



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES "ARAGÓN"

"Implementación de Herramientas de Control en Procesos Administrativos del
Servicio de Administración Tributaria"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

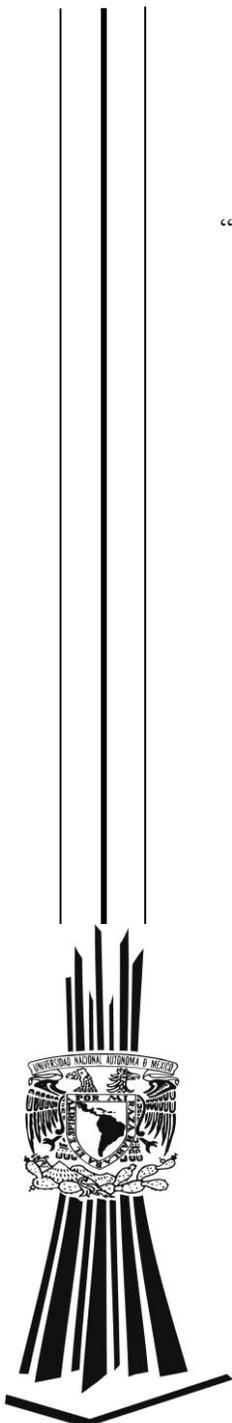
INGENIERO EN COMPUTACIÓN

P R E S E N T A :

ESTRELLA CAMACHO OSCAR

ASESOR:

M. EN E. IMELDA DE LA LUZ FLORES DÍAZ



MÉXICO 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico con mucho cariño a mis padres y a mi esposa porque han estado conmigo en todo momento.

A mis padres, por haberme apoyado en toda mi trayectoria escolar. Y aunque pasamos momentos difíciles, siempre vieron la manera de que como hijos, saliéramos adelante.

A mi esposa, por todos sus consejos que me ha brindado, por esa motivación constante que me ha permitido salir adelante y sobre todo, por todo ese amor que me ha demostrado.

Gracias a todos por haber fomentado en mí, el deseo de superación.

Contenido

Introducción	1
Capítulo I:.....	3
Servicio de Administración Tributaria (SAT)	3
1.1 Antecedentes Históricos del SAT.....	4
1.1.1 Creación del SAT.....	4
1.1.2 Qué es el SAT.....	4
1.2 Integración del SAT	5
1.3 Inicio de Funciones.....	6
1.4 Estructura Orgánica Operativa	7
Capítulo II:	11
Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)	11
2.1 Introducción	12
2.2 Funciones de la AGRS.....	12
2.3 Administración de Operación de Recursos y Servicios “10”	13
2.3.1 Organigrama de la Administración de Operación de Recursos y Servicios “10” 14	
2.3.2 Herramienta de Control Parque Vehicular.....	16
Capítulo III:	20
Administración General de Grandes Contribuyentes (AGGC).....	20
3.1 Introducción	21
3.2 Funciones de la AGGC.....	21
3.3 Administración Central de Coordinación Estratégica.....	23
3.3.1 Organigrama de la Administración de Procesos y Automatización de la ACCE 24	
3.3.2 Herramienta Criterios Jurisdiccionales.....	25
3.3.3 Herramienta Gestión de Asistencias Legales en la AGGC.....	27
3.3.4 Herramienta Ventanilla Única	34
Capítulo IV:.....	38
Aspectos Profesionales y Personales dentro del SAT	38
Conclusiones.....	42
Fuentes Bibliográficas	43

Introducción

Cabe señalar, que como propósito fundamental de este material, es presentar de forma breve la experiencia que se ha adquirido en el campo laboral al salir de la Facultad y los problemas a los que los egresados se enfrentan al salir de la Universidad.

Como semblanza general, he de mencionar que me encuentro laborando en el Servicio de Administración Tributaria desde octubre de 2008 a la fecha. Se me presentó la oportunidad de trabajar unos meses después de haber concluido todas las materias de mi plan de estudios de la FES Aragón.

Al principio fue un poco difícil, debido a que desconocía varias cosas, empezando por el lenguaje de programación en que estaban desarrolladas las herramientas, el manejador de base de datos que utilizaban, etc. Cuestiones también, como el hecho de estar trabajando con personas mucho más grandes de edad que yo; a ser capaz de proponer ideas y tratar de convencer a los demás sobre las mejoras que podría tener lo que implementaría en el área de trabajo, etc.

En el SAT, he desarrollado herramientas de control vía web que permitan gestionar y automatizar ciertos procesos que se llevan en las algunas Administraciones, siendo estas:

Parque Vehicular, el cual permite gestionar las solicitudes de pase de salida de vehículos utilizados por los empleados del SAT a nivel nacional; controlar las dotaciones de combustible que son suministrados a los vehículos; la generación de reportes y bitácoras de combustible. Dicha herramienta, será abordada en el Capítulo II.

Ventanilla Única, la cual permite coordinar de manera eficiente el control, atención y seguimiento de los trámites de Recursos Materiales que son solicitados por los empleados de la Administración General de Grandes Contribuyentes.

Gestión de Asistencias Legales en la AGGC, permite realizar el trámite relativo a las Asistencias Legales y Validaciones-Resoluciones, que debe proporcionar la Administración Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes (ACNGC) a las

unidades administrativas adscritas a la Administración General de Grandes Contribuyentes en la esfera de su competencia.

Criterios Jurisdiccionales, tiene como objetivo consultar las Tesis Jurisprudenciales y Aisladas emitidas recientemente por la SCJN (Suprema Corte de Justicia de la Nación) y por el TFJFA (Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa), en materia fiscal y aduanera.

Las últimas 3 herramientas de control mencionadas anteriormente (Ventanilla Única, Gestión de Asistencias Legales en la AGGC y Criterios Jurisdiccionales), serán explicadas en el Capítulo III para su mejor comprensión.

Capítulo I:

Servicio de Administración Tributaria (SAT)

1.1 Antecedentes Históricos del SAT

1.1.1 Creación del SAT

Con el propósito de sentar las bases orgánico-funcionales para dar lugar a la integración del Servicio de Administración Tributaria, en marzo de 1996 se autorizó y registró una nueva estructura orgánica básica de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, realizándose en el ámbito de la Subsecretaría de Ingresos, el cambio de denominaciones de la Administración General de Interventoría, Desarrollo y Evaluación por Administración General de Información, Desarrollo y Evaluación y de la Dirección General de Política de Ingresos y Asuntos Fiscales Internacionales por Dirección General de Política de Ingresos; así como la creación de las direcciones generales de Interventoría y de Asuntos Fiscales Internacionales. El 15 de diciembre de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Servicio de Administración Tributaria, ordenamiento mediante el cual se creó el órgano desconcentrado denominado Servicio de Administración Tributaria.

1.1.2 Qué es el SAT

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y 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.

Misión

Administrar los procesos de recaudación de las contribuciones federales, y de entrada / salida de mercancías del territorio nacional, controlando el riesgo y promoviendo el cumplimiento correcto y voluntario de las obligaciones fiscales.

Visión

Duplicar la eficiencia recaudatoria, con una excelente percepción del ciudadano.

1.2 Integración del SAT

El SAT está integrado por una Junta de Gobierno que constituye su órgano principal de dirección, por las Administraciones Generales y Unidades que lo conforman y por un Jefe que es nombrado y removido por el Presidente de la República. El Jefe del SAT es el enlace entre la institución y las demás entidades gubernamentales tanto de carácter federal y estatal como municipal, y de los sectores social y privado en las funciones encomendadas al propio Servicio de Administración Tributaria.

Por su parte, la Junta de Gobierno del SAT estará integrada por:

- El titular de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien la presidirá.
- Por tres consejeros elegidos por el Secretario de Hacienda de entre los empleados superiores de Hacienda.
- Por tres consejeros independientes designados por el Presidente de la República, debiendo haber sido dos de ellos propuestos por la Reunión Nacional de Funcionarios Fiscales en los términos de la Ley de Coordinación Fiscal.

Los nombramientos deberán recaer en personas que cuenten con amplia experiencia en la administración tributaria, federal o estatal, y sean reconocidas por sus conocimientos, honorabilidad, prestigio profesional y experiencia para contribuir a mejorar la eficacia de la administración y la atención al contribuyente.

El patrimonio del SAT se conforma con los recursos financieros y materiales, que en su momento le transfirió la Subsecretaría de Ingresos y con los que anualmente recibe a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en su carácter de coordinadora sectorial.

1.3 Inicio de Funciones

El 1 de julio de 1997 entró en funciones el Servicio de Administración Tributaria y su Reglamento Interior se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de ese mismo año; éste órgano sustituyó en sus funciones a la Subsecretaría de Ingresos, de la cual se eliminaron la Dirección General Política de Ingresos; la Administración General de Información, Desarrollo y Evaluación y la Coordinación General de Administración. De esta manera se crearon:

- Presidencia del SAT
- El Secretariado Técnico de la Comisión del Servicio Fiscal de Carrera
- Dirección General de Planeación Tributaria
- Dirección General de Tecnología de la Información
- Unidad de Comunicación Social y
- La Coordinación General de Recursos, así como las coordinaciones regionales y locales de Recursos. También se integró a éste órgano el Instituto Nacional de Capacitación Fiscal

Con los cambios anteriores, la estructura orgánica básica del SAT quedó conformada de la siguiente manera:

- Presidencia del SAT
- Unidad de Comunicación Social
- Secretariado Técnico de la Comisión del Servicio Fiscal de Carrera
- Dirección General de Interventoría
- Dirección General de Planeación Tributaria
- Dirección General de Asuntos Fiscales Internacionales
- Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas
- Dirección General de Tecnologías de la Información
- Administración General de Recaudación
- Administración General de Auditoría Fiscal Federal
- Administración General Jurídica de Ingresos
- Administración General de Aduanas
- Coordinación General de Recursos

También las administraciones regionales y locales dependientes de las administraciones generales de Recaudación, Auditoría Fiscal Federal, Jurídica de Ingresos y Aduanas, y las coordinaciones regionales y locales de Recursos, dependientes de la Coordinación General de Recursos.

1.4 Estructura Orgánica Operativa

- **Jefatura del Servicio de Administración Tributaria**
- **Administración General de Aduanas**
 - Administración Central de Operación Aduanera
 - Administración Central de Normatividad Aduanera
 - Administración Central de Investigación Aduanera
 - Administración Central de Asuntos Aduaneros Internacionales
 - Administración Central de Planeación y Coordinación Estratégica Aduanera
 - Administración Central de Equipamiento e Infraestructura Aduanera
- **Administración General de Servicios al Contribuyente**
 - Administración Central de Servicios Tributarios al Contribuyente
 - Administración Central de Promoción y Vigilancia del Cumplimiento
 - Administración Central de Operación de Canales de Servicios
 - Administración Central de Gestión de Calidad
 - Administración Central de Identificación del Contribuyente
 - Administración Central de Cuenta Tributaria y Contabilidad de Ingresos
 - Administración Central de Comunicación Institucional
 - Coordinación Nacional de Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente
- **Administración General de Auditoría Fiscal Federal**
 - Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional
 - Administración Central de Análisis Técnico Fiscal
 - Administración Central de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal
 - Administración Central de Verificación y Evaluación de Entidades Federativas en Materia de Coordinación Fiscal
 - Administración Central de Fiscalización Estratégica
 - Administración Central de Coordinación Estratégica de Auditoría Fiscal Federal

- Administración Central de Normatividad de Auditoría Fiscal Federal
- Administración Central de Devoluciones y Compensaciones
- **Administración General de Grandes Contribuyentes**
 - Administración Central de Planeación y Programación de Fiscalización a Grandes Contribuyentes
 - Administración Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes
 - Administración Central de Normatividad Internacional
 - Administración Central de lo Contencioso de Grandes Contribuyentes
 - Administración Central de Fiscalización a Empresas que Consolidan Fiscalmente
 - Administración Central de Fiscalización al Sector Financiero
 - Administración Central de Fiscalización Internacional
 - Administración Central de Fiscalización de Precios de Transferencia
 - Administración Central de Fiscalización a Grandes Contribuyentes Diversos
 - Administración Central de Coordinación Estratégica de Grandes Contribuyentes
- **Administración General Jurídica**
 - Administración Central de Amparo e Instancias Judiciales
 - Administración Central de lo Contencioso
 - Administración Central de Operación de Jurídica
 - Administración Central de Normatividad de Impuestos Internos
 - Administración Central de Normatividad de Comercio Exterior y Aduanal
 - Administración Central de Asuntos Penales y Especiales
- **Administración General de Recaudación**
 - Administración Central de Cobro Coactivo
 - Administración Central de Cobro Persuasivo y Garantías
 - Administración Central de Planeación y Estrategias de Cobro
 - Administración Central de Notificación
 - Administración Central de Programas Operativos con Entidades Federativas
 - Coordinación de Apoyo Operativo de Recaudación
- **Administración General de Recursos y Servicios**
 - Administración Central de Recursos Financieros
 - Administración Central del Ciclo de Capital Humano
 - Administración Central de Recursos Materiales

- Administración Central de Apoyo Jurídico
- Administración Central de Planeación y Proyectos
- Administración Central de Operación de Recursos y Servicios
- Administración Central de Destino de Bienes
- Administración Central de Fideicomisos
- **Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información**
 - Administración Central de Planeación y Programación Informática
 - Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos
 - Administración Central de Servicios de Información
 - Administración Central de Transformación Tecnológica
 - Administración Central de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones
 - Administración Central de Seguridad, Monitoreo y Control
- **Administración General de Evaluación**
 - Administración Central de Coordinación Evaluatoria
 - Administración Central de Análisis y Evaluación
 - Administración Central de Evaluación de la Confiabilidad
 - Administración Central de Evaluación de Comercio Exterior y Aduanal
 - Administración Central de Evaluación de Impuestos Internos
 - Administración Central de Evaluación de Seguimiento
 - Administración Central de Control y Seguridad Institucional
 - Coordinaciones de Evaluación
 - Coordinación de Procedimientos Penales
- **Administración General de Planeación**
 - Administración Central de Planeación y Evaluación de la Gestión
 - Administración Central de Arquitectura Institucional
 - Administración Central de Estudios Tributarios y Aduaneros
- **Administración General de Auditoría de Comercio Exterior**
 - Administración Central de Planeación y Programación de Comercio Exterior
 - Administración Central de Asuntos Legales de Comercio Exterior
 - Administración Central de Investigación y Análisis de Comercio Exterior
 - Administración Central de Operaciones Especiales de Comercio Exterior
 - Administración Central de Auditoría de Operaciones de Comercio Exterior
- **Órgano Interno de Control**

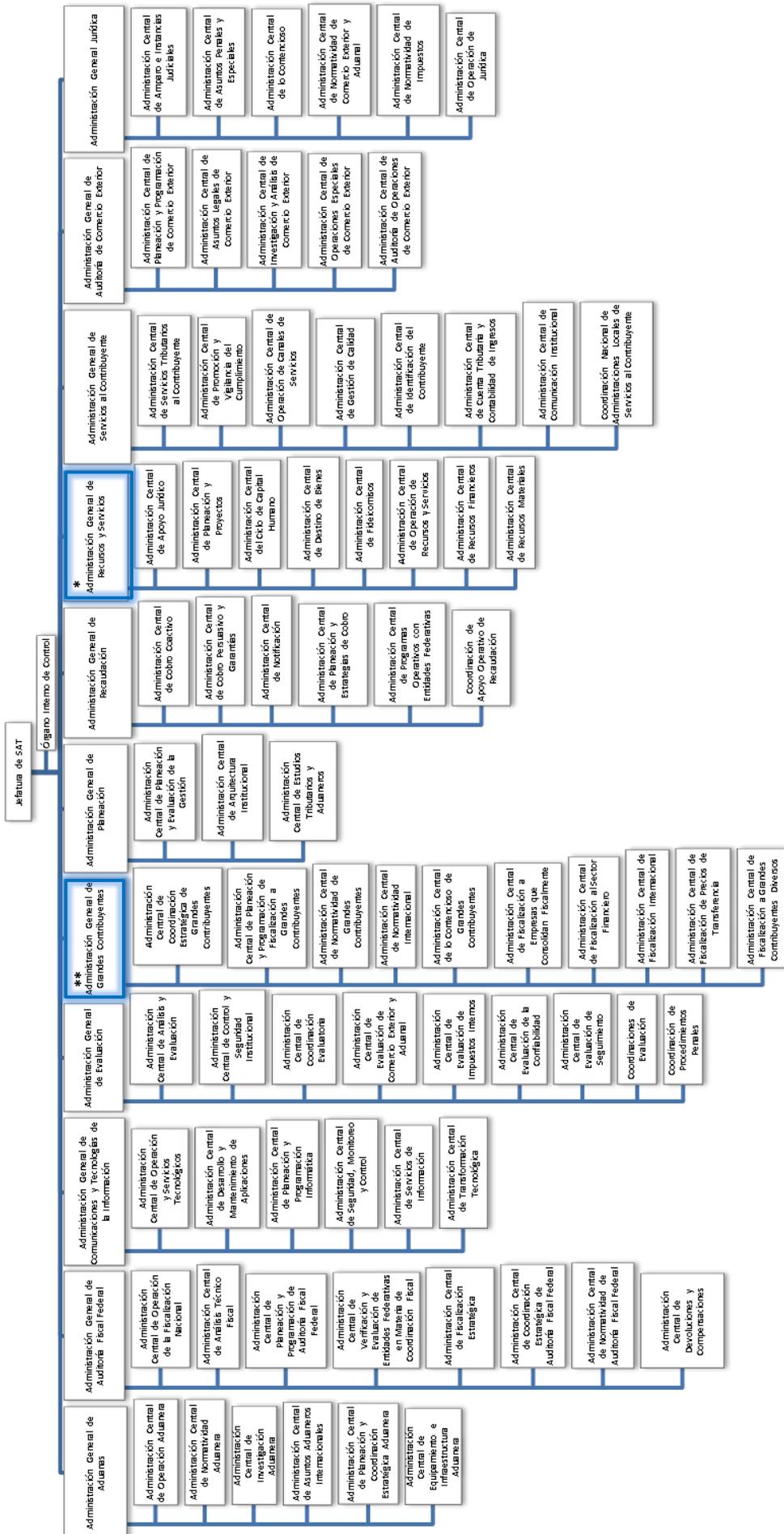


Fig. 1.1
 * En esta Administración, estuve laborando desde octubre de 2008 hasta mayo de 2010, misma que será abordada en el capítulo II.
 ** Laboré en esta Administración desde mayo de 2010 hasta junio de 2012. Se mencionará en el capítulo III.

Capítulo II:

Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)

2.1 Introducción

La Administración General de Recursos y Servicios es la unidad responsable de administrar y proporcionar con efectividad y transparencia el apoyo administrativo necesario en materia de recursos humanos, materiales y financieros, servicios generales, capacitación, actividades sociales y de los demás servicios de carácter administrativo que sean necesarios para el logro de los objetivos del SAT.

2.2 Funciones de la AGRS

Dentro de las funciones de la AGRS se encuentran:

I.- Administrar y proporcionar el apoyo administrativo necesario en materia de recursos humanos, materiales y financieros, servicios generales, capacitación, actividades sociales y de los demás servicios de carácter administrativo que sean necesarios para el despacho de los asuntos del Servicio de Administración Tributaria.

II.- Realizar estudios sobre la organización administrativa de las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria y proponer las medidas que procedan.

III.- Diseñar, desarrollar, revisar, actualizar y aplicar la normatividad interna en materia de recursos humanos, financieros y materiales, que permita apoyar y regular la operación de las unidades administrativas centrales y regionales del Servicio de Administración Tributaria.

IV.- Establecer, conforme a las disposiciones que señalen las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, así como las unidades administrativas competentes del Servicio de Administración Tributaria, las normas y procedimientos para la operación del sistema de contabilidad, tanto del presupuesto del citado órgano desconcentrado como de sus activos, pasivos, ingresos, costos y gastos, así como remitir al Jefe del Servicio de Administración Tributaria y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los informes y estados financieros correspondientes.

V.- Remover y cesar al personal del Servicio de Administración Tributaria.

VI.- Normar, operar y difundir los sistemas, procesos y procedimientos en materia de administración de personal y capacitación, que deberán observar las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria y proponer lo conducente a la Comisión del Servicio Fiscal de Carrera, así como supervisar y evaluar los resultados de los mismos.

VII.- Evaluar los niveles de servicio en materia de recursos humanos, financieros y materiales que proporcionen las unidades administrativas que le sean adscritas.

2.3 Administración de Operación de Recursos y Servicios “10”

La Administración de Operación de Recursos y Servicios “10” es la administración que está encargada de proporcionar con oportunidad y calidad los recursos financieros y materiales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos, metas y programas de la Unidades Administrativas del SAT.

Tiene como objetivos principales:

- Dar con oportunidad los bienes y servicios que solicita el personal
- Estandarizar los servicios que se otorgan
- Fomentar el uso racional de los recursos

Esta Administración pertenece a la Administración Central de Operación de Recursos y Servicios (ACORS) de la Administración General de Recursos y Servicios (AGRS).

2.3.1 Organigrama de la Administración de Operación de Recursos y Servicios "10"



Figura II.1 Organigrama jerárquico de la AORS "10"

En esta Administración, laboré bajo las órdenes de Ing. Laura Cecilia Briseño Sáinz con el puesto **Profesional Dictaminador de Servicios Especializados** del **16 de Octubre de 2008 al 31 de mayo de 2010**, teniendo como funciones principales:

La Actualización de la Base de Datos para la consulta del Comprobante de Pago emitido electrónicamente.

Dicha actualización consiste en ejecutar ciertos procedimientos almacenados que son necesarios para actualizar la base de datos de la herramienta, desde uno de los servidores de respaldo de nómina que almacena la información del empleado (información del empleado, percepciones, deducciones, etc.) hasta el servidor donde se aloja la aplicación.

Esta actualización es ejecutada cada quincena, con la finalidad de que cualquier empleado que labora en el SAT, pueda generar su comprobante de pago como se muestra en la figura II.2.

		FILIACION EECO850401SM9		NOMBRE OSCAR ESTRELLA CAMACHO				DESCRIPCION DEL PUESTO PROFESIONAL DICTAMINADOR DE SERV ESPECIALIZADOS				FOLIO 045174791-0	
RAMO	UNI.	PTDA.	PG.	SP.	PUESTO	PLAZA	EDO.	MUN.	ZONA	FECHA DE PAGO	PERIODO DE PAGO		
06E00	300	1103	402		CF21865(PQ2)	019236	09	015	000	30/OCT/2008	16/OCT/2008 AL 31/OCT/2008		
UNIDAD ADMINISTRATIVA ADMINISTRACION GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS										QUINCENAS RESTANTES	REGISTRO UNICO DE POBLACION EECO850401HMCSMS01		
DEPOSITO FN BANCO		CLABE INTERBANCARIA		IMPORTE BRUTO				TOTAL DESCUENTOS		IMPORTE NETO			
HSBC		021180062942223125		6,495.67				1,075.80		5,419.87			
CVE.	CONCEPTO					IMPORTE	CVE.	CONCEPTO					IMPORTE
06	COMPENSACION GARANTIZADA					+1,501.04	77	SEGURO DE RETIRO					-7.28
07	SUELDOS					+2,953.22	SC	SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES ART.199 L.ISSSTE					-14.77
39	DESPENSA					+38.50	SI	SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA ART.140 L.ISSSTE					-18.46
H3	E.P.R. OPERATIVO					+2,002.91	SP	SEG. DE SALUD TRAB. PENSIONADOS ART. 42 L.ISSSTE					-18.46
01	IMPUESTO SOBRE LA RENTA					-813.80	SR	SEG DE RET. CESANTIA EN EDAD AVANZADA TRIG 1°					-118.87
26	FONDO DE GARANTIA PARA REINT. AL ERARIO FED.					-2.95	ST	SEG. DE SALUD TRAB. ACTIVO Y FAM. ART. 42 L.ISSSTE					-81.21
CONSERVE SUS COMPROBANTES													
COMPROBANTE DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES													

Fig. II.2 Ejemplo del Comprobante de Pago emitido electrónicamente en el SAT.

También tenía como funciones, el mantenimiento y desarrollo de nuevos módulos para la **Herramienta de Control Parque Vehicular**, la cual permite gestionar las solicitudes de pase de salida de vehículos, dotaciones de combustible, generaciones de reportes y bitácoras de combustible, entre otras funcionalidades que realiza el personal del SAT; la cual mencionaré en el siguiente apartado.

2.3.2 Herramienta de Control Parque Vehicular

Esta herramienta de Parque vehicular, permite llevar el control del inventario del parque vehicular, el seguimiento de los trámites de control vehicular ante el registro público de cada una de las entidades federativas (pago de tenencias, placas, permisos, pago de multas, entre otros), el control de los recursos para la compra de combustible, lubricantes y aditivos, el mantenimiento del mismo, la generación de reportes y bitácoras de combustible y finalmente el uso del vehículo (pases de salida).

Fue la primera aplicación web a la que tuve que darle mantenimiento a ciertos módulos así como también el desarrollo de nuevas secciones. Realicé ajustes de estética y presentación de información. Esta herramienta está desarrollada con la tecnología ASP de Microsoft (páginas generadas dinámicamente del lado del servidor) con SQL 2000 como manejador de base de datos, también de la empresa Microsoft.

Algunas de las pantallas de la herramienta son:

Pantalla de inicio de sesión.- Se debe de capturar el número de empleado y su NIP de Recursos Humanos para poder tener acceso a la herramienta. Figura II.3.



Fig. II.3 Pantalla para iniciar sesión en la herramienta Parque Vehicular.

Pantalla de Lista de Solicitudes de Vehículo (Pases de Salida).- Donde se listan las diferentes solicitudes de vehículos que ha realizado el usuario solicitante con la finalidad de poder consultar y dar seguimiento a las mismas. Figura II.4.

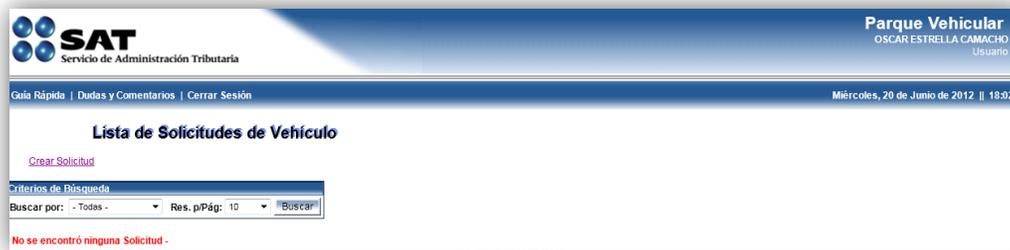


Fig. II.4 Pantalla donde se listan las solicitudes de pase de salida capturadas por los usuarios.

Pantalla de Registro de Solicitud (Pase de Salida).- donde el usuario solicitante captura la información necesaria para poder solicitar el préstamo de un vehículo. Figura II.5.

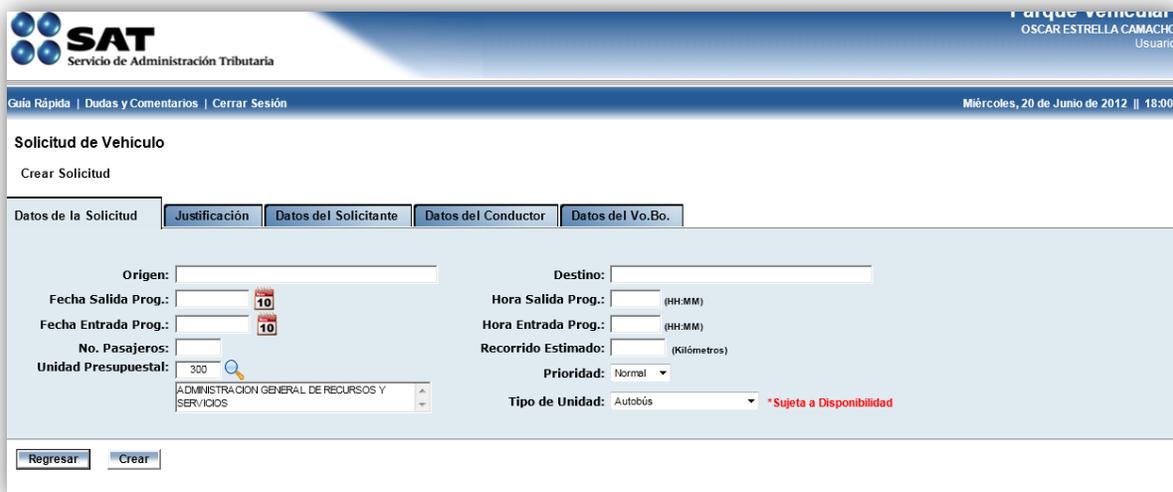


Fig. II.5 Pantalla donde el usuario solicitante captura la información necesaria para registrar una solicitud de pase de salida.

Esta herramienta de control, presentaba inconsistencias al generar reportes de bitácora, faltaban validaciones en algunos campos donde el solicitante capturaba datos (permitía la captura de caracteres especiales, el tecleo de fechas y la no utilización de un calendario, la falta de validación de fechas, etc.). Dichos ajustes los fui desarrollando e implementando sobre la marcha, pues la herramienta ya se encontraba en producción. A esta herramienta de Parque vehicular, le faltaban nuevos módulos de control.

Nuevos módulos, como por ejemplo Registro de vales de combustibles, en el cual se registran las dotaciones de vales de combustibles adquiridos por el SAT, el Módulo de

Licencias, el cual consiste en llevar el control de las licencias de los empleados que solicitan un vehículo para un pase de salida, ya que si su licencia ha expirado, no se le puede prestar ningún vehículo.

En base a la situación anterior, desarrollé la interfaz para que el encargado de los vales de combustible, los pudiera registrar en la aplicación de manera masiva; implemente el algoritmo para que la herramienta fuera capaz de detectar si la licencia de un solicitante está vigente, está próxima a vencerse o si ya ha expirado, con la finalidad de no permitir el registro de la solicitud; como se puede mostrar en la figura II.6

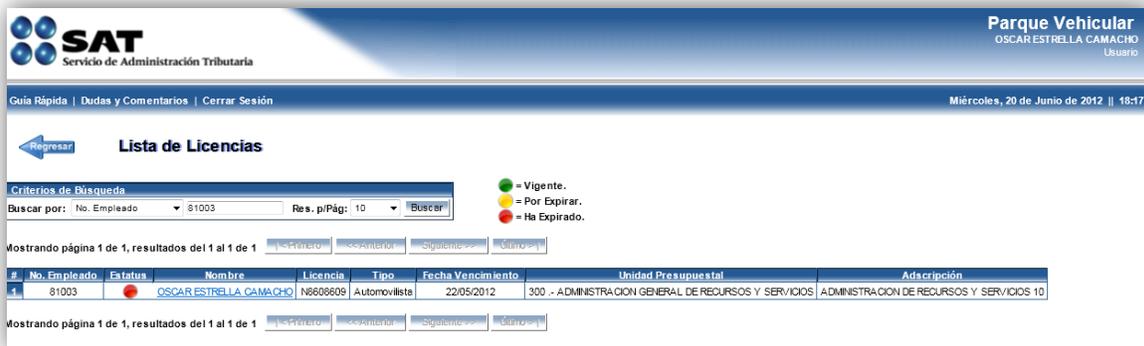


Fig. II.6 Pantalla donde se puede apreciar la situación de su licencia de manejo de los usuarios solicitantes.

Solo el personal que tiene asignado el rol de Apoyo, es capaz de actualizar la información de la licencia de cualquier empleado que solicita el préstamo de vehículos. Figura II.7.

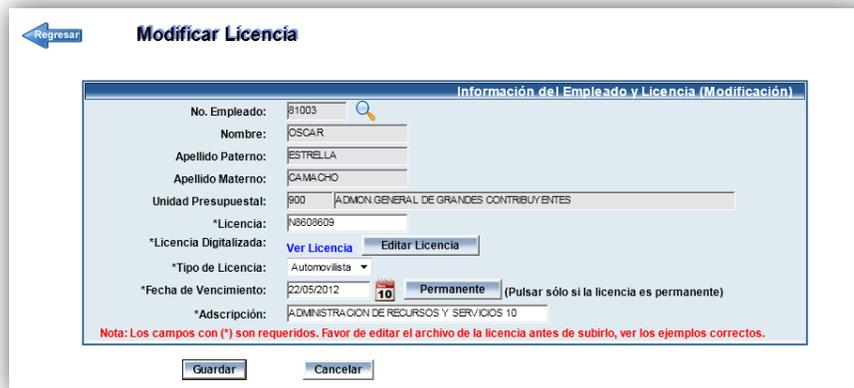


Fig. II.7 Pantalla donde se muestra la información de la licencia del empleado que puede ser actualizada.

Básicamente la herramienta de Parque Vehicular cuenta con 3 Roles o tipos de personas que pueden ingresar a la aplicación:

El **Rol Usuario**: El cual permite solicitar el préstamo de un vehículo denominado pase de salida, así como la generación del formato de pase de salida y la consulta de los mismos.

El **Rol Apoyo**: el cual se encarga de darle seguimiento a las solicitudes de vehículos, la actualización y alta de licencias, el registro de mantenimientos realizados a los vehículos, generación de bitácoras, cargas de combustibles, etc.

El **Rol Administrador**: el cual se encarga de actualizar la plantilla de empleados que ingresan a la herramienta, la carga de vales de combustible, la generación de concentrados de cargas de combustibles, la generación de reportes de la flota de vehículos que se tienen (en uso, los que se encuentran en mantenimiento, los que están siniestrados , etc.).

A grandes rasgos, esas fueron las actividades en las que participé en la Administración General de Recursos y Servicios, ya que se me presentó la oportunidad de cambiarme a otra Administración (Administración General de Grandes Contribuyentes), la cual expondré en el siguiente capítulo.

Capítulo III:

Administración General de Grandes Contribuyentes (AGGC)

3.1 Introducción

La Administración General de Grandes Contribuyente fue tomando forma a lo largo de la década de los años 90. Así, en octubre de 1990 se crea la Administración Fiscal Federal Especial Metropolitana (AFFEM).

En 1993, la AFFEM se convierte en la Administración Especial de Auditoría Fiscal y nacen la Administración Especial Jurídica y la Administración Especial de Recaudación.

En 1999, se crea la Administración General de Grandes Contribuyentes (AGGC) que incorpora a las 3 administraciones anteriores. La Junta de Gobierno del Servicio de Administración Tributaria (SAT) autoriza a mediados de 1999, publicándose en el Reglamento Interior del SAT (RISAT) el 3 de diciembre de 1999.

Tiene como Facilitar y verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales y de comercio exterior de los Grandes Contribuyentes¹, de forma que genere una percepción de riesgo a fin de reducir la brecha auditable.

3.2 Funciones de la AGGC

Dentro de las funciones principales de la Administración General de Grandes Contribuyentes, se encuentran:

II.- Establecer los criterios de interpretación de las disposiciones fiscales y aduaneras en las materias de su competencia.

II.- Participar en la elaboración de las formas oficiales de los avisos, pedimentos, declaraciones, manifestaciones y demás documentos requeridos por las disposiciones fiscales y aduaneras, cuya aprobación corresponda a otra unidad administrativa del Servicio de Administración Tributaria.

¹Son las personas morales a que se refiere el Título II de la Ley del Impuesto sobre la Renta que en último el ejercicio fiscal declarado hayan consignado en sus declaraciones normales correspondientes, ingresos acumulables para efectos del impuesto sobre la renta iguales o superiores a un monto equivalente a \$618,795,301.00.

III.- Participar con la unidad administrativa competente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Servicio de Administración Tributaria, en el diseño de los sistemas de recaudación de ingresos por las oficinas de recaudación autorizadas y en el establecimiento de los lineamientos para depurar y cancelar los créditos fiscales.

IV.- Recaudar, directamente o a través de las oficinas autorizadas al efecto, el importe de las contribuciones, aprovechamientos, incluyendo las cuotas compensatorias, así como los productos federales.

V.- Concentrar en la unidad administrativa competente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público los ingresos recaudados.

VI.- Requerir las declaraciones, los avisos, manifestaciones y demás documentación a que obliguen las disposiciones fiscales y que conforme a las mismas no deban presentarse ante otras autoridades fiscales.

VII.- Vigilar que los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados en materia de contribuciones, aprovechamientos y sus accesorios, cumplan con la obligación de presentar declaraciones.

VIII.- Exigir la presentación de declaraciones, avisos, documentos e instrumentos autorizados, cuando los obligados no lo hagan en los plazos respectivos y, simultáneamente o sucesivamente, hacer efectiva una cantidad igual a la determinada en la última o en cualquiera de las seis últimas declaraciones de que se trate o a la que resulte de la determinada por la autoridad; practicar el embargo precautorio de los bienes o de la negociación del contribuyente; imponer la multa que corresponda; requerir la rectificación de errores u omisiones contenidos en las declaraciones, solicitudes, avisos, documentos e instrumentos autorizados; y dejar sin efectos los avisos presentados cuando al revisarse o verificarse no correspondan a lo manifestado.

IX.- Notificar las resoluciones que dicte, las que determinen créditos fiscales, citatorios, requerimientos, solicitudes de informes y otros actos administrativos, así como sus actos relacionados con el ejercicio de las facultades de comprobación y las que determinen multas administrativas.

3.3 Administración Central de Coordinación Estratégica

Las funciones principales de la Administración Central de Coordinación Estratégica (ACCE) es ser el enlace de la Administración General de Grandes Contribuyentes (AGGC) con las demás Administraciones Generales que componen el Servicio de Administración Tributaria (SAT), donde se realizan actividades tales como:

Coordinar la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Estratégico de la AGGC, de los mapas e indicadores estratégicos de sus Administraciones Centrales, así como coordinar a las áreas en el establecimiento y seguimiento de sus programas y proyectos estratégicos.

Recabar, integrar y procesar la información de la AGGC, para calcular los indicadores de la Evaluación del Desempeño de todas las Administraciones Centrales y de los indicadores estratégicos, de gestión y específicos del Sitio de Gestión Estratégica de la Administración General de Planeación (AGP); así como supervisar el diseño y construcción de estos indicadores mediante la elaboración y actualización de sus fichas técnicas, metas y avances.

Coordinar, integrar y apoyar el desarrollo de mapeo de procesos donde interviene la AGGC, permitiendo reducir las fallas en la integración de los procesos a fin de retroalimentar y proponer mejora continua a la gestión. Derivado de lo anterior, es el área de coordinar los trabajos que se realizan al interior de la AGGC derivados del proyecto del SAT “Arquitectura Institucional”.

Ser el enlace en materia de recursos humanos, financieros y materiales con la Administración General de Recursos y Servicios (AGRS).

Controlar y operar las ventanillas de atención a los Grandes Contribuyentes.

Pero el objetivo fundamental de ésta administración central es el de utilizar la información concentrada de la gestión de las diferentes unidades administrativas de la AGGC, con el fin de analizarla y agregarle valor para la toma de decisiones por parte del Administrador General en el cumplimiento de la Misión y Visión de la AGGC; alineados con las del SAT.

3.3.1 Organigrama de la Administración de Procesos y Automatización de la ACCE

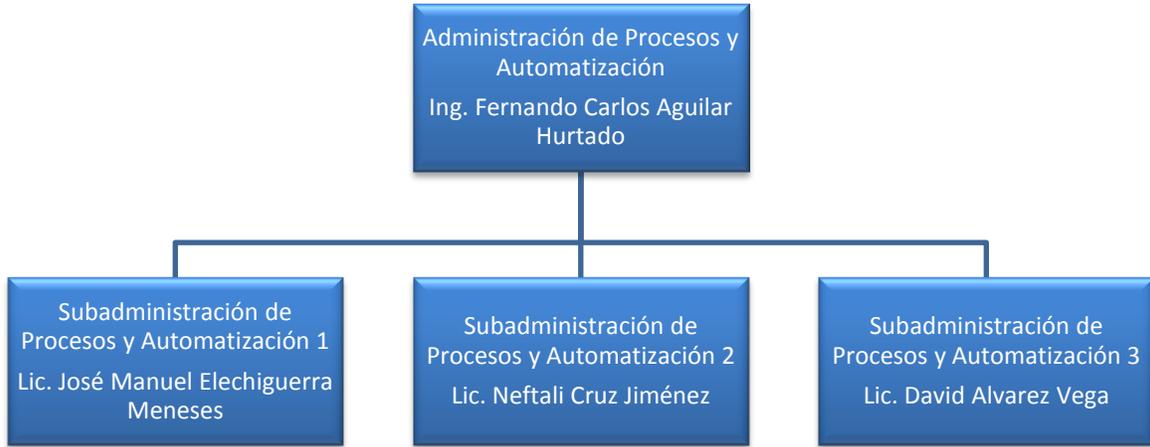


Fig. III.1 Organigrama jerárquico de la APA

Estuve laborando en esta Administración, bajo las órdenes del Ing. David Alvarez Vega desde el 1 de Junio de 2010 hasta el 29 de Junio de 2012 con el puesto **Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados**, teniendo yo como funciones principales fueron:

- Participar en las reuniones para la definición de las actividades que conforman los procesos y elaboración de los planes de actividades de cada proceso.
- Participar en las reuniones con usuarios y enlaces de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información para realizar el levantamiento de requerimientos, así como también en la participación de pruebas funcionales y de aceptación de las herramientas desarrolladas.
- Verificar que los casos prueba cumplan con las reglas de negocio definidas en los requerimientos funcionales.
- Elaborar la solución para automatizar el proceso, utilizando herramientas informáticas para el almacenamiento y explotación de información.

- Dar seguimiento a la implantación y operación de los procesos automatizados a fin de identificar áreas de oportunidad.

Dichas funciones asignadas se vieron reflejadas en algunas de las herramientas de control vía web que desarrollé e implementé para algunas Áreas de la AGGC, las cuales fueron:

- Herramienta Criterios Jurisdiccionales
- Herramienta Asistencias Legales
- Herramienta Ventanilla Única

Estas herramientas de control fueron desarrolladas con tecnología ASP.NET de Microsoft, la cual es la plataforma de desarrollo web unificada que proporciona a los desarrolladores los servicios necesarios para crear aplicaciones web empresariales, servicios web, etc., y como manejador de base de datos se utilizó Microsoft SQL Server 2008.

Tratando de ser breve y plasmar lo más sobresaliente de las mismas, serán mencionadas en los siguientes apartados.

3.3.2 Herramienta Criterios Jurisdiccionales

Por Criterios Jurisdiccionales se entiende, en primer lugar, a las tesis que constituyen criterios obligatorios para los diversos órganos jurisdiccionales, de conformidad con los artículos 192 de la Ley de Amparo y 79 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo, y que se conoce con el nombre de jurisprudencia; y en segundo término, a aquellas tesis que conforman criterios de interpretación que pueden llegar a aplicarse pero que carecen de obligatoriedad denominadas tesis aisladas.

Considerando lo anterior y con el objeto de fortalecer el marco jurídico de los actos administrativos emitidos por las autoridades fiscales y aduaneras, la Administración Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes con apoyo de la ACCE elaboramos

una herramienta que consiste en la selección y recopilación actualizada de tesis jurisprudenciales y aisladas en materia Fiscal y Aduanera emitidas a partir de 2009 por:

- Suprema Corte de Justicia de la Nación,
- Tribunales Colegiados de Circuito, y
- Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Lo cual permite conocer los criterios recientes sostenidos por dichos órganos jurisdiccionales, traduciéndose en diversos beneficios, tales como la actualización constante respecto de los criterios sostenidos por los Tribunales, brindando la posibilidad de tener conocimiento de la tendencia que están adoptando los juzgadores en la emisión de sus fallos.

Asimismo, con la finalidad de proporcionar mayor facilidad y rapidez para el usuario en la consulta, la aplicación que se presenta conjuga la posibilidad de buscar las tesis jurisprudenciales y aisladas publicadas, en dos rangos:

Búsqueda por Mes, en esta opción se podrán ver la selección de tesis publicadas en el mes que se desea conocer.

Búsqueda por Palabra, permite realizar una búsqueda especializada y de acuerdo al tema de que se trate, en el rubro y en el texto de las tesis.

Además, la aplicación cuenta con un apartado para consultar las tesis Pendientes de Publicar por parte de la SCJN, lo que permite visualizar con antelación los criterios que están por divulgarse, permitiendo con ello tomar las medidas preventivas que en su caso se requieran.

Tiene como objetivo consultar las Tesis Jurisprudenciales y Aisladas emitidas recientemente por la SCJN (Suprema Corte de Justicia de la Nación) y por el TFJFA (Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa), en materia fiscal y aduanera como se puede mostrar en la figura III.2.



Fig. III.2 Pantalla principal para la consulta de tesis.

Esta herramienta, fue la primera que implementé en la Administración y me llevó desarrollarla aproximadamente 5 meses.

3.3.3 Herramienta Gestión de Asistencias Legales en la AGGC

Antecedentes

Acuerdo de Niveles de Servicio 18 de marzo de 2009: "Las Áreas Normativas, dentro de la esfera de competencia que a cada una le corresponde, se encuentran obligadas a proporcionar asistencia a las áreas fiscalizadoras respecto a consultas concretas que éstas le planteen en relación con la interpretación y aplicación de las disposiciones fiscales y aduaneras."

La solicitud de opinión deberá realizarse mediante oficio, que contenga:

- Firma del Administrador de Área que corresponda o del Administrador Central.
- Descripción de los antecedentes del caso planteado
- Explicación específica de la problemática que se debe solucionar
- Expresar los fundamentos y motivos en que se sustenta

- Anexar la documentación soporte de la petición.

Dicha solicitud se presentará ante la Oficialía de Partes del área fiscalizadora correspondiente.

Problemática

Las solicitudes de asistencia legal y los anexos eran entregadas en la ventanilla de Oficialía de Partes² para su atención con un horario limitado de 9:00 am a 2:30 pm en días hábiles.

La información era entregada en papel (tanto la solicitud como la respuesta), no había correo electrónico como medio de notificación.

La Oficialía de Partes de la AGGC, se encuentra en las oficinas centrales (“Conjunto Bancen”, Av. Hidalgo No. 77, Col. Guerrero C.P. 06300 Delegación Cuauhtémoc, D.F.), por lo que algunas fiscalizadoras (por ejemplo personal que se encuentra en “Torre Prisma”, Av. Juárez No. 101, Col. Guerrero C.P. 06300 Delegación Cuauhtémoc, D.F.), tenían que desplazarse desde su área de trabajo hasta la ventanilla, formarse para ser atendido, entregar su documentación y recibir un sello como acuse de recibo.

Con todo lo anterior se perdía tiempo en este proceso, ya que se tienen 10 días hábiles para dar contestación a la solicitud.

En ese sentido, a petición del Administrador Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes, se solicitó el apoyo al Área de Coordinación Estratégica (Administración de Procesos y Automatización III) para ver la posibilidad de crear una herramienta automatizada que facilite éstas tareas y que fuera funcional a las necesidades de las diferentes Áreas.

² Es un área de recepción (ventanilla) donde se recibe documentación de los contribuyentes y de las propias áreas de la AGGC.

Solución Técnica

Un aplicativo que permita llevar a cabo la gestión de las Asistencias Legales y Validaciones-Resoluciones, que debe proporcionar la Administración Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes (ACNGC) a las unidades administrativas adscritas a la Administración General de Grandes Contribuyentes en la esfera de su competencia.

Con el desarrollo e implementación de la Herramienta se logró mejorar el proceso y la optimización de recursos tales como:

- Eliminación de papel, ya que tanto la solicitud como la respuesta son emitidos de forma digital.
- Ahorro en tiempo, ya que no hay desplazamiento por parte del personal para realizar la solicitud.
- Horario abierto, se puede realizar las solicitudes a cualquier hora y en cualquier día del año, debido a que el computo de días se realiza de forma automática (10 días hábiles a partir de la fecha de envío al área).
- Notificaciones a los involucrados, se utiliza el correo electrónico para informar la situación de la solicitud (por este medio se le requiere información adicional al solicitante, se le informa de los diferentes estatus en la que se encuentra su solicitud, etc.).
- Las diferentes Áreas Fiscalizadoras, pueden consultar las Asistencias Legales y Validaciones que han sido solventadas.
- El área de Normatividad, puede generar reportes de Indicadores de Asistencias Legales y Validaciones Solventadas para sus niveles de servicio.

Diagrama general

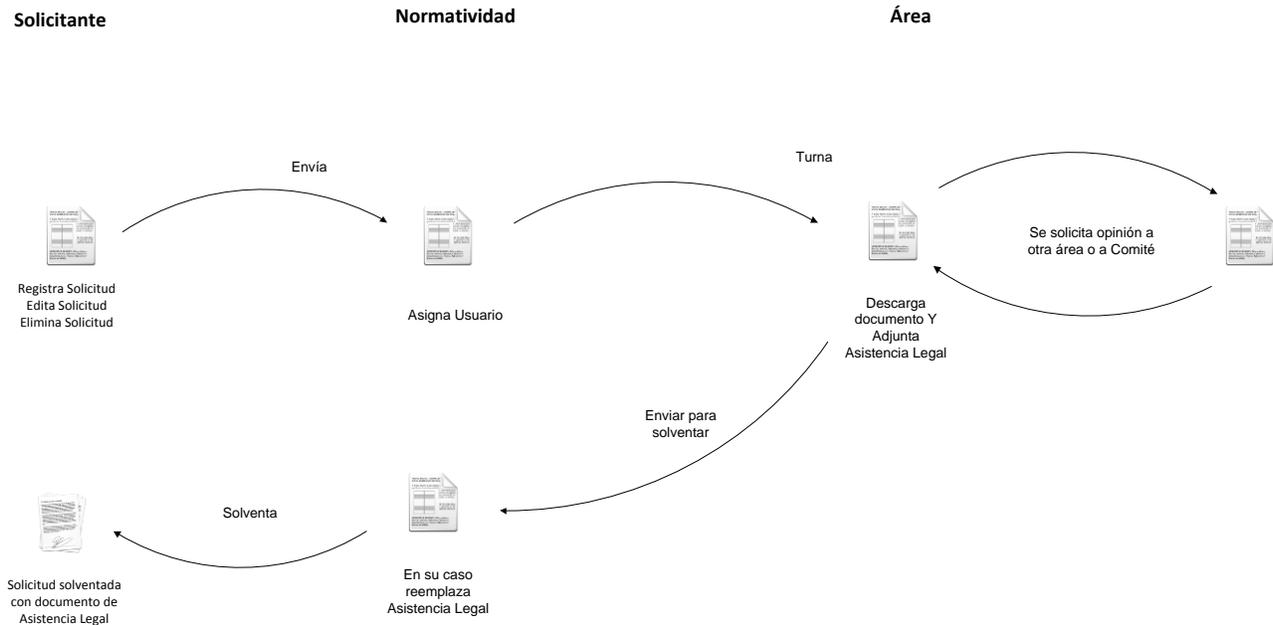


Fig. III.3 Diagrama donde se muestra el ciclo de vida de una solicitud.

Esta herramienta la desarrollé en aproximadamente 6 meses, desde el levantamiento de requerimientos, hasta la fase de liberación. La herramienta contempla los siguientes módulos:

Módulo del Solicitante

Permite capturar solicitudes, editarlas, actualizarlas y enviarlas a la Administración Central de Normatividad.

Pantalla de Consulta de Solicitudes de Asistencias Legales.- Donde se puede apreciar el estatus de las diferentes solicitudes que ha registrado el Solicitante. Fig. III.4.

Pantalla de registro.- En esta interfaz, se captura la información requerida para que sea registrada y enviada al personal que atenderá la solicitud. Fig. III.5.

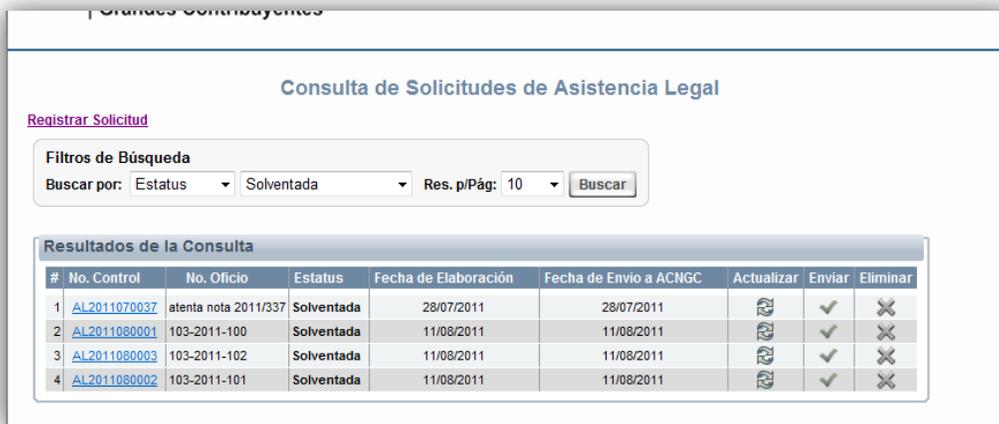


Fig. III.4 Pantalla de Consulta de Asistencias Legales.

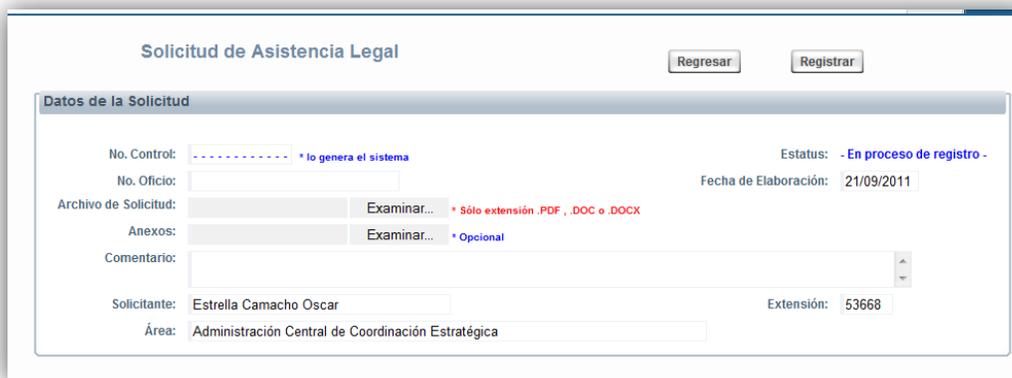


Fig. III.5 Pantalla para el Registro de una Solicitud.

Módulo de Normatividad

Los usuarios que tiene este rol, pueden darle seguimiento a las solicitudes de Asistencias Legales o de Validaciones. Son encargados de turnar a las diferentes administraciones de la ACNGC y de enviar la respuesta a los usuarios solicitantes. Fig. III.6.

Módulo del Área

Los usuarios que tienen este rol, pueden darle seguimiento a las solicitudes de Asistencias Legales o de Validaciones mediante una pantalla donde se listan las solicitudes para su consulta (Fig. III.7). En este listado, las solicitudes presentan ciertas opciones habilitadas dependiendo del estatus en el que se encuentren, como por ejemplo, el de requerirle información adicional al solicitante (Fig. III.8).

Solicitud de Asistencia Legal

Datos de la Solicitud

No. Control: **AL2011040040** Estatus: **- Enviada para solventar -**
 No. Oficio: xxx Fecha de Elaboración: 05/09/2011
 Archivo de Solicitud: Fecha de Envío a la ACNGC: 05/09/2011
 Anexos:
 Comentario: xxx
 Solicitante: Estrella Camacho Oscar Extensión: 53668
 Área: Administración Central de Coordinación Estratégica
 Turnado a: Vargas Ayala Olga Fecha de Asignación: 01/09/2011
 Archivo de Respuesta del Área:
 Cambiar Archivo de Respuesta: * Opcional
[CC](#)

Datos del Historial

Comentarios del Usuario	Requerimientos de Normatividad	Requerimientos del Área
xxx		Requerimiento: 04/08/2011 Contestación: 12/09/2011
Ver archivo	sdsadsa	Ver Archivo

Fig. III.6 Pantalla donde el personal con Rol de Normatividad, visualiza el detalle de la solicitud.

Consulta de Solicitudes de Asistencia Legal

Filtros de Búsqueda
 Buscar por: No. Control

Resultados de la Consulta

#	No. Control	Área Solicitante	Estatus	Fecha de Envío a la ACNGC	Fecha de Vencimiento	Requerir	Enviar para solventar	Devolver Solicitud
1	AL2011090043	ACCE	Pendiente (Se sometió a Comité)	13/09/2011	30/09/2011		<input checked="" type="checkbox"/>	
2	AL2011090051	ACCE	Pendiente (Se solicitó opinión técnica a otra Área)	14/09/2011	30/09/2011		<input checked="" type="checkbox"/>	
3	AL2011090048	ACCE	Pendiente	14/09/2011	30/09/2011		<input checked="" type="checkbox"/>	
4	AL2011090047	ACCE	Pendiente	14/09/2011	30/09/2011		<input checked="" type="checkbox"/>	

Fig. III.7 Interface que muestra el listado de solicitudes que tiene asignadas una persona con el rol de Área.

Solicitud de Asistencia Legal

Datos de la Solicitud

No. Control: **AL2011090048** Estatus: **- Pendiente -**
 No. Oficio: assad Fecha de Elaboración: 14/09/2011
 Archivo de Solicitud: Fecha de Envío a la ACNGC: 14/09/2011
 Anexos:
 Comentario: dcvxz
 Solicitante: Estrella Camacho Oscar Extensión: 53668
 Área: Administración Central de Coordinación Estratégica
 Observación del Área:
 Archivo Opcional:

La Observación es requerida

Datos del Historial

Comentarios del Usuario	Requerimientos de Normatividad	Requerimientos del Área
dcvz		Requerimiento: 14/09/2011 Contestación: 15/09/2011

Fig. III.8 Detalle de una solicitud al requerirle información al solicitante.

Estatus de una Solicitud

Los diferentes estatus en los que puede encontrarse una solicitud de un solicitante son los siguientes:

Estatus de la Solicitud	Descripción del Estatus
En proceso de registro	Cuando la solicitud está siendo registrada.
Registrada sin enviar	Cuando la solicitud ha sido registrada pero no ha sido enviada a la ACNG.
Enviada	Cuando la solicitud es enviada a la ACNGC.
Requerida	Cuando el enlace de la ACNGC solicita información o necesita que se complemente la solicitud.
En proceso	Cuando la solicitud está siendo atendida y es enviada al Área que la atenderá.
En proceso-requerida	Cuando el área solicita un requerimiento al solicitante.
Cancelada	Cuando el enlace de la ACNGC cancela la solicitud.
Eliminada	Cuando el usuario elimina la solicitud.
En proceso-iniciada	Cuando el Área envía la solicitud al enlace de la ACNGC para notificar al usuario.
Solventada	Cuando el enlace de la ACNGC notifica al usuario que su solicitud fue atendida.

Dicha herramienta cuenta con una pantalla de inicio de sesión como se puede apreciar en la siguiente figura (Fig. III.9):

The screenshot shows a web interface for the 'Gestión de Asistencias Legales en la AGGC'. At the top left is the SAT logo with the text 'Grandes Contribuyentes'. At the top right is the page title 'Gestión de Asistencias Legales en la AGGC'. The main content area contains a login form with the following elements:

- Header: '::: Iniciar Sesión :::'
- Usuario: Input field containing 'EECO8541'.
- Contraseña: Input field with masked characters (dots).
- Button: 'Aceptar'.

At the bottom of the page, the footer contains the text 'Administración Central de Normatividad de Grandes Contribuyentes' on the left and 'miércoles, 31 de agosto de 2011 || 09:36 a.m.' on the right.

Fig. III.9 Pantalla de inicio de sesión para la herramienta Gestión de Asistencias Legales

La herramienta de Asistencias Legales utiliza el correo electrónico institucional como medio de notificación, con la finalidad de que las diferentes personas que están involucradas en el proceso estén enteradas de la situación en la que se encuentra dicha solicitud a lo largo de su ciclo de vida (desde que se realiza la petición hasta que se le da respuesta a la misma).

3.3.4 Herramienta Ventanilla Única

La cual permite coordinar de manera eficiente el control, atención y seguimiento de los trámites de Recursos Materiales que son solicitados por los empleados de la AGGC.

Objetivo

Coordinar de manera eficiente el control, atención y seguimiento de los trámites de Recursos Materiales, requeridos por el personal de la Administración General de Grandes Contribuyentes al Enlace Administrativo.

Beneficios

- El trámite llega directo al Responsable del Enlace para su gestión.
- Facilita de forma importante el seguimiento a los diferentes requerimientos, ya que se envían correos en cada etapa del trámite y así, se cumple con los acuerdos de niveles de servicio del Enlace Administrativo.
- Permite emitir reportes estadísticos para mejorar el servicio en la atención de las solicitudes.
- Maneja Información en línea, consistente y confiable.
- Es un mejor canal de comunicación.

Módulo para Solicitantes

En este módulo, el personal que solicita un servicio o trámite, puede ser capaz de capturar sus propias solicitudes, así como también la flexibilidad de actualizarlas,

eliminarlas y/o enviarlas al enlace Administrativo para su gestión. Fig. III.10

SAT | Grandes Contribuyentes

Ventanilla Única del Enlace Administrativo
ESTRELLA CAMACHO OSCAR - Solicitante Tipo 2
Admon. Central de Coordinación Estratégica

Solicitudes

Perfil del Usuario | Guía de Usuario | Cerrar Sesión

Solicitudes

<< Buscar trámite >>

Filtros de Búsqueda
Buscar por: No. Control | Res. p/Pág: 10 | Buscar

Resultados de la Consulta

#	No. Control	Tipo Trámite	Descripción	Estatus	Fecha de Solicitud	Actualizar	Enviar	Eliminar
11	RF2012060050	Recursos Financieros	Pago de Pasajes Locales // Solicitud de Pago de Pasajes Locales	Registrada sin enviar	18/06/2012			
12	RF2012060051	Recursos Financieros	Pago de Bienes y Servicios // Oficio de Solicitud Billetes de Depósito	Registrada sin enviar	28/06/2012			
13	RF2012060052	Recursos Financieros	Pago de Bienes y Servicios // Oficio de Solicitud Cheque y Anticipo de Caja	Registrada sin enviar	28/06/2012			

ACCE Subadministración de Enlace Administrativo | viernes, 29 de junio de 2012 || 12:28 p.m.

Fig. III.10 Pantalla principal de las personas con Rol Solicitante.

La pantalla que se muestra en la Fig. III.11, es la interfaz de captura, donde, dependiendo del trámite solicitado es la información que se le requiere:

SAT | Grandes Contribuyentes

Ventanilla Única del Enlace Administrativo
ESTRELLA CAMACHO OSCAR - Solicitante
Admon. Central de Coordinación Estratégica

Solicitudes

Perfil del Usuario | Guía de Usuario | Cerrar Sesión

Solicitud

Regresar | Actualizar

Servicios Generales // Servicio General | No. Control: RM2012051059

Nombre Solicitante: ESTRELLA CAMACHO OSCAR | Estatus de Solicitud: - Registrada sin enviar -
Fecha de Elaboración: 02/05/2012

Administración a la que Pertenece: Admon. Central de Coordinación Estratégica

No. Empleado: 81003 | Extensión: 53668

No. Empleado Usuario: 81003 | Nombre del Usuario: ESTRELLA CAMACHO OSCAR | Extensión: 53668

Ubicación (piso y módulo): MÓD. III, 1er Piso Ala Sur

Administración Central de: Admon. Central de Coordinación Estratégica

Administración de: procesos y automatizacion

Subadministración de:

Nombre del Departamento:

Servicio General: Servicio de cerrajería

Descripción Detallada del Servicio a Realizar: cambiar cerraduras de archiveros

Fig. III.11 Pantalla de captura para el registro de un trámite.

Módulo para el Área o responsables del Enlace

Permite consultar y dar seguimiento a todas las solicitudes que han elaborado los empleados de la AGGC. Fig. III.12

Ventanilla Única del Enlace Administrativo
Ramos Reyes Iván - Responsable
Admon. Central de Coordinación Estratégica

Solicitudes Seguimiento

Perfil del Usuario Guía de Usuario Cerrar Sesión

Seguimiento

Filtros de Búsqueda
Buscar por: No. Control << Escribir criterio de búsqueda >> Res. p/Pág: 10 Buscar

Resultados de la Consulta

#	No. Control	Tipo Trámite	Descripción	Estatus	Fecha de Solicitud	Seguimiento
1	RM2012040568	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Baja	Pendiente	04/04/2012	
2	RM2012040560	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Reparación de Equipo de Oficina	Pendiente	03/04/2012	
3	RM2012040548	Recursos Materiales	Parque Vehicular // Préstamo de Vehículo	Pendiente	03/04/2012	
4	RM2012040547	Recursos Materiales	Parque Vehicular // Préstamo de Vehículo	Pendiente	03/04/2012	
5	RM2012040540	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Asignación	Pendiente	02/04/2012	
6	RM2012040536	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Asignación	Pendiente	02/04/2012	
7	RM2012040535	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Asignación	Pendiente	02/04/2012	
8	RM2012040533	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Asignación	Pendiente	02/04/2012	
9	RM2012040532	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Alta	Pendiente	02/04/2012	
10	RM2012040531	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Resguardo	Pendiente	02/04/2012	

ACCE Subadministración de Enlace Administrativo martes, 03 de julio de 2012 || 12:34 p.m.

Fig. III.12 Pantalla principal para el personal con rol tipo Responsable.

Módulo para el Supervisor de los Responsables

La Fig. III.13, muestra la interface que permite al Supervisor consultar el universo de solicitudes que los responsables tienen asignadas y llevar un seguimiento de los diferentes tipos de trámites que reciben.

La herramienta Ventanilla Única, cuenta con una interfaz de inicio de sesión (usuario y contraseña) para validar que solo los empleados de la Administración de Grandes Contribuyentes tengan acceso, como se puede apreciar en la Fig. III.14.

GrandeSAT | Grandes Contribuyentes

Guillermo Gómez Adrián - Admon. Central de Coordinación

Solicitudes Seguimiento

Perfil del Usuario Guía de Usuario Cer

Seguimiento

Filtros de Búsqueda

Buscar por: No. Control << Escribir criterio de búsqueda >> Res. p/Pág: 10 < > Buscar

Resultados de la Consulta

#	No. Control	Tipo Trámite	Descripción	Estatus	Fecha de Solicitud	Responsable
1	RM2012052012	Recursos Materiales	Folios y Hojas para Acta de Visita Domiciliaria // Solicitud de Folios y Hojas para Acta de Visita Domiciliaria	Pendiente	15/05/2012	Vargas Nuñez María Elena
2	RM2012052011	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Peatonal de Personal del SAT en días inhábiles	Cerrada Solventada	15/05/2012	Martínez Quietero José de Jesús
3	RM2012052010	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Peatonal de Personal del SAT en días inhábiles	Pendiente	15/05/2012	Martínez Quietero José de Jesús
4	RM2012040568	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Peatonal de Personal del SAT en días inhábiles	Pendiente	04/04/2012	Martínez Quietero José de Jesús
5	RM2012040568	Recursos Materiales	Mobiliario y Equipo de Oficina // Baja	Pendiente	04/04/2012	Ramos Reyes Iván
6	RM2012040565	Recursos Materiales	Bienes de Consumo Generalizado (Papelería) // Papelería Mensual / Extraordinaria	Cerrada sin Solventar	04/04/2012	Rodríguez Pérez Estela Guadalupe
7	RM2012040564	Recursos Materiales	Servicios Generales // Servicio General	Pendiente	04/04/2012	León Camero Rosario
8	RM2012040563	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Peatonal de Personal del SAT en días inhábiles	Iniciada	03/04/2012	Martínez Quietero José de Jesús
9	RM2012040562	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Peatonal de Personal del SAT en días inhábiles	Iniciada	03/04/2012	Martínez Quietero José de Jesús
10	RM2012040561	Recursos Materiales	Accesos al Conjunto Hidalgo // Acceso Vehicular Visitantes	Iniciada	03/04/2012	Martínez Quietero José de Jesús

ACCE Subadministración de Enlace Administrativo

martes, 03 de julio de 2012 || 12:28

Fig. III.13 Pantalla donde se listan los diferentes tramites que son recibidos por el Enlace Administrativo.

GrandeSAT | Grandes Contribuyentes

Ventanilla Única del Enlace Administrativo

Sitio de Pruebas Guía de Usuario Video Registrarse en la Herramienta Video Registro de Papelería

:: Iniciar Sesión ::

Usuario:

Contraseña:

Aceptar Registrarse en la Herramienta

ACCE Subadministración de Enlace Administrativo

viernes, 29 de junio de 2012 || 12:22 p.m.

Fig. III.14 Pantalla de inicio de sesión de la herramienta Ventanilla Única.

Por último, cabe mencionar que esta herramienta también utiliza el correo electrónico institucional para el disparo de notificaciones a las diferentes personas que están involucradas en el proceso, con la finalidad de mantener informado al Solicitante del proceso y de los diferentes estatus en el que se encuentra su solicitud.

Capítulo IV:

Aspectos Profesionales y Personales dentro del SAT

En esta sección trataré de mencionar algunas determinantes que marcaron mi situación actual dentro de la institución.

Al ingresar al SAT, comencé a trabajar con la herramienta de control denominada Parque Vehicular, que utiliza como lenguaje de programación ASP (*Active Server Pages*), la cual es una tecnología de Microsoft, cuyas páginas web son generadas dinámicamente en el lado del servidor y con Microsoft SQL Server 2000 como gestor de bases de datos.

Yo no programaba en ASP, así que tuve que quedarme más tiempo para ir comprendiendo el código e ir realizando pruebas de flujo.

Trabajé 3 meses sin paga, debido a que la fecha de contratación se fue posponiendo de quincena en quincena, hasta que por fin el 16 de Octubre de 2008 pude ingresar a la institución con el puesto de Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados en la Administración de Recursos y Servicios.

Una experiencia que tuve al gestionar la base de datos de Parque Vehicular, fue borrar una tabla por error, lo que implicó solicitarles a los usuarios la recaptura de cierta información. Se recomienda siempre asegúrense de estar trabajando en el servidor de desarrollo antes de ejecutar una acción, desconectarse del servidor de producción al estar desarrollando o haciendo pruebas de los sitios, manejar un prefijo en las tablas de desarrollo para que sean diferentes a las de producción, son cuestiones que solo la experiencia te las va dando.

Otro aspecto que me interesa mencionar, es que en la escuela te enseñan el proceso o las fases que se deben de llevar por ejemplo para desarrollo de una aplicación, sin embargo, hay ocasiones en que ciertas fases te las tienes que saltar, ¿por qué?, simplemente porque tus superiores te ordenan u obligan a tener las cosas antes de tiempo lo que conlleva a ver la manera de entregar las cosas a la fecha pactada.

La comunicación es muy marcada en el ámbito laboral, pues hay que ser capaz de convencer y demostrarle a los demás que lo que estamos proponiendo (mejora de procesos, implementación de herramientas de control, automatización de procesos, etc.) va a favorecer en el desempeño de sus funciones y en ese sentido, hay que tener

desarrollado ese poder de convencimiento y si no se tiene, hay que ir trabajando y mejorando esa comunicación con los demás pues es un factor clave en el campo laboral.

Tratar de ser una persona propositiva es otra cuestión muy importante, pues refleja una persona capaz de resolver problemas, lo que implica que los demás compañeros e inclusive el jefe, observen que las actividades que uno realiza, impactan en el área de trabajo y con ello, la posibilidad de ir creciendo en el aspecto profesional. En mi caso eso me ha servido, pues en el tiempo que he laborado se me han presentado dos ascensos, el primero fue un aumento en el sueldo y el segundo fue un aumento en el nivel de plaza laboral.

He de mencionar que no todo ha sido color de rosa, hubo un tiempo, en el que un jefe que tenía, me obligó a firmar una renuncia en blanco, según él, para obligarnos a trabajar de una forma intensiva, ya que de no ser así, en cualquier momento, nos podría hacer efectiva dicha renuncia. Como puede verse, es una forma de autoritarismo, pero sin embargo, como acabamos de salir de la escuela, a veces tenemos que adaptarnos a esas condiciones injustas con tal de ir obteniendo experiencia. Pero como he dicho en algún momento en la vida, “todo se paga”, pues este administrador que no mencionaré su nombre, fue degradado a subadministrador por sus actitudes prepotentes y autoritarias.

Posteriormente se me presentó la oportunidad de moverme de General y fue así que me cambie a la Administración General de Grandes Contribuyentes, solicitando el cambio de adscripción.

En esta Administración, la tecnología para desarrollar herramientas vía web era ASP.NET, tecnología que no dominada. Por lo que nuevamente, tuve que aprender de forma intensiva con la finalidad de dar resultados en los proyectos, los cuales mencioné en el capítulo III.

Desde que salí de la Facultad, que ya son casi 4 años, he trabajado en el SAT, no he incursionado en la iniciativa privada. Actualmente me encuentro laborando como jefe de departamento en la Administración Central de Coordinación Estratégica de AGAFF. Siempre he buscado que el trabajo que realizo en la institución ayude en los procesos de mis demás compañeros.

Por último, me gustaría realizar la siguiente pregunta ¿qué me ha dejado la FES Aragón?, me ayudó a despertar la capacidad de proponer, ver la manera de mejorar procesos, de analizar y dar una buena solución al problema que se me presente, no importando si se sabe cómo hacerlo, pues esa “chispa” de investigar, es muy marcada en mi formación personal y profesional.

Conclusiones

Espero que esta breve descripción de experiencia laboral que he tenido en estos años, pueda motivar a mis demás compañeros que se encuentran estudiando.

No busco presumir ni demostrar lo que he realizado en el SAT, busco incentivarlos a que seamos capaces de buscar y enfrentar los problemas que se nos presentarán a lo largo de nuestra vida laboral, no importando si se sabe cómo resolverlos; nunca hay que evitarlos.

Busco que valoremos lo que nuestra máxima casa de estudios nos ofrece; a ser capaces de tener esa chispa de investigación.

Reconozco que a veces las cosas son difíciles por falta de recursos económicos, como es la de inscribirse a cursos, diplomados, talleres, etc., pero no es motivo para no salir adelante.

Estoy muy orgulloso de haber estudiado en una de las Facultades de la máxima casa de estudios.

Facultad de Estudios Superiores Aragón - UNAM

Fuentes Bibliográficas

- *Servicio de Administración Tributaria*. Información General del SAT [en línea].
<http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/home.asp>
- *Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*. Estructura Orgánica Operativa [en línea].
<http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&_idDependencia=06101>
- *Diario Oficial de la Federación*. Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria [en línea].
<http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5259299&fecha=13/07/2012>
- *RISAT*. Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria [en línea].
<<http://www.aduanas-mexico.com.mx/claa/ctar/leyes/risat.html>>
- Facultades Generales de las Administraciones del SAT. *Compilación de legislación fiscal y aduanera*. Enero de 2011
- *Antecedentes históricos de SHCP* [en línea].
<http://www.hacienda.gob.mx/LASHCP/Documents/antecedentes_historicos.pdf>
- Ley del Servicio de Administración Tributaria [en línea].
<ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/legislacion12/LSAT2012_09042012.doc>