacar que el ASM ya ha cubierto la revisión de los procedimientos de logística, la identificación de aspectos a mejorar, diseño de solución y actualmente se encuentra en la etapa de implementación de la reingeniería de procesos y sistemas, por lo que a un 75% casi se cubre en su totalidad.

**21. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

Uno de los elementos más estratégicos que ha estipulado la SHCP en función al PAE es que las evaluaciones externas deberán proporcionar a los responsables de la administración de los PP los elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar el desempeño de los mismos; así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados (SHCP, 2011). El Gobierno Federal entiende a la evaluación como un proceso que se efectúa con el propósito de identificar la pertinencia, y el avance en el logro de los objetivos, de los PP así como su eficiencia, efectividad, impacto o su sostenibilidad, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar a los PP y el proceso de toma de decisiones (SHCP, 2015<sup>3</sup>).

Hasta la fecha, el PP E025 ha sido susceptible de una sola evaluación externa de procesos realizada por el INAP en el año 2012; debido a la naturaleza del programa y en función al ciclo de evaluación y al ciclo de vida del programa dictado por el paquete PBR-SED de la SHCP, la SFP y el CONEVAL se estipula el compendio de evaluaciones cuya aplicación puede determinarse para el PP E025:

**Tabla 9.** Tipos de Evaluación Aplicables al Programa E025

Tipo de Evaluación	Descripción	Aplicación (Programa E025)
Consistencia y Resultados	Se analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.	Si (Realizada en 2015)
Diseño	Mediante trabajo de campo se analiza la pertinencia y el alcance de los indicadores de un programa para el logro de resultados.	Si (Sin realizar <sup>13</sup> )
Procesos	Analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz, eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión.	Si (Realizada en 2012)
Específica de Diseño	Contar con una valoración del desempeño	Si

<sup>13</sup> Cabe mencionar que aunque no se especifique como tal, la presente evaluación hace sinergia con los parámetros metodológicos y actividades que se colocan para la evaluación tipo diseño, por lo que en cierta medida, el presente documento incorpora el análisis y resultado que empata con la descripción que aparece en el PAE y en el paquete PBR-SED.

Tipo de Evaluación	Descripción	Aplicación (Programa E025)
	de los Programas y Acciones Federales con base en la información entregada por las unidades responsables de los programas y las unidades de evaluación de las dependencias o entidades, para contribuir a la toma de decisiones.	(Sin realizar)
Impacto	Identifica con metodologías rigurosas el cambio en los indicadores a nivel de resultados atribuible a la ejecución del programa federal.	SI (Sin realizar)

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SFP, 2012)

De acuerdo a los diferentes tipos de evaluación disponibles para el PP E025, se sugiere ampliamente que el SAT aplique en un plazo de no más de 3 años, alguna de las evaluaciones que aún no se han implementado. Una vez que ya se tienen los diagnósticos y productos precisos de las evaluaciones de procesos (2012) y de consistencia y resultados (2015), la lógica de aplicación dicta que los temas más esenciales que debe considerar la UR en materia de evaluación son los siguientes:

- a) Pertinencia y modificación de indicadores a nivel de resultados de operación del programa
- b) Focalización de resultados del programa
- c) Desempeño del programa
- d) Costo-efectividad de la ejecución del programa.

Cabe mencionar que el paquete PBR-SED del PAE, se determina claramente que las dependencias de la APF podrán realizar Evaluaciones Específicas Costo-Efectividad (EECE<sup>14</sup>) de los programas que son coordinados u operados por éstas. Este tipo de evaluación debe estar consolidado en alguno de los anexos que maneje el PAE del año que sea susceptible de intervención; por esta razón es que este tipo de evaluación no se precisa dentro de la aplicabilidad de la UR, ya que en el PAE 2014 no se menciona en ningún momento al PP E025. En este sentido, si el PAE de ejercicios fiscales siguientes insta a implementar una EECE al Programa E025, se recomienda ampliamente realizarla de acuerdo a los insumos proveídos por los TDR para este ámbito.

<sup>14</sup> Este tipo de evaluación tiene su fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en el Artículo 110, Fracción I de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y en el numeral Décimo Sexto, Fracción I, Inciso E de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal de la SHCP a través de la Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP).

Es importante destacar que la Evaluación Costo-Efectividad (ECE) se plantea como el instrumento más apropiado para determinar y validar que algún PP atienda y responda de manera efectiva a su marco de acción.

En efecto, la ECE consiste en comparar intervenciones de programas federales, en términos de los costos previstos y los que se ha incurrido, así como en términos de los resultados pretendidos y de los obtenidos. La finalidad de este tipo de evaluación es realizar un análisis retrospectivo que permita valorar el costo de las intervenciones realizadas y sus resultados. De realizar este tipo de evaluación, el SAT podría determinar en términos absolutos, los costos en los que ha incurrido en la implementación del programa y los resultados que ha dejado con respecto a los resultados que se prospectaron en los distintos niveles de planeación, esta situación ayudaría a mejorar, con base a los resultados de esta y anteriores evaluaciones, la operación y ejecución del programa en cuestión.

## 2.3 De la Generación de Información

### 22. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional, transversal, especial o regional.
- b) Los tipos de servicios otorgados a los usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus usuarios, clientes o el destino de los recursos.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población usuaria.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 2.**

Como se ha establecido anteriormente el PP E025 tiene una naturaleza propia que lo distingue de otros Programas de la APF. Por un lado, el PP E025 se orienta más en la gestión y la operación. Por otro lado, los servicios del Programa se dirigen a todos aquellos contribuyentes que llevan a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en el territorio nacional. Ante esta situación, la recolección de información del PP E025 se realiza bajo un marco de acción diferente a lo habitual:

1. El PP E025 recolecta información acerca de su contribución a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional, transversal, especial o regional. El SAT realiza a nivel institucional un reporte anual de actividades<sup>15</sup>; en él se especifican los objetivos del programa sectorial (PRONAFIDE), los rubros y actividades a desarrollar y los resultados que se prospectan a corto, mediano y largo plazo. Además particulariza los resultados de las actividades y gestiones que cada Administración (como célula operativa en la institución) realiza, así como las diversas acciones a nivel local de las 67 unidades del SAT en correspondencia al seguimiento y alineación de planes de nivel superior. Cabe mencionar que, para compendiar la información de las distintas áreas del SAT, se necesita que cada

<sup>15</sup> Informe de Actividades de las Unidades Administrativas del SAT.

Administración realice un proceso de recolección interna de su área para reportar sus acciones de gestión y de operación.

2. Los tipos de servicios otorgados a los usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo: Cabe mencionar que, para el PP E025 los clientes y los usuarios de los servicios son aquellos contribuyentes que llevan a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en el territorio nacional, por lo que la información recolectada por el SAT es toda la concerniente a los contribuyentes a través de los formatos de inscripción al Padrón de Importadores, al Padrón de Importadores de Sectores Específicos y al Padrón de Exportadores Sectorial, es decir se recolecta toda la información correspondiente a la importación y exportación de productos y/o mercancías.
3. El PP E025 no reporta información sobre las características socioeconómicas de los usuarios de la misma manera que lo realiza cualquier otro programa de la APF. El PP E025 tiene una naturaleza netamente de recaudación que se encuentra fundamentada en la Ley de Ingresos de la Federación, por lo que en cierta medida, el usuario del programa tiende a ser el Estado ya que es éste quién determina el uso del recurso público a través del erario, de ahí el destino de los recursos que genera el PP E025 a través de la recaudación aduanera. Sin embargo, los servicios que presta el Programa están destinados hacia los contribuyentes que realizan operaciones aduaneras en el territorio nacional; el PP E025 funciona entonces como el mecanismo articulador entre el contribuyente y el Estado; una vez recaudado el recurso público, la Cámara de Diputados determina el PEF, instrumento necesario para consolidar los rubros, temas, actividades y operaciones que el Gobierno Federal realizará para construir políticas públicas y devolver al contribuyente su aportación en beneficios públicos y servicios gubernamentales.
4. La recolección de información y características socioeconómicas de las personas que no son usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población usuaria no aplican para el PP E025.

**23. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

La información recolectada para monitorear el desempeño en materia de gestión, operación y actividades dentro de las distintas áreas del órgano se define en un documento estratégico de informe trimestral; mismo que tiene las siguientes características:

- Es oportuno: La información que se recolecta para monitorear el desempeño de alguna área específica dentro del SAT sucede normalmente en circunstancias favorables con la finalidad de producir un efecto positivo deseado. Durante el acopio de información realizado durante la intervención de esta evaluación, se constató que el personal de las diferentes administraciones que participaron en las reuniones estratégicas de análisis tuvieron la información en materia de desempeño de sus respectivas áreas en tiempo y forma. Dentro del SAT se utilizan formatos institucionales para el requerimiento de información sensible de desempeño, de gestión y de reporte de actividades. Normalmente es la Administración General de Planeación (AGP) a través de la Administración Central de Estudios Tributarios y Aduaneros (ACETA) la que conjunta este tipo de información, la cual se prepara para la elaboración de los Informes Trimestrales Tributarios y de Gestión del SAT<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> Los informes Tributarios y de Gestión del SAT se reportan normalmente por trimestre de cada año fiscal. En este documento se difunden los principales resultados de la recaudación de los ingresos del gobierno federal, así como las actividades que la Institución tiene encomendadas. La base de datos de estos informes parten desde el año 2005; hasta la fecha se han generado 40 informes del órgano (SAT, 2015).



- Una vez que la información necesaria para desarrollar los informes trimestrales es recabada por la AGP y la ACETA, se valida con los diferentes administradores generales, administradores centrales, subadministradores y demás personal responsable de la información que se reportará. Realizar este proceso de índole administrativo, permite dar certeza al catalogo de información que se hará público a través de la página de transparencia del SAT.
- De acuerdo a la revisión de los informes trimestrales del SAT, es posible constatar que la información contenida en estos documentos se encuentra parcialmente sistematizada. Por un lado, se ha observado que los informes no guardan una lógica metodológica continua y constante para la elaboración de la narrativa de los mismos. Se sugiere que a partir del año 2016, los informes trimestrales tengan una estructura guiada a mostrar la información de manera ejecutiva, ordenada y concreta<sup>17</sup>. Por otro lado; una buena práctica que han demostrado los informes es el uso de infografías, tablas y gráficas; este recurso ayuda a la comprensión de información sensible del SAT por parte de la ciudadanía y mejora el orden y disposición de la misma.
- La información que presentan los informes trimestrales permiten determinar la línea base de las actividades que cada área a nivel agregado realiza, por esta situación se considera que la información es pertinente a la gestión del órgano y permite determinar los alcances y límites de las acciones en función a la disposición de los indicadores y objetivos instituciones que han sido trazados para cada periodo de tiempo.
- La información que contienen los informes trimestrales se encuentran disponibles en la página de transparencia del SAT<sup>18</sup> lo cual determina su disponibilidad para la consulta interna y externa, contribuyendo a la rendición de cuentas y a la transparencia<sup>19</sup>. Adicionalmente, se entiende que al ser un informe que se genera cada tres meses, cuatro veces cada ejercicio fiscal, es un documento actualizado, oportuno y permite informar actividades de gestión, resultados y así, orientar de mejor manera la operación de los distintos programas que maneja el SAT.

Por otro lado, cabe mencionar que el medio que utiliza el PP E025 para monitorear su desempeño es a través de la MIR. Esta herramienta tiene las siguientes características:

---

<sup>17</sup> Para mejorar la sistematización de los informes se sugiere utilizar una metodología constante del mismo en el cual se incluya lo siguiente: (a) índice, (b) resumen ejecutivo (con los datos más importantes del informe), (c) introducción (elementos normativos que fundamentan la implementación del documento y presentación del informe), (d) separación de la información por capítulos (servicios al contribuyente, declaraciones y pagos, fiscalización, recaudación, información aduanera, transparencia y rendición de cuentas, etc.), (e) retos y perspectivas del órgano y (f) conclusiones.

<sup>18</sup> [http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia\\_focalizada/Paginas/transparencia\\_focalizada.aspx](http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Paginas/transparencia_focalizada.aspx)

<sup>19</sup> Con la publicación de los informes trimestrales del SAT se contribuye al cumplimiento de la ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental así como a los elementos estratégicos de la Reforma Estructural de materia de transparencia del Gobierno Federal.

- Es oportuna ya que genera información precisa en materia de objetivos, metas, indicadores, fines, actividades, propósitos y componentes. La disposición metodológica de este instrumento permite comprender de mejor manera, las distintas operaciones que realizará el Programa en función a la planeación de máximo nivel consagrada en el PND.
- Toda vez que la Unidad de Evaluación del Desempeño, funcional al SED, ha validado la presentación de la MIR de cualquier programa presupuestario de índole federal; se puede constatar que la información que muestra el instrumento es netamente confiable y el uso de la misma está orientado a cubrir los aspectos más importantes de la planeación por objetivos, con una narrativa decuada y con guía a la consecución de resultados.
- La construcción de la MML ayuda que el instrumento de la MIR se desarrolle de manera sistematizada y en orden a los distintos elementos de planeación que ha definido el SED a nivel federal. La normatividad exige que la información de planeación y de prospección de resultados esté perfectamente sistematizada a fin de que el entendimiento de las áreas programáticas ayude a consolidar una misma visión de la operación del programa y de los objetivos generales y particulares que busca alcanzar.
- El instrumento de la MIR competente al PP E025 determina metodológicamente el mecanismo para la planeación y la sistematización de la información en materia de fines, propósitos y objetivos situación que permite medir los indicadores de actividades y componentes.
- La MIR del PP E025 se encuentra en la página de internet de Transparencia Presupuestaria<sup>20</sup>, actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente para las operaciones internas del órgano y de manera externa hacia la ciudadanía en general.

Aunado a esto la AGA cuenta con el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI), el cual registra todas las operaciones de comercio exterior del país. De éste se obtiene toda la información asociada a los pedimentos y a gran parte de la operación de la AGA, además de que es fuente de información para la MIR.

---

<sup>20</sup> <http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>

### 3. Cobertura y Focalización

#### 3.1 Análisis de Cobertura

**24. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población, usuarios o área de enfoque objetivo con las siguientes características:**

- a) Incluye la definición de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 3.**

El PP E025 no cuenta con un documento que especifique una estrategia de cobertura documentada para atender a su población, usuarios o área de enfoque objetivo además de que no cuenta con una focalización específica.

Sin embargo, a través de la MIR y otros documentos estratégicos, es posible otorgar una valoración a la planeación de la cobertura del PP, ya que se pueden encontrar algunas de las características enunciadas en tales instrumentos.

Es así como en la MIR y en las fichas técnicas de los indicadores del PP E025 se establecen metas de cobertura anual que al mismo tiempo abarcan un horizonte de cobertura a mediano plazo.

En la MIR no se identifica claramente el destinatario final de los componentes, es decir, no hay claridad en cuanto a si son de corte estratégico o de gestión lo que conlleva a no identificar plenamente la población objetivo de los mismos.

La información disponible en los documentos normativos como el PESAT y el PRONAFIDE permite identificar que su diseño es congruente con la población objetivo del PP E025.

No obstante, se señala la necesidad de elaborar un Diagnóstico en el que se describa la estrategia de cobertura Programa y, con base en este documento, establecer metas de cobertura .

**25. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población, usuarios o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

El PP E025 no cuenta con algún mecanismo documentado donde normativamente se identifiquen los parámetros para identificar su población. Sin embargo, es importante recalcar que el PP E025 está focalizado a atender en su totalidad a aquellos contribuyentes que llevan a cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en el territorio nacional, por lo que se podría inferir que el mecanismo *per se* para identificar a su población o área de enfoque está sujeto a a todos aquellos individuos que cumplan con dicha característica.

De manera adicional, se puede mencionar que la evaluación de procesos realizada por el INAP en 2012 encontró un proceso que identifica a los contribuyentes de actividades relacionadas con el comercio exterior: la inscripción en los Padrones de importadores y exportadores.

Dentro de los requisitos necesarios para inscribirse en estos padrones se encuentran:

- a) Firma electrónica avanzada del contribuyente.
- b) CIEC.
- c) Domicilio fiscal que encuentre en el RFC.
- d) Estar al corriente con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- e) RFC activo.
- f) Estar inscrito y activo en el RFC con alguna de las obligaciones de Régimen General del ISR o en alguna de las señaladas en el artículo 71 del Reglamento de la Ley Aduanera.

**26. A partir de las definiciones de la población, usuarios o área de enfoque potencial, la población, usuarios o área de enfoque objetivo y la población, usuarios o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

Aunque no se cuenta con una definición oficial de las poblaciones, usuarios, áreas de enfoque potencial, objetivo o área de enfoque atendida; es posible determinar la cobertura del Programa:

Existen 49 Administraciones de Aduanas en todo el país repartidas bajo la siguiente categorización: Aduanas fronteriza norte, Aduanas fronteriza sur, Aduanas marítimas y Aduanas interiores.

Como se estableció en la pregunta 7 se cuenta con la siguiente cuantificación estimada de las poblaciones del PP E025 en 2014:

- Población potencial: 268,645,884 millones
- Población objetivo: 141,852,377 millones
- Población atendida: 138,934,747 millones

En lo que respecta a la población atendida, de acuerdo a la labor de recopilación de información con la UR del Programa, se reveló que se realizan estimaciones considerando los siguientes aspectos:

- El cruce vehicular en la frontera Norte y Sur de México (particulares y ligeros), se determinó en entradas a territorio nacional un total de 67,498,699 vehículos.
- El cruce de vehículos de "Carga" (Importación + Exportación), un total de 10,223,020 vehículos.
- Pasajeros internacionales por vía aérea, un total de 17,197,338 pasajeros.
- Pasajeros en FFCC, un total de 9,503 pasajeros.
- Pasajeros en autobús, un total de 2,782,895 pasajeros.
- Peatones que cruzan la frontera norte con México, un total de 41,223,292 personas.

## 4. Operación

### 4.1 Análisis de los Procesos Establecidos en la Normatividad Aplicable

**27. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.**

Véase Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave

### 4.2 Solicitud de Servicios

**28. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de los servicios ni las características de los solicitantes.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios, pero no las características de los solicitantes.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes.</li> <li>Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los servicios.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

La AGCTI es el área encargada de sistematizar toda la información en materia de beneficiarios, en esta caso los solicitantes del servicio. Es de esta manera que el E025, a través de la AGCTI (y de AGSC), cuenta con catálogos de usuarios, los Padrones de importadores y exportadores, en los que se cuenta con información sistematizada sobre parte de la demanda de los servicios como requisito previo para la realización de la importación de mercancías o la exportación de mercancías de sectores específicos.

Es importante señalar que para la integración del padrón de importadores y exportadores, se recaba información sistematizada de cada usuario a través de la inscripción general de importadores y/o importadores de sectores específicos así

como de los exportadores sectoriales de conformidad con la regla 1.3.2. Este procedimiento se debe llevar cabo cuando se requiera el registro como importador y/o exportador.

Adicionalmente al SAAI (mediante el que se puede conocer el volumen de las operaciones, así como diversa información de los solicitantes), hoy en día se cuenta con la VUCEM.

La VUCEM es una solución integral que permite a los usuarios enviar información relacionada con las operaciones de comercio exterior, en forma electrónica, una sola vez y mediante página web. En esta se pueden efectuar trámites de distintas regulaciones y restricciones no arancelarias de comercio exterior que emiten 10 dependencias del gobierno federal: SAT, SE-DGN<sup>21</sup>, SAGARPA<sup>22</sup>, SEMARNAT<sup>23</sup>, SEDENA<sup>24</sup>, SALUD<sup>25</sup>, SENER<sup>26</sup>, PROFEPA<sup>27</sup>, INBA<sup>28</sup>, INAH<sup>29</sup> y dos organismos reguladores AMECAFE<sup>30</sup> y CRT<sup>31</sup>.

Entre otros, se han logrado los siguientes beneficios con la VUCEM:

1. Se redujo de 30 a 5 días la emisión de copias certificadas.
2. Se redujo 40% el tiempo de despacho de importación pasando de 5 a 3 días.
3. El registro de transportista pasó de 30 días a ser inmediato.
4. Se incrementó 900% la capacidad de atención al usuario.

La información transmitida previa al despacho por VUCEM nos permite identificar el tipo de operación, los trámites realizados, las restricciones que la operación pueda tener, así como algunas características de los solicitantes, entre otros.

Por otro lado, por la naturaleza del Programa y por el tipo de servicio que ofrece, no requiere de la recolección de información socioeconómica de los usuarios ya que los servicios que se prestan están dirigidos tanto a las personas físicas y morales inscritas en el padrón de importadores y exportadores como al público en general, por lo que no es posible determinar quiénes van a solicitar el servicio.

---

21 Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía

22 Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

23 Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

24 Secretaría de la Defensa Nacional

25 Secretaría de Salud

26 Secretaría de Energía

27 Procuraduría Federal de Protección al Ambiente

28 Instituto Nacional de Bellas Artes

29 Instituto Nacional de Antropología e Historia

30 Asociación Mexicana de la Cadena Productiva del Café, A.C.

31 Consejo Regulador del Tequila

**29. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio cuentan con las siguientes características:**

- a) Corresponden a las características de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

Para el caso de los usuarios que están sujetos a inscribirse a los Padrones de importadores y exportadores el PP E025 tiene establecidos todos los procedimientos necesarios para que los usuarios puedan registrarse y recibir el servicio.

Primeramente para que un usuario pueda realizar con éxito su solicitud de registro en el padrón de importadores es necesario que presente, además de los mencionados en la pregunta 25, los establecidos en el primer párrafo, fracciones I, II, III y IV del Artículo 82 del Reglamento del SAT, así como el RFC, Clave Única de Registro de Población (CURP), Nombre o Razón Social, actividad preponderante (es decir estar inscrito en un régimen fiscal que permita incorporarse al padrón), entre otros.

Entre los requisitos para inscribirse al Padrón de Importadores de Sectores Específicos se encuentran el estar previamente inscritos en el Padrón de Importadores, contar con una licencia de operación, licencia para posesión y uso de material, entre otros. De manera adicional, los requisitos para inscribirse al Padrón de Exportadores Sectorial son los mencionados anteriormente más el formato de "Solicitud para el Padrón de Exportadores Sectorial".



Los formatos electrónicos del Padrón de Importadores y Exportadores se encuentran disponibles para toda la población y usuarios en el portal del SAT pestaña "Trámites". En el Manual del Usuario Contribuyente del Padrón General de Importadores y Sectores Específicos (PGlySE) se integran el procedimiento para el registro en el Padrón de importadores. Dicho procedimiento tiene como objetivo recibir las solicitudes de los usuarios que pretendan importar mercancías al territorio nacional a través de un agente o apoderado aduanal en cumplimiento a la obligación prevista en el Artículo 59, fracción III, segundo párrafo de la Ley.

Para el registro de los usuarios se elabora un expediente y se integra la información al Padrón conforme a los procedimientos establecidos en esta materia. Toda la información recopilada por el Programa en cuanto a información general del usuario (nombre, domicilio, relación de aeronaves, entre otros) se actualiza en el sistema.

Por otro lado, en el caso de las personas físicas con mercancías para declarar en las aduanas, el Sistema de Operación Integral Aduanera (SOIA) es una herramienta electrónica disponible mediante la cual los importadores, exportadores, agentes aduanales, apoderados aduanales y prevalidadores, podrán consultar y visualizar el estado que guardan sus operaciones, realizadas dentro del proceso del despacho aduanero.

**30. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen cuatro de las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4**

El Programa cuenta con la implementación de mecanismos como la VUCEM, la cual permite observar y documentar los servicios de operación aduanera de una manera, estandarizada, sistematizada y de alcance para todo el público.

Esta plataforma, de acuerdo al portal de Ventanilla Única, tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de información entre el comercio y el gobierno y aportar beneficios significativos para todas las partes involucradas en el comercio transfronterizo. La Ventanilla Única es generalmente gestionada de forma centralizada por un organismo rector, lo que permite a las autoridades competentes y organismos gubernamentales recibir o tener acceso a la información pertinente para su propósito".

Dentro de sus principales beneficios están:

- Simplificación de trámites
- Eliminación del papel (digitalización)
- Transmite ágil y eficientemente las operaciones de comercio exterior
- Incorpora estándares internacionales

Asimismo, a través del SAT, el Programa cuenta con diversos mecanismos para dar seguimiento a las solicitudes de servicio entre las que se encuentran:

- A través del Portal del SAT, accediendo a: Trámites/RFC/Importadores y Sectores Específicos.
- La herramienta telefónica 01-800 INFOSAT, donde se brinda asesoría sobre requisitos, documentación soporte y el estatus de los trámites.
- También en conformidad con la Guía de Trámites para Padrones, cuando los usuarios tienen un trámite en proceso, respecto del cuál desean conocer el estatus en que se encuentran es posible levantar casos de aclaración a través de la opción de "Mi portal"<sup>32</sup>.
- Adicionalmente SAT pone a disposición del usuario 67 Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente, para consultar el estatus de los trámites.

---

<sup>32</sup> <https://www.siat.sat.gob.mx/PTSC/index.jsp?opcion=0>

### 4.3 Selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos.

#### 31. Los procedimientos del programa para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 4.**

La población objetivo del Programa "Control de la Operación Aduanera" son todos los contribuyentes que realicen operaciones de comercio exterior en cualquiera de las aduanas del país, los cuales pueden ser importadores como exportadores.

La Ley Aduanera es un documento público que presenta los lineamientos de regulación de la entrada al territorio nacional y la salida del mismo de mercancías y de los medios en que se transportan, el despacho aduanero y todos los hechos que se deriven de lo anterior.

Todas las instancias relacionadas con el funcionamiento del Programa, desde la SHCP, el SAT y las autoridades aduanales tienen conocimiento sobre los procedimientos dentro de la operación aduanera en nuestro país. Desde la identificación de contribuyentes, información específica sobre impuestos, multas y otras disposiciones.

Todos los procedimientos relacionados con la identificación de la población a la que atiende el Programa, están basados en los sistemas mencionados en las preguntas anterior por lo cual es posible afirmar que están sistematizados, estandarizados y difundidos públicamente.

Las principales dificultades detectadas para tener acceso a los servicios del Programa son:

- Uso obligatorio de un agente aduanal para el proceso de despacho aduanero.
- Se requiere conocimiento y experiencia en el proceso de despacho aduanero en el caso de importadores/exportadores que son personas físicas o con operaciones esporádicas.

La reforma a la Ley Aduanera del 9 de diciembre de 2013, abre la posibilidad para que los usuarios de los servicios puedan prescindir de la utilización de la figura de agente aduanal establecida con anterioridad en la regulación. Entre otras medidas, esta es una de las modificaciones que México ha hecho recientemente a su regulación en apego a estándares y convenios internacionales en la materia. Este tipo de medidas facilitarán el acceso a los servicios del Programa.

**32. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o usuarios.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

La Ley Aduanera establece en su Capítulo III, las disposiciones para la operación del despacho aduanero, el conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo, que de acuerdo con los diferentes tráficó y regímenes aduaneros establecidos en el mismo ordenamiento, deben realizar ante la aduana, las autoridades aduaneras y quienes introducen o extraen mercancías del territorio nacional, ya sea los consignatarios, destinatarios, propietarios, poseedores o tenedores en las importaciones y los remitentes en las exportaciones, así como los agentes aduanales, empleando el sistema electrónico aduanero.

Los procedimientos de operación del Programa están estandarizados y sistematizados, con el apoyo del Sistema Electrónico Aduanero que permite:

- Realizar a través de un solo punto de entrada, todos los trámites de importación, exportación y tránsito de mercancías.
- Llevar a cabo el despacho aduanero con documentos digitales y electrónicos, empleando firmas electrónicas y sellos digitales.

A partir del trabajo de investigación realizado y gracias a la información proporcionada por los administradores de la operación del Programa, se puede afirmar que todos los mecanismos para la selección de la población objetivo, áreas de enfoque y proyectos son conocidos por los operadores del programa.

#### 4.4 Tipos de Servicios

### 33. Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios o áreas de enfoque tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 4.**

El PP E025 proporciona principalmente, entre otros, los siguientes servicios a los usuarios:

- Habilitación de recintos fiscales a favor de entidades federativas.
- Asesorías para clasificación arancelaria de mercancías sujetas a comercio exterior.
- Atención a consultas de comercio exterior, vehículos y padrón de importadores por medios electrónicos, correo electrónico y mediante consultas presenciales, escritas, etc.
- Dar a conocer la información contenida en los pedimentos.
- Servicio para el pago de derechos, productos y aprovechamientos utilizando el esquema electrónico.

En todo momento, para la prestación de los mencionados servicios, el PP E025 "Control de la Operación Aduanera" está sujeto con la normatividad federal en la materia, así como con las propias normas internas del SAT que se presentan a continuación:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación (DOF) y sus reformas.
- Ley Aduanera y sus reformas.
- Ley del Comercio Exterior y sus reformas.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.
- Ley sobre la Celebración de Tratados.
- Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación.



- Ley de Servicio de Administración Tributaria y sus reformas.
- Ley de Seguridad Nacional y sus reformas.
- Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria.
- Manual de Organización Específico de la Administración General de Aduanas.
- Reglamento de la Ley Aduanera y sus reformas.
- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- Tratados de Libre Comercio suscritos por México, así como Convenios Aduaneros, bilaterales y multilaterales.

Es importante señalar que los servicios de control de la operación aduanera proporcionados por el Programa se proporcionan de acuerdo con las Leyes y Reglamentos aplicables, criterios establecidos y los métodos, procedimientos, criterios y limitaciones descritos en diversos documentos, entre ellos, el Manual de Organización Específico de la Administración General de Aduanas. Adicionalmente la Ley Aduanera contiene las disposiciones generales para todas las operaciones de comercio exterior.

Es a través de las leyes, reglamentos, circulares, manuales, sistemas, y demás instrumentos de que dispone SAT como se brindan los servicios aduaneros determinados.

Todos los instrumentos utilizados para brindar los servicios se apegan a la normatividad, por lo que se cumple con los procedimientos establecidos para el ejercicio de la operación aduanera. Dichos procedimientos para la operación del Programa están estandarizados y sistematizados, algunos operan de manera centralizada y otros se ejecutan en cada aduana. Las principales áreas de mejora detectadas en los procedimientos están centradas en la modernización de la infraestructura y equipamiento de las aduanas del país; así como en la mayor capacitación del personal.

Entre los sistemas con que cuenta el Programa, se encuentran los siguientes:

- Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MAT-CE).
- Sistema de Control y Seguimiento de Muestras (SICOSEM).
- Sistema de Registro, Evaluación y Seguimiento de Incidencias (SIRESI).
- Sistema de Control de Bienes de Comercio Exterior Embargados o en Abandono (SICOB).
- Sistema de Esclusas para el Control de Aduanas (SIECA)
- Sistema de Aforo Vehicular (SIAVE).
- Sistema de Registro de Incidencias (SIREIN).
- SAAI.
- VUCEM.

Dentro de los mencionados sistemas, es importante hacer énfasis en el SAAI ya que es a través de este sistema que se controlan los diversos procesos de comercio exterior que ocurren en las 49 aduanas de México, desde la autodeclaración electrónica de pedimentos, por parte de los agentes y apoderados aduanales, hasta la entrada o salida de las mercancías por territorio nacional.

Asimismo, el MAT-CE es una iniciativa elaborada en conjunto entre la AGCTI y la AGA, que incorpora en una plataforma integral a los sistemas informáticos que soportan el Despacho Aduanero de mercancías de carga, considerando un sólo repositorio de información, unificación de criterios operativos, integridad y seguridad de la información, entre otros. El MAT-CE paulatinamente reemplazará las funcionalidades que se tienen incluidas actualmente en el SAAI y sus sistemas periféricos.

A la fecha, se ha implementado como piloto en 25 aduanas. En éstas, más del 40% de las operaciones ya están siendo procesadas mediante este esquema.

**34. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de servicios a usuarios o área de enfoque y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si los servicios a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

En lo que concierne a los distintos mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de servicios a los usuarios del PP E025, se constató que a nivel institucional si existen elementos documentados para validar esta situación estratégica. Los mecanismos que utiliza el SAT para documentar y verificar la circunstancia previamente descrita son:

**Tabla 10.** Mecanismos de Entrega de Servicios

Mecanismo	Descripción
Normas ISO 9000	Desde el año 2003, el órgano ha trabajado bajo el conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO-9000) con la finalidad de brindar servicios con calidad y uniformidad en los puntos de contacto; lo cual significa que el SAT trabaja mediante procesos sistematizados, estandariza las actividades del personal, incrementa la satisfacción del usuario, mide el desempeño de los procesos, incrementa la eficiencia y la eficacia del órgano y reduce las incidencias en materia de prestación de servicios.
Programa de Actualización al RFC	En el año 2006 se concretó que este Programa debe mejorar la calidad y la cobertura de la información actual del Padrón para

Mecanismo	Descripción
	fungir como pieza clave en el suministro de información para las diversas actividades de servicio y control que ejecuta el SAT.
Manual de Organización de la AGSC <sup>33</sup>	Determina los mecanismos e insumos a nivel de organización y operatividad para determinar los resultados del seguimiento y cumplimiento de los procedimientos de entrega de servicios a usuarios del Programa con apoyo de las siguientes unidades administrativas: Administración Central de Enlace Normativo, Administración Central de Operación, Desarrollo y Servicios, Administración Central de Atención al Contribuyente, Administración Central de Relaciones y Comunicación y Administración Central de Sistemas de Calidad.
Reportes de detección de atención al contribuyente	Dentro de las diferentes áreas de la AGSC, se detectan necesidades de atención y mejora a los servicios para el contribuyente existentes en el SAT a través de herramientas informáticas y presenciales como lo es INFOSAT, ventanilla de recepción de quejas y sugerencias, correo electrónico <sup>34</sup> , teléfonos rojos <sup>35</sup> , SAT Móvil <sup>36</sup> , servicio electrónico de sugerencia <sup>37</sup> , asistencia por internet, chat y foros de discusión <sup>38</sup> ; y se documentan para generar la base necesaria para los procesos de mejora en materia de prestación de servicios al contribuyente.
MIR PP E025 Año 2014	Para verificar y medir el procedimiento de entrega de servicios a usuarios, el SAT utiliza el indicador "Percepción de la calidad y servicios en el SAT" para determinar si la entrega y correspondencia de los servicios en el SAT están realizándose de manera adecuada mediante la implementación de encuestas trimestrales realizadas a los contribuyentes; el compendio de resultados y calificaciones sirve para verificar, en un grado absoluto, la provisión de servicios del SAT.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2015

Con los anteriores mecanismos, el SAT asegura que la provisión de sus servicios a entregar sean acordes a lo establecido en instrumentos normativos, leyes federales y demás documentos de planeación que competen al PP E025.

<sup>33</sup> Antes Administración General de Asistencia al Contribuyente (AGAC).

<sup>34</sup> [denuncias@sat.gob.mx](mailto:denuncias@sat.gob.mx)

<sup>35</sup> Ubicados en las Aduanas y las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente para realizar, al momento, una denuncia sobre un posible acto de corrupción o cualquier aspecto que pueda considerarse como un abuso o acto ilícito cometido por servidores públicos de la Institución.

<sup>36</sup> Aplicación para celular, apartado quejas y denuncias.

<sup>37</sup> A través de: [https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/psp/psatpp/CUSTOMER/CUST/h/?tab=PAPP\\_GUEST](https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/psp/psatpp/CUSTOMER/CUST/h/?tab=PAPP_GUEST)

<sup>38</sup> Mediante: <http://www.sat.gob.mx/contacto/contactenos/Paginas/default.aspx>

De la misma manera, al estar integrados los procesos de verificación tanto en manuales de organización de la institución como en la MIR del Programa se caracterizan por estar estandarizados y de utilización integral en el Órgano; de esta manera, adicionalmente, los mecanismos son conocidos holísticamente por todas las instancias administrativas y operadoras concernientes al Programa.

Los procedimientos del PP E025 se realizan principalmente a través de sistemas informáticos como VUCEM, SAAI y SOIA, desde la consulta del estado de las solicitudes de los usuarios hasta movimientos de pedimentos de importación, esto en apego al Manual de Organización Específico de la Administración General de Aduanas. En su defecto se pueden realizar algunos de estos servicios en cualquiera de las 49 aduanas con que cuenta el país. Dado lo anterior, es posible afirmar que los mecanismos están sistematizados y estandarizados y como resultado de la investigación podemos concluir que son bien conocidos por los operadores del Programa.

## 4.5 Ejecución

### 35. Los procedimientos de ejecución de servicios tienen las siguientes características:

- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Están difundidos públicamente.
- Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de servicios tienen una de las características establecidas.</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de servicios tienen dos de las características establecidas.</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de servicios tienen tres de las características establecidas.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de servicios tienen todas las características establecidas.</li></ul>

#### **Respuesta: Sí, nivel 4.**

Como se ha mencionado anteriormente, el SAT cuenta con manuales de procedimientos aplicables en las 49 aduanas fronterizas, marítimas e interiores con que cuenta el país. Es importante señalar que los manuales cumplen con lo establecido en las diversas leyes y reglamentos que le son aplicables al SAT.

En la página web del SAT es posible encontrar el Manual de Organización Específico de la Administración General de Aduanas así como los Manuales de Procedimientos correspondientes.

Adicional a los sistemas mencionados en la respuesta 33, las aduanas en territorio nacional cuentan con los sistemas, instrumentos e infraestructura necesarios para proporcionar los servicios aduaneros conforme a su capacidad operativa.

**36. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de servicios y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si los servicios se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

La verificación de la prestación de los servicios del Programa se realiza por diversas vías, dependiendo del servicio solicitado. Dentro de las aduanas existen mecanismos automatizados para dar seguimiento a los avances sobre los trámites ejecutados, por ejemplo:

1. SIPE-SAT.
2. Tablero de Control.
3. Consultas de seguimiento con agentes aduanales.
4. El uso de los sistemas aduanales como los denominados genéricamente INDEX<sup>39</sup>, CIVED<sup>40</sup>, SOIA, SICOSEM, SIRESI, SIECA, SIAVE y SAAIM<sup>41</sup>.
5. La verificación de la carta invitación que se implementa por el CIITEV<sup>42</sup>.

Adicionalmente se encontró la utilización de mecanismos adecuados y suficientes para la presentación de quejas accesible a todos los usuarios del Programa como:

- Presentación de inconformidades en Oficialía de partes.
- Sistema VIVA.
- Página del SAT.
- Buzón de quejas y sugerencias.

<sup>39</sup> INDEX es un organismo privado que representa los intereses del sector maquilador de exportación.

<sup>40</sup> Centro de Internación Definitiva de Vehículos.

<sup>41</sup> Sistema mediante el cual los importadores, exportadores, agentes aduanales y apoderados aduanales a través de una sola cuenta de usuario tienen acceso a las diferentes aplicaciones WEB con que cuenta la AGA para la consulta del estado que guardan las diferentes operaciones de Comercio Exterior que se realizan en el proceso de despacho Aduanero.

<sup>42</sup> Control de Importación e Internación Temporal de Vehículos.

También es importante mencionar la Encuesta Telefónica Nacional realizada anualmente por la Administración General de Evaluación (AGE) denominada “Calidad en los servicios y transparencia en las aduanas del país”:

- Se desarrolla con el objetivo de medir la percepción de los contribuyentes usuarios de los servicios de comercio exterior respecto a la calidad y transparencia en los trámites y procesos que se realizan en las aduanas del país.
- La información se analiza y presenta con una población segmentada en tres perfiles de usuarios: importadores, exportadores y agentes aduanales.



## 4.6 Mejora y Simplificación Regulatoria

### 37. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de servicio a los usuarios?

El documento normativo del Programa E025 es el PRONAFIDE mismo que no ha observado cambios en los últimos tres años. Sin embargo, cabe mencionar que la Reforma Fiscal<sup>43</sup> del año 2014 motivó una serie de modificaciones estructurales en lo que concierne a la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Ley de Coordinación Fiscal y la Ley de Contabilidad Gubernamental.

Los cambios más significativos que modificaron los elementos de recaudación a nivel nacional tuvieron su punto de inicio en los cambios aprobados por la H. Cámara de Diputados en lo que concierne específicamente a las modificaciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en materia de homologación en las fronteras y diversas implicaciones en materia de viviendas y colegiaturas, eliminación del Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU), supresión del régimen de consolidación, aumento progresivo del Impuesto Sobre la Renta (ISR), aumento en los impuestos a ganancias en la bolsa y a alimentos chatarra y refrescos y la imposición de impuestos verdes, entre otros; lo que significó que los mecanismos de gestión operativa del Programa, sufrieran adecuaciones con la finalidad de poder dar sustento a los requisitos en los aspectos específicos de estos cambios.

Ya que el SAT provee servicios y trámites para el cumplimiento de obligaciones fiscales, es menester afirmar que el Órgano tuvo que adecuar sus procedimientos a fin de poder cumplir con las reformas estructurales que se plantearon a nivel federal y que derivaron en las adecuaciones a las leyes más importantes en materia fiscal.

Cabe mencionar adicionalmente que dentro de la planeación estratégica del SAT, se publicó en el año 2014 el nuevo PESAT (2014-2018) que determinará los ejes estratégicos a nivel dependencia y que significativamente afecta a las secciones operativas del PP E025; esta situación también determina las formas por las cuales, el SAT debió modificar sus procedimientos para otorgar un mejor servicio a los usuarios del Programa; es importante destacar que a nivel virtual y sistemático, el SAT se ha preocupado por mantener una agilización de servicios a los usuarios, prueba de ello y fundamentado en la reforma fiscal y en las nuevas disposiciones del PESAT, se ha adecuado el SIAT en fundamento y correspondencia con la Estrategia Digital Nacional (EDN), el portal institucional en lo que refiere al cumplimiento de las leyes antes mencionadas y la actualización del Marco de Referencia de Procesos institucional (Arquitectura Institucional). Con ello se demuestra que día a día, las autoridades y personal administrativo y operativo en el SAT contribuyen a cumplir con el marco de la ley así como, con las nuevas disposiciones para agilizar el proceso de servicio a los usuarios.

---

<sup>43</sup> Es el resultado de las modificaciones que el H. Congreso de la Unión hace a las diferentes leyes fiscales.

#### 4.7 Organización y gestión

**38. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las unidades de atención y/o a los usuarios o área de enfoque y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

De acuerdo a información proporcionada directamente por la UR del PP E025, este programa no incurre en transferencia de recursos a los usuarios o área de enfoque, por lo que según lo recabado, no se reportan problemas de ésta índole.

## Eficiencia y Economía Operativa del Programa

### 4.8 Eficiencia y Eficacia

**39. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:**

- Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los servicios a la población o usuarios objetivos (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ejemplo: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 2.**

La identificación y cuantificación de los gastos se hace conforme a la normatividad presupuestaria y contable aplicable. Por ello, el Programa identifica y cuantifica gastos de operación, directos e indirectos. Asimismo, identifica y cuantifica gastos de mantenimiento correspondientes a los capítulos 2000 y 3000. En lo que se refiere a los capítulos 5000 y 6000 la dependencia no reportó gastos por lo que no se pueden calcular los gastos en capital.

A continuación se muestra el presupuesto autorizado por capítulo de gasto del Programa correspondiente al ejercicio fiscal 2014 de acuerdo al Clasificador por Objeto de Gasto de la APF:

**Tabla 11.** Presupuesto por Capítulo de Gasto del Ejercicio Fiscal 2014

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

Capítulo <sup>44</sup>	Presupuesto ejercido
1000	\$2,657,705,637.12
2000	\$25,042,656.12
3000	\$482,910,714.70
4000	\$1,731,818.85
Total	\$3,167,390,825.79

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2015

44 Nota: Capítulo 1000: Gastos referentes a Servicio y Personal; Capítulo 2000: Gastos referentes a Materiales y suministros; Capítulo 3000: Gastos referentes a servicios generales; Capítulo 4000: Gastos referentes a ayuda para servicio social y cuotas a organismos internacionales.

## 4.9 Economía

### 40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

De acuerdo a la Cuenta de la Hacienda Pública Federal, se proporciona financiamiento fiscal para el PP E025 "Control de la Operación Aduanera" el cual representa el 100% del presupuesto que recibe el Programa para su operación.

En 2014 el ejercicio de los recursos de este programa presupuestario representó el 8.9% del presupuesto total erogado por la SHCP. A continuación, se muestran los recursos fiscales asignados al PP E025 en 2014:

- Presupuesto Aprobado - \$3,134,064,461
- Presupuesto Ejercido - \$4,474,469,126

Se registró un ejercicio de recursos por 4,474,469.1 miles de pesos, lo que representó un incremento de 42.8% con relación al presupuesto aprobado. De acuerdo a Cuenta Pública, esto se deriva de los siguientes puntos:

- Reducciones líquidas por traspaso de recursos al Ramo 23: Provisiones Salariales y Económicas, en la clave concentración de recursos por conversión de plazas, para dar cumplimiento a las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión pública.
- Reducción líquida para transferir al Ramo 23 en el concepto "Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre Servicios Personales" (Seguridad social) con base en el Oficio Circular 307-A.-3556 de fecha 15 de octubre de 2014, de la Unidad de Política y Control Presupuestario.
- Reducción líquida aplicada por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Subsecretaría de Egresos, por concepto de control presupuestal.
- Ampliación líquida para cubrir los compromisos de pago de la gratificación de fin de año.
- Ampliación líquida de los ingresos excedentes de acuerdo a las autorizaciones emitidas por SHCP durante el año 2014, para ejercerse de acuerdo a las necesidades reales de operación, debido a que el techo autorizado era insuficiente para distribuirlo en todas las partidas.
- Ampliación líquida correspondiente a la recuperación de los aprovechamientos previstos en los artículos 16-A y 16-B de la Ley Aduanera, destinados para el Fideicomiso "Programa de Mejoramiento de los Medios de Informática y Control de las Autoridades Aduaneras."

#### 4.10 Sistematización de la información

##### 41. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

##### **Respuesta: Sí, nivel 4.**

Como se mencionó anteriormente, el Programa cuenta con los sistemas institucionales necesarios para brindar los servicios de control de la operación aduanera.

Por la naturaleza del Programa, es necesario contar con sistemas de alta tecnología, eficaces y transparentes. Por lo tanto, las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el Programa cuenta con todas las premisas antes enunciadas.

Por un lado se cuenta con fuentes de información confiables que permiten verificar y validar la información capturada. Esto se lleva a cabo a través de la misma arquitectura institucional del SAT ya que tiene documentados y sistematizados todos los procesos los cuales son confiables por que ya se tienen definidos los procesos que soportan todas las aplicaciones de negocio.

La periodicidad para la actualización y mantenimiento de los sistemas y equipos depende y es resultado de las aplicaciones de los usuarios. Asimismo, los sistemas cumplen con la función de brindar información a los responsables del Programa, tanto en las áreas operativas, como administrativas, además de estar integrados a fin de contar con información oportuna y confiable.

#### 4.11 Cumplimiento y Avance en los Indicadores de Gestión y Productos

##### 42. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Hasta el ejercicio fiscal del 2014, el PP E025 presentó un buen avance en el cumplimiento de las metas del ciclo presupuestario en curso.

En general no presentó desviaciones negativas, salvo en un indicador a nivel actividad, respecto de las metas programadas. Adicionalmente en todos los indicadores de la MIR, salvo en uno, el programa alcanzó o superó las metas programadas para el periodo de evaluación.

A nivel actividad, el indicador "avance en el proceso de modernización aduanera" fue el único indicador que no cumplió con la meta programada. La meta programada para este indicador fue de 12 proyectos a iniciar, meta que no fue superada en 8.3 puntos porcentuales, ya que sólo se logró iniciar 11 proyectos, obteniendo un nivel de cumplimiento del 91.7 por ciento. La variación obedece al desfase en la autorización del proyecto para la ampliación de la aduana de Ojinaga.

**Tabla 12.** Avance de los indicadores de gestión y resultados 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)
<b>Fin</b>	Costo de la recaudación aduanera	0.69 pesos	0.71 pesos	97.1%
<b>Propósito</b>	Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas	100%	108.5%	108.5%
<b>Componente</b>	Oportunidad en el reconocimiento aduanero	86.10%	87.91%	102.1%
<b>Actividad</b>	Días promedio de inscripción en el padrón de importadores	3 días	2.6 días	113.3%
	Avance en el proceso de modernización aduanera	100%	91.7%	91.7%
	Trámites, simplificados, mejorados y actualizados autorizados	100%	114%	86%

	Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación	3.20%	4.5%	140.6%
--	---	-------	------	--------

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2014

A nivel Propósito, es importante mencionar que el nivel de cumplimiento de este indicador (Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas) se encuentra 8.5 puntos porcentuales por arriba de la meta prevista, como resultado del incremento en el número de operaciones de comercio exterior registradas durante el año.

A pesar de la desviación registrada se puede determinar que a nivel Propósito hubieron resultados positivos pues según la MML la desviación aceptada en los indicadores estratégicos es hasta de 15%.

A nivel Actividad, es importante hacer mención de tres indicadores: “Días promedio de inscripción en el padrón de importadores” registró un avance del 113.3%, es decir 13.3% por arriba de la meta establecida, sin embargo como se ha comentado de acuerdo a la MML se encuentra en un rango de desviación aceptado.

El avance registrado de 113.3% se debe en gran medida a la implementación de las acciones encaminadas a la mejora en la atención de los usuarios de los servicios de comercio exterior, lo que ha permitido lograr una mejora en los tiempos de inscripción en el Padrón de Importadores.

Simplificar y automatizar los trámites y procesos del despacho aduanero, han tenido como principal objetivo el desarrollo de esquemas y mecanismos alternos al pedimento, que impacten en la reducción en tiempo y costos logísticos y de operación.

Otro indicador del que se debe hacer una breve mención es “Trámites, simplificados, mejorados y actualizados mejorados”. Dicho indicador a pesar de tener una desviación dentro del rango aceptado, de acuerdo a la UR del PP E025, ya no se encuentra vigente en la MIR actual.

El indicador “Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación” registró una desviación negativa considerable en el año fiscal analizado. Con un avance de 140.6% se sobrepasó la desviación establecida por la MML (de 115%).

Esta variación se debió que el año 2014 fue atípico, en el que a pesar de la caída del precio de los hidrocarburos y del incremento de la paridad peso-dólar, diversos factores externos e internos, como la modernización aduanera, contribuyeron a una mayor recaudación proveniente de las operaciones de comercio exterior.



Con respecto a dicho indicador, es importante mencionar que la UR ya hizo la propuesta de modificación del indicador.

Finalmente, es importante mencionar áreas de mejoras detectadas en el análisis de la MIR:

- No se identifica claramente el destinatario final de los componentes, es decir, no hay claridad en cuanto a si son de corte estratégico o de gestión (son de consumo interno o externo), lo que conlleva a no identificar plenamente la población objetivo de los mismos.
- Los indicadores en su mayoría miden la dimensión de eficacia, no se encuentran indicadores de calidad o economía, además de que los resultados no arrojan información que permita medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos.
- No se delimitan correctamente los supuestos y las interpretaciones de los indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.

Los valores de los indicadores y el avance respecto de las metas programadas, para cada nivel de la MIR, se pueden consultar en el Anexo 15 de la presente evaluación.

## 4.12 Rendición de cuentas y transparencia

### 43. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Los documentos normativos están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto a los usuarios como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Nacional de Transparencia (INAI).

Nivel	Criterios
1	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.
2	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

#### **Respuesta. Sí, nivel 4.**

El PP E025 cuenta con todos los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos en la pregunta.

En el portal del SAT es posible identificar, de manera sencilla y rápida, el apartado de "Transparencia".

Al hacer clic en este apartado, se despliega una lista con las siguientes opciones:

- Normatividad en Materia de Transparencia: en esa sección se brinda acceso directo a las leyes, reglamentos y lineamientos en materia de transparencia e información pública gubernamental.
- Comité de información: en es sección se encuentran las Reglas de Operación para el funcionamiento del comité de información de SAT, el cual tiene como objetivo coordinar y supervisar las acciones en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental que lleven a cabo las unidades administrativas de SAT, a fin de garantizar el acceso a la información y la protección de datos personales que se encuentran en custodia de SAT. En esa misma sección se pueden consultar los criterios emitidos por INAI en materia

de transparencia, así como los acuerdos a los que llega el comité, respecto de las solicitudes de información recibidas por los ciudadanos.

- **Adeudos fiscales:** a través de este espacio, el SAT da a conocer una versión pública de los créditos fiscales condonados a las entidades federativas y los municipios, conforme al Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de diciembre de 2008.
- **Transparencia focalizada:** en ese apartado de acuerdo al SAT se puede econtarar información que propicia la generación de conocimiento y contribuye a mejorar la toma decisiones respecto a bienes y servicios tanto públicos como privados, así como información que contribuya a que las Dependencias y Entidades rindan cuentas claras. Entre la mencionada información se encuentra:
  - Informe tributario y de gestión.
  - Adeudos fiscales.
  - Factura electrónica.
  - Sistemas de avisos de destrucción y de donación de mercancías.
  - Información Pública de Operaciones de Comercio Exterior.
  - Información Pública del Padrón de Registro Federal de Contribuyentes.
- **Indicadores de Programas Presupuestarios:** es una liga que traslada al usuario al portal de transparencia presupuestaria.
- **Recomendaciones dirigidas a SAT:** en ese apartado se declara que, hasta la fecha, no cuentan con recomendaciones en materia de derechos humanos, no discriminación y/o equidad de género
- **Estudios y Opiniones:** Información sobre los estudios y opiniones contratados por el SAT, financiados con recursos públicos durante el periodo 2006 - 2013.
- **Rendición de cuentas:** se brinda información sobre planes y programas, así como informes de gobierno de la actual administración y de gestiones anteriores.
- **Participación Ciudadana:** El SAT no tiene ningún programa que implique la asignación de apoyos económicos para cualquier fin, a personas físicas o morales no gubernamentales; por lo que esta sección no aplica.

Asimismo, es posible encontrar, a menos de tres clics, datos de contacto para atención ciudadana (teléfono, dirección, correo electrónico).

## 5. Percepción de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Atendida

**44. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población, usuarios o área de enfoque atendida con las siguientes características:**

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus usuarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta. Sí, nivel 4.**

El PP E025 cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios del Programa, los cuales se aplican de manera automática cuando los usuarios hacen uso de los servicios que ofrece el programa. La población que hace uso de los servicios proporcionados por el PP E025 normalmente se cataloga en función de aquellos que se encuentran inscritos en el padrón de importadores y exportadores.

Según lo reportado por los responsables del Programa, el PP E025 cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de los usuarios: la Encuesta Telefónica Nacional realizada anualmente por la AGE denominada "Calidad en los servicios y transparencia en las aduanas del país".

Esta encuesta anual se desarrolla con el objetivo de medir la percepción de los contribuyentes usuarios de los servicios de comercio exterior respecto a la calidad y transparencia en los trámites y procesos que se realizan en las aduanas del país.

La información recabada a través del instrumento se analiza y presenta con una población segmentada en tres perfiles de usuarios: importadores, exportadores y agentes aduanales por que esta encuesta corresponde a las características de los usuarios.

Además, al tener una población objetivo en el padrón de importadores y exportadores, los resultados que arroja la implementación de estas encuestas son positivamente representativos.

De manera adicional, de acuerdo al PESAT 2014-2018, el objetivo estratégico U01 "Cumplir es Fácil" en el indicador U01.1 determina que se deberá medir la percepción sobre la facilidad de cumplimiento en función a una evaluación de las personas físicas respecto a la facilidad para realizar trámites y servicios ante el SAT. De la misma manera, en el indicador U01.2. 'Percepción de contribuyentes sobre la facilidad de los trámites relacionados con comercio exterior' se determina que se evaluará la simplificación y eficiencia de servicios en las aduanas. En este mismo objetivo, en el indicador U01.3. 'Evaluación General sobre el servicio de la VUCEM' se establece como mecanismo de cumplimiento la calificación otorgada a la herramienta VUCEM por parte de los usuarios (SAT, 2014).

Lo anterior significa que los mecanismos para valorar la percepción de los usuarios del PP E025 están plenamente justificados en un documento estratégico y de planeación.

## 6. Medición de Resultados

### 45. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.tc.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

El PP E025 documenta sus resultados a través de los indicadores de la MIR, los cuales siguen una actualización anual de los resultados a nivel de Fin y de Propósito. Los valores de estos indicadores están publicados en el SAT y en la página de Transparencia Presupuestaria<sup>45</sup>.

Adicionalmente, el PP E025 documenta sus resultados de Fin y de Propósito de acuerdo a los hallazgos y recomendaciones de la única evaluación a la que había sido sujeto: Evaluación de Procesos, por parte del INAP, con lo que ha permitido analizar y valorar los resultados del programa. En esta evaluación se presenta una relación entre los procesos fundamentales que sigue el PP E025 y los indicadores de la MIR.

Los resultados se presentan de manera paralela a través de un documento llamado: Cifras de Operaciones Aduanera. Adicionalmente, en VUCEM se pueden identificar los resultados de estas operaciones.

---

<sup>45</sup> <https://www.sistemas.hacienda.gob.mx/ptpsed/datosProgramaLlave.do?id=06E025>.

**46. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.</li> <li>Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 4.**

El Programa reporta resultados anuales de los indicadores de Fin (Costo de la Recaudación Aduanera) y Propósito (Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas). Es posible observar que los resultados del indicador de Propósito, superan la meta anual propuesta para los años de 2012 a 2014. Respecto a los resultados del indicador de Fin, estos han contribuido satisfactoriamente a la meta propuesta para los años de 2012 a 2014.

**Nivel Fin**

Indicador: Costo de la recaudación aduanera (Peso por cada 100 pesos recaudados)

Periodo fiscal	Avance %
<b>2014</b>	<b>97.1%</b>
2013	93%
2012	109.6%

**Nivel Propósito**

Indicador: Porcentaje de avance de la recaudación anual del IVA en aduanas

Periodo fiscal	Avance %
<b>2014</b>	<b>108.5%</b>
2013	101%
2012	105%

Ambos indicadores para 2014 presentan una desviación de -2.9% para el Nivel Fin y de 8.5% para el Nivel Propósito. Según la MML, la desviación aceptada en los indicadores estratégicos es hasta de 15%.

Aunque a primera instancia se puede determinar que hubieron resultados positivos los resultados no arrojan información que permita medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos.

**47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) Se compara la situación de los usuarios, clientes o el destino de los recursos en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien o servicio.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los usuarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los usuarios del Programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características establecidas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) tres de las características establecidas.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.</li> </ul>

**Respuesta: Sí, nivel 2.**

La evaluación de procesos realizada en 2012 al PP E025 tuvo como objetivo analizar si los procesos operativos del Programa son llevados a cabo de manera eficaz y eficiente y si contribuyen al mejoramiento de la gestión.

Esta evaluación describe una relación entre los indicadores de la MIR y los principales procesos del Programa, especialmente los resultados que se refieren al Fin y Propósito. Se realizó a través de un proceso metodológico que incluyó análisis cuantitativos y cualitativos y el apoyo de fuentes de información que incluyeron elementos tales como: normatividad, entrevistas y cuestionarios.

La evaluación hecha en 2012 garantiza la representatividad de los resultados ya que se llevaron a cabo entrevistas a funcionarios de las oficinas centrales de



diversas administraciones generales del SAT, a funcionarios de aduanas seleccionadas en diversas Entidades Federativas y a contribuyentes en aduanas seleccionadas.

Esta evaluación permitió identificar las áreas de oportunidad dentro de los procesos del Programa que ayudarían a impulsar los resultados de éste. Sin embargo no es posible determinar con esta evaluación un punto de partida para los usuarios y establecer cuál es el impacto real que tiene el Programa en ellos (comparación entre una situación con el Programa y sin el Programa).

**48. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

En la evaluación de procesos, existe un apartado donde se abordan los hallazgos relacionados con el Propósito del Programa. El análisis se fundamentó en cada uno de los procesos identificados en la evaluación del PP E025

- Proceso: Inscripción al padrón de importadores y exportadores. La meta asociada a este proceso en 2011 fue la de realizar la inscripción en el padrón de importadores en 3 días en promedio, misma que se sobrepasó en un 33.0% y que al final del año logró reducir ese promedio a 2 días, por lo que el proceso se consideró eficaz. (INAP, 2012).
- Proceso: Certificación de empresas. La meta asociada a este proceso fue la del porcentaje de trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados, que se alcanzó en un 126.7%, toda vez que el número de acciones de simplificación, facilitación, mejoramiento y actualización de trámites en 2011 fue de 76, arriba de las 60 originalmente propuestas, lo que contribuyó a que se rebasara la tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación prevista de 5.0% a 6.2% en ese año, por lo que se considera que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).
- Proceso: Despacho Aduanero. Se identificaron tres metas asociadas a este proceso las del porcentaje de oportunidad en el reconocimiento aduanero, en la cual se alcanzó en porcentaje de cumplimiento del 103.1% en virtud de que el 86.6% de los reconocimientos aduaneros se realizaron en menos de tres horas en lugar del 84% propuesto; las del porcentaje de avance en el proceso de modernización aduanera, que se cumplió al 100.0% en 2011; y la de la tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación que aumentó 6.2% respecto al año anterior, contra una tasa de crecimiento programada de 5.0%. De esta manera se puede considerar que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).
- Proceso: Arribo de Pasajeros. La meta asociada a este proceso es la del porcentaje de avance en el proceso de modernización aduanera, que se alcanzó al 100.0% en 2011, toda vez que las 25 obras de infraestructura y/o equipamiento aduanero programadas en el año, iniciaron su ejecución conforme a lo previsto, con lo que se mejoraron los servicios aduaneros, en este caso, ofrecidos a los pasajeros al momento de su arribo al país. Por lo anterior, se llegó a la conclusión que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).
- Proceso: Validación de Pedimentos. Las metas asociadas a este proceso fueron la del porcentaje de trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados, que tuvo un cumplimiento de 126.7%, en virtud de que el número de acciones de simplificación, facilitación, mejoramiento y actualización de trámites en 2011 fue de 76, arriba de las 60 originalmente propuestas; y la meta de 5.0% de la tasa de crecimiento de las operaciones

de importación y exportación, que se superó debido a que la tasa de crecimiento fue de 6.2% en ese año, por lo que se considera que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).

- Proceso: Sistema aduanero de operaciones de riesgo por subvaluación (SOARS). La meta asociada a este proceso es el porcentaje de avance de la recaudación anual del IVA en aduanas, el cual se cumplió en 107.9%, habiéndose recaudado por este concepto 263 mil 867 millones de pesos durante el año 2011. De esta manera se considera que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).
- Proceso: Pago de contribuciones al comercio exterior. Las metas asociadas a este proceso fueron la del costo de la recaudación aduanera y el porcentaje de avance de la recaudación anual del IVA en aduanas. En 2011 se estimó un costo de la recaudación de 0.84 pesos por cada 100 recaudados y se alcanzó un costo de 0.81 pesos; por otra parte, la recaudación alcanzada de IVA en aduanas fue mayor en 7.9% a la estimada para 2011, de esta manera se puede considerar que el proceso fue eficaz (INAP, 2012).
- Proceso: Verificación de domicilios fiscales. La meta asociada a este proceso fue la del porcentaje de la recaudación anual del IVA en aduanas, que fue mayor en 7.9% a la programada, por lo que se considera que el proceso es eficaz (INAP, 2012).

La evaluación reportó que el PP E025 llevaba a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y contribuyendo al mejoramiento de la gestión. La correcta operación del Programa permite el logro de las metas de cada componente establecido en la MIR del programa y, por lo tanto, el logro del Propósito.

En resumen, el desarrollo de los procesos contribuyó a que en 2011 se cumpliera la meta y el objetivo del Programa E025, a nivel Propósito, que establece que “Los usuarios de comercio exterior cuentan con una operación aduanera eficiente y controlada que permite el cumplimiento de las obligaciones fiscales”, así como la meta y objetivo, a nivel Fin, que establece “Contribuir a contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica, mediante el control de la operación aduanera”.

**49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- I. Se compara un grupo de usuarios, clientes o el destino de los recursos con uno de no usuarios, clientes o el destino de los recursos de características similares.
- II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica I.
2	• La evaluación de impacto tienen las características I y II
3	• La evaluación de impacto tienen las características I, II y III o las características I, II y IV.
4	• La evaluación de impacto tienen todas las características establecidas.

**Respuesta: No aplica.**

El PP E025 no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares.

Sin embargo, es importante mencionar que la UR del Programa aseguró que las funciones o proyectos del SAT están alineados a la corriente internacional y en la medida de lo posible, se han adoptado estándares internacionales, aunque no acreditaciones, de gran importancia. Entre éstos se encuentran:

**Tabla 13.** Estándares internacionales aplicados al PP E025

Estándar Internacional	Establecido por
Ventanilla Única	Artículo 10 - 4 del Acuerdo de Facilitación Comercial emitido por la Organización Mundial de Comercio
Operador Económico Autorizado	Artículo 7 - 7 del Acuerdo de Facilitación Comercial emitido por la Organización Mundial de Comercio
Sistema armonizado	Convenio del Sistema Armonizado de la Organización Mundial de Aduanas
Modelo de Datos	Modelo de datos de la Organización Mundial de Aduanas
Grupo de trabajo de	Sección III, Artículo 23 - 2 del Acuerdo de

facilitación comercial	Facilitación Comercial emitido por la Organización Mundial de Comercio
Firma de acuerdos sobre Asistencia Administrativa Mutua en Asuntos Aduaneros con otros países	<p>a) OMA: Convenio Internacional sobre Asistencia Mutua Administrativas para Prevenir, Investigar y Reprimir las Infracciones Aduaneras (Convenio Nairobi, 9 de junio de 1977)</p> <p>b) OMA: Convenio Internacional en Asistencia Administrativa Mutua en Asuntos Aduaneros (Convenio de Johannesburgo, 27 de junio de 2003)</p>

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2015

El Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Procedimientos Aduaneros o “Convenio de Kioto Revisado” (CKR) es el instrumento más importante de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y el único a nivel internacional en materia de normas y estándares para la simplificación y modernización aduanera.

A la fecha México no es contratante del CKR. El principal motivo por el que México no se había adherido a dicho convenio era el impedimento legal para adoptar una disposición obligatoria relativa al uso optativo de los agentes aduanales para la tramitación del despacho aduanero. No obstante, tras la reforma a la Ley Aduanera de 2013, dicho obstáculo quedó superado. La AGA, conjuntamente con la SHCP ya han realizado un análisis para la adopción del CKR. Considerando que el CKR cuenta con un Anexo General (obligatorio) y una serie de Anexos Específicos (voluntarios) se espera que México asuma un compromiso sustancial para la implementación del mayor número de Anexos Específicos. El proceso está sumamente avanzado ya que incluso se ha remitido el proyecto para su adopción a la Cancillería, así como a la Consejería Jurídica de Presidencia.

Existen otros instrumentos como el Marco Normativo SAFE, que si bien no tienen carácter obligatorio, sí contienen recomendaciones relevantes, en este caso para mejorar la seguridad de la cadena logística y facilitar el comercio, entre otros, mediante el establecimiento de directrices para los Operadores Económicos Autorizados – equivalente al Nuevo Esquema de Empresas Certificadas (NEEC) en México –. México manifestó su compromiso de implementar SAFE desde su creación en 2005.

**50. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?**

No aplica.

De acuerdo a la información recopilada no se cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares al PP E025.

**51. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:**

- a) Se compara un grupo de usuarios o área e enfoque atendida con uno de no usuarios o área de enfoque no atendida de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• La evaluación de impacto tiene la característica a).</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• La evaluación de impacto tiene las características a) y b)</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• La evaluación de impacto tiene las características a), b) y c) o las características a), b) y d).</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.</li></ul>

**Respuesta: No aplica.**

El PP E025 no cuenta con evaluaciones de impacto.

**52. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"><li>No se reporta evidencia de efectos positivos del programa en sus usuarios.</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin o el Propósito del programa.</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.</li><li>Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue creado.</li></ul>

**Respuesta: No aplica.**

El PP E025 no cuenta con evaluaciones de impacto.



## 7. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Fortalezas	Oportunidades
<p>El Fin y Propósito del Programa están alineados a los objetivos y estrategias nacional y sectoriales.</p> <p>El SAT cuenta con tres documentos que fundamentan sus actividades: El Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial PRONAFIDE y el Programa Anual de Trabajo del SAT.</p> <p>El Programa se encuentra fundamentado en un plan estratégico eficaz y desarrollado de acuerdo a los parámetros dictados por la normatividad aplicable.</p> <p>Las áreas que componen el Programa E025 cuentan con manuales institucionales que facilitan la operación de los procesos y actividades y evitan duplicidades y/o cuellos de botella.</p> <p>La Planeación se realiza de manera coordinada, plural y participativa. De esa manera se garantiza la integralidad de las actividades estratégicas y las propuestas para una mejor operación del Programa.</p> <p>El Programa cuenta con mecanismos de rendición de cuentas eficientes.</p> <p>Los sistemas con que cuenta el Programa como VUCEM, SAAI y MAT-CE son eficaces y ayudan a la correcta operación del mismo.</p> <p>El Programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin, de acuerdo a los resultados de sus metas y sus indicadores.</p>	<p>El PP E025, al estar alineado a la corriente internacional con sistemas como la Ventanilla Única y el Sistema Armonizado, entre otros, tiene la oportunidad de adquirir acreditaciones bajo estándares internacionales.</p> <p>Los procedimientos para la operación del Programa están estandarizados, sistematizados y son públicos lo cual permite que los servicios estén sujetos a una mejora continua.</p>

Debilidades	Amenazas
<p>El Programa no cuenta con un diagnóstico específico sobre la necesidad que atiende.</p> <p>La población potencial, objetivo y atendida, no se encuentran definidas en algún documento oficial.</p> <p>El Programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que para comparar su nivel de impacto con otros programas similares.</p> <p>Los indicadores de la MIR en su mayoría miden la dimensión de eficacia, no se encuentran indicadores de calidad o economía.</p>	<p>La falta de planes de trabajo anuales pone en riesgo la ejecución del programa.</p> <p>La falta de un documento normativo con información sobre la necesidad que buscar resolver el Programa, la población objetivo y los plazos para revisión pone en riesgo su correcto monitoreo e implementación.</p> <p>Los resultados del Programa pueden verse alterados, ya sea positiva o negativamente, por elementos exógenos al SAT. Dos claros ejemplos son los cambios que dicte la SHCP y otro de ellos es el contexto económico y financiero internacional.</p> <p>No se identifica claramente el destinatario final de los componentes, es decir, no hay claridad en cuanto a si son de corte estratégico o de gestión (son de consumo interno o externo), lo que conlleva a no identificar plenamente la población objetivo de los mismos.</p> <p>No se delimitan correctamente los supuestos y las interpretaciones de los indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.</p>

El Anexo 17. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones se presentan los análisis FODA para cada uno de los temas contenidos en la presente evaluación.

## 8. Conclusiones

El objetivo fundamental de la presente evaluación es valorar la consistencia y orientación a resultados del PP E025 "Control de la Operación Aduanera" del SAT, esto con el fin de brindar información que pueda mejorar su diseño, gestión y resultados.

Se debe mencionar que dada la naturaleza única y particular del Programa E025, es decir que cumpla con funciones propias de recaudación aduanero de los recursos en lugar de erogarlos, no se encontraron coincidencias y complementariedades con otros programas federales.

La evaluación fue dividida en seis apartados y se respondieron 52 preguntas, las cuales fueron sustentadas con la información obtenida por medio de distintos documentos institucionales y normativos, así como información adicional que se proporcionó por parte de las autoridades del SAT.

En materia de Diseño del Programa, se encontró que el PP E025 está vinculado con las siguientes metas del PND 2013-2018: Meta I 'México en Paz', Meta IV 'México Próspero' y Meta V "México con responsabilidad Global"; de igual manera se vincula con el Objetivo 2 de PRONAFIDE 2013-2018 donde este objetivo se encuentra justificado bajo la premisa de que "para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad" (PRONAFIDE, 2013).

En materia de Planeación y Orientación a Resultados del Programa, se puede señalar que el Programa cuenta con todas los ejercicios de planeación institucionalizados. Es a través del PESAT que el E025 logra establecer los resultados que se pretenden alcanzar así como como los indicadores necesarios para lograr los resultados establecidos. En este tenor es importante mencionar que se han desarrollado esquemas de seguimiento a los resultados de las áreas del SAT que componen el PP E025.

En relación al análisis de Cobertura y Focalización del Programa, (la población, usuarios o área de enfoque potencial y objetivo, a pesar de que no se encuentran definidas en algún documento institucional, éstas se pueden definir como todos aquellos contribuyentes susceptibles (pasajeros internacionales y a vehículos de carga en los cruces internacionales) de llevar cabo operaciones de comercio exterior en las distintas aduanas ubicadas en el territorio nacional. En este tema se dilucidó que, al tratarse de un programa no social, no se puede precisar la cobertura o área de focalización. Se recomienda que se realice un diagnóstico donde se incluya un área de enfoque de intervención para incluir una focalización integral.

En lo que se refiere a la Operación del Programa, se puede resaltar que los procesos del E025 se encuentran respaldados por el sistema informático que gestiona la AGCTI. El Programa cuenta con información sistematizada y, con ayuda del Padrón de Importadores y Exportadores, es posible dar seguimiento y dar trámite a las solicitudes de servicio. Así mismo el E025 cuenta con todos los mecanismos de transparencia rendición de cuentas que dicta la normatividad aplicable. Es importante notar que de acuerdo con la información proporcionada por el personal del SAT, todas las áreas cuentan con Manual de Procedimientos lo que permite tener una gestión mucho más eficaz y eficiente a nivel interno y externo.

Según lo reportado por los responsables del Programa, el E025 cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de los usuarios: la Encuesta Telefónica Nacional realizada anualmente por la AGE denominada "Calidad en los servicios y transparencia en las aduanas del país". Esta encuesta anual se desarrolla con el objetivo de medir la percepción de los contribuyentes usuarios de los servicios de comercio exterior respecto a la calidad y transparencia en los trámites y procesos que se realizan en las aduanas del país.

Finalmente, en lo que respecta a la Medición de Resultados del Programa, el PP E025 sigue una actualización anual de los resultados de Fin y de Propósito con los indicadores de la MIR sin embargo no se delimitan correctamente los supuestos y las interpretaciones de los indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.

El balance general de la evaluación permite constatar que la Administración General de Aduanas del Servicio de Administración Tributaria trabaja de manera coordinada con las áreas de operación del Programa E025. La cultura organizacional permite dar soporte al cumplimiento del Fin y Propósito de la MIR con el apoyo de el área de Planeación de la institución, las funciones tienen un enfoque de mejora continua basado en los valores de la institución.

## 9. Bibliografía

### Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

2012 Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012. Fase 4: Integración y cierre (No. de entrega TDR: 7ma. Entrega 4.1, 4.2 y 4.3 en su versión final). Reporte integrado, Programa Presupuestario 026 Recaudación de las Contribuciones Federales, del SAT. Disponible en: [ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia\\_servicio\\_ftp/publicaciones/evaluacion\\_programas/Recaudacion\\_contrib\\_fed.pdf](ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/evaluacion_programas/Recaudacion_contrib_fed.pdf) (Último acceso: 28 de noviembre de 2015, 12:45 P.M.).

### Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI)

2000 Metodología de Indicadores de la Serie Histórica Censal. Anexos Metodológicos. Disponible en: [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpvsh/doc/metodologia\\_indicadores.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpvsh/doc/metodologia_indicadores.pdf) (Último acceso: 19 de noviembre de 2015, 10:22 A.M.).

### Instituto Tecnológico Autónoma de México (ITAM)

2009 Eficiencia Recaudatoria: Definición, Estimación e Incidencia en la Evasión, Reporte Final. Adjudicación Directa no. AD-A0RS6-001/2009 del Servicio de Administración Tributaria, SAT. Centro de Economía Aplicada y Políticas Públicas del ITAM. Disponible en: [http://www.sat.gob.mx/administracion\\_sat/estudios\\_evasion\\_fiscal/Documents/I1\\_2009\\_efic\\_reca\\_def\\_est incid\\_eva.pdf](http://www.sat.gob.mx/administracion_sat/estudios_evasion_fiscal/Documents/I1_2009_efic_reca_def_est incid_eva.pdf) (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 15:02 P.M.).

### Presidencia de la República. México

2013 Estrategia Digital Nacional. Gobierno de la República México. Disponible en: <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> (Último acceso: 3 de diciembre de 2015, 21:56 P.M.).

### Secretaría de la Función Pública (SFP)

2012 Programa Anual de Evaluación (PAE). Subsecretaría de la Función Pública. Unidad de Evaluación de la Gestión y el Desempeño Gubernamental. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/ssfp/uegdg/pae.html> (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 21:09 P.M.).

### Servicio de Administración Tributaria (SAT)

2007 Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria 2007-2012. Disponible en:

[http://www.sat.gob.mx/que\\_sat/Paginas/plan\\_estrategico\\_2007\\_2012.aspx](http://www.sat.gob.mx/que_sat/Paginas/plan_estrategico_2007_2012.aspx)  
(Último acceso: 19 noviembre de 2015, 11:42 A.M.).

2014 Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria 2014-2018. Disponible en: [http://www.sat.gob.mx/cifras\\_sat/Paginas/archivos/Plan\\_Estrategico\\_2014-2018.pdf](http://www.sat.gob.mx/cifras_sat/Paginas/archivos/Plan_Estrategico_2014-2018.pdf) (Último acceso: 15 noviembre de 2015, 14:38 P.M.).

2015 Informes Tributarios y de Gestión. Servicio de Administración Tributaria, Sección de Transparencia Focalizada. Primer-Cuarto Trimestre de 2014 y Primer-Tercer Trimestre de 2015. Disponible en: [http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia\\_focalizada/Paginas/informe\\_tributario\\_gestion.aspx](http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Paginas/informe_tributario_gestion.aspx) y [http://www2.sat.gob.mx/sitio\\_internet/informe\\_tributario/itg2014t2/reporte.swf](http://www2.sat.gob.mx/sitio_internet/informe_tributario/itg2014t2/reporte.swf) (Último acceso: 30 noviembre de 2015, 11:52 A.M.).

### **Secretaría de la Función Pública (SFP)**

2012 Programa Anual de Evaluación (PAE). Subsecretaría de la Función Pública. Unidad de Evaluación de la Gestión y el Desempeño Gubernamental. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/ssfp/uegdg/pae.html> (Último acceso: 15 de noviembre de 2015, 15:02 P.M.).

### **Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**

2003 Procedimiento para que la Unidad de Política de Ingresos dictamine respecto a los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. Unidad Política de Ingresos. Disponible en: [http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/documentosDOF/archivos\\_shcp\\_dof/dof/030305a.html](http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/documentosDOF/archivos_shcp_dof/dof/030305a.html) (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 20:14 P.M.).

2010 Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Presupuesto de Egresos de la Federación. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). PBR-SED Paquete de Inducción. Disponible en: <http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/sed/Guia%20MIR.pdf> (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 11:48 A.M.).

2010 Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos. Presupuesto de Egresos de la Federación. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). Disponible en: [http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia\\_ind\\_estrategicos20100823.pdf](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia_ind_estrategicos20100823.pdf) (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 17:42 P.M.).

2011 Evaluación Externa de Programas de la Administración Pública. Presupuesto de Egresos de la Federación. Presupuesto Basado en Resultados. Disponible en: [http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio\\_pbr/evaluacion/Paginas/intro.aspx](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/evaluacion/Paginas/intro.aspx) (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 20:32 P.M.).

- 2014 Primer Informe Trimestral Sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública. *Sobre los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) para el Primer Trimestre de 2014.* Disponible en: [http://www.apartados.hacienda.gob.mx/inf\\_trim/2014/1er\\_trim/docs/ane/anefp15.pdf](http://www.apartados.hacienda.gob.mx/inf_trim/2014/1er_trim/docs/ane/anefp15.pdf) (Último acceso: 18 de noviembre de 2015, 10:44 A.M.).
- 2014 Resumen en Clasificación Económica por Unidad Responsable, Funcional y Programas Presupuestarios. Presupuesto de Egresos de la Federación 2014. Disponible en: [http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/docs/06/r06\\_reurgfpp.pdf](http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/docs/06/r06_reurgfpp.pdf) (Último acceso: 5 de diciembre de 2015, 11:43 A.M.).
- 2015 Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa E025 "Control de la Operación Aduanera". Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación. Anexo F. Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012 E025.



## 10. Anexos

### Anexo 1. Descripción General del Programa

Nombre del Programa	E025 Control de la Operación Aduanera
Modalidad	E – Prestación de Servicios Públicos
Dependencia /Entidad	Servicio de Administración Tributaria
Unidad Responsable	Servicio de Administración Tributaria
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015

#### 1. Identificación del Programa.

El Programa Presupuestario E025 Control de la Operación Aduanera está clasificado como E: Prestación de Servicios Públicos. Su existencia se fundamenta en la creación del SAT en marzo de 1996, al ser autorizado y registrado como un nuevo organismo dentro de la estructura básica de la SHCP.

De acuerdo al Reglamento Interior, el SAT inició funciones el 1o. de julio de 1997. Posteriormente, el 24 de julio de 2015, se publicó el Manual de Organización del SAT 2015 cuyo objetivo es dar a conocer la estructura y funciones mediante las que se habrán de realizar sus acciones para lograr la adecuada aplicación de la política fiscal y aduanera que incida favorablemente en el financiamiento del gasto público en México.

#### 2. Problema o necesidad que pretende atender.

El Programa atiende la necesidad de controlar la entrada y salida de mercancías del territorio nacional garantizando la correcta aplicación de la legislación

#### 3. Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula.

El PP se alinea a las siguientes Metas Nacionales del PND:

- Meta V "México con responsabilidad Global", relacionada con la presencia de nuestro país en el ámbito del comercio internacional se plantean los objetivos 5.1. "Ampliar y fortalecer la presencia de México en el mundo" y 5.3 "Reafirmar el compromiso del país con el libre comercio, la movilidad de capitales y la integración productiva".
- Meta IV "México Próspero", la cual consiste en fortalecer los ingresos del sector público y generar las condiciones que permitan una logística ágil y moderna que apoye la competitividad y la diversificación del comercio exterior, se establecen los objetivos 4.1 "Mantener la estabilidad macroeconómica del país" y 4.9 "Contar con infraestructura de transporte que se refleje en menores costos para realizar la actividad económica".
- Meta I "México en Paz" la cual tiene como finalidad brindar condiciones de orden, seguridad y justicia; plantea la Estrategia 1.2.3 "Fortalecer la inteligencia del Estado Mexicano para identificar, prevenir y contrarrestar



riesgos y amenazas de seguridad nacional". Asimismo, la línea de acción de la Estrategia 1.2.1 plantea el "Promover esquemas de coordinación y cooperación nacional e internacional que permitan un cumplimiento eficiente y eficaz de las tareas de Seguridad Nacional".

De igual manera, el PP E025 se vincula con el Objetivo 2 del Programa Sectorial del SAT, PRONAFIDE 2013–2018, el cual establece que "para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad" (PRONAFIDE, 2013).

Asimismo, se vincula con la estrategia 2.2. "Adoptar plenamente las medidas de la Reforma Hacendaria orientadas a simplificar las disposiciones fiscales y facilitar la incorporación de un mayor número de contribuyentes al padrón fiscal".

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida.

Población ó área de enfoque potencial	Población o área de enfoque objetivo	Población o área de enfoque atendida
Se refiere al universo global de la población o área referida.	Se refiere a la población o área que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.	Se refiere a la población o área que ya fue atendida por el Programa presupuestario.
Población estimada		
268,645,884	141,852,377	138,934,747

6. Cobertura y mecanismos de focalización.

El Programa E025 no es de carácter social por lo que no cuenta con una focalización específica. No obstante, tiene como propósito atender los contribuyentes susceptibles de realizar operaciones de comercio exterior.

7. Presupuesto aprobado.

El presupuesto aprobado para 2014 fue de \$3,134,064,461 millones de pesos

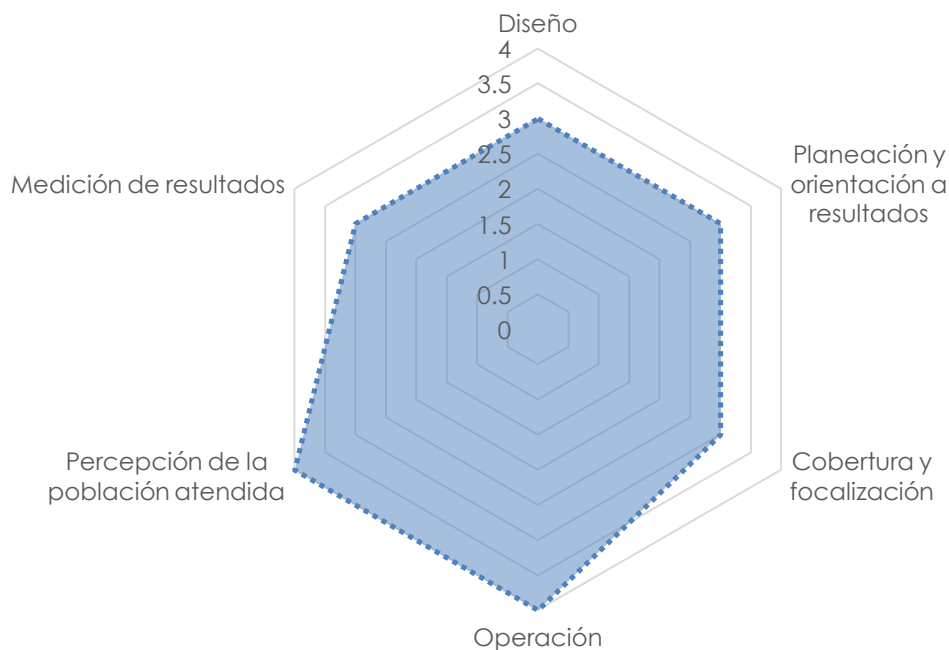
8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

Fin: Contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

Propósito: Los usuarios de comercio exterior cumplieron con sus obligaciones fiscales

Componente: Despacho aduanero realizado

9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.



## Anexo 2. Metodología para la Cuantificación de las Poblaciones, Usuarios o Áreas de Enfoque Potencial y Objetivo

Nombre del Programa E025 Control de la Operación Aduanera  
 Modalidad E – Prestación de Servicios Públicos  
 Dependencia /Entidad Servicio de Administración Tributaria  
 Unidad Responsable Servicio de Administración Tributaria  
 Tipo de Evaluación Consistencia y Resultados  
 Año de la Evaluación 2015

	Población ó área de enfoque potencial	Población o área de enfoque objetivo	Población o área de enfoque atendida				
	Se refiere al universo global de la población o área referida.	Se refiere a la población o área que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.	Se refiere a la población o área que ya fue atendida por el Programa presupuestario.				
Programa Presupuestario E025 Control de la Operación Aduanera	268,645,884	141,852,377	138,934,747				
Concepto	Importaciones	Exportaciones	Total	Total de Vehículos y Pasajeros	Población total		
Vehículos ligeros (particulares) que cruzan la frontera	67,498,699	67,498,699	134,997,398	145,220,418	527,133,560		
Vehículos de Carga	5,712,507	4,510,513	10,223,020				
Concepto	Ingresos	Salidas	Total				
Pasajeros Internacionales (aérea)	17,197,338	18,196,748	35,394,086	381,913,142			
Pasajeros por Tren	9,503	9,503	19,006				
Pasajeros por Autobús	2,782,895	2,782,895	5,565,790				
Pasajeros por Vehículos Particulares	129,243,838	129,243,838	258,487,676				
Peatones	41,223,292	41,223,292	82,446,584				
OPERACIONES		TOTAL	VEHICULOS		TOTAL		
IMP	EXP		IMP	EXP			
2008	8,587,465	5,339,164	13,926,629	5,408,500	3,437,362	8,845,862	
2009	6,823,749	4,881,044	11,704,793	4,287,487	3,133,242	7,420,729	
2010	8,078,360	5,752,438	13,830,798	5,024,850	3,661,947	8,686,797	
2011	8,536,506	6,101,717	14,638,223	5,156,216	3,795,899	8,952,115	
2012	8,720,224	6,269,046	14,989,270	5,295,876	4,037,263	9,333,139	
2013	8,986,802	6,483,991	15,470,793	5,506,914	4,192,510	9,699,424	
2014	9,237,167	6,922,838	16,160,005	5,712,507	4,510,513	10,223,020	
2015							
2016							
2017							
2018							
TOTAL EN EL PERIODO 2010	50,382,808	31,530,030	75,089,089	26,696,363	20,198,132	46,894,495	
	1.00%	3.80%	2.10%	0.80%	4.00%	2.10%	

### Anexo 3. Procedimiento para la Actualización de la Base de Datos, Listado o Padrón de Usuarios

Nombre del Programa	E025 Control de la Operación Aduanera
Modalidad	E – Prestación de Servicios Públicos
Dependencia /Entidad	Servicio de Administración Tributaria
Unidad Responsable	Servicio de Administración Tributaria
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015

Dadas las características del Programa, no existen procedimientos para la actualización de base de datos, listado o padrón de usuarios.

#### Anexo 4. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Objetivo
<b>Fin</b>	Contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.
<b>Propósito</b>	Los usuarios de comercio exterior cumplieron con sus obligaciones fiscales.
<b>Componente</b>	Despacho aduanero realizado.
<b>Actividad 1</b>	Registro en el padrón de importadores y exportadores.
<b>Actividad 2</b>	Acciones de modernización y simplificación aduanera.
<b>Actividad 3</b>	Registro de operaciones de comercio exterior.

## Anexo 5. Indicadores

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** E – Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Servicio de Administración Tributaria

**Unidad Responsable:** Servicio de Administración Tributaria

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin	Costo de la recaudación aduanera	(Presupuesto ejercido por aduanas (gasto corriente) / Recaudación bruta total de aduanas) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas	(Recaudación de IVA en aduanas / Recaudación de IVA en aduanas prevista en la Ley de Ingresos ) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componentes	Oportunidad en el reconocimiento aduanero	(Reconocimiento que se realizan en 3 horas o menos / Número de reconocimientos totales) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Días promedio de inscripción en el padrón de importadores.	(Sumatoria de días de registro al padrón / Total de solicitudes de registro	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Avance en el proceso de	(Obras de infraestructura	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

	modernización aduanera	y/o equipamiento que iniciaran su ejecución en el periodo / Total de obras de infraestructura y/o equipamiento programadas en el año) X 100											
<b>Actividad</b>	Trámites simplificados, mejorados y actualizados autorizados <sup>46</sup>	(Número de acciones de simplificación, mejora y actualización de trámites autorizados / Número de acciones de simplificación, mejora y actualización de trámites propuestas) X 100	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Actividad</b>	Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación <sup>47</sup>	((Número de operaciones año actual / Número de operaciones año anterior)-1) X 100	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

<sup>46</sup> A partir de 2015, este indicador dejó de reportarse en la Matriz de Indicadores de Resultados por considerarse inoperable alcanzar las metas propuestas.

<sup>47</sup> Este indicador se encuentra vigente para la MIR 2015, sin embargo, dentro de la propuesta de nueva MIR que está en espera de aprobación por SHCP presenta una actualización en el método de cálculo.

## Anexo 6. Metas del Programa

Nombre del Programa E025 Control de la Operación Aduanera  
 Modalidad E – Prestación de Servicios Públicos  
 Dependencia /Entidad Servicio de Administración Tributaria  
 Unidad Responsable Servicio de Administración Tributaria  
 Tipo de Evaluación Consistencia y Resultados  
 Año de la Evaluación 2015

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la Meta
<b>Fin</b>	Costo de la recaudación aduanera	1	Si		Si		Si		No
<b>Propósito</b>	Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas	100%	Si		Si		Si		No
<b>Componentes</b>	Porcentaje de oportunidad en el reconocimiento aduanero	86.10%	Si		Si		Si		No
<b>Actividad</b>	Días promedio de inscripción en el padrón de importadores	3	Si		Si		Si		No
<b>Actividad</b>	Avance en el proceso de modernización aduanera	100%	Si		Si		Si		No



Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

<b>Actividad</b>	Trámites simplificados, No mejorados y actualizados autorizados <sup>48</sup>	100%	Si		Si		Si		No
<b>Actividad</b>	Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación <sup>49</sup>	3.20%	Si		Si		Si		No

<sup>48</sup> A partir de 2015, este indicador dejó de reportarse en la Matriz de Indicadores de Resultados por considerarse inoperable alcanzar las metas propuestas.

<sup>49</sup> Este indicador se encuentra vigente para la MIR 2015, sin embargo, dentro de la propuesta de nueva MIR que está en espera de aprobación por SHCP presenta una actualización en el método de cálculo.

## Anexo 7. Complementariedad y Coincidencias entre Programas Federales

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** E – Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Servicio de Administración Tributaria

**Unidad Responsable:** Servicio de Administración Tributaria

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

El Programa E025 no tiene complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales, por lo que el presente anexo no es aplicable.

## Anexo 8. Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** : E – Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Servicio de Administración Tributaria

**Unidad Responsable:** Servicio de Administración Tributaria

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avances (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo).	Realizar un análisis sobre la información que envían las líneas Navieras a VUCEM, que permitan identificar si la mercancía que esta por arribar requiere de inspección.	Administración General de Aduanas(AGA)	30/11/2015	Implementación de la reingeniería de procesos de importación y exportación de mercancías para el Despacho Aduanero Marítimo, lo anterior con el fin de agilizar la operación en la Aduana.	Proceso Despacho de Mercancías en Aduanas Marítimas.	75%	El contrato de Ventanilla Única establece su implementación	Se encuentran en etapa de elaboración de los lineamientos que cubrirán el proceso operativo.
2	Mejorar la asignación de Metas en función de su contexto y región socioeconómico	Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión,	Administración General de Aduanas(AGA)	30/04/2015	Implementación del Balanced ScoreCard (BSC).	1. Optimización de los niveles de desempeño del proceso de Despacho	100%	El contrato de Ventanilla Única establece su implementación.	Se encuentran definiendo el esquema por medio del cual se reunirá la información para poder realizar el

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avances (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
	a, individuales y de grupo.	medición y desarrollo.				Aduanero para alcanzar los objetivos establecidos.			análisis sobre éste y generar los indicadores.
3	Establecimiento de Indicadores que puedan medir el desarrollo de ciertos procesos.					2. Cuantificación de objetivos a través de indicadores que reflejen el rendimiento de la Operación en la Aduana.			
4	Revisar los indicadores y sus metas en función de su contexto y región socioeconómica.								

**Anexo 9. Resultado de las Acciones para Atender los Aspectos susceptibles de Mejora**

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** E025

**Unidad Responsable:** E00-Servicio de Administración Tributaria (SAT)

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

ASM	Acción	Resultados esperados	Resultados	Coincidencia con los resultados esperados	Producto/evidencia permite reconocer los resultados
Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo).	Realizar un análisis sobre la información que envían las líneas Navieras a VUCEM, que permitan identificar si la mercancía que esta por arribar requiere de inspección.	Implementación de la reingeniería de procesos de importación y exportación de mercancías para el Despacho Aduanero Marítimo, lo anterior con el fin de agilizar la operación en la Aduana.	Implementación de la reingeniería de procesos de importación y exportación de mercancías para el Despacho Aduanero Marítimo en un 75%	Sí	Proceso Despacho de Mercancías en Aduanas Marítimas
Mejorar la asignación de Metas en función de su contexto y región socioeconómica, individuales y de grupo.	Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.	Implementación del Balanced ScoreCard (BSC).	Implementación del Balanced Scoreboard se ha liberado en un 100%	Sí	1. Optimización de los niveles de desempeño del proceso de Despacho Aduanero para alcanzar los objetivos establecidos. 2. Cuantificación de objetivos a través de indicadores que reflejen el rendimiento de la Operación en la Aduana.

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

<p>Establecimiento de Indicadores que puedan medir el desarrollo de ciertos procesos.</p>	<p>Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.</p>	<p>Implementación del Balanced ScoreCard (BSC).</p>	<p>Implementación del Balanced Scoreboard se ha liberado en un 100%</p>	<p>Sí</p>	<p>1. Optimización de los niveles de desempeño del proceso de Despacho Aduanero para alcanzar los objetivos establecidos. 2. Cuantificación de objetivos a través de indicadores que reflejen el rendimiento de la Operación en la Aduana.</p>
<p>Revisar los indicadores y sus metas en función de su contexto y región socioeconómica.</p>	<p>Elaborar un Balanced ScoreCard (BSC) en el que se incluirán los indicadores de gestión, medición y desarrollo.</p>	<p>Implementación del Balanced ScoreCard (BSC).</p>	<p>Implementación del Balanced Scoreboard se ha liberado en un 100%</p>	<p>Sí</p>	<p>1. Optimización de los niveles de desempeño del proceso de Despacho Aduanero para alcanzar los objetivos establecidos. 2. Cuantificación de objetivos a través de indicadores que reflejen el rendimiento de la Operación en la Aduana.</p>

### Anexo 10. Análisis de Recomendaciones No Atendidas Derivadas de Evaluaciones Externas

ASM	Acción a emprender / Recomendaciones no atendidas	Nivel de atención registrado hasta la fecha	Justificación	Documento que las soporte
Revisar los Procedimientos de Logística del Proceso de "Despacho Aduanero" (Marítimo).	Realizar un análisis sobre la información que envían las líneas Navieras a VUCEM, que permitan identificar si la mercancía que esta por arribar requiere de inspección.	75%	Desfase en las fechas de arranque para atender la recomendación	No disponible al momento

### **Anexo 11. Evolución de la Cobertura**

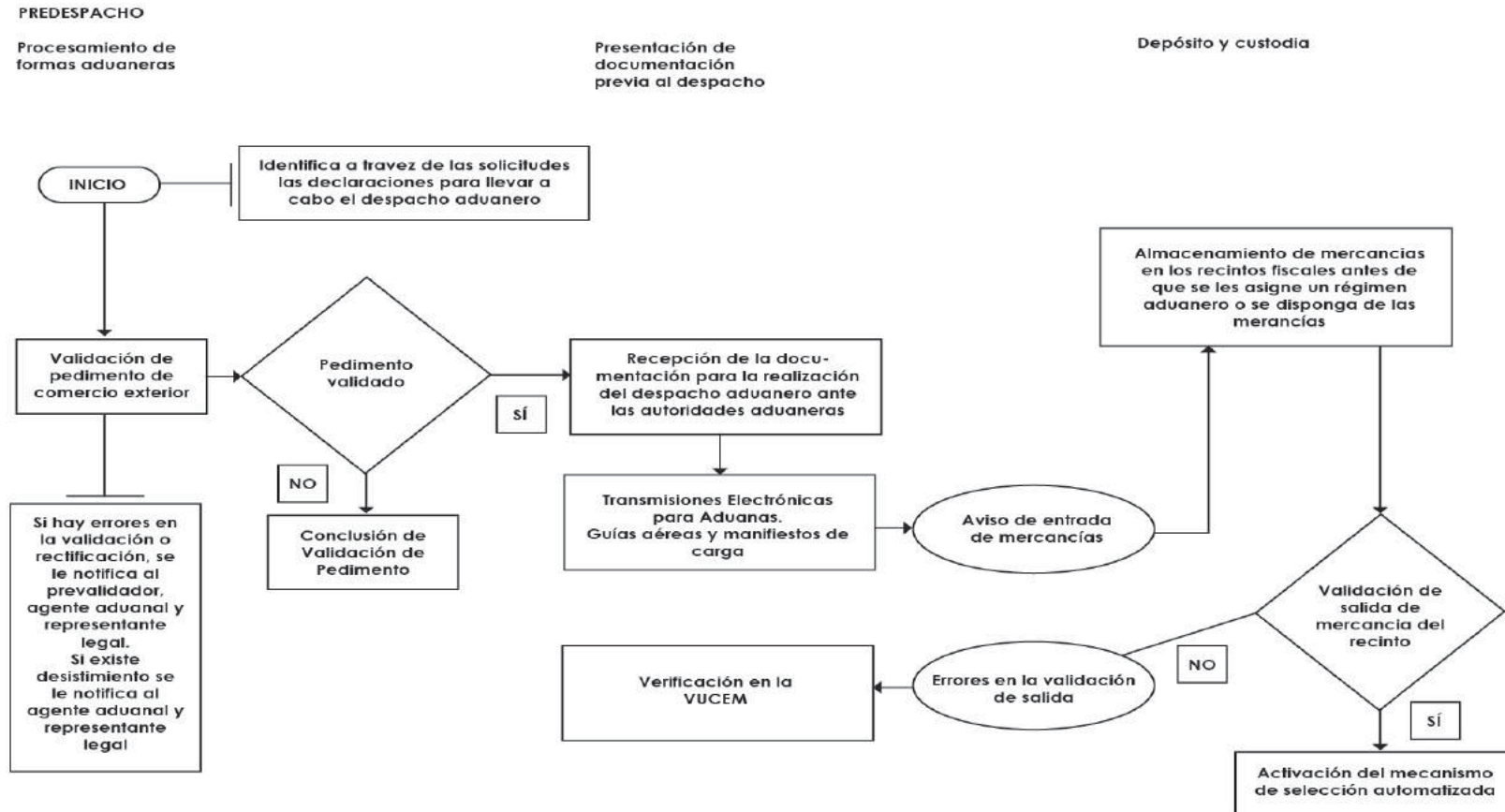
No aplica.

### **Anexo 12. Información de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Atendida**

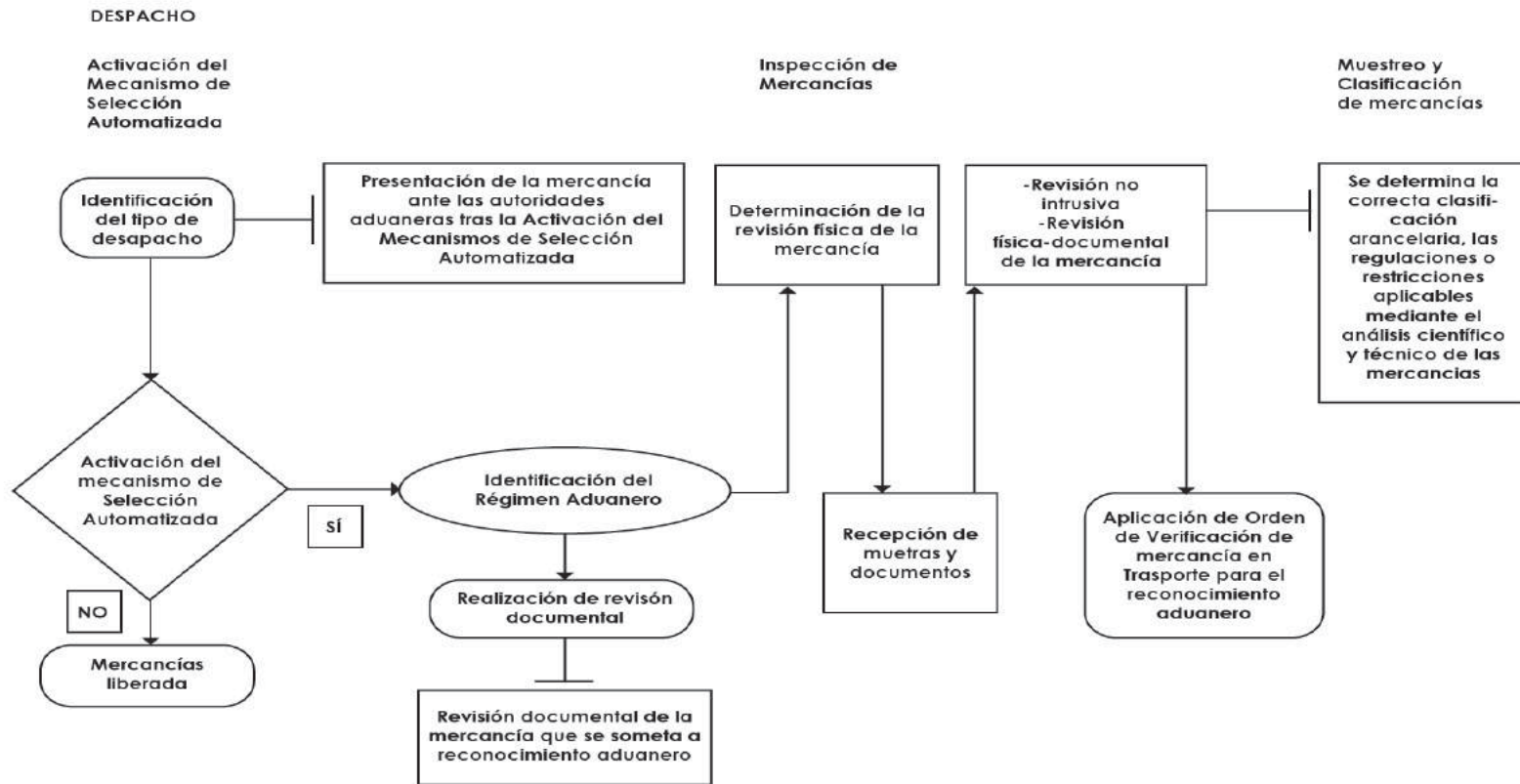
No aplica.



Anexo 13. Diagramas de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

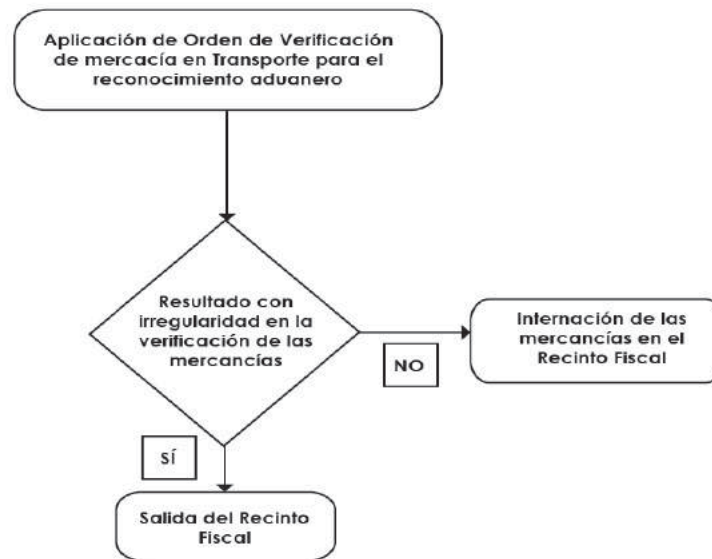


Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera



POSTDESPACHO

Verificación de mercancías  
para su internación



## Anexo 14. Gastos Desglosados del Programa

Ejercicio Fiscal 2014	
Capítulo	ejercido
1000 Servicio y Personal	\$2,657,705,637.12
2000 Materiales y Suministros	\$25,042,656.12
3000 Servicios Generales	\$482,910,714.70
4000 Ayuda para servicio social y cuotas a organismos internacionales	\$1,731,818.85
5000 Bienes, muebles, inmuebles e intangibles	-
6000 Obras públicas	-
Total general	\$3,167,390,825.79

Ejercicio Fiscal 2014	
Distribución de gasto	ejercido
Gastos de operación Cap. 1000 + 4000	\$2,659,437,455.97
Gastos de Mantenimiento Cap. 2000 + 3000	\$507,953,370.82
Gastos de Capital Cap. 5000 + 6000	-
Total general	\$3,167,390,825.79

## Anexo 15. Avance de los Indicadores respecto a sus Metas

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** E025

**Unidad Responsable:** E00-Servicio de Administración Tributaria (SAT)

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

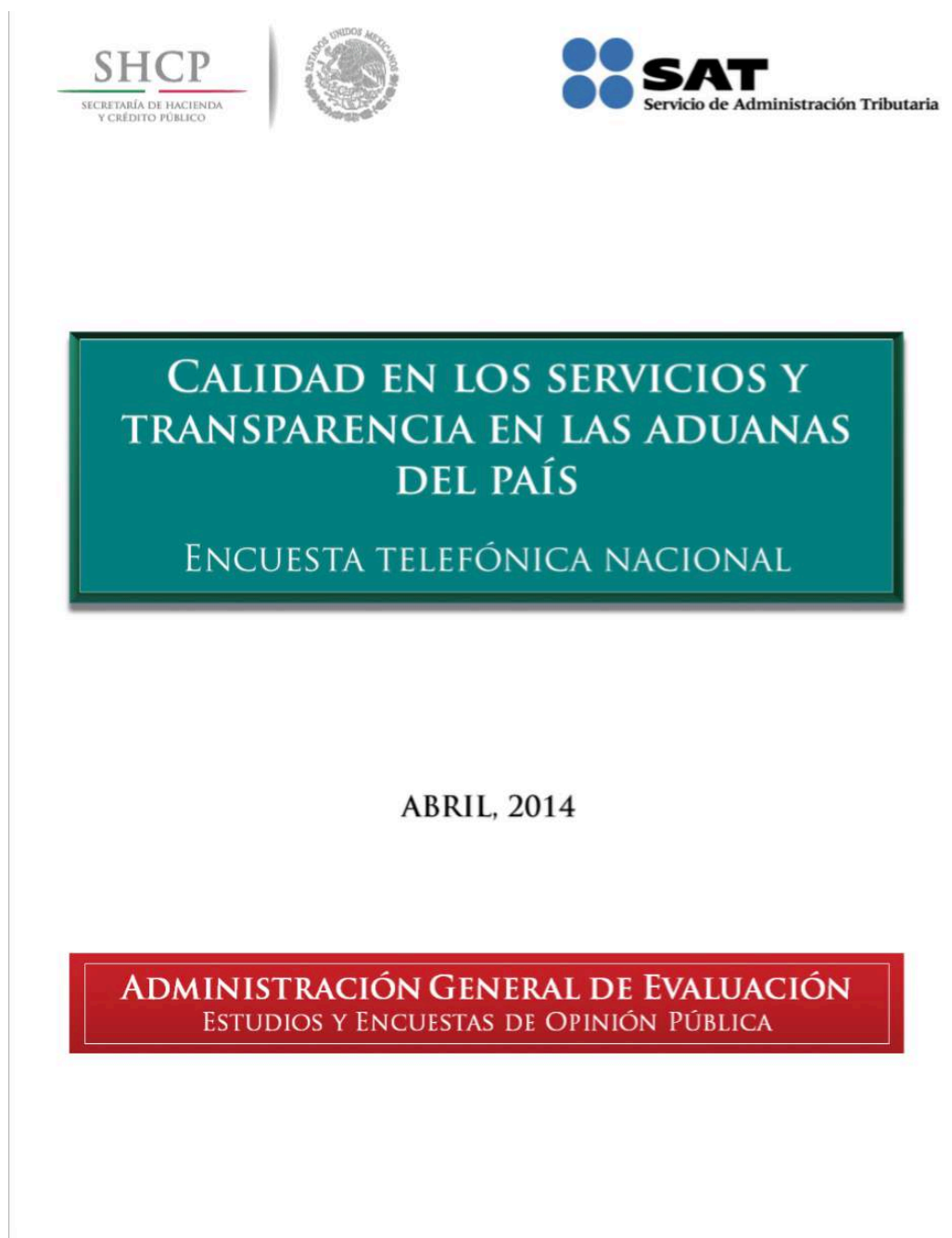
Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
<b>Fin</b>	Costo de la recaudación aduanera	Anual	0.69 pesos	0.71 pesos	97.1%	El avance importante alcanzado en la meta (97.1%), se debe en gran medida a la simplificación, agilización, mejora, así como a la automatización de los trámites y procedimientos aduaneros que han permitido proveer a las empresas mejores condiciones de competitividad y control en el intercambio comercial.
<b>Propósito</b>	Porcentaje de avance de la recaudación anual de IVA en aduanas	Semestral	100%	108.5%	108.5%	El nivel de cumplimiento de este indicador se encuentra 8.5 puntos porcentuales por arriba de la meta prevista, como resultado del incremento en el número de operaciones registradas durante el año. Al cuarto trimestre se registró un incremento del 4.5 por ciento de las operaciones de comercio exterior, dando como resultado una mayor recaudación, lo que permitió superar la meta proyectada.
<b>Componentes</b>	Oportunidad en el reconocimiento aduanero	Trimestral	86.10%	87.91%	102.1%	En 2014 en las aduanas del país se realizaron un total de 1,535,498 reconocimientos, de los cuales 1,349,822 se realizaron en tres horas o menos obteniéndose una meta del 87.91 por ciento. Con este resultado se logró un cumplimiento del 102.1 por ciento respecto a la meta establecida de 86.1, lo que fue producto principalmente del incremento de las operaciones de comercio.
<b>Actividad</b>	Días promedio de	Trimestral		2.6 días	113.3%	Al cuarto trimestre se presentaron 3,840 solicitudes de

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

	inscripción en el padrón de importadores		3 días			inscripción al padrón, para las cuales el tiempo promedio de registro fue de 2.6 días, logrando así un cumplimiento del 113.3 por ciento respecto de la meta de 3 días programada. Lo anterior, debido a las iniciativas que en conjunto han venido realizando las áreas, principalmente con la implementación de las acciones establecidas al amparo del programa de mejora continua de los padrones en beneficio del contribuyente
<b>Actividad</b>	Avance en el proceso de modernización aduanera	Trimestral	100%	91.7%	91.7%	La meta programada para este indicador fue de 12 proyectos a iniciar, meta que no fue superada en 8.3 puntos porcentuales, ya que sólo se logró iniciar 11 proyectos, obteniendo un nivel de cumplimiento del 91.7 por ciento. La variación obedece al desfase en la autorización del proyecto para la ampliación de la aduana de Ojinaga.
<b>Actividad</b>	Trámites, simplificados, mejorados y actualizados autorizados	Trimestral	100%	114%	86%	Al cierre del año se realizaron 57 acciones de simplificación, facilitación, mejoramiento o actualización de trámites, obteniéndose una meta del 86.0, equivalente a una superación de esta en 14.0 puntos porcentuales, dado el carácter descendente de este indicador. En términos absolutos la meta alcanzada fue del 114.0 por ciento.
<b>Actividad</b>	Tasa de crecimiento de las operaciones de importación y exportación	Trimestral	3.20%	4.5%	140.6%	Para 2014 se estimó un total de 15,965,860 operaciones de comercio exterior a realizar, sin embargo, se alcanzaron un total de 16,160,005 operaciones, superando la meta en 1.3 puntos porcentuales en relación a la meta de 3.2 establecida para 2014, es decir, se alcanzó 4.5 por ciento, obteniendo un nivel de cumplimiento del 140.6 por ciento en relación a lo proyectado.

## Anexo 16. Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Atendidos

El instrumento utilizado para medir el grado de satisfacción de los usuarios del Programa E025 es la Encuesta Telefónica Anual: Calidad en los servicios y transparencia en las aduanas del país. Dicho instrumento es desarrollado por la Administración General de Evaluación.



## Anexo 17. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Diseño	El SAT cuenta con tres documentos que fundamentan sus actividades: El Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial PRONAFIDE y el Programa Anual de Trabajo del SAT.	3	No aplica
	El Programa cuenta con Fichas Técnicas y Avances Trimestrales con toda la información requerida para considerarse fiables y actualizados.	12	
	El Programa E025 es congruente con los elementos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Plan Sectorial del PRONAFIDE.	6	
	El Programa está alineado a uno de los objetivos del PRONAFIDE y cuenta con un indicador sectorial al que contribuya el Programa.	6	
	El Programa cuenta con una MIR actualizada.	10 y 11	
	El Fin y el Propósito del Programa están estrechamente vinculados con los objetivos del programa sectorial del SAT (PRONAFIDE)	4, 5 y 11	
<b>Oportunidades</b>			
Diseño	Realizar una evaluación de diseño podría fortalecer algunos de los elementos primordiales (necesidad del problema, población atendida, cobertura, entre otros) del Programa.	3	No aplica
<b>Debilidades</b>			
Diseño	No existe un documento normativo con información sobre la necesidad que buscar resolver el Programa, la población objetivo y los plazos para revisión.	1	Resulta fundamental elaborar el documento diagnóstico del programa bajo los lineamientos y requerimientos de la Metodología del Marco Lógico.
	No existe metodología para cuantificar la población potencial, objetivo y atendida, ni éstas se encuentran definidas en algún documento oficial.	7	
	El Programa no cuenta con un	2	



Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

	diagnóstico específico sobre la necesidad que atiende.		
<b>Amenazas</b>			
Diseño	No aplica	No aplica	No aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Planeación Estratégica	El SAT cuenta con un personal calificado y con importante experiencia en el tema fiscal y recaudatorio. La planeación se realiza de manera coordinada, plural y participativa, de esa manera se garantiza la integralidad de las actividades estratégicas y las propuestas para una mejor operación del PP E025.	16	No aplica
	El SAT cuenta con un área de Planeación, la cual vela por una gestión eficiente, eficaz y puntual sobre las actividades estratégicas del PP E025 anualmente.	15	
	La información que recolecta el Programa para monitorear su desempeño es oportuna, confiable, sistematizada, pertinente y actualizada.	23	
	La evaluación de procesos realizada al Programa ha permitido identificar áreas de oportunidad y trabajar en ellas.	17	
	El Programa se encuentra fundamentado en un plan estratégico eficaz y desarrollado de acuerdo a los parámetros dictados por la normatividad aplicable.	15	
<b>Oportunidades</b>			
Planeación Estratégica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Debilidades</b>			
Planeación Estratégica	Existen algunas inconsistencias con respecto a los Aspectos Susceptibles de Mejora, (información contradictoria con respecto al cumplimiento de los mismos)	18	Se recomienda actualizar eficazmente el mecanismo de mejora de los ASM.
<b>Amenazas</b>			
Planeación Estratégica	El Programa no cuenta con planes de trabajo anuales.	16	Se sugiere la elaboración de un documento estratégico del Programa donde se puntualice el plan de trabajo a seguir, se señalen procedimientos, establezcan acciones, objetivos y metas.

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Cobertura y Focalización	El Programa opera de manera eficaz a través de las 49 unidades aduaneras divididas bajo la siguiente categorización: Aduanas frontera norte, Aduanas frontera sur, Aduanas marítimas y Aduanas interiores.	26	No aplica
<b>Oportunidades</b>			
Cobertura y Focalización	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Debilidades</b>			
Cobertura y Focalización	No existe una estrategia de cobertura definida que permita evaluar el desarrollo de esta variable.	24	Es altamente recomendable el desarrollo de un documento estratégico en el que se describa la población objetivo del Programa y, con base en este documento, establecer metas de cobertura
<b>Amenazas</b>			
Cobertura y Focalización	No aplica	No aplica	No aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Operación	Las áreas que componen el Programa E025 cuentan con manuales institucionales que facilitan la operación de los procesos y actividades y evitan duplicidades y/o cuellos de botella.	30	No aplica
	LA AGA cuenta con sistemas informáticos que permiten manejar las operaciones de las distintas áreas de manera óptima. Estos sistemas informáticos (SAAI, VUCEM, MAT-CE) son eficaces y ayudan a la correcta operación del mismo.	36, 41	
	Los procedimientos para la operación del Programa están estandarizados, sistematizados y son públicos.	33	
	El Programa cuenta con mecanismos de rendición de cuentas eficientes.	43	
	La mayoría de los indicadores cumplen con las metas propuestas.	42	
<b>Oportunidades</b>			
Operación	Los sistemas informáticos del Programa podrían actualizarse con mayor prontitud si se mejorará los canales de comunicación entre las áreas operativas y la de la AGCTI.	29	En relación a la AGCTI se recomienda desarrollar formatos en línea que contengan las características y requerimientos de los formatos de actualización hacia las áreas operativas.
<b>Debilidades</b>			
Operación	Personal del SAT manifestó observaciones en referencia al número de días que un proceso o mejora puede ser atendido por parte de la AGCTI.	-	En relación a la AGCTI se recomienda simplificar los procesos con el objetivo de atender con mayor prontitud los requerimientos bajo los formatos establecidos con las áreas estratégicas y operativas.
<b>Amenazas</b>			
Operación	Los indicadores en su mayoría miden la dimensión de eficacia, no se encuentran indicadores de calidad o economía, además de que los resultados no arrojan información que permita medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos.	42	Se recomienda reformular la MIR a varios niveles y en base a la información proporcionada por la entidad evaluadora durante el taller del Sistema de Evaluación para el Desempeño y su utilidad para la MIR.
	No se delimitan correctamente los supuestos y las interpretaciones de los indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia		

Evaluación de Consistencia y Resultados  
Programa Presupuestario E025: Control de la Operación Aduanera

ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.		
---	--	--

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Percepción de la Población Objetivo	Los mecanismos para valorar la percepción de los usuarios del Programa E025 están plenamente justificados en el documento estratégico del Programa	44	No aplica
	El grado de satisfacción de la población objetivo es medida con indicadores de gestión y operación relacionados con la calidad, eficacia y eficiencia.	44	
	Al tener una población objetivo en el Padrón de Importadores y Exportadores, los resultados que arroja la implementación de estas encuestas son positivamente representativos.	44	
<b>Oportunidades</b>			
Percepción de la Población Objetivo	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Debilidades y Amenazas</b>			
Percepción de la Población Objetivo	No aplica	No aplica	No aplica

Tema de evaluación:	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Resultados	El programa E025 superó sus metas fijadas en lo que concierne a Fin y Propósito.	46	No aplica
	La evaluación externa identificó cómo están relacionados todos los procesos del Programa a los indicadores de la MIR.	48	
	Las funciones Programa están alineados a la corriente internacional y en la medida de lo posible, se han adoptado estándares internacionales de gran importancia.	49	
<b>Oportunidades</b>			
Resultados	El PP E025, al estar alienado a la corriente internacional con sistemas como la Ventanilla Única y el Sistema Armonizado, entre otros, tiene la oportunidad de adquirir acreditaciones bajo estándares internacionales.	No aplica	No aplica
<b>Debilidades</b>			
Resultados	No existe una evaluación que permita identificar la relación entre la situación actual y la intervención del Programa.	47	Se recomienda llevar a cabo una evaluación de impacto.
<b>Amenazas</b>			
Resultados	Los resultados del Programa pueden verse alterados, ya sea positiva o negativamente, por elementos exógenos al SAT. Dos claros ejemplos son los cambios que dicte la SHCP y otro de ellos es el contexto económico y financiero internacional.	-	-

## **Anexo 18. Comparación con los Resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados Anterior**

El Programa E025 no ha sido sujeto a evaluaciones de Consistencia y Resultados previas por lo que el presente anexo no se aplica

## Anexo 19. Valoración Final del Programa

**Nombre del Programa:** E025 Control de la Operación Aduanera

**Modalidad:** E025

**Unidad Responsable:** E00-Servicio de Administración Tributaria (SAT)

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2015

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3	El Programa es congruente con los elementos estratégicos de los documentos normativos vigentes en los que se encuentra fundamentado, sin embargo no se encontró evidencia documental o diagnóstico del problema que busca atender el Programa.
Planeación y Orientación a Resultados	3	El Programa cuenta con un plan estratégico y todo el marco normativo que sustenta las actividades del mismo, sin embargo el E025 no cuenta con planes de trabajo anuales y aún existen recomendaciones en los ASM que deben ser atendidas.
Cobertura y Focalización	3	La cobertura del Programa E025 es congruente con la necesidad del mismo.
Operación	4	El Programa cuenta con procedimientos estandarizados, sistematizados y apegados a la normatividad para los servicios que proporciona. Así mismo cuenta con todos los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que la normatividad exige.
Percepción de la Población Atendida	4	El Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo.
Resultados	3	El Programa cumplió con la mayoría de las metas establecidas en sus indicadores, sin embargo se detectaron algunas inconsistencias en los mismos.
Valoración Final	3.3	Nivel Promedio del total de temas



## Anexo 20. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Nombre de la evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre del programa evaluado	E025 "Control de la Operación Aduanera"
Ramo	6 – Hacienda y Crédito Público
Unidad responsable de la operación del programa	E00 – Servicio de Administración Tributaria
Responsable del programa	Lic. Aristóteles Núñez Sánchez
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde, o en su caso, si es complementaria	2015
Coordinación de la evaluación (SHCP, SFP, CONEVAL)	SHCP
Año de término de la evaluación	2015
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
Nombre del líder del proyecto	Dr. Manuel Perló Cohen
Nombre del coordinador(a) de la evaluación	Mtro. Carlos López Alanis
Nombre de los(as) principales colaboradores(as)	Mtro. Daniel Tapia Quintana Mtro. Joel Aranda Ávila Mtro. Hugo Cimadevilla Fernández Lic. Nathalia Cortéz González Urb. David A. Salinas García Lic. Joana Teniente Cruz Lic. Leonel López Alanis Lic. Susana Cruz Cruz Lic. Alondra López Lic. Claudia Castillejos
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Administración General de Planeación
Nombre del (de la) titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Adrián Guarneros Tapia
Forma de la contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación directa mediante el convenio no. CS-315-CD-N-A-PE-057/15
Costo total de la evaluación	\$600,000.00
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

## Anexo 21. Personal Administrativo que Participó en la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E025: Control de la Operación Aduanera

Número	Nombre	Cargo	Área
1	Javier Mandujano Talavera	Administrador de Modernización Aduanera 3	AGA
2	Miguel Rey Gómez Ramírez	Subadministrador de Modernización Aduanera 3	AGA
3	Sandra Vargas López	Subadministrador de Operación Aduanera	AGA
4	Armando Borrego Aramendía	Subadministrador de Planeación	AGAFF
5	Esteban Emiliano Montes Trejo	Subadministrador de Planeación	AGAFF
6	Salvador de la Cruz García	Administración de Planeación y Programación	AGAFF
7	Gabriela Tenorio Valdés	Administradora de Soluciones de Negocio 1	AGCTI
8	Luciano Roa Rosario	Subadministrador de Soluciones de Negocio 3	AGCTI
9	Mario Enríquez Montes	Administrador Central de Coordinación Evaluatoria	AGE
10	Tonathiu Pérez González	Jefe de Departamento de Apoyo a la Gestión Evaluatoria	AGE
11	Enrique Arias Zamarripa	Administrador de Análisis y Evaluación de Riesgo "3"	AGE
12	Eloy Rodarte Castillo	Subadministrador de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
13	Ernesto Cortés García	Subadministrador de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
14	Mónica Melitza Reyes Esquivel	Jefa de Departamento de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
15	Diana Maldonado Cerón	Subadministradora de Expedición y Control de Órdenes	AGGC
16	Fernando Vieyra Tena	Subadministrador de Operación Jurídica	AGJ
17	María Elena Méndez Orozco	Jefa de Departamento de Operación Jurídica	AGJ
18	Edgardo Macario Juárez Torres	Administrador de la Administración General de Planeación	AGP
19	Jonathan Jacobo González Zapién	Administrador de Análisis Tributario	AGP
20	Luis Enrique Balderas Cruz	Administrador de Planeación Estratégica y Análisis	AGP
21	Abraham Arciniega Camarena	Administrador Central de Cobro Persuasivo y Garantías	AGR
22	Roberto Arturo Ledezma Solares	Administrador de Planeación y Estrategias de Cobro "2"	AGR
23	Berenice Leal Trujillo	Subadministradora de Control y Seguimiento Estratégico	AGR
24	Aída Sánchez Ramos	Administrador de Planeación y Proyectos	AGRS
25	Marisa Alejandra Pérez Cantú	Subadministrador de Planeación y Proyectos	AGRS
26	Jorge Mata Bravo	Subadministrador de Planeación y Programación Presupuestal	AGRS
27	Cecilia Beatriz Becerra Arroyo	Jefa de Departamento de Planeación y Programación Presupuestal	AGRS
28	Germán Tavera Zacout	Administrador de Operación de Canales de Servicios	AGSC
29	Claudia Marcela Torres Vargas	Administradora de Gestión de Calidad	AGSC
30	Juan Manuel Becerril Sánchez	Subadministrador de Servicios Tributarios al Contribuyente	AGSC
31	José Miguel Taboada Ochoa	Subdirector de Supervisión	OIC
32	Luis Julián Martínez Canchola	Director de Programas Institucionales	OIC



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E025  
"Control de la Operación Aduanera"

Diciembre de 2015