



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA**

Jorge Ricardo Lemus Ochoa

Asesorado por la Inga. Ana Marcela Ruano Barillas

Guatemala, octubre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

JORGE RICARDO LEMUS OCHOA

ASESORADO POR LA INGA. ANA MARCELA RUANO BARILLAS

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL I	Ing. Angel Roberto Sic García
VOCAL II	Ing. Pablo Christian de León Rodríguez
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Raúl Eduardo Ticún Córdova
VOCAL V	Br. Henry Fernando Duarte García
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
EXAMINADOR	Ing. Sergio Roberto Barrios Sandoval
EXAMINADOR	Ing. Julio Oswaldo Rojas Argueta
EXAMINADORA	Inga. Ingrid Roxanda García Santiago
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS DE BELLEZA

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 9 de julio de 2015.



Jorge Ricardo Lemus Ochoa

Guatemala, agosto 2015

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería, Usac.

Ingeniero Urquizú.

Por este medio atentamente le informo que como Asesora del estudiante: **Jorge Ricardo Lemus Ochoa, carné No. 1997-13002**, procedí a revisar el Trabajo de Graduación, cuyo título es: **PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

Ana Marcela Ruano Barillas
Ingeniera Industrial
Colegiado 8782


Inga. Ana Marcela Ruano Barillas
Colegiado Activo: 8782



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL, PARA MEJORAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA**, presentado por el estudiante universitario **Jorge Ricardo Lemus Ochoa**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. Danilo González Trejo
INGENIERO INDUSTRIAL
COLEGIADO ACTIVO 6182

Ing. Erwin Danilo González Trejo
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, septiembre de 2015.

/mgp



REF.DIR.EMI.194.015

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de **PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA**, presentado por el estudiante universitario **Jorge Ricardo Lemus Ochoa**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, octubre de 2015.

/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **PROPUESTA DE UN ALMACÉN FISCAL PARA MEJORAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE BELLEZA**, presentado por el estudiante universitario: **Jorge Ricardo Lemus Ochoa**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, se autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
Decano



Guatemala, octubre de 2015

/cc

ACTO QUE DEDICO A:

Dios Todopoderoso	Por ser fuente de fortaleza e influencia en mi carrera y mi vida.
Mi madre	Norma Ochoa, su amor será siempre mi inspiración.
Mi esposa	Flor de María López de Lemus, por ser una importante influencia en mi carrera, entre otras cosas.
Mis tías	Adela Elizabeth de Quintanilla e Irene de Juárez, fueron una parte positiva en mi vida personal y profesional.
Mis primos	Por su apoyo constante para alcanzar mis metas.
Mis sobrinos	Daniel y Maryorie Salguero, por ser dos angelitos en mi vida y ser la inspiración de mis logros.

AGRADECIMIENTOS A:

Universidad de San Carlos de Guatemala Por ser parte esencial para formarme como profesional.

Facultad de Ingeniería Por los momentos y experiencias vividas en sus salones.

Mis amigos de la Facultad Rander Rosil, César Roa, Medardo Lemus, por su apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	V
LISTA DE SÍMBOLOS	VII
GLOSARIO	IX
RESUMEN.....	XI
OBJETIVOS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XV
1. ANTECEDENTES	1
1.1. Análisis de la regulación legal aplicable a la importación de mercadería	1
1.1.1. Código Aduanero Uniforme Centroamericano	1
1.1.2. Ley del Impuesto al Valor Agregado.....	2
1.1.3. Código Tributario	4
1.1.4. Ley Contra la Defraudación y Contrabando Aduanero	5
1.1.5. Disposiciones legales para el fortalecimiento de la administración tributaria.....	6
1.1.6. Otras leyes y reglamentos conexos.....	7
1.2. Importaciones y sus modalidades	8
1.3. Tránsito aduanero	9
1.4. La empresa distribuidora	11
1.4.1. Ubicación	12
1.4.2. Misión	12
1.4.3. Visión.....	13
1.4.4. Política de calidad.....	13

1.4.5.	Estructura de la empresa	14
1.4.6.	Productos	17
2.	SITUACIÓN ACTUAL	25
2.1.	Proceso de importación.....	25
2.2.	Nacionalización del producto	26
2.2.1.	Póliza electrónica	26
2.2.2.	Derecho arancelario de importación.....	31
2.2.3.	Impuesto al valor agregado	32
2.3.	Determinación de áreas de riesgo	32
2.3.1.	Caja y banco	33
2.3.2.	Cuentas por cobrar.....	33
2.3.3.	Cuentas de orden.....	33
2.4.	Proceso de ingreso de mercadería a bodega	34
2.4.1.	Producto importado	34
2.4.2.	Normas de ingreso	34
2.4.3.	Diagrama de operaciones de ingreso de mercadería a bodega	34
2.4.4.	Distribución de bodega.....	41
3.	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ALMACÉN FISCAL	43
3.1.	Importación	43
3.2.	Tipos de bodega	46
3.3.	Control dentro de la administración.....	46
3.4.	Nacionalizar productos.....	47
3.5.	Proceso de venta en zonas francas	48
3.6.	Plan de asesoría sobre las principales operaciones y términos aduaneros.....	51

3.6.1.	Implementación de la asesoría a través de una guía escrita	51
3.6.2.	Operaciones aduaneras	51
3.6.3.	Términos aduaneros.....	52
3.7.	Contratos de depósito en los almacenes.....	53
3.8.	Elementos del contrato	54
3.9.	Derechos y obligaciones.....	56
3.10.	Documentación del contrato	57
3.11.	Contrato de depósitos en almacenes	58
3.11.1.	Elementos del contrato	58
3.11.2.	Derechos y obligaciones.....	59
3.11.3.	Formas de cobro.....	59
4.	IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	61
4.1.	Ingreso de mercancías en almacén fiscal.....	61
4.1.1.	Documentación que debe presentarse al arribo de mercancías	61
4.2.	Procedimiento para ingreso.....	63
4.2.1.	Generación y emisión de carta de cupo	63
4.2.2.	Emisión de pedimento de importación temporal	65
4.2.3.	Verificación de documentos y registros	65
4.2.4.	Recepción de mercancía	65
4.2.5.	Verificación	66
4.3.	Extracción total o parcial de la mercadería.....	67
4.3.1.	Solicitud de extracción	69
4.3.2.	Pago de impuestos	72
4.3.3.	Validación del pedimento.....	72
4.3.4.	Pago del pedimento de importación	73
4.3.5.	Emisión de orden de salida.....	73

4.3.6.	Entrega de mercadería.....	73
4.4.	Seguros de transporte internacional de carga.....	77
5.	MEJORA CONTINUA	83
5.1.	Auditorías técnicas internas	83
5.1.1.	Criterio de evaluación.....	83
5.1.2.	Criterios de medición de eficacia del sistema.....	86
5.2.	Operaciones y términos aduaneros.....	86
5.2.1.	Operaciones aduaneras	87
5.2.2.	Términos aduaneros	87
5.3.	Estadísticas.....	90
5.4.	Resultados	91
	CONCLUSIONES.....	93
	RECOMENDACIONES	95
	BIBLIOGRAFÍA.....	97

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES



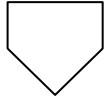
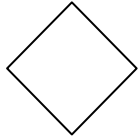

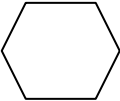
FIGURAS

1.	Ubicación de la empresa	12
2.	Organigrama de la empresa	15
3.	Marca Premium	18
4.	Línea para hombres 1	19
5.	Línea para hombres 2	19
6.	Crema para la cara.....	20
7.	Espuma facial.....	21
8.	Crema para manos.....	21
9.	Desodorantes para mujer	22
10.	<i>Shampoo</i> para damas	23
11.	Jabón de baño.....	23
12.	Proceso de generación de póliza electrónica	27
13.	Diagrama de ingreso a bodega	39
14.	Estantería	42
15.	Importación de productos	45
16.	Formato de ingreso a bodega	47
17.	Venta en zona franca	50
18.	Solicitud de depósito	57
19.	Procedimientos de cobro.....	60
20.	Guía aérea	62
21.	Carta de cupo.....	64
22.	Diagrama de salida de bodega.....	75
23.	Diagrama de recepción de mercadería indicando puntos a evaluar.....	84

TABLAS

I.	Aprobación del proceso de ingreso a bodega.....	36
II.	Aprobación del proceso de importación.....	43
III.	Venta en zona franca.....	48
IV.	Términos aduaneros.....	53
V.	Elementos del contrato de depósito de almacenes.....	55

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
	Actividad/operación
	Carga de datos al sistema/llenado mediante un reporte impreso.
	Conector
	Decisión
	Demora – inicio
%	Porcentaje
	Proceso no representado
Q	Quetzales

GLOSARIO

Aduna	Dependencia de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) que se encarga de percibir los derechos e impuestos sobre mercaderías importadas y exportadas.
Almacén fiscal	Es el régimen mediante el cual son almacenadas las mercaderías por un tiempo determinado, bajo potestad de la aduana, con suspensión de impuestos.
Cauca	Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
DAI	Derechos Arancelarios de Importación.
IVA	Impuesto al valor agregado.
Mercancías	Objeto susceptible de comercio.
Proceso	Conjunto de las diferentes fases o etapas sucesivas que tiene una acción o fenómeno de manera compleja.
Recauca	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

SAT

Superintendencia de Administración Tributaria.

RESUMEN

La empresa hace su proceso de ingreso de mercadería al país por cuenta propia, lo que se traduce en el pago de impuestos y aranceles. Esto representa costos de operaciones muy altos. El objetivo de la empresa es buscar la forma de mejorar su proceso de importación y venta local de sus productos.

Los almacenes fiscales son depósitos aduaneros privados autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), en los cuales se pueden almacenar mercancías con la suspensión temporal de todos los impuestos hasta un plazo máximo de un año.

Al contar con un almacén fiscal, se tiene el control del traslado, recepción, clasificación para almacenaje, custodia y despacho de las mercancías. El uso de este sistema tiene como objetivo que la empresa pueda disponer, en cualquier momento, de los productos para ser distribuidos localmente o reexportando, mejora el proceso de ventas y el servicio al cliente.

Debido al proceso de globalización, resulta indispensable la optimización de bienes y servicios, como requisito esencial para alcanzar los niveles de competitividad. Para lograr la optimización de servicios, resulta importante estandarizar y unificar criterios en cuanto a las operaciones de cualquier negocio, específicamente a las operaciones de un almacén fiscal.

Esta estandarización operativa y metodológica de un almacén fiscal de mercancías tiene como objetivo, mejorar la operatividad del almacén,

estableciendo procedimientos únicos y uniformes. La mejora continua en el servicio se verá reflejada en un servicio más exacto, oportuno, ágil y eficiente.

OBJETIVOS

General

Proponer la utilización de un almacén fiscal para mejorar el proceso de distribución de productos de belleza.

Específicos

1. Evaluar la situación actual de la empresa en el proceso de distribución de productos a nivel nacional.
2. Identificar los requerimientos para dar una atención al cliente de forma satisfactoria.
3. Establecer la unificación de criterios en las operaciones, mediante la estandarización de los procedimientos.
4. Definir los medios necesarios para implementar un almacén fiscal para el manejo de los inventarios.
5. Definir un plan de asesoría sobre las principales operaciones y términos aduaneros.
6. Determinar los términos aduaneros para la operación de un almacén fiscal.

7. Identificar los lineamientos para la nacionalización de los productos importados.

INTRODUCCIÓN

La situación del entorno global de los negocios exige que las empresas consideren la estandarización de sus procedimientos, con el fin de brindar un producto o servicio de calidad mundial, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes hacia quienes está orientada. Un almacén fiscal de mercaderías no es ajeno a esta tendencia, por lo tanto, se deben definir los procedimientos para desarrollar el sistema que permita la optimización de los servicios y asegurar de esta forma la competitividad y el crecimiento económico de la empresa y del país.

La empresa hace su proceso de ingreso de mercadería al país por cuenta propia, lo que se traduce en el pago de impuestos y aranceles, esto representa costos de operaciones muy altos. El objetivo de la empresa es buscar la forma de mejorar su proceso de importación y venta local de sus productos.

Los almacenes fiscales, son depósitos aduaneros privados autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), en los cuales se pueden almacenar mercancías con la suspensión temporal de todos los impuestos hasta un plazo máximo de un año.

Al contar con un almacén fiscal, se tiene el control del traslado, recepción, clasificación para almacenaje, custodia y despacho de las mercancías. El uso de este sistema tiene como objetivo que la empresa pueda disponer en cualquier momento de los productos para ser distribuidos localmente o reexportando, mejora el proceso de ventas y el servicio al cliente.

1. ANTECEDENTES

1.1. Análisis de la regulación legal aplicable a la importación de mercadería

A continuación se presentan un análisis de la regulación legal aplicable a la importación de mercadería.

1.1.1. Código Aduanero Uniforme Centroamericano

El objeto del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (Cauca) es establecer la legislación aduanera básica que rija las operaciones aduaneras de los estados parte, conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano

El ámbito de aplicación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano es el territorio aduanero, sus normas son aplicables a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce los límites del territorio aduanero de cada uno de los estados parte.

- Legislación contenida en el Código relacionada con los depósitos aduaneros privados: el Código Aduanero Uniforme Centroamericano contiene la normativa general que rige las diferentes operaciones aduaneras que se realizan en los territorios de los estados parte. Por lo tanto, contiene la legislación aplicable a los depósitos aduaneros y los

diferentes regímenes dentro de los que se encuentra la importación definitiva o nacionalización de mercancías importadas, que va desde la recepción del medio de transporte hasta el despacho de las mismas.

El Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (Recauca) en su artículo 623 establece el recurso de revisión en contra de los actos finales o resoluciones dictados por la AA (agente aduanal), mismo que se interpone ante la propia autoridad que emitió el acto o ante el superior jerárquico, precisando la sustanciación respectiva.

Se contempla, además, otro medio de defensa de índole administrativa como el recurso de apelación en términos de sus artículos del 626 al 629, que precisan el procedimiento correspondiente de una manera detallada.

La apelación procederá contra las resoluciones o actos finales que emita la autoridad superior del servicio aduanero, por los que se determinen tributos o sanciones que causen agravio al destinatario de la resolución o acto, en relación con los regímenes, trámites, operaciones y procedimientos regulados en el Cauca o en el Recauca, o que denieguen total o parcialmente el recurso de revisión (artículo 624).

1.1.2. Ley del Impuesto al Valor Agregado

Impuesto al valor agregado (IVA) es un impuesto indirecto, puesto que grava los objetos de consumo en general o determinados servicios, y se encuentra incluido dentro del precio con indicación o sin ella. Se establece tomando en cuenta las transacciones y el consumo, y se trasladan al consumidor final, quien al final es el que paga la totalidad del impuesto.

- Las características del impuesto al valor agregado son:
 - Grava la venta, transferencia, exportación de bienes y suministro nacional.
 - Grava la adquisición, importación o consumo de bienes y servicios.
 - Grava el ejercicio de actividades o profesiones habitualmente lucrativas.
 - Grava la exteriorización documentada de actos y negocios jurídicos.

“La Constitución Política de Guatemala indica, en su artículo 171, que el Impuesto Sobre el Valor Agregado se establece sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)”¹.

“La Constitución Política de Guatemala agrega que se cobrará el impuesto generado por la venta o permuta de bienes muebles o de derechos constituidos sobre ellos, prestación de servicios, importaciones, arrendamientos, adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la respectiva empresa para su uso o consumo personal. En cuanto a la fecha de pago del impuesto, este debe pagarse en la emisión de la factura en la mayoría de los casos”.²

¹ Ley al Impuesto del Valor Agregado. p. 10.

² *Ibíd.*

1.1.3. Código Tributario

El Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, al que de aquí en adelante se le hará referencia solo como Código Tributario, se fundamenta en dos antecedentes importantes: los legales, que marcan su punto de partida y desarrollo dentro del ordenamiento jurídico legal guatemalteco, y los doctrinarios, que sustentan su contenido filosófico-jurídico.

El Código Tributario fue publicado el 03 de abril de 1991 y entró en vigencia el 02 de octubre del mismo año. Surgió de la necesidad de cumplir con el principio de legalidad en materia tributaria contenido en la Constitución; así como, para evitar arbitrariedades, abusos de poder y normar adecuadamente las relaciones entre el ente recaudador y los contribuyentes; tal y como lo refiere la parte considerativa del mismo. Cabe indicar que, previo a la vigencia del Código Tributario, regía el Decreto número 261 Código Fiscal, promulgado durante el gobierno del general Justo Rufino Barrios. Sin embargo, debido a acontecimientos sociales y políticos relevantes, como la firma de la paz y del pacto fiscal, se acordaron parámetros de modernización del sistema de tributación, dentro de ellos la legislación, teniendo relevante importancia el Código Tributario, el cual, dentro del ordenamiento jurídico actual, constituye la principal herramienta doctrinaria y procesal de la relación jurídico-tributaria, Estado-contribuyente

El Código Tributario, desde su vigencia el 02 de octubre de 1991 hasta la fecha, ha sufrido varias modificaciones por medio de decretos que derogan, reforman y adicionan artículos; originadas principalmente por intereses de gobiernos de turno, quienes las han justificado bajo los siguientes supuestos: para mejorar el sistema de recaudación de impuestos, modernizar el sistema

tributario o bien para evitar prácticas de evasión por parte de los contribuyentes, según se verifica de la lectura de la parte considerativa de cada decreto

La importancia del Código Tributario dentro de este conjunto de leyes adjetivas, en armonía con el principio constitucional de legalidad, radica principalmente en que aporta tanto al contribuyente como a la Superintendencia de Administración Tributaria, los procedimientos y lineamientos legales en instancia administrativa para resolver controversias derivadas de la actividad fiscalizadora y recaudadora del Estado, con el objeto de evitar abusos de poder y mantener adecuadamente las relaciones entre el fisco y los contribuyentes.

1.1.4. Ley Contra la Defraudación y Contrabando Aduanero

El fin primordial de la Ley Contra la Defraudación y Contrabando Aduanero, Decreto 58-90, es establecer el control de la defraudación y el contrabando aduanero, así como combatir la corrupción en las importaciones y exportaciones de mercancías que realiza el contribuyente, a efecto de cumplir con el régimen aduanero en lo que respecta al pago de los impuestos correspondientes.

Defraudación en el ramo aduanero es toda acción u omisión por medio de la cual se evade dolosamente, en forma total o parcial, el pago de los tributos aplicables al régimen aduanero. También constituye defraudación, la violación de las normas y aplicación indebida de las prohibiciones o restricciones previstas en la legislación aduanera, con el propósito de procurar la obtención de una ventaja infringiendo esa legislación (artículo 1 del Decreto núm. 58-90 del Congreso de la República).

1.1.5. Disposiciones legales para el fortalecimiento de la administración tributaria

Por medio del Decreto Número 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, denominado: Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, se reformaron y adicionaron varios artículos al Código Tributario, con la justificación de evitar prácticas de evasión y elusión tributarias debido a la debilidad, ambigüedad o carencia de normas precisas que permitan a la generalidad, equidad y certeza del marco jurídico impositivo

De la lectura de dicho decreto se verifica que no solo se incluyeron reformas para evitar prácticas de evasión y elusión, sino que, se incluyeron reformas integrales que facilitan las funciones de gestión y fiscalización de la Superintendencia de Administración Tributaria, en virtud de hacer obligatorio a los contribuyentes el uso de herramientas electrónicas para realizar algunas gestiones; tal y como sucede en el caso de autorización de facturas, donde el contribuyente puede facultar por medio de internet a cualquier imprenta que esté autorizada para que se las imprima. Por su parte, la Superintendencia de Administración Tributaria puede ejercer mejor control sobre las imprentas y los documentos que emiten.

Dentro de otros aspectos importantes desarrollados por esta ley, cabe destacar, aunque no se refieren al Código Tributario, los de la Ley del Impuesto al Valor Agregado y lo referente a bancarización en materia tributaria.

En lo que se refiere específicamente al Código Tributario, no solo se reformaron artículos, sino que también se adicionaron. Tal es el caso del Artículo 30 "A", que se refiere a información respecto a terceros, con el que se faculta a la Superintendencia de Administración Tributaria, a través de la

autoridad superior, para requerir de cualquier persona individual o jurídica, el suministro periódico o eventual de información referente de terceros, en forma escrita o electrónica, siempre y cuando se relacione con asuntos tributarios.

La Superintendencia de Administración Tributaria con esta facultad, actualmente puede realizar mejores trabajos de fiscalización al cruzar información entre contribuyentes, con el objeto de establecer la correcta determinación y pago de impuestos

1.1.6. Otras leyes y reglamentos conexos

- El Código Tributario, Decreto 6-91, tiene como objetivo regular la relación entre el fisco y el contribuyente, en cuanto a las obligaciones formales que debe cumplir, establecidos en los artículos 112 y 113. Caso contrario, establece las sanciones que le serán aplicadas por parte del ente fiscalizador, establecidos en los artículos del 84 al 94.
- Código Procesal Penal: en virtud de que algunos asuntos de índole tributaria pueden ventilarse por la vía penal, cualquier proceso iniciado por esta vía debe regirse por las reglas contenidas en el Código Procesal Penal, el cual contienen todos los elementos de procedimiento en dicha materia para que la parte acusadora y querellante pueda demostrar en juicio la participación y culpabilidad del sindicado; asimismo, para que este ejerza correctamente su derecho de defensa ante tribunal competente.
- Ley de lo Contencioso Administrativo: el Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo, reconoce los recursos de revocatoria y reposición como los únicos medios de impugnación ordinarios de toda la administración

pública centralizada y descentralizada o autónoma, los que en materia tributaria, al igual que en materia laboral, los legisladores hacen la salvedad que son regulados por el Código Tributario y Código de Trabajo respectivamente.

No obstante, después de resueltos dichos recursos en la vía administrativa, en virtud de una resolución que causó estado y que el contribuyente considera que vulnera sus derechos por demanda planteada, puede iniciar el proceso judicial denominado contencioso administrativo, regulado por el Decreto número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, con el objeto de que el tribunal de lo contencioso administrativo examine la juricidad de los actos administrativos y dicte sentencia que conforme a derecho corresponde.

1.2. Importaciones y sus modalidades

Importación es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en territorio aduanero.

- Modalidades especiales de importación definitiva: se consideran modalidades especiales de importación definitiva los siguientes:
 - Envíos postales de carácter comercial
 - Envíos postales no comerciales
 - Envíos urgentes
 - Envíos de socorro
 - Envíos que por naturaleza requieren despacho urgente
 - Mercancías ingresadas bajo entrega rápida o *courier*
 - Equipaje

- Menaje de casa
- Pequeños envíos sin carácter comercial

Podrá importar sin el pago de tributos aduaneros, la mercancía exportada temporal o definitivamente que está en libre disposición, siempre que no haya sufrido modificación en el extranjero y se establezca plenamente que la mercancía que se reimporta es la misma que fue exportada y se hayan cancelado los impuestos internos exonerados y reintegrado los beneficios obtenidos con la exportación, así quedará en libre disposición.

1.3. Tránsito aduanero

Las modalidades de tránsito aduanero son: tránsito aduanero interno y tránsito aduanero internacional

- Tránsito aduanero interno
 - Definición: es el régimen mediante el cual las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otra por cualquier vía, con suspensión total de los derechos e impuestos respectivos (Art. 70, Cauca).
 - Aplicación: se utilizará para el traslado de mercancías de una aduana a otra por cualquier vía, bajo custodia y responsabilidad del transportista, el cual debe estar debidamente registrado ante la Intendencia de Aduanas. El cómputo del plazo del tránsito se iniciará a partir de la salida efectiva del medio de transporte. El servicio aduanero indica el plazo y fija la ruta para la operación de tránsito (Art. 70 Cauca, 128 y 129 Recauca).

- Declaración: para este régimen se deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece Recauca, mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras.
- Documentos de soporte: con la declaración de tránsito interno, podrá exigirse que se adjunten los documentos referidos en los incisos a), b), y e) del artículo 84 del Recauca, pudiendo ser copias en el caso de las primeras literales (Art. 80, 81, 82,83 y 127 Recauca).
- Tránsito aduanero internacional
 - Definición: es el régimen mediante el cual las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otra por cualquier vía, con suspensión total de los derechos e impuestos respectivos (Art. 70 CAUCA).
 - Aplicación las mercancías transportadas en una operación de tránsito aduanero internacional terrestre serán admitidas en el territorio aduanero de los países signatarios y no estarán sujetas al pago de derechos e impuestos exigibles, siempre que se cumplan con todos los requisitos y formalidades legales establecidas en el Reglamento sobre el régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre.
Se utiliza para el traslado de mercancías de: una aduana de partida de un país signatario a una aduana de destino de otro país signatario, una aduana de partida de un país signatario con destino a un tercer país no signatario en tránsito por uno o más

países signatarios distintos del de la aduana de partida, una aduana de partida a una aduana de destinos ubicados en el mismo país signatario siempre que se transite por el territorio de otro país signatario (Art. 2 y 3 del Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre).

- Declaración: todas las mercancías transportadas en una operación bajo el régimen de tránsito aduanero internacional, deberán estar amparadas en una declaración, la cual será firmada por el transportista o su representante, y presentada para su aceptación y registro en la aduana de partida, de acuerdo al formulario y al instructivo establecida en el Reglamento. La declaración se entenderá realizada bajo fe de juramento (Art. 6, 7, 8 del Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre).
- Documentos de soporte: para la autorización de la declaración deberán adjuntarse los documentos que se establecen en el Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (Art. 8 del Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre).

1.4. La empresa distribuidora

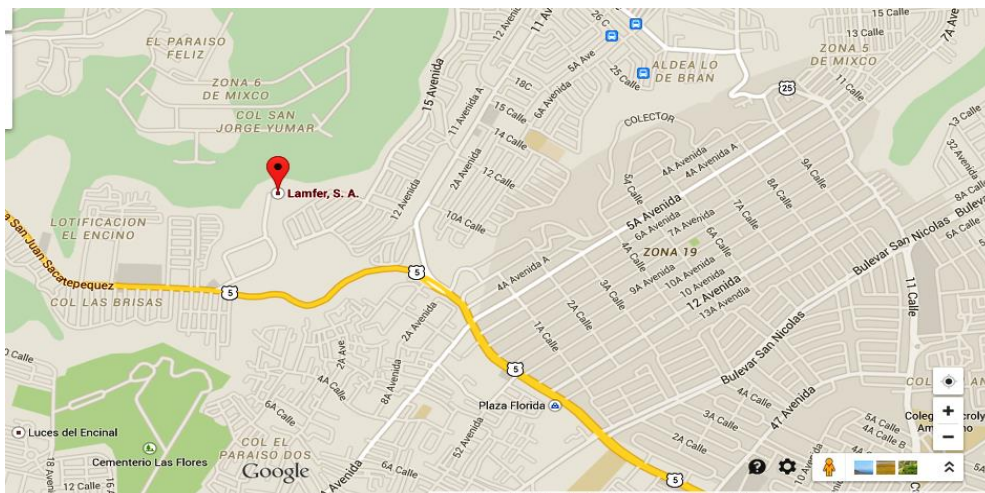
Es una empresa con más de 50 años de experiencia en distribución de productos, principalmente productos farmacéuticos y de belleza, por lo que cuenta con distintas casas de distribución transnacionales, para distribuir productos de calidad. La estrategia global de la empresa es la diversificación de

líneas de trabajo, por lo que ha entrado en otros sectores del mercado, distribuyendo productos de belleza.

1.4.1. Ubicación

Actualmente, en Guatemala existe una empresa de fabricación y distribución de medicamentos para Guatemala y los departamentos, la empresa está situada en el km. 16,5 carretera a San Juan Sacatepéquez, complejo industrial Mixco Norte, lote 24.

Figura 1. Ubicación de la empresa



Fuente: Google Earth. Consulta: julio de 2015.

1.4.2. Misión

“Ser una empresa con distribución de productos de alta calidad para el cuidado de la salud, accesible al consumidor final a través de un personal

altamente calificado, que brinda excelente servicio, satisfaciendo así las necesidades de nuestros clientes, proveedores, accionistas y fuerza laboral.”³

La misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En la misión se define la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

1.4.3. Visión

“Ser el distribuidor más importante para clientes y proveedores, por nuestra experiencia, ética, valores, servicios, trato justo y eficiencia”.⁴

La visión se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

1.4.4. Política de calidad

Es comercializar, a nivel nacional e internacional, productos de alta calidad, cumpliendo con los parámetros de calidad del producto y la legislación aplicable a la empresa, con personal competente y orientado a mejorar

³ Misión proporcionada por la empresa.

⁴ Visión proporcionada por la empresa.

continuamente el servicio a sus clientes internos, externos, proveedores y demás partes interesadas, asegurando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

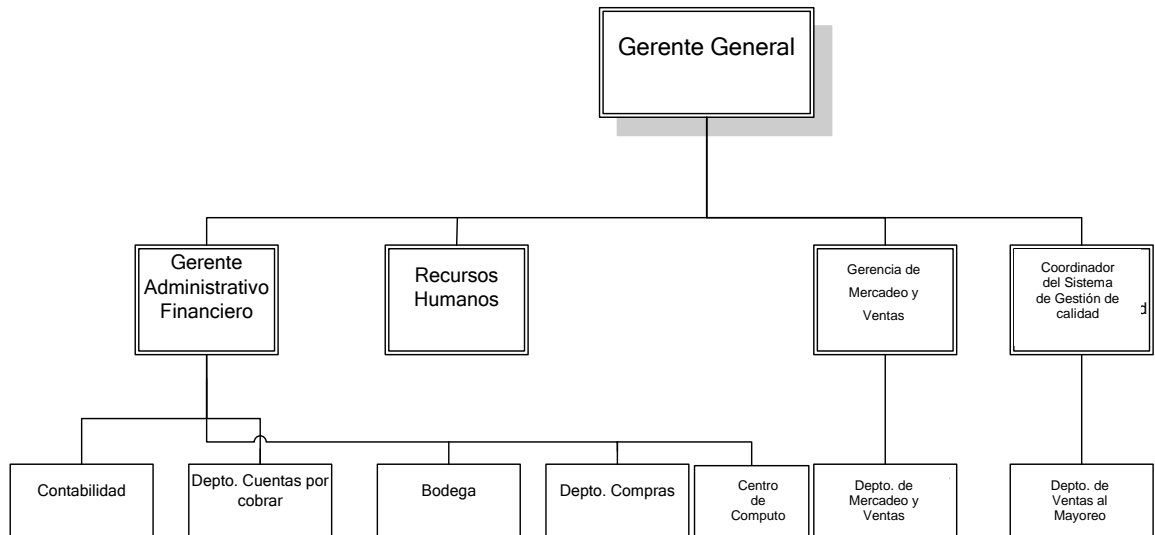
Para ello, se compromete a lograr los siguientes objetivos:

- Mantener y mejorar los programas de atención y servicio posventa a sus clientes externos.
- Analizar continuamente las necesidades del mercado con el fin de desarrollar productos innovadores.
- Fomentar y consolidar las competencias corporativas y técnicas de su personal, requeridas para el cargo y para su desarrollo.
- Fortalecer el bienestar, la calidad de vida y el desarrollo integral de sus colaboradores.
- Incrementar, a través del mejoramiento continuo, el nivel de gestión de los procesos de la empresa.

1.4.5. Estructura de la empresa

La estructura organizacional de la empresa se muestra en un organigrama, el cual es una representación gráfica de la estructura de una organización, es decir, muestra la estructura departamental y las relaciones jerárquicas entre los distintos puestos. El tipo de organigrama utilizado en la empresa es un organigrama vertical, este muestra las jerarquías en forma de pirámide de arriba hacia abajo (ver figura 2).

Figura 2. Organigrama de la empresa



Fuente: distribuidora farmacéutica.

- Puestos y funciones
 - Gerencia General: en esta área se coordinan las actividades administrativas de la empresa, entre sus principales funciones están el contratar todas las posiciones gerenciales, realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos, planear metas a corto y largo plazo orientado a objetivos y entregar las proyecciones de los objetivos para la aprobación de los gerentes corporativos, coordinar con las oficinas administrativas asegurando que los registros y sus análisis se están llevando correctamente, mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa, lograr que las personas quieran hacer lo que tienen que hacer y dirigirlos de una forma adecuada.

- Jefe de recursos humanos: encargada de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de esta empresa, labores que son ejecutadas por profesionales en esta rama, apoyados por la alta dirección de la organización, su principal objetivo es alinear las políticas de la empresa con el personal que labora.
- Gerente administrativo financiero: encargado de realizar las compras, suministros, y demás requerimientos que necesite la empresa, realizará la toma de decisiones financieras, planeación, toma de decisiones sobre inversiones y financiamiento a corto y largo plazo, además realizará el análisis de los pronósticos financieros y preparará los planes y presupuestos financieros de la empresa. Control de la bodega y sus funciones administrativas.
- Gerente de ventas: responsable de supervisar y controlar a los vendedores, realizar el control de la gestión de los vendedores, encargado de la formación del personal del Departamento de Ventas al Mayoreo, elaborar informes cuantitativos y cualitativos con respecto a las ventas.
- Coordinador de sistema de gestión de la calidad: responsable de brindar soporte al gerente general en la gestión del sistema de administración de calidad para que el mismo se mantenga debidamente establecido. Responsable de realizar las auditorías internas de la empresa y el control y verificación de los medicamentos y suministros que ingresan por compra a la bodega.

1.4.6. Productos

La empresa maneja una línea de productos de belleza enfocada a mujeres y hombres entre 18-50 años, amas de casa y profesionales.

Se busca el segmento de mercado de personas que buscan cuidar su cabello, piel, que están dispuestas a pagar por una marca premium, que tiene reconocimiento en el mercado y que se puede adquirir en cadenas de supermercado grandes. De igual manera, se distribuyen productos de maquillaje. Entre las marcas que distribuyen están:

- Dove
- Nivea
- Sedal
- Ponds
- Rexona
- Axe
- Clear
- Vasenol

Figura 3. Marca Premium



Fuente: Unilever. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

Estos segmentos son grupos de productos homogéneos (por ejemplo, las personas en un segmento son similares en sus actitudes sobre ciertas variables), debido a esta similitud dentro de cada grupo, es probable que respondan de modo similar a determinadas estrategias de *marketing*. Es decir, probablemente tendrán las mismas reacciones acerca del *marketing mix* de un determinado producto, vendido a un determinado precio, distribuido en un modo determinado y promocionado de una forma dada.

Figura 4. **Línea para hombres 1**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

Dentro de los productos almacenados se tiene una distribución de accesorios, herramientas y producto para el hombre desde cuidado del cabello hasta espumas para afeitar. Este tipo de mercadería es manejado por procesos de almacenamiento fiscal que van tipificados dentro del mercado con marcas de uso profesional y de la mejor calidad.

Figura 5. **Línea para hombres 2**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

Otros elementos como la marca, la imagen del producto, el diseño de envase y la imagen de la empresa productora corresponden a la simbolización de la oferta, no a su configuración, por lo que deben ser tratados como componentes distintos de la mezcla de mercadotecnia. Por su parte, el servicio que presta la empresa, así como las garantías y el precio que solicita a cambio de la oferta entregada corresponden a los términos de intercambio.

Figura 6. **Crema para la cara**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

Como parte de los productos manejados en la empresa, se observa en algunos el escalamiento de producto básico a producto potencial de belleza, incluye no únicamente atributos y beneficios de la oferta, sino que incorpora gradualmente términos de intercambio, configurando ofertas más valiosas para la demanda.

Figura 7. **Espuma facial**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

Para el consumidor, el producto además de contar una serie de atributos o aspectos físicos, tiene muchos atributos psicológicos y percibe la oferta de modo integral.

Figura 8. **Crema para manos**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

El objetivo primordial de la empresa que introduce un sistema de almacenes fiscales en su cadena de suministro es la optimización del nivel de servicio ofrecido al cliente, con criterio de rentabilidad. Para ello se emplean técnicas derivadas de la ingeniería y de la investigación de operaciones enfocadas sobre aspectos vitales, como la localización del o de los depósitos fiscales, distribución tanto interna como externa del espacio en los mismos, elección del tipo de estructura de almacenaje adecuada, gestión eficaz de los recorridos y manipulaciones dentro del almacén como tal.

Figura 9. **Desodorantes para mujer**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

La empresa tiene como fin ser una distribuidora e importadora de accesorios, herramientas y productos para el profesional de la belleza, tiene productos para cuidado del cabello, cuidado de la piel y cosméticos de las mejores marcas a nivel mundial.

Figura 10. **Shampoo para damas**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

El almacén fiscal, como ya se dijo, es un depósito autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria para almacenar toda clase de mercadería que ingresa al país por cualquier vía, en este caso muy particular el implementar y crear un depósito o almacén privado que cumpla con todos los requerimientos que las autoridades imputan, con el propósito de evitar no conformidades o incumplimientos jurídicos que afecten a la empresa.

Figura 11. **Jabón de baño**



Fuente: *Unilever*. <http://www.unilever-middleamericas.com>. Consulta: julio de 2015.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Proceso de importación

- Para importar a Guatemala se debe contar con:
 - Patente de comercio.
 - Registro en SAT (RTU).
 - Número de identificación tributario (NIT).
 - Registro en Bancasat a través de su banco.
 - Registro en el padrón de importadores o exportadores.

- Documentos indispensables para toda importación:
 - Original de factura comercial emitida por el proveedor.
 - Lista de empaque.
 - Original de documento de transporte:
 - *Bill of lading* (B/L) (vía marítima)
 - Carta de porte (vía terrestre)
 - *Air waybill* (A/Wb) (vía aérea)
 - Certificados sanitarios que correspondan de acuerdo al tipo de producto.
 - Certificado de origen cuando aplique.

2.2. Nacionalización del producto

Al arribar el contenedor al puerto de destino se dan instrucciones: nacionalizar el producto de belleza solicitado desde el puerto o trasladarlo a un almacén fiscal, para que desde allí se nacionalice.

Regularmente se traslada a un almacén fiscal, dado que, después de pagar los impuestos en puerto, si llegarán a robar el contenedor, el valor de los impuestos difícilmente se pueden recuperar, aunque la mercancía sí venga asegurada. Los productos de belleza pagan el 10 % de derechos arancelarios de importación (DAI), y el 12 % del impuesto al valor agregado (IVA).

Se procede a definir los términos principales utilizados en un almacén fiscal, pretendiendo adquirir un conocimiento sobre la operatividad y procesos que se realizan en los mismos. En la descripción de los procesos, se consideran los procedimientos actuales utilizados dentro de la almacenadora, que incluyen el almacenaje y entrega de mercaderías al cliente como destinatario final.

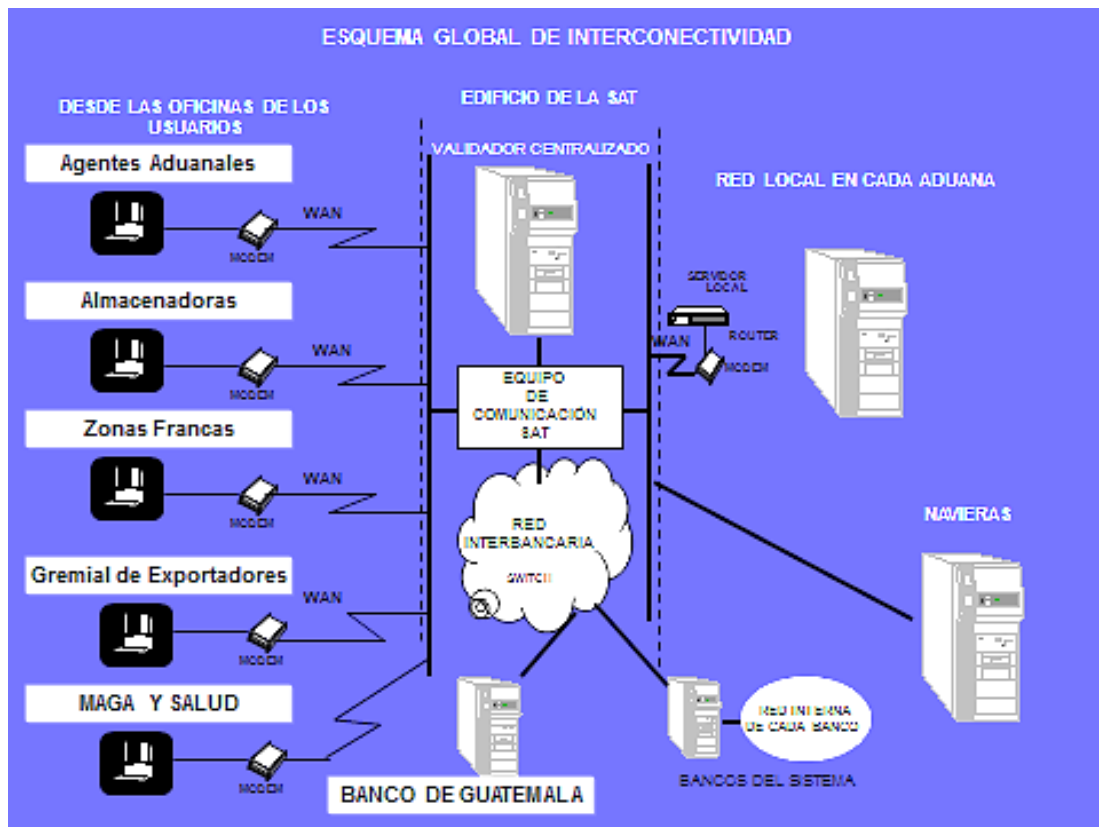
2.2.1. Póliza electrónica

Es el documento que se utiliza para el pago de impuestos de importación. Contiene información del proveedor, consignatario, los documentos de importación, el peso de la mercancía, el valor de la mercancía (basada en la factura), el valor del flete, seguro y otros gastos, para obtener el valor CIF (por sus siglas en inglés, *cost, insurance and freight*, o en español, *costo, seguro y flete*) de la mercancía. Sobre este valor CIF, se calculan los impuestos a pagar.

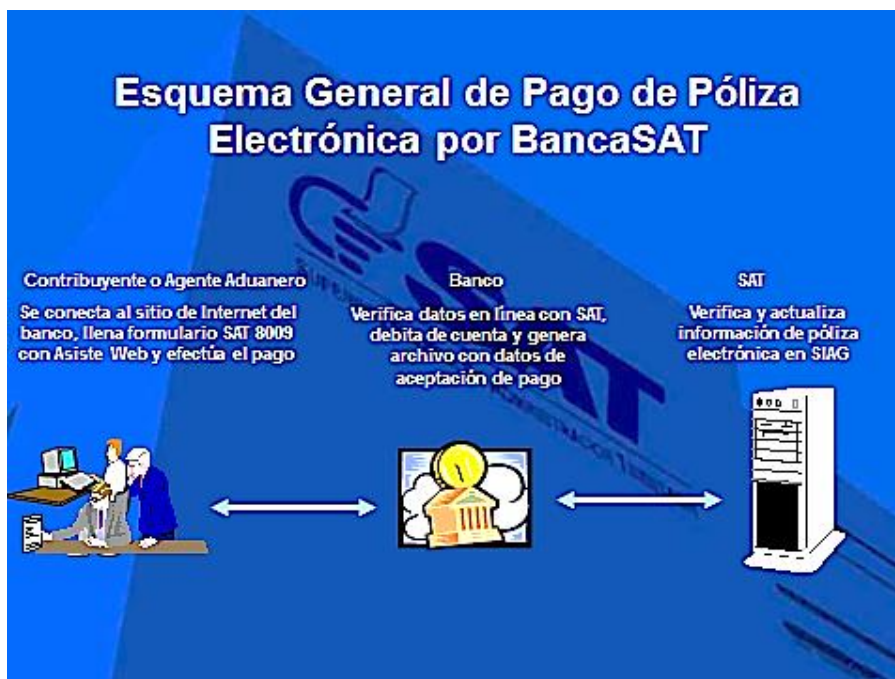
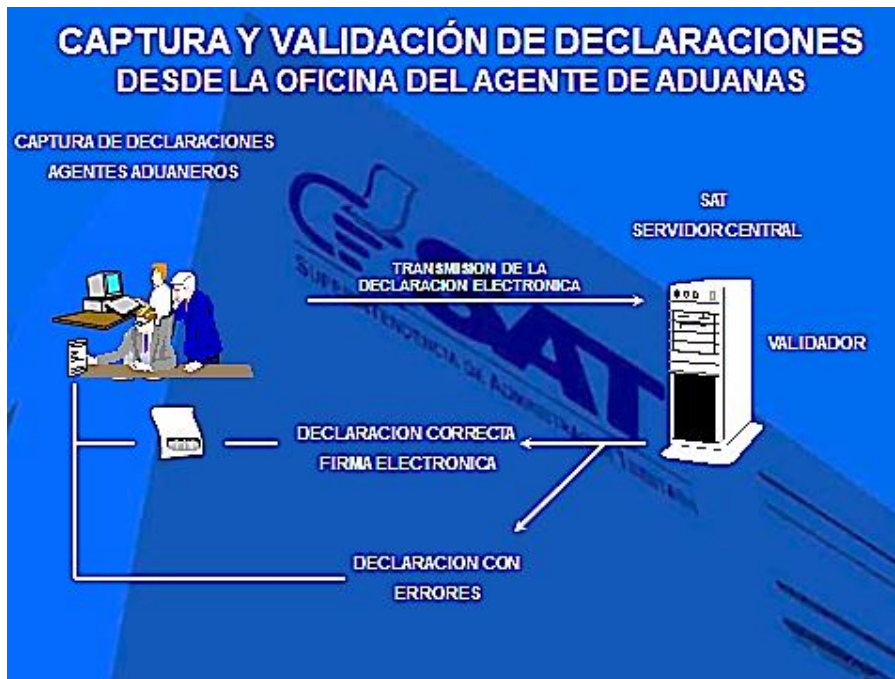
Por medidas de seguridad, la empresa no proporciona el valor de los productos que comercializa, pero sí brindó la información para conocer el proceso de importación.

A continuación se presenta, por medio de la Superintendencia de Administración Tributaria, el proceso de la generación de la póliza electrónica.

Figura 12. **Proceso de generación de póliza electrónica**




Continuación de la figura 12.




Continuación de la figura 12.


Presente y Pague



Conéctese vía Internet al servicio BancaSAT, provisto por su banco.



Presente su declaración, el banco hará el débito a la cuenta que usted indique y le confirmará la operación.



El banco enviará a SAT su transacción, luego de haber hecho el débito correspondiente.

Banco de Desarrollo Rural - Guatemala - Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address: https://www.banrural.com.gt/cobsv/s/frame.asp?op=2

consultas pagos transferencias otros mensajes seguridad admin.

El amigo que le ayuda a crecer **BANCA SAT**

Pagos

ABISTEWEB

SELECCIONE EL FORMULARIO A LLENAR:

IMPUESTO O TEMA	PERIODICIDAD	FORMULARIO	ACLARACIÓN
PETROLEO	Semanal	SAT-603B	Declaración jurada del impuesto a la distribución de PETROLEO crudo y combustibles derivados del petróleo
CEMENTO	Mensual	SAT-920B	Declaración jurada del impuesto específico a la distribución de CEMENTO
CIGARILLOS	Mensual	SAT-505B	Declaración jurada del impuesto sobre CIGARILLOS fabricados a máquina
BEBIDAS Y ALCOHOLES	Mensual	SAT-303B	Declaración jurada de los impuestos a la distribución de BEBIDAS Y ALCOHOLES
BEBIDAS Y ALCOHOLES	Mensual	SAT-303Z	Declaración jurada de los impuestos a la distribución de BEBIDAS Y ALCOHOLES
PAGO RAMO ADUANAS	---	SAT-800B	Formulario para PAGO RAMO ADUANAS
PAGO DECLARACIÓN ADUANERA	---	SAT-800Z	Formulario para PAGO DECLARACIÓN ADUANERA

(5 items remaining) Opening page https://www.banrural.com.gt/cobsv/s/frame.asp?op=2...

Start Microsoft PowerPoint - [D...] Banco de Desarrollo R... 00:15 a.m.

Continuación de la figura 12.

FORMULARIO SAT 8009

 <small>Reserva de Guatemala C.A.</small>	Formulario para	SAT-8009
	PAGO DECLARACION ADUANERA	
DATOS DEL CONTRIBUYENTE (consignatario, importador o exportador)		
NIT	Nombre o razón social	
1234567	IMPORTA MUCHO S.A.	
DATOS DE LA DECLARACION ADUANERA		
Número de declaración aduanera	219 -	1234567
Total general a pagar	1,000.50	
MEDIOS DE PAGO		
(-) VALES TRIBUTARIOS Y OTROS (finanzas, compensaciones, depósitos, franquicias, etc.)	50.00	
(=) EFECTIVO (Total general a pagar menos Vales tributarios y otros)	950.50	

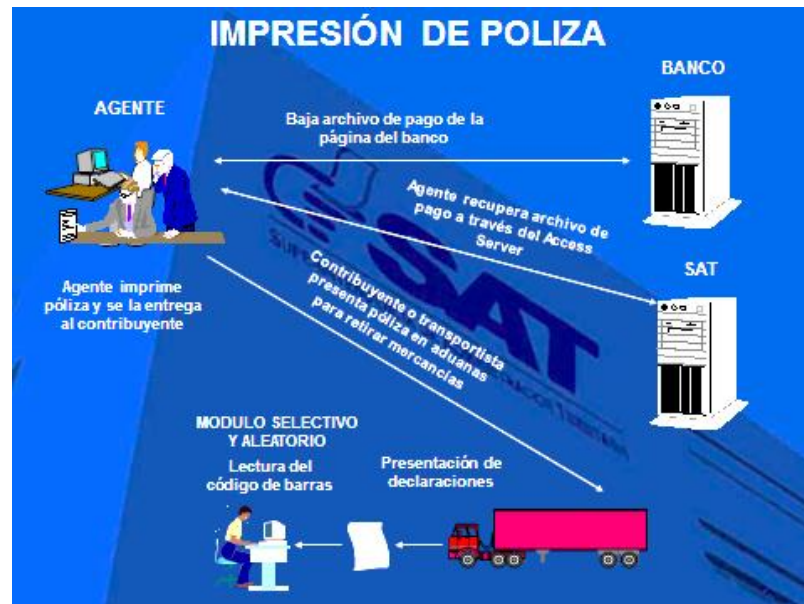
NOTIFICACION DE PAGO

Datos Póliza Electrónica

Datos Del Contribuyente o Agente	
Nombre	Usuario BancaSAT, Guatemala
Nit	2235625-5
Datos De La Declaración Recibida	
Formulario	006901010101
Código Agente	123
Número Póliza	0123456
Importe Pagado	Q. 150,005.55
Firma BancaSAT	AWERTYR
Firma Banco	QEA WERE
Datos De La Operación Bancaria	
Banco	Banca CentralSAT
Número Operación	000200201010223456
Fecha Operación	01/01/2002
Hora Operación	15:45:30
Sistema de Envío Usado	Bancasat
Identificación	
Número Contrato	11544152

[Bajar Archivo](#)

Continuación de la figura 12.



Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria. <http://portal.sat.gob.gt/sitio/>. Consulta: julio de 2015.

2.2.2. Derecho arancelario de importación

Los productos de belleza pagan el 10 % de DAI que se calcula sobre el valor CIF de la mercancía. Si hubiera algún tratado con el país de donde se está importando, es necesario presentar el certificado de origen para ver si tiene alguna preferencia arancelaria.

$$\text{DAI} = \text{CIF} * 10 \%$$

Por medidas de seguridad, la empresa no proporciona el valor de los productos que comercializa, pero sí brindó la información para conocer el proceso de importación.

2.2.3. Impuesto al valor agregado

El IVA es más que todo un impuesto indirecto, el cual no es percibido por el fisco directamente del tributario, sino por el vendedor en el momento de toda transacción comercial, ya sea en la transferencia de bienes o prestación de servicios. Los vendedores intermediarios tienen el derecho a reembolsarse el IVA que han pagado a otros vendedores que los precedieron en la cadena de comercialización (crédito fiscal), deduciéndolo del monto de IVA cobrado a sus clientes (débito fiscal) y debiendo abonar el saldo al fisco.

Los consumidores finales tienen la obligación de pagar el IVA sin derecho a reembolso, lo que es controlado por el fisco, obligando a la empresa a entregar justificantes de venta al consumidor final e integrar copias de estas a la contabilidad en la empresa.

El IVA se calcula sobre el valor CIF de la mercancía multiplicada por el 12 %, más el 12 % sobre el valor del DAI

$$\text{IVA} = (\text{CIF} * 12 \%) + (\text{DAI} * 12 \%)$$

2.3. Determinación de áreas de riesgo

Dado que los almacenes tienen un volumen de operaciones alto y realizan el manejo de inventarios, se considera que los mismos representan un riesgo inherente para la realización de la auditoría.

2.3.1. Caja y banco

Esta área es considerada de riesgo debido al manejo de efectivo, por lo que es muy susceptible a desfalcos. El desembolso de capital, gastos de operaciones y activos usados, consumidos con la finalidad de obtener ingresos, efectuados durante el período fiscal que posee un depósito privado o bien depósito fiscal periódicamente.

2.3.2. Cuentas por cobrar

Por medio de esta cuenta se puede observar si la almacenadora ha tenido algún problema de cobrabilidad de sus cuotas de almacenaje o inspección.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la empresa de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de la venta de conceptos diferentes de las mercaderías de los productos que se distribuyen al mayoreo; esto quiere decir, que presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado por la misma.

2.3.3. Cuentas de orden

Registra el total de los riesgos asumidos por la aseguradora, como consecuencia de la emisión de pólizas de seguros, además, sirve para controlar garantías de créditos, documentos y valores, acciones, contratos, créditos, cédulas hipotecarias, activo totalmente depreciado y otros.

2.4. Proceso de ingreso de mercadería a bodega

A continuación se presentan el proceso de ingreso de mercadería a bodega.

2.4.1. Producto importado

El producto importado es ingresado por las aduanas del país, es coordinado por el jefe administrativo que organiza los pedidos con el gerente general. La decisión de importar surge por dos razones principales: la escasez de producción del producto en el mercado interno y el bajo costo económico de importar ante costos altos de producción o comercialización en el país.

2.4.2. Normas de ingreso

Las normas de ingreso se llevan a cabo según todas las especificaciones técnicas y administrativas que dispone la Superintendencia de Administración Tributaria.

2.4.3. Diagrama de operaciones de ingreso de mercadería a bodega

Cada vez que ingresa un producto, se revisa que posea la siguiente papelería:

- Factura original y copia de la misma
- Orden de compra

Una vez revisada la papelería, el supervisor toma nota de:

- Placas del camión
- Nombre del piloto
- Proveedor
- Producto que entrega

Una vez ubicado el camión, se procede a la descarga del producto por parte del personal operativo.

El procedimiento tiene como objetivo detallar las actividades de ingreso de productos de bodega.

- Alcance: el procedimiento es aplicable para todo el personal, de acuerdo a su competencia, desde girar instrucciones en la elaboración del procedimiento hasta la aprobación, autorización y archivo del mismo.
- Glosario
 - Procedimiento: consiste en una serie de pasos realizados cronológicamente, para efectuar un trámite administrativo. Describe en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada uno de los pasos.
 - Norma: son las disposiciones administrativas que regulan lo establecido en un procedimiento, para evitar o reducir la aplicación de diversos criterios que provoquen confusión en las personas que intervienen en el mismo.

- Referencias: propietario del proceso, Departamento de Bodega.
- Políticas: el jefe de bodega es el responsable de la entrada de productos.

Los procedimientos deben ser accesibles para todo el personal, debe tenerse control de los lugares de localización de los mismos y de las copias de dichos procedimiento.

El incumplimiento, por parte de cualquier persona involucrada en el mismo, será sancionado con las medidas disciplinarias que rigen al personal de la organización.

Tabla I. **Aprobación del proceso de ingreso a bodega**

Empresa distribuidora		
Título del procedimiento: proceso de ingreso a bodega	Departamento: bodega	Procedimiento núm. BE.1.0

Aprobaciones		Autorizaciones	
Función o cargo	Firma	Función o cargo	Firma
Gerente administrativo financiero		Gerente general	
Jefe de bodega			

Copia núm.	Asignada a:
1	Gerente general
2	Gerente administrativo financiero
3	Jefe de bodega

Fuente: elaboración propia.

- Detalle del proceso
 - El jefe de bodega informa al Departamento de Compras la necesidad de un determinado producto, emitiendo, para tal efecto, una requisición de compra.
 - El Departamento de Compras debe trasladar al Departamento de Almacén una copia de la orden de compra enviada al proveedor con la fecha de entrega de la mercadería solicitada.
 - Se recibe la mercadería y se revisa: el cumplimiento del tiempo acordado, el cumplimiento de las características indicadas, calidad y buen estado del producto.
 - Se lleva a cabo el desempaque para verificar que la mercadería se recibe conforme a lo estipulado en la orden de compra.
 - Si el pedido no está completo, se debe registrar el faltante y elaborar una nota de reclamo.
 - Si el pedido está completo, se inspecciona si se recibe en perfecto estado, esto lo debe realizar control de calidad.
 - Si la mercadería no está en perfecto estado, se emite una nota de devolución y se envía de nuevo al proveedor.

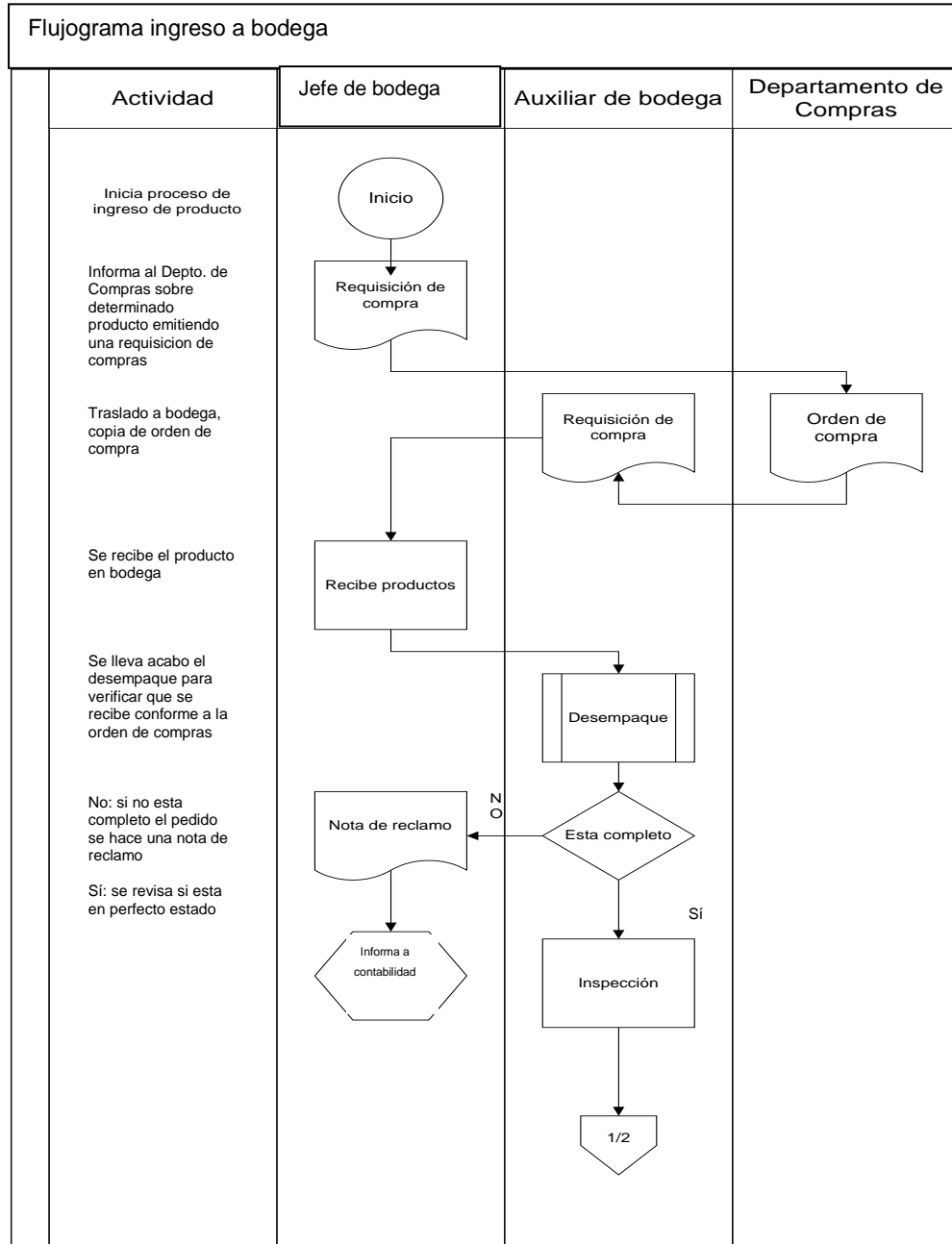
- Departamento de Compras
 - Si la mercadería se recibe en perfecto estado, se le asigna código al producto recibido.
 - Se emite un formulario de ingreso a bodega.
 - Firma el formulario de ingreso a bodega.
 - Se procede a ingresar los artículos recibidos en el kárdex del sistema de inventarios.

- Se ordena la mercadería ingresada y se identifican los estantes para su pronta ubicación.
- Se notifica al Departamento de Compras la conformidad con el producto recibido, para que se inicie el trámite del cheque correspondiente.

A continuación, se presenta el diagrama de ingreso a bodega de los productos por parte de los proveedores para su distribución a los clientes.

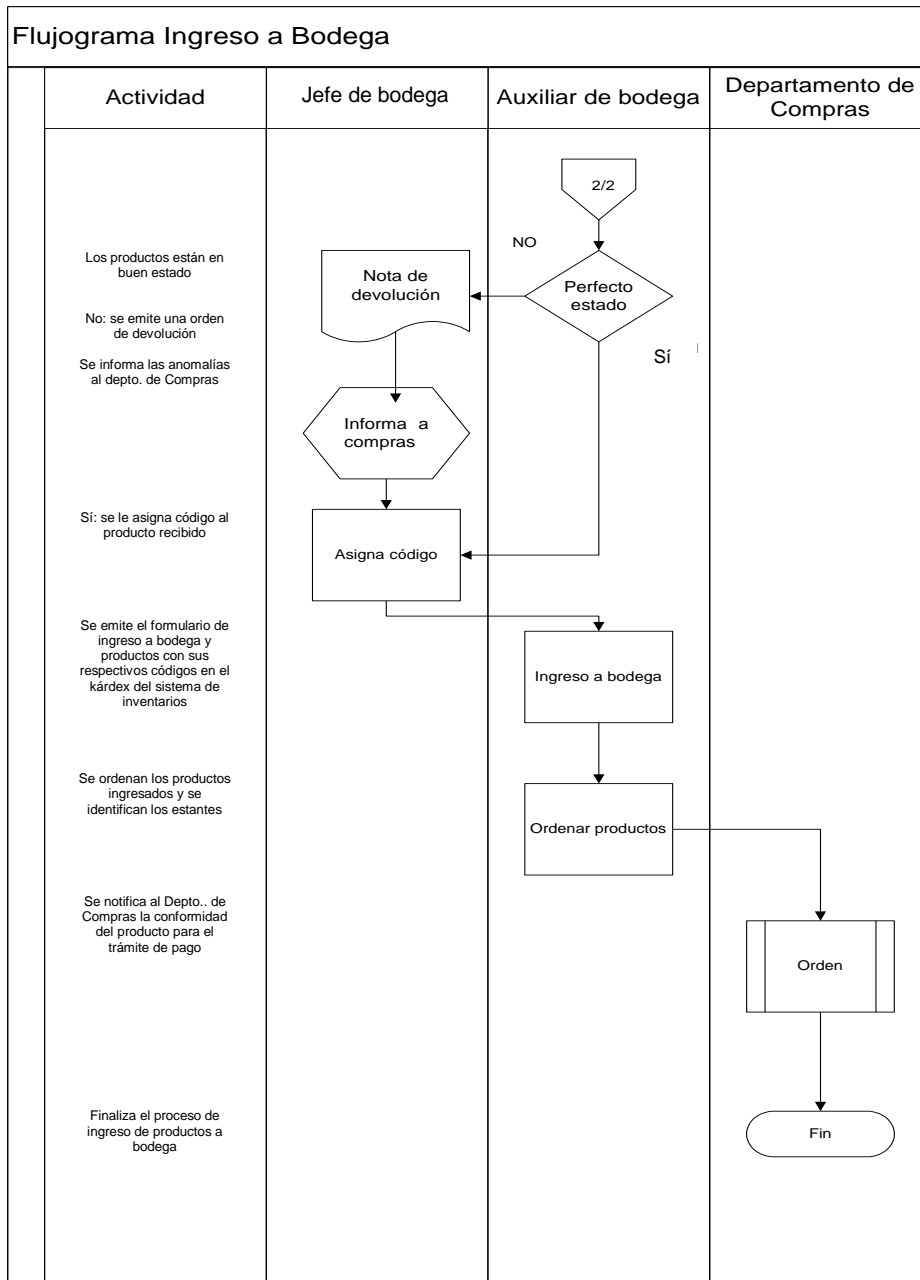
Figura 13. Diagrama de ingreso a bodega

Empresa: Empresa distribuidora	Hoja: 1/2
Departamentos: entrega de producto	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual










Continuación de la figura 13.

Empresa: Empresa distribuidora	Hoja: 2/2
Departamentos: entrega de producto	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



Continuación de la figura 13.

Descripción	FIGURA	TOTAL
	Operación	1
	Carga de datos	5
	Actividad	7
	Decisión	2
	Proceso no representado	2
	Conector	2
	Demora	1

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio 2010.

2.4.4. Distribución de bodega

El almacenamiento de los productos se realiza colocando las cajas más pesadas en la parte de abajo para evitar accidentes, las cajas menos pesadas en las estanterías superiores.

Figura 14. **Estantería**



Fuente: empresa de productos de belleza.

3. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ALMACÉN FISCAL

3.1. Importación

La vía de embarque es el marítimo. Solo utiliza importaciones expresas, no consolidadas, con contenedores de 20' y 40', ya sea estándar o *high cube*, dependiendo del volumen de la compra y de la disponibilidad del proveedor.

Tabla II. **Aprobación del proceso de importación**

Empresa distribuidora			
Título del procedimiento: proceso de importación	del de	Departamento: administrativo	Procedimiento núm. A 01

Aprobaciones		Autorizaciones	
Función o cargo	Firma	Función o cargo	Firma
Gerente administrativo financiero		Gerente general	
Jefe de bodega			
Copia núm .	Asignada a:		
1	Gerente general		
2	Gerente administrativo financiero		
3	Jefe de bodega		

Fuente: elaboración propia.

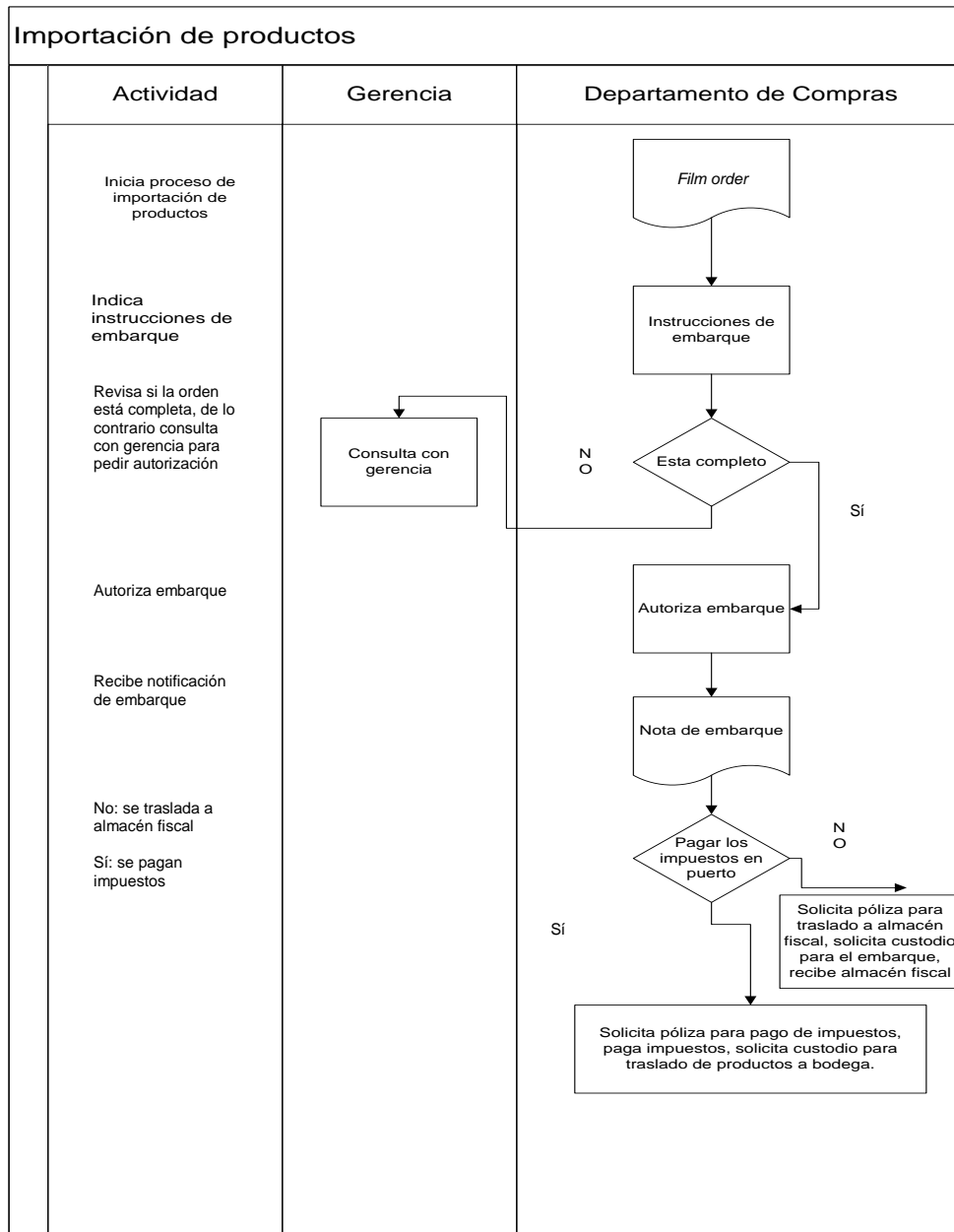
Primero se realiza un plan de compras anual, y una revisión de los próximos 3 meses. Luego, se envía la orden de compra al proveedor vía correo electrónico, anotando las instrucciones de embarque: a quién facturar, a dónde embarcar, el precio pactado, vía de embarque, el *forwarder* a utilizar, la fecha estimada de salida (ETD = *estimated time delivery*) y fecha estimada de arribo a puerto (ETA = *estimated time arrive*), el puerto de salida y puerto de arribo, el *inconterm* de la compra, término de pago, entre otros. Después, al tener notificado el arribo del contenedor a puerto, se giran las instrucciones para el traslado terrestre hacia la ciudad de Guatemala, indicando si se pagarán los impuestos en puerto o si se traslada el contenedor a un almacén fiscal. Se giran instrucciones de seguridad para el contenedor y se recibe.

Las importaciones permiten a los agentes económicos del país adquirir productos que no se producen en el país, o más baratos, o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores. Entonces, se puede decir que la importación se efectúa cuando en el país se adquieren productos a otro, los cuales, como bien se menciona anteriormente, no se tiene la capacidad de producción, tanto por recursos técnicos como de materia prima. Al realizarse importaciones de productos más baratos, automáticamente se está liberando dinero para que los agentes ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando las herramientas para la producción y la riqueza de la población.




Pero, por otro lado, las importaciones aumentan la competencia sobre la industria local del país importador. Las industrias de los países exportadores pueden tener condiciones de producción más favorables (población laboral altamente calificada, mayor desarrollo tecnológico o mejor infraestructura) o costos salariales menores (por el pago de bajos salarios a los trabajadores del país exportador), según algunos economistas, perjudicando la economía interna en su mercado laboral.

Figura 15. Importación de productos

Empresa: empresa distribuidora	Hoja: 1/1
Departamentos: Transporte/Compras	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



Continuación de la figura 15.

Descripción	FIGURA	TOTAL
	Carga de datos	5
	Actividad	2
	Decisión	2

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio 2010.

3.2. Tipos de bodega

La bodega tiene áreas de almacenamiento dentro de ella, cuenta con una zona para carga y descarga de mercadería, otra zona está destinada a para colocar la mercadería que se envía los clientes, en otra zona se colocan los medicamentos que son resguardados para su comercialización ubicando las cajas más pesadas en las área de debajo de las estanterías, se identifican para su fácil ubicación y elaboración de inventarios.

3.3. Control dentro de la administración

Al momento en que entra producto a la bodega, es necesario seguir ciertos pasos para ingresar los datos en el sistema, de esta forma, se lleva un buen control en el inventario de productos. A continuación se describen los procedimientos para ingreso a bodega.

Para lograr que los inventarios se mantengan actualizados, utilizando una tarjeta para cada producto donde se registran manual o en forma

computarizada los ingresos, salidas y saldos de cada uno de los artículos en existencia en el almacén.

Figura 16. **Formato de ingreso a bodega**

DISTRIBUIDORA			
INGRESO A BODEGA			
Núm. 00001			
Nombre del proveedor _____		Fecha _____	
Lote núm.: _____	Factura núm. _____	Fecha de factura _____	
Cantidad	Descripción del producto	Costo unitario	Total
Recibido por:		Comprado por:	Autorizado:
(f) _____		(f) _____	(f) _____

Fuente: elaboración propia.

3.4. **Nacionalizar productos**

Al llegar el contenedor al puerto de arribo, se giran instrucciones: nacionalizar los productos desde el puerto o trasladarlos a un almacén fiscal, para que desde allí se nacionalice.

3.5. Proceso de venta en zonas francas

A continuación se presenta el proceso de venta en la zona franca.

Tabla III. **Venta en zona franca**

Empresa distribuidora		
Título del procedimiento: venta en zona franca	Departamento: administrativo	Procedimiento núm. Z 01

Aprobaciones		Autorizaciones	
Función o cargo	Firma	Función o cargo	Firma
Gerente administrativo financiero		Gerente general	

Copia núm.	Asignada a:
1	Gerente general
2	Gerente administrativo financiero

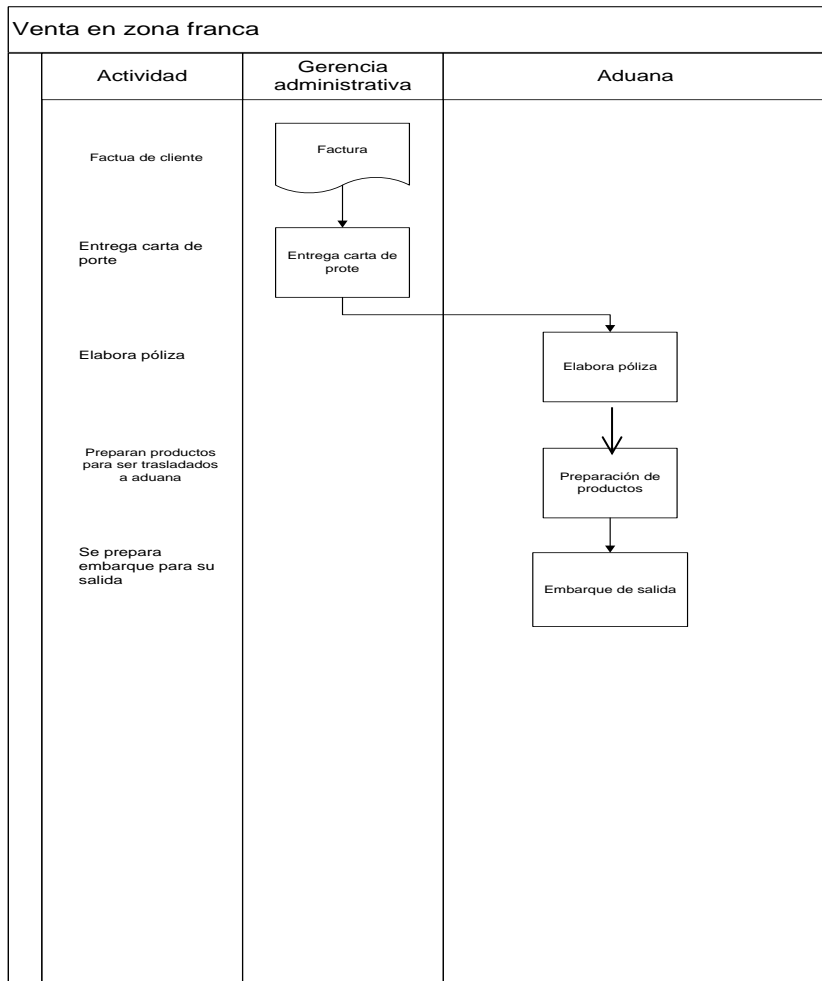
Fuente: elaboración propia.



- El proceso de venta es el siguiente:
 - El usuario entrega al agente de aduanas los siguientes documentos: factura emitida a nombre del cliente en el exterior.
 - Carta de porte: en esta se especificará la cantidad de bultos, peso, transporte, datos del transportista para retirar el producto de zona franca (lista de empaque).

- El agente de aduanas elabora la póliza ZR (póliza ZR: retorno, reexportación al extranjero de productos comercializados en zonas francas) con base en los documentos anteriores. En zona franca revisan, registran y sellan este documento e informan a bodega la salida de producto, posteriormente, la delegación de aduanas revisa los documentos y, si todo está correcto le informa al agente de aduanas que retire el producto en bodega, presentando al supervisor de zona franca la factura y carta de porte.
- El supervisor prepara el producto, lo traslada al recinto de aduana para su revisión respectiva y le colocan el marchamo al vehículo que retirará al producto.
- El vehículo traslada el producto a la aduana donde le retirarán el marchamo, en ese lugar ya está el *courier* en espera del producto que se exportará. Cuando son usuarios industriales, también tienen derecho de nacionalizar hasta un máximo del 20 % de su producción total.

Figura 17. Venta en zona franca

Empresa: empresa distribuidora	Hoja: 1/1
Departamentos: Administrativo	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



Descripción	FIGURA	TOTAL
	Carga de datos	4
	Actividad	1

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

3.6. Plan de asesoría sobre las principales operaciones y términos aduaneros

La empresa debe contar con un plan de asesoría, por medio de una guía de las principales operaciones y términos aduaneros, dado que tiene relación directa con el almacén fiscal.

3.6.1. Implementación de la asesoría a través de una guía escrita

La utilización de una asesoría por medio de una guía permite conocer las funciones, operaciones y términos utilizados en el área aduanera con el propósito de apoyar al personal administrativo y operativo del almacén fiscal.

3.6.2. Operaciones aduaneras

Existen diferentes operaciones aduaneras, como el arribo de mercancías, confirmación de mercancías, liquidación de declaración aduanera, entre otras, que se describen a continuación.

- Arribo de mercancías: es la operación que se realiza de forma electrónica para la llegada del transporte a las bodegas del almacén fiscal. La finalidad de esta operación es dar a conocer la llegada del transporte proveniente de puerto, cuenta con un plazo máximo de 24 horas para trasladarse a aduana de ingreso al país hasta la almacenadora, si el tiempo no se cumple, el permiso para operar como transportista aduanero se bloqueará.

- Confirmación de mercancías: es la operación que se efectúa luego de realizar la descarga de la mercadería, su objetivo es reportar vía electrónica la descarga y recepción de la mercadería dentro del almacén fiscal.
- Liquidación de declaración aduanera: luego de presentar ante la entidad aduanera la solicitud para retirar la mercadería del almacén fiscal, el personal de aduanas inicia con la liquidación de declaración aduanera, en la cual verifican datos, liquidación, clasificación y extracción de mercadería.
- Verificación de datos: se corroboran que los datos en la declaración aduanera sean reales, factura de ingreso, conocimiento de embarque, impuestos aduaneros.
- Clasificación de mercadería
 - Se clasifica la mercadería según su naturaleza
 - Nombre de la mercadería
 - Derecho arancelario
- Extracción de mercadería: luego de la liquidación aduanera, se realiza la extracción de mercadería por medio de una operación electrónica en el sistema aduanero.

3.6.3. Términos aduaneros

A continuación se presentan los términos aduaneros utilizados en el proceso de almacenes fiscales.

Tabla IV. **Términos aduaneros**

Término	Definición
Cauca	Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
Recauca	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
Consignatario	Es la persona que establece como destinatario de la mercadería en el contrato de transporte.
Rutas legales	Vías autorizadas para el transporte de mercaderías sujetas al contrato aduanero.
Transportista aduanero	Encargado de las operaciones y trámites aduaneros relacionados con la presentación del transporte ante el servicio aduanero.
Regímenes aduaneros	Diferentes destinaciones a las que pueden someterse las mercaderías que se encuentran bajo control aduanero.
Importación definitiva	Salida del territorio aduanero de mercaderías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior.
Tránsito aduanero	Régimen en el cual las mercaderías están sujetas a control aduanero y son transportadas de una aduana a otra.

Fuente: elaboración propia.

3.7. **Contratos de depósito en los almacenes**

Los contratos de depósito en los almacenes tienen las siguientes características.

- **Conservativo o custodiativo:** por el contrato de depósito, el depositario asume en efecto la guarda y conservación de la mercadería, de manera que lo fundamental del depósito es precisamente la obligación de custodia que asume el depositario, custodia que se realiza mediante el

almacenamiento que hace el depositario, que sumen una responsabilidad en orden a la conservación de las mercaderías depositadas.

- Real: porque se perfecciona con el depósito de las mercaderías en las bodegas de la almacenadora, ya sean propias o habilitadas.
- Principal: en cuanto se refiere al depositante, el contrato de depósito es principal, puesto que no tiene por objeto el cumplimiento de otra obligación y subsiste por sí solo.
- Bilateral: porque origina, al ser retribuido, obligaciones y derechos recíprocos para las partes.
- Oneroso: las empresas que lo realizan, como una de las operaciones de su actividad profesional, y los depositantes, como usuarios de los servicios que aquellas prestan, estipula entre sí provechos y gravámenes recíprocos.

3.8. Elementos del contrato

Se presentan los elementos del contrato de depósito en almacenes.

Tabla V. **Elementos del contrato de depósito de almacenes**

Elementos personales	<ul style="list-style-type: none"> • Depositante <ul style="list-style-type: none"> ○ Puede ser cualquier persona individual o jurídica, quien debe formular una solicitud de depósito en la cual manifiesta la calidad con que procede y su aceptación de que los productos se garanticen, con privilegios excluyente de cualquier otro, todos los servicios y créditos que les suministren los almacenes. ○ Capacidad del depositante: el propietario deber ser dueño de la mercadería depositada.
Elementos reales	<ul style="list-style-type: none"> • Depositario: debe ser necesariamente un almacén general de depósito organizado conforme a la Ley General de Depósito, es decir, una empresa privada constituida en la forma prevista por la ley.
Elementos formales	<p>Están constituidos en el contrato por la mercadería que está en depósito, la cual puede ser de cualquier naturaleza.</p> <p>La ley exige que para celebrar el contrato de depósito, el depositante debe identificar con claridad la mercadería y manifestar que los productos gozan con el privilegio excluyente de los servicios y créditos que otorga el almacén.</p>

Fuente: elaboración propia.

3.9. Derechos y obligaciones

Al momento de realizar el depósito de la mercadería en un almacén fiscal, se adquieren derechos y obligaciones que determina la Ley de Almacenes Generales de Depósito.

- Derechos y obligaciones derivados del contrato de depósito:
 - El de custodia de los bienes recibidos, en el que se encuentran expresos los conceptos de mantenimiento y conservación.
 - El de entregar los bienes depositados, no solo al depositante, si no a quien los reclame y presenten el certificado de depósito y el bono de prenda debidamente endosado si fueren transmitidos; o bien, solo el primero de los documentos mencionados y el monto del crédito que represente el bono de prenda, en el caso de que este haya sido negociado separadamente del resguardo de depósito.
 - Proceder al remate de los bienes depositados en pública subasta en los casos determinados por sus estatutos.
 - Permitir el reconocimiento y extracción de muestras de las mercaderías depositadas.
 - Tomar seguro contra incendios o de los bienes depositados por el valor corriente en el mercado a la fecha de constitución del depósito o sobre el valor real que les hubiere fijado.

- Obligaciones del depositante: el depositante tiene la obligación de pagar la remuneración convenida, la cual se cobra en concepto de almacenaje.

3.10. Documentación del contrato

A continuación se presenta la documentación para el contrato de depósitos en almacenes generales.

Figura 18. Solicitud de depósito

SOLICITUD DE DEPÓSITO NO.			
Almacenadora		Fecha:	
Señores:		Resolución acta No.	
Por este medio solicitamos a ustedes se sirvan recibir en depósito la mercadería descrita, conforme a la información suministrada seguidamente		Punto Inciso	
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre completo o razón social _____			
Dirección comercial _____		Tel: _____	
Nombre del representante legal _____			
Domicilio _____			
Nacionalidad _____			
No. De DPI _____			
El depósito de las mercaderías se efectuará dentro de los _____ días después de aprobada la solicitud			
Período de almacenaje _____			
Nombre de la persona a cuya orden se emite el certificado de depósito			
Dirección _____		Tel: _____	
Nombre de la persona a cuya orden se emite el bono de prenda			
Dirección _____		Tel: _____	
DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS			
Descripción de los productos		Valor	
Naturaleza	Peso en kilos	Valor unitario	Valor total
Medidas de los evaneses _____			
Altura máxima de estiba _____			
Cuidado especiales _____			
Infamable	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Explosivo	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Otros: _____			

Continuación de la figura 18.

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑA
Factura comercial Liquidación aduanal, fecha y número Otros:
DECLARACIONES JURADAS
Declaramos: a) Que todos los datos consignados en esta solicitud son veraces y que la Almacenadora los podrá comprobar a su entera satisfacción por los medios y condiciones que estime pertinentes. b) Que estamos enterados de los preceptos legales y reglamentarios que rige esta solicitud contenidos en el Decreto del Congreso de la República (Ley de almacenes generales de depósito), sus modificaciones y sus reglamentos y especialmente de los artículos 6o. y 18o. de la citada Ley y 24 del Reglamento, los cuales aparecen transcritos en la parte final de este formulario . Así mismo son de conocimiento las tarifas por servicio y otros cargos que tienen vigentes la Almacenadora. c) Que los productos antes indicados se encuentran en perfecto estado, o con las salvedades que declaramos en el espacio de formulario destinado a observaciones d) Que los productos son susceptibles de alteración, deterioro o merma por razones naturales . e) El valor real de estos productos es el declarado en el apartado 2 de este formulario f) Los productos son propiedad de: ACEPTACIÓN DE GARANTIA PRIVILEGIADA Aceptamos expresamente que los productos a que se refiere esta solicitud garanticen con prenda privilegiada excluyente de cualquier otro gravamen el valor de todos los servicios, seguros, créditos que suministra la almacenadora y el valor de los bonos de prenda que se emitan en su caso.

Fuente: empresa distribuidora.

3.11. Contrato de depósitos en almacenes

El contrato de depósito en almacenes se refiere a varios elementos, los cuales se describen a continuación.

3.11.1. Elementos del contrato

De conformidad con la legislación de la materia, las mercaderías depositadas en el almacén deben estar aseguradas contra riesgo de incendio,

siendo necesario además cubrir los riesgos de huelgas, conmoción civil, explosión, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.

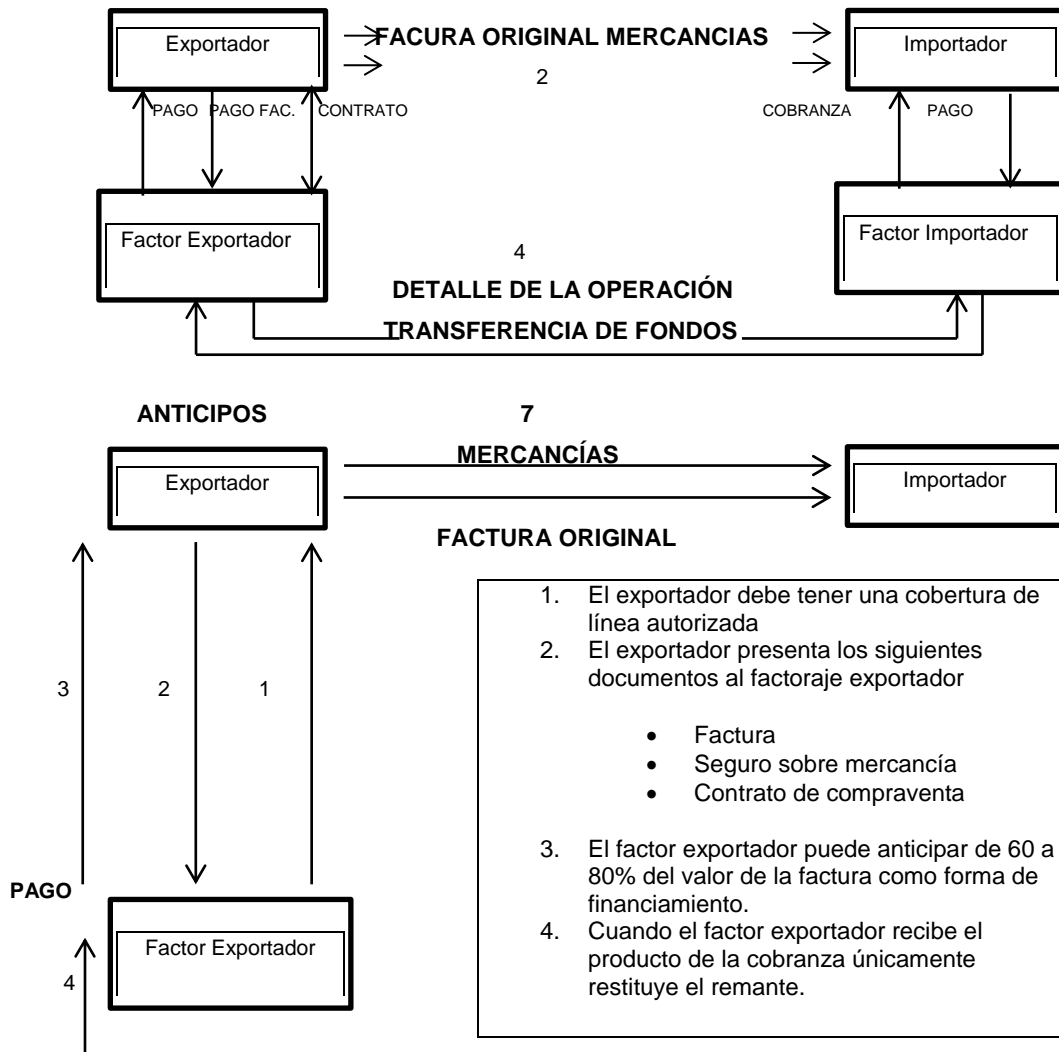
3.11.2. Derechos y obligaciones

En tal virtud, el depositante se obliga a asegurar y a mantener aseguradas las mercaderías, contra los riesgos de incendio, huelgas, conmoción civil, explosión, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, por los valores expresados en los documentos negociables que se expidan en su amparo, debiendo endosar las pólizas de seguros. Si el depositante no cumpliera con asegurar las mercaderías o con renovar los seguros oportunamente, la almacenadora lo hará por cuenta y costo del obligado, cargando en la cuenta de este último el importe de la correspondiente prima, con un costo de 0,07 % mensual del valor de las mercaderías, que se adicionará a las tarifas del almacenaje.

3.11.3. Formas de cobro

Las tarifas mencionadas en la cláusula anterior tendrán un plazo de validez de ciento ochenta días, que se contarán a partir de la fecha de emisión del primer *warrant*, certificado o recibo de depósito que la almacenadora expida. Vencido ese plazo, las partes podrán acordar el reajuste de las tarifas sobre la base de la experiencia acumulada, a cuyo efecto, con diez días de anticipación a la fecha del vencimiento del plazo inicial, cualquiera de las partes podrá plantear por escrito al otro interesado, la modificación de las tarifas. Si no pudiera llegarse a un acuerdo satisfactorio sobre las tarifas aplicables, cualquiera de las partes podrá dar aviso a la otra para poner fin al contrato, previo pago de los almacenajes y demás derechos que se adeudaran por servicios.

Figura 19. Procedimientos de cobro



Fuente: empresa distribuidora.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1. Ingreso de mercancías en almacén fiscal


A continuación describe el proceso de ingreso de las mercancías en almacén fiscal y su documentación requerida.

4.1.1. Documentación que debe presentarse al arribo de mercancías

La documentación que debe presentarse al arribo de las mercancías al país es el siguiente:

- Declaración de mercancías.
- Factura comercial.
- Documento de transporte: carta poder (vía terrestre), guía área (vía aérea).
- Lista de empaque.
- Certificado de origen.
- Fotocopia de licencias, permiso o certificados.
- Resolución del Ministerio de Economía.

Figura 20. Guía aérea

Shipper's Name and Address [Redacted]		Shipper's Account Number		Not Negotiable (Air Consignment note) ISSUED BY Air Waybill* 530-00000000 Avianca Cargo 		
Consignee's Name and Address [Redacted]		Consignee's Account Number		Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.		
Issuing Carrier's Agent Name and City [Redacted]		Accounting Information				
Agent's IATA Code 75-1-0100		Account No.				
Airport of Departure (Addr. of first Carrier) and Requested Routing						
To/By	First Carrier TACA CARGO	Points and Distances	To	By	To	
Airport of Destination		Flight / Date		Currency		
Flight / Date		Declared Value for Carriage		Declared Value for Customs		
Amount of Insurance		INSURANCE - If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with conditions on reverse hereof, indicate amount to be insured in figures in box marked "amount of insurance".				
Handling Information FAVOR NOTIFICAR AL CONSIGNATARIO AL ARRIBO DEL VUELO...COURIER MATERIAL						
No. of Pieces RCP	Gross Weight kg	Rate Class Commodity Item No.	Chargeable Weight	Rate Charge	Total	Nature and Quantity of Goods (Including Dimensions or Volume)
2	1 KG	0	1	Min	[Redacted]	COURIER MATERIAL
Prepaid		Weight Charge		Collect		Other Charges
Tax		Total Other Charges Due Agent				Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations. [Redacted Signature]
Total Other Charges Due Carrier		Total Prepaid		Total Collect		
Currency Conversion Rates		cc Charges in Dest. Currency		OCTOBER 18 2013		
For Carriers Use Only at Destination		Charges at Destination		Exhibited on (Date)		at (Place) Signature of Issuing Carrier or its Agent

ORIGINAL 2 (for Consignee)

Fuente: empresa distribuidora.

4.2. Procedimiento para ingreso

Se describe el procedimiento para el ingreso de productos por medio de la generación de una carta de cupo.

4.2.1. Generación y emisión de carta de cupo

El agente aduanal que efectuará el despacho de mercancías al depósito fiscal, enviará el archivo de solicitud de carta de cupo electrónica, obtenido de la emisión del pedimento proforma, se transmitirá de manera electrónica el archivo a cada uno de los almacenes generales de depósito, de conformidad con el número de patente y los depositará en la carpeta que corresponda a cada clave de la aduana de despacho.

Figura 21. Carta de cupo

Carta de cupo electrónica

FOLIO	FECHA DE EXPEDICION			VALOR DOLARES	
	DIA	MES	AÑO		

CVE. SECCION ADUANERA DE DESPACHO	NOMBRE DE LA SECCION ADUANERA DE DESPACHO

DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 119 DE LA LEY ADUANERA, SE EXPIDE LA PRESENTE CARTA DE CUPO RESPECTO DE LA MERCANCIA QUE A CONTINUACION SE SEÑALA:

SEC.	FRACCION ARANCELARIA	CVE. UMT	CANTIDAD DE UMT

QUE SERAN DESPACHADAS AL REGIMEN DE DEPOSITO FISCAL POR EL AGENTE O APODERADO ADUANAL:

NUM. PATENTE O AUTORIZACION	R.F.C. DEL AGENTE, APODERADO ADUANAL	CURP DEL AGENTE, APODERADO ADUANAL

NOMBRE:

Y ENVIADOS CON DESTINO AL ALMACEN GENERAL DE DEPOSITO:

CVE. ADUANA DE CIRCUNSCRIPCION	NOMBRE DE LA ADUANA DE CIRCUNSCRIPCION	CVE. DE UNIDAD AUTORIZADA

DENOMINACION O RAZON SOCIAL:

DOMICILIO DE LA UNIDAD AUTORIZADA (BODEGA):

IMPORTADOR/EXPORTADOR:

R.F.C.	CURP

NOMBRE, DENOMINACION O RAZON SOCIAL:

DOMICILIO FISCAL:

ACUSE ELECTRONICO DE VALIDACION

Fuente: empresa distribuidora.

4.2.2. Emisión de pedimento de importación temporal

En el pedimento que ampare la introducción de mercancía al depósito fiscal, el cálculo del IVA. Tratándose de la importación de bienes tangibles, se deberá calcular considerando el valor que se utilice, adicionado con el monto de este último gravamen y de los demás que se tengan que pagar con motivo de la importación. Con fundamento en los razonamientos anteriores, se concluye que el valor en aduana de la mercancía manifestado en el pedimento correspondiente integra la base gravable del IVA.

4.2.3. Verificación de documentos y registros

El agente aduanal, una vez que la carta de cupo electrónica haya cumplido con los lineamientos establecidos, deberá validar el pedimento de régimen de depósito fiscal con los datos que le proporcionó, de manera electrónica, el almacén general de depósito.

La aduana de despacho validará que las fracciones arancelarias, así como las unidades de medida de la tarifa y la cantidad de medidas de la tarifa, sean idénticas en la carta de cupo electrónica y el pedimento, sin dejar de realizar las validaciones normativas con las que ya cuenta el sistema.

4.2.4. Recepción de mercancía

Cuando la mercancía destinada al régimen de depósito fiscal se encuentre sujeta al cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias, las mismas se deberán cumplir en la aduana de despacho, donde se promueva la introducción de la mercancía al depósito fiscal.

4.2.5. Verificación

En caso de que la mercancía que se encuentra en depósito fiscal deba ser destruida por caso fortuito o fuerza mayor, el almacén general de depósito deberá transmitir al cliente vía electrónica los siguientes datos:

- Folio de la carta de cupo electrónica.
- Acuse electrónico de validación.
- Las causas, así como la cantidad de mercancías que se destruirán, expresadas en unidades de la TIGIE (tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación), declaradas en la carta de cupo correspondiente.

En dicho aviso se deberá señalar el lugar donde se localiza la mercancía, su condición material, el día y hora hábil, así como el lugar donde se pretenda llevar a cabo la destrucción, también se describirá dicho proceso, asentando con número y letra la cantidad, peso y volumen de la mercancía que se destruye y los números de pedimento con los cuales se introdujo al régimen de depósito fiscal.

La autoridad levantará el acta de hechos en la que se hará constar cantidad, peso, o volumen de la mercancía que se destruye, descripción del proceso de destrucción que se realice, así como los números de pedimentos con los cuales se introdujo al régimen de depósito fiscal.

En el caso de que la autoridad no se presente en el día, hora y lugar indicados en el aviso, el personal del almacén deberá levantar el acta

correspondiente y remitir copia de la misma dentro de los cinco días siguientes a aquel en que fue levantada, según corresponda, conservando un tanto del acta de hechos en original que se hubiese levantado.

Si el aviso de destrucción no reúne los requisitos antes señalados, la autoridad aduanera correspondiente lo devolverá al almacén general de depósito que haya presentado el aviso, informándole que no podrá realizar la destrucción hasta que presente nuevamente el aviso que cumpla con todos los requisitos.

Si la destrucción de la mercancía se realiza por caso fortuito o de fuerza mayor, se deberá dar el aviso a la aduana correspondiente conforme a lo establecido en la Ley de Depósitos Fiscales.

4.3. Extracción total o parcial de la mercadería

El despacho aduanero comprende todo 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 tráficos y regímenes aduaneros, deben realizar en la aduana las autoridades aduaneras y los consignatarios, destinatarios, propietarios, poseedores o tenedores en las importaciones y los remitentes en las exportaciones, así como los agentes o apoderados aduanales.

Dentro de los pasos que debe aplicarse para extracción de la mercadería se tiene como procedimiento realizar la recepción del medio de transporte, con los datos consignados en el manifiesto de carga o documento equivalente o con la declaración de traslado o tránsito y se verifica o ingresa al sistema informático entre otros datos, lo siguiente:

- Fecha y hora de salida del medio de transporte del área de descarga o de la aduana de ingreso en su caso.
- Fecha y hora de arribo al depósito de aduanas o depositario aduanero.
- Verificación documental de cumplimiento de requisitos de la aduana de ingreso o partida.
- Número de marchamo o etiqueta de origen, cuando corresponda.
- Número de marchamo colocado por la autoridad aduanera en aduana de ingreso o partida.
- Datos del medio de transporte.
- En su caso, registra el arribo y el cierre de tránsito al depósito aduanero correspondiente en el sistema informático del servicio de aduanas.
- Comunica en su caso a la aduana para determinar la participación de esta en la descarga bajo las siguientes condicionantes:
 - En caso el servicio aduanero no va a participar en la descarga, este debe comunicarlo al depositario de manera previa.
 - De no existir irregularidades y no haber participación de la autoridad aduanera en la descarga, autoriza el corte del marchamo y la descarga de la mercancía.

4.3.1. Solicitud de extracción

Quienes importen mercancías están obligados a presentar en la aduana un pedimento en la forma oficial, el cual deberá ser tramitado por el agente aduanal una vez reunida la documentación necesaria.

En el pedimento se deben declarar los datos referentes a:

- El régimen aduanero al que se pretendan destinar las mercancías.
- Los datos suficientes para la determinación y pago de los impuestos al comercio exterior y, en su caso, de las cuotas compensatorias.
- Los datos que comprueben el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias (permisos o autorizaciones), el origen de la mercancía, el peso o volumen y la identificación individual, como el número de serie, parte, marca, modelo o especificaciones técnicas.
- El código de barras, número confidencial o firma electrónica que determinen el despacho por el agente aduanal.

Para tales efectos, el agente aduanal puede verificar previamente la mercancía con objeto de cerciorarse de que los datos asentados en el pedimento de importación son correctos.

Además, debe adjuntar al pedimento de importación la siguiente documentación:

- La factura comercial que ampare la mercancía que se pretenda importar, cuando el valor en aduana de esta se determine conforme al valor de transacción y su valor comercial sea superior a 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas extranjeras. Dicha factura deberá contener los siguientes datos:
 - Lugar y fecha de expedición.
 - Nombre y domicilio del destinatario de la mercancía. En los casos de cambio de destinatario, la persona que asuma este carácter anotará dicha circunstancia bajo protesta de decir verdad en todos los tantos de la factura.
 - La descripción comercial detallada de las mercancías y la especificación de ellas en cuanto a clase, cantidad de unidades, números de identificación, cuando estos existan, así como los valores unitario y total de la factura que ampare las mercancías contenidas en la misma. No se considerará descripción comercial detallada, cuando la misma venga en clave.
 - Nombre y domicilio del vendedor.

La falta de alguno de los datos o requisitos enunciados con anterioridad, así como las enmendaduras o anotaciones que alteren los datos originales, se consideran como falta de factura, excepto cuando dicha omisión sea suplida por declaración, bajo protesta de decir verdad, del importador, agente o apoderado aduanal.

Cuando los datos a que se refiere el rubro anterior, se encuentren en idiomas distintos del español, inglés o francés, deben traducirse al español en la misma factura o en un documento anexo.

Lo anterior también es aplicable para el manifiesto de carga y los siguientes documentos:

- El conocimiento de embarque en tráfico marítimo o guía aérea en tráfico aéreo, mismos que deberán estar revalidados por la empresa transportista o agente naviero.
- Los documentos que comprueben el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias (permisos o autorizaciones).
- Cuando la importación de la mercancía de que se trate esté sujeta a permiso de importación, es indispensable cumplir con todas y cada una de las modalidades que esa dependencia establezca en el permiso respectivo, entre otras, el agente aduanal autorizado para ejercer el permiso, país de procedencia de la mercancía, características de la mercancía, aduana de despacho, entre otros.
- El documento con base en el cual se determine la procedencia y el origen de las mercancías para efectos de la aplicación de preferencias arancelarias, cuotas compensatorias, cupos, marcado de país de origen y otras medidas que al efecto se establezcan, de conformidad con las disposiciones aplicables.

4.3.2. Pago de impuestos

El impuesto general de importación puede ser:

- *Ad valorem*, cuando se expresen en términos porcentuales del valor en aduana de la mercancía.
- Específicos, cuando se expresen en términos monetarios por unidad de medida.
- Mixtos, cuando se trate de una combinación de los dos anteriores

El IVA se causa con motivo de la importación y se determina aplicando una tasa del 12 %. Tratándose de la importación de bienes tangibles, se considerará el valor que se utilice para los fines del Impuesto General de Importación, adicionado con el monto de este último gravamen y de los demás que se tengan que pagar con motivo de la importación, incluyendo, en su caso, las cuotas compensatorias.

4.3.3. Validación del pedimento

La validación del pedimento es la acción de enviar un archivo electrónico al sistema de aduanas para que se valide la información de los datos que se declararon en un pedimento. El objetivo es obtener una firma electrónica (acuse de recibo) que indica que la información fue recibida con éxito y sin errores por aduanas.

4.3.4. Pago del pedimento de importación

El pago del pedimento de importación se realiza por medio de Bancasat, para lo cual la empresa cuenta con el contrato de adhesión que ofrecen los bancos del sistema a través del servicio en línea de la cuenta de la empresa.

4.3.5. Emisión de orden de salida

La emisión de orden de salida la genera la aduana al completar el proceso del pedimento y pago del mismo.

Una vez autorizada la orden de salida por la Superintendencia de Administración Tributaria, se envía automáticamente vía electrónica al almacén fiscal para que realice el servicio. Es decir, la SAT, al momento de ejercer el procedimiento, otorga automáticamente un folio o número consecutivo de la orden de salida correspondiente, en este momento es cuando la información de la orden de salida viaja automáticamente a la aduana y posteriormente al almacén fiscal.

4.3.6. Entrega de mercadería

El procedimiento tiene como objetivo detallar las actividades de salida de productos de bodega.

El proceso de salidas de productos se llevará a cabo de la forma en que se detalla a continuación:

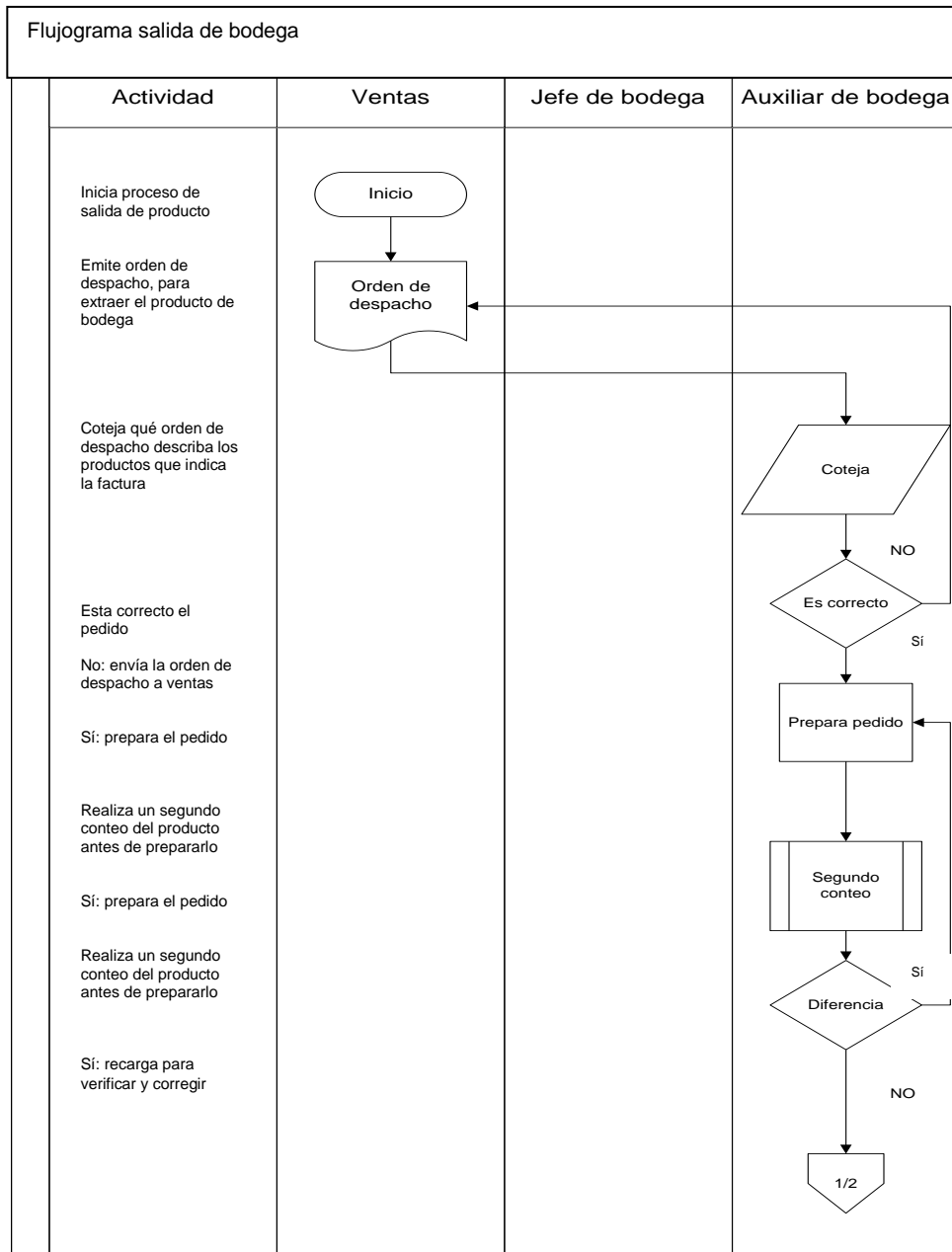
- El Departamento de Ventas deberá emitir una orden de despacho para que en bodega se pueda preparar el producto.

- Cotejar que la orden de despacho describa debidamente los productos que indica la factura, tanto en cantidad como en descripción y código.
- El pedido solicitado es preparado.
- Se realiza un segundo conteo del pedido antes preparado.
- Si el pedido está incorrecto, se regresa a la persona que lo ha preparado para verificación y corrección.
- Si el pedido está correcto y es entrega directa al cliente, este es entregado, sellando los documentos de Orden de Despacho y copia de factura con las palabras “producto entregado”.
- Si la mercadería se manda a distribuir a los clientes con los pilotos, se elabora una hoja de liquidación de pilotos donde se describen los pedidos entregados a estos.
- Firma y sella el pedido al momento de entregarlo al piloto.
- Se dan de baja en el kárdex de inventarios los productos entregados, utilizando como soporte el número de orden de despacho respectivo.
- La orden de despacho es archivada para respaldar las salidas de bodega.

A continuación se presentan el diagrama de salida de bodega de los productos para su distribución a los clientes.

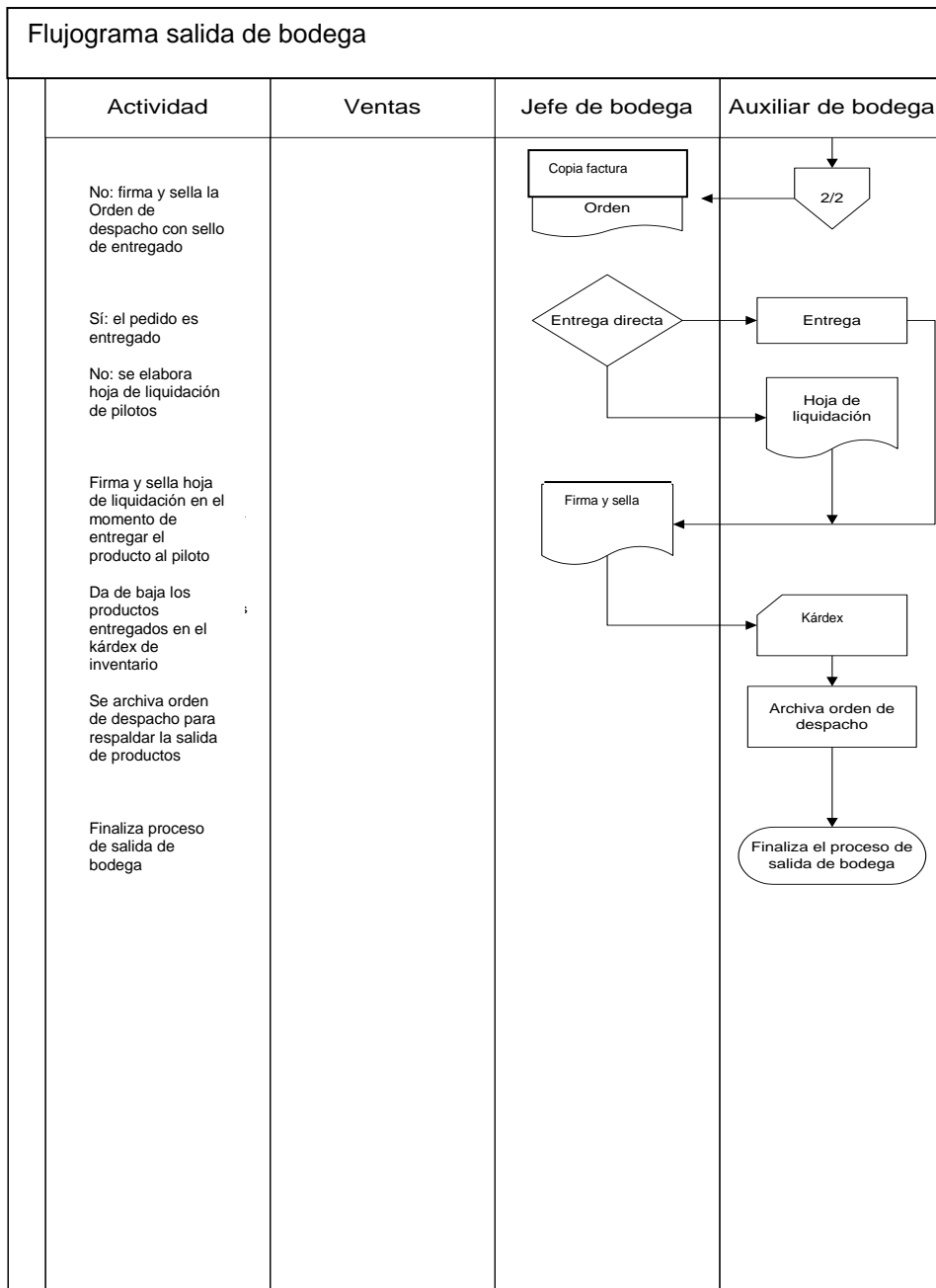
Figura 22. Diagrama de salida de bodega

Empresa: Empresa distribuidora	Hoja: 2/2
Departamentos: Ventas	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual








Continuación de la figura 22.

Empresa: Empresa distribuidora	Hoja: 2/2
Departamentos: Ventas	Fecha: septiembre 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



Continuación de la figura 22.

Descripción	FIGURA	TOTAL
	Operación	2
	Carga de datos	5
	Actividad	4
	Decisión	3
	Conector	2

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

4.4. Seguros de transporte internacional de carga

- Seguro de transporte marítimo

El contrato de seguro de transporte marítimo es aquel por el que una persona (asegurador) se obliga, a cambio de una prima, a indemnizar a otra (asegurado), por una suma establecida en dicho contrato en caso de que ocurra uno de los riesgos previstos por el contrato que cause daños al patrimonio empleado en la aventura marítima. A cambio de una prima, el asegurador pacta con el asegurado, quien le indemnizará según lo establecido en el contrato.

Cada expedición marítima conlleva un conjunto de seguros de esta naturaleza sobre los diferentes intereses asegurados. Sin la existencia del seguro sería impensable que los distintos sujetos del transporte actuaran, al menos por su propia cuenta y riesgo. Se puede asegurar que sin el seguro,

desaparecería todo el comercio mundial, su importancia es tal que, sin el menor género de dudas, el progreso de la humanidad se debe en grandísima medida a la existencia del seguro marítimo.

El seguro de transporte marítimo cubre cualquier interés sometido a los riesgos por transporte a través de la navegación. Este tipo de seguro puede cubrir el aseguramiento de las mercancías transportadas por los siguientes riesgos: robo total o parcial, riesgos ordinarios de tránsito, maniobras de carga y descarga, bodega a bodega, estadía, mojadura, oxidación, contaminación (contacto con otras cargas), rotura o rajadura, incendio, explosión. Adicionalmente, pueden incluirse coberturas específicas para el seguro de transporte marítimo, como: avería gruesa, avería particular por naufragio, barredura, varadura, echazón, baratería del capitán o tripulación o piratería.

La avería gruesa son todos aquellos daños producidos a propósito en un buque o en las mercancías transportadas, para evitar otros mayores en dicho buque o en su carga. El monto se distribuye proporcionalmente entre las partes beneficiadas por dicho acto intencional (propietario del buque, dueño de las mercancías, asegurador, agente de carga, entre otros). La avería particular se refiere a todos aquellos daños producidos de manera accidental en un buque o en su carga. El monto, contrario de lo que sucede en la avería gruesa, solo afecta al propietario (asegurador) de los bienes dañados.

Para el caso de barredura, se cubre la pérdida de los bienes asegurados que se encuentren estibados sobre cubierta, que sean barridos a causa de las olas. Asimismo, en el caso de echazón, se cubren los bienes asegurados contra la pérdida o daños materiales, cuando los bienes son arrojados intencionalmente al mar por órdenes del capitán de la embarcación, siempre y

cuando quede asentado en el cuaderno de bitácora como resultado de un acto de avería gruesa.

La cobertura de baratería cubre los bienes asegurados contra pérdidas o daños directos causados por actos ilícitos cometidos voluntariamente por el capitán o tripulación en perjuicio del asegurado. Están excluidos los daños ocasionados a los bienes asegurados por el capitán, si este es propietario del buque o de la mercancía.

- Seguro de transporte terrestre

Se puede asegurar las mercancías transportadas bajo las siguientes coberturas: robo total o parcial, riesgos ordinarios de tránsito, maniobras de carga y descarga, bodega a bodega, estadía, mojadura, oxidación, contaminación (contacto con otras cargas), rotura o rajadura, incendio, explosión.

Considerando el caso de riesgos ordinarios de tránsito para seguro de transporte terrestre, se incluye cobertura de los bienes asegurados contra los daños materiales o pérdidas a los bienes causados directamente por:

- Incendio, rayo, explosión.
- Colisión o volcadura del vehículo de transporte empleado.
- Hundimiento o rotura de puentes al paso del vehículo transportador, o hundimientos de embarcaciones cuyo empleo sea indispensable para completar el tránsito terrestre.
- Daños causados directamente por las maniobras de carga y descarga, cuando dichos movimientos sean para colocar los bienes sobre el medio de transporte o cuando sean bajados del

mismo, y quedan específicamente excluidas las maniobras para estiba, alijo o almacenamiento que sean llevadas a cabo antes de que los bienes queden a cargo o bajo la responsabilidad de los portadores.

La cobertura del seguro de transporte terrestre comienza, salvo pacto en contrario, desde que se entregan las mercancías al porteador y termina cuando se entregan al destinatario en el punto de destino. Se puede pactar la extensión del seguro a los riesgos que afecten a las mercancías desde que salen del almacén o del domicilio de cargador hasta que entran en el almacén o domicilio del destinatario, e incluso cubrir el depósito transitorio de las mercancías y la inmovilización del vehículo o su cambio durante el viaje por incidencias propias del transporte.

El asegurador se obliga a indemnizar los daños materiales que puedan sufrir las mercancías transportadas o el medio utilizado como consecuencia de su transporte, excluyendo los daños causados por la propia naturaleza de los bienes asegurados (como en productos perecederos).

Pueden contratar este seguro el propietario del vehículo, el propietario de las mercancías transportadas o el comisionista de transporte y las agencias de transporte o cualquier otra persona que tenga interés en la conservación de las mercancías. El seguro de transporte terrestre puede contratarse por viaje o bien por un tiempo determinado.

Para el transporte de los bienes asegurados podrán ser utilizados ferrocarril, vehículos propiedad del asegurado o arrendados para su servicio, de línea de autotransporte.

Para traslados de mercancía que son continuación de embarque o mercancía usada o embarques realizados dentro de Guatemala, la cobertura de estadía no se encuentra amparada y solo que sea mencionada como una cobertura, se excluye la combustión espontánea.

- Seguros de transporte aéreo

Es posible asegurar las mercancías transportadas bajo las siguientes coberturas: robo total o parcial, riesgos ordinarios de tránsito, maniobras de carga y descarga, bodega a bodega, estadía, mojadura, oxidación, contaminación (contacto con otras cargas), rotura o rajadura, incendio, explosión.

Debido a las características de los aviones, las mercancías deben cumplir dos requisitos: ser poco voluminosas y pesar poco. Hay que resaltar que, al tratarse de un transporte rápido y seguro, en la actualidad es el que representa menos incidencia en la siniestralidad.

Se garantiza la cobertura por robo o hurto total o parcial de contenido, en tanto el bulto o bultos afectados presenten trazas exteriores de fractura y ello se justifique debidamente antes de hacerse cargo el destinatario de las mercancías aseguradas.

Considerando el caso de riesgos ordinarios de tránsito para seguro de transporte aéreo, se incluye la cobertura de los bienes asegurados contra los daños materiales o pérdidas a los bienes causados directamente por:

- Incendio, rayo, explosión.
- Caída de aviones.

- Daños causados directamente por las maniobras de carga y descarga, cuando dichos movimientos sean para colocar los bienes sobre la aeronave o cuando sean bajados de la misma, y quedan específicamente excluidas las maniobras que para estiba, alijo o almacenamiento sean llevadas a cabo antes de que los bienes queden a cargo o bajo la responsabilidad de los porteadores.

Quedan comprendidos en el seguro de transporte aéreo los eventuales transbordos necesarios, ordinarios o fortuitos, en otro u otras aeronaves de servicio público. En el caso de que el viaje aéreo interrumpido no pudiese ser continuado y el porteador tuviese la obligación de hacer seguir la mercancía a su destino por los medios ordinarios de transporte, marítimo o terrestre, el seguro será válido para esta etapa suplementaria de viaje, en tanto se utilicen vapores o motonaves de líneas regulares o servicios de locomoción terrestres oficialmente habilitados.

A petición del asegurado y mediante una sobreprima a convenir, la entidad podrá tomar a su cargo los riesgos anteriores a la salida de la aeronave, desde el momento de la entrega de las mercancías al porteador para su transporte, hasta el libramiento al destinatario, después de la descarga en el aeropuerto de destino.

Para el transporte de los bienes asegurados podrán ser utilizadas aeronaves arrendadas para su servicio, de línea aérea de uso comercial y de carga.

5. MEJORA CONTINUA

5.1. Auditorías técnicas internas

Es necesario determinar la operatividad de la ejecución del sistema propuesto, para lo cual se debe realizar auditorías cada mes para verificar los procesos.

5.1.1. Criterio de evaluación

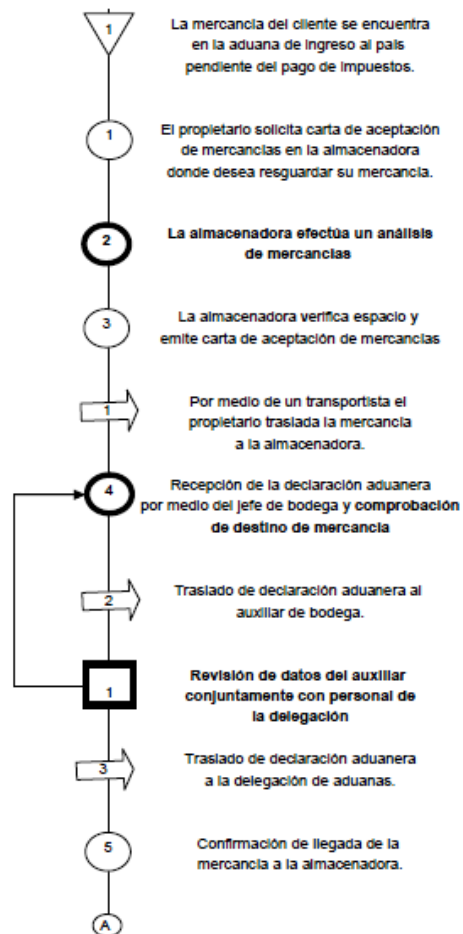
Por medio del criterio de evaluación, se describen las acciones que se han establecido como guía para la realización de actividades, por lo cual se deben realizar las siguientes medidas.

- Previo a la aceptación de la carta de aceptación por parte de la almacenadora, se deben analizar las mercaderías a depositar en el almacén, considerando los siguientes aspectos.
 - El jefe de bodega, al recibir la declaración aduanera, debe verificar el destino de los productos en la almacenadora.
 - El personal de bodega debe revisar los datos del transporte, número de cabezal y contenedor, número y estado del marchamo.
 - Antes de descargar, se debe verificar la declaración aduanera y firmar si se está conforme.
 - Es necesario tener un comprobante de pago del almacenaje para que se pueda retirar la mercadería.

A continuación se presenta un diagrama de las operaciones en el cual se enmarcan las acciones a realizar en la auditoría.

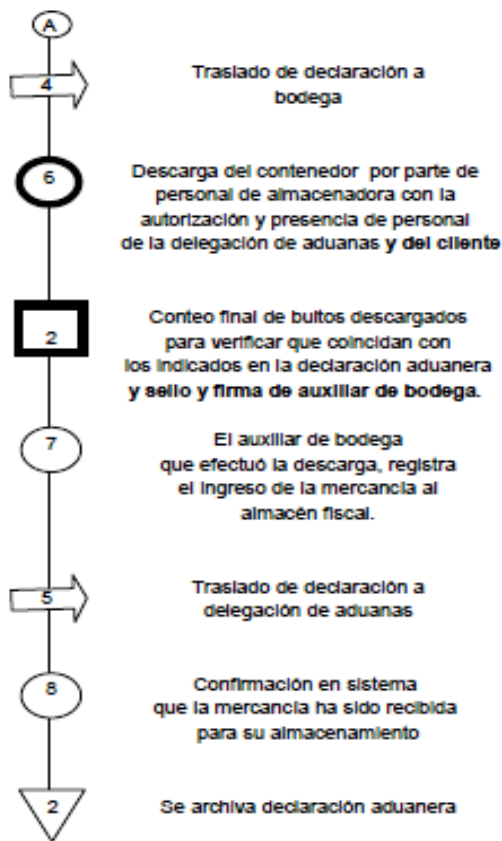
Figura 23. **Diagrama de recepción de mercadería indicando puntos a evaluar**

Empresa: empresa distribuidora	Hoja: 1/2
Departamento: Importaciones	Fecha: agosto 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



Continuación de la figura 23.

Empresa: empresa distribuidora	Hoja: 2/2
Departamento: Importaciones	Fecha: agosto 2015
Realizado por: Jorge Lemus	Método: actual



DESCRIPCION	FIGURA	TOTAL
○	OPERACIÓN	8
□	INSPECCION	2
→	TRASLADO	4
▽	ALMACENAJE	2

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio 2010.

5.1.2. Criterios de medición de eficacia del sistema

- Análisis de mercancía: con este criterio se determina el porcentaje de material inflamable, frágil, radioactivo que ingresa a la almacenadora. Si fuera algún tipo de producto de peligro, se debe aislar en un área restringida.
 - Medición = cantidad de material inflamable, frágil, radioactivo/ total de material

- Recepción de declaración aduanera por parte del jefe de bodega y comprobación de destino de mercadería.
 - Medición = producto con destino incorrecto/ total de productos

- Presentación de comprobante de pago por parte del cliente: determina el número de clientes que no presentan el comprobante lo cual genera demoras en las entregas.
 - Medición = clientes sin comprobante / total de clientes

5.2. Operaciones y términos aduaneros

Las operaciones y términos aduaneros para la referencia de las operaciones de la empresa en estudio se presentan a continuación.

5.2.1. Operaciones aduaneras

Las operaciones aduaneras tienen como objeto modificar el régimen aduanero en el que se encuentran sometidas las mercancías sobre las que ellas versan.

El proceso de despacho aduanero consiste en todas las etapas que conlleva la internación de mercancías en un determinado territorio aduanero. Este inicia con el tránsito aduanero, pasando por las distintas aduanas, formando parte del tráfico aduanero al someterse a una clave de régimen, para lo cual debe cumplir con determinadas barreras arancelarias y no arancelarias, que serán analizadas y verificadas por la autoridad aduanera correspondiente, dando como resultado final la importación o exportación de las mercancías.

5.2.2. Términos aduaneros

- Almacén fiscal: son recintos previamente autorizados por el servicio aduanero, con el propósito de prestar el servicio de almacenar toda clase de mercancías con fines de nacionalización, tránsito o reexportación y que estén pendientes del pago de los derechos arancelarios, impuestos, cargos, recargos y sobrecargos de cualquier naturaleza, bajo control y supervisión aduanera.
- Bancasat: Es un sistema de presentación y pago de tributos en forma electrónica, que opera a través de los bancos autorizados por SAT, utilizando los servicios de banca en línea.
- Cauca : Código Aduanero Uniforme Centroamericano

- Clave de formas de pago: claves que identifican la forma de pago utilizada por los contribuyentes para cumplir con su obligación tributaria, efectivo, vales tributarios, fianza, compensación, depósito temporal, pago pendiente, cargo a partida presupuestaria, franquicia o exento de pago.
- Clave de impuesto: código que identifica el tipo de impuesto utilizado por el declarante en cumplimiento de su obligación tributaria en la declaración de mercancías.
- Claves otras dependencias: clave utilizada para otras dependencias y su identificación según los permisos autorizados. Maga, OIRSA, Salud, Agexpront.
- Declaración de mercancías: el acto efectuado en la forma prescrita por el servicio aduanero, mediante el cual los interesados expresan libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que éste impone.
- Depositario aduanero: auxiliar responsable ante el servicio aduanero, por la custodia y conservación temporal de las mercancías, bajo el control y supervisión de la autoridad aduanera (artículo 20 del Cauca).
- Entidad bancaria: entidad autorizada por el servicio aduanero para recibir pagos de los contribuyentes.
- Firma electrónica: mensaje alfanumérico devuelto por el sistema informático en señal de aceptación y validación de la declaración de mercancías.

- Medios de transporte: clave que identifica el tipo de transporte utilizado para el traslado de mercancías, marítimo, carretera, aéreo, postal, ferroviario, tubería u otros.
- Obligación tributaria: constituye el vínculo jurídico, de carácter personal, entre la administración tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal a menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes o con privilegios especiales. Pertenece al derecho público y es exigible coactivamente.
- Obligación no tributaria: licencias, permisos, certificados u otros documentos referidos al cumplimiento de las restricciones y regulaciones no arancelarias a que estén sujetas las mercancías, y demás autorizaciones o garantías exigibles en razón de su naturaleza y del régimen aduanero a que se destinen.
- Recauca: Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
- Servicio aduanero: está constituido por los órganos de la administración pública, facultados por la legislación nacional para aplicar la normativa sobre la materia, comprobar su correcta aplicación, así como facilitar y controlar el comercio internacional en lo que le corresponde y recaudar los derechos e impuestos a que esté sujeto el ingreso o la salida de mercancías, de acuerdo con los distintos regímenes que se establezcan.
- Siag: Sistema Integral Aduanero Guatemalteco.

5.3. Estadísticas

Se realizó un análisis de dos meses para determinar el avance de la propuesta.

- Análisis de mercancía: con este criterio se determina el porcentaje de material inflamable, frágil, radioactivo que ingresa a la almacenadora. Si fuera algún tipo de producto de peligro, se debe aislar en un área restringida.
 - $\text{Medición} = \frac{\text{cantidad de material inflamable, frágil, radioactivo}}{\text{total de material}}$

Resultado junio y julio = 20 productos frágiles / 3 000 productos = 1 %, lo cual indica que sí se registraron en los meses evaluados productos frágiles en el proceso de importación. El jefe de bodega coloca esta mercancía en áreas exclusivas para evitar el daño de los productos.

- Recepción de declaración aduanera por parte del jefe de bodega y comprobación de destino de mercadería.
 - $\text{Medición junio y julio} = \frac{100}{3\ 000} = 3\%$ de los productos estaban sin la identificación cuál era su destino envío. Esto repercute en el atraso de las actividades de bodega, dado que se deben revisar las notas de envío.
- Presentación de comprobante de pago por parte del cliente: determina el número de clientes que no presentan el comprobante, lo cual genera demoras en las entregas.

- Medición = clientes sin comprobante / total de clientes.

Medición = $3 / 150 = 2 \%$ de los clientes olvidaron su comprobante, lo cual representa para el personal de bodega demoras en revisar la papelería y verificar en el sistema.

5.4. Resultados

Al instalarse un almacén trae la ventaja que el inversionista que se instala por primera vez en un país puede alquilar una bodega en vez de comprarla o construirla, lo que le permite poca inversión en infraestructura. La opción de arrendar *versus* comprar es un factor decisivo para aquellas empresas que aún no están seguras de la situación económica política de un país ni del éxito del negocio y que al inicio no estarían dispuestas a hacer una inversión significativa.

CONCLUSIONES

1. La propuesta va enfocada a mejorar y agilizar la operación de los sistemas de almacenamiento de producto de importación, específicamente de belleza, ya que el pago de impuesto y aranceles representan un costo de operación elevada.
2. Debido a que los impuestos que gravan la comercialización de productos de belleza constituyen un ingreso más para el Estado, la fiscalización a las empresas importadoras de distribuidoras de estos productos es continua por parte de las autoridades fiscales, es necesario contar con la documentación que apruebe todos los procesos realizados en el almacén fiscal de manera transparente.
3. Se debe comprender que un almacén fiscal es aquel lugar donde se depositan las mercancías o productos, para luego hacer pago de los derechos de importación. Se debe considerar la contratación de servicios como una de las principales dentro del proceso de importación, que la compañía realice, no solo por tratarse de un tema monetario importante, sino por las implicaciones legales que este conlleva.
4. Al contar con un almacén fiscal, se tiene el beneficio de existir un control adecuado del traslado, recepción, custodia y distribución de los productos de manera local o bien reexportando los mismos a donde se desee.

RECOMENDACIONES

1. Muchos almacenes fiscales existen en el país y, como todo, es frecuente encontrar deficiencias de ellos, por lo que como compradores se recomienda realizar un estudio previo para la contratación de un almacén fiscal, valorando algunos de los puntos que intervienen en el proceso de importación, como: personal humano, equipo, instalaciones, herramienta tecnológica, conocimiento de los procedimientos entre otros.
2. Mantener el fortalecimiento del control interno en todos los aspectos legales relacionados al almacén fiscal, para evitar exposiciones a riesgos de incumplimiento fiscal.
3. Es necesario que la Gerencia General brinde más apoyo e importancia al papel que juega el depósito fiscal privado, otorgándole mayor independencia en cuanto a los procesos de almacenamiento de productos, en específico de belleza, todo esto para tener una mayor eficiencia.

4. Los riesgos fiscales y financieros se pueden minimizar, para ello se deben llevar los debidos procesos establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria para al manejo y control de productos de belleza en los almacenes fiscales, contando en todo momento con el soporte técnico del sistema aduanero. Por lo tanto, se deben implementar los cambios sugeridos a los procedimientos ya establecidos, implementar los nuevos procesos de control para los constantes cambios que sufren los impuestos que gravan la importación, distribución y consumo de productos de belleza.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUILAR URRIOLOA, José David. *Diseño e implementación del manual de procedimientos del servicio outsourcing y control de desechos para uso en el reciclaje de papel para la empresa FESA CARVAJAL, S. A.* Trabajo de graduación de Ing. Industrial, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2005. 142 p.
2. ALONZO PADILLA, Carlos Enrique. *El derecho aduanero en la legislación guatemalteca.* Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala. 1991. 134 p.
3. BESLEY, Scott. *Fundamentos de administración financiera.* México: McGraw Hill.- Interamericana, 2000. 175 p.
4. CHICAS HERNÁNDEZ, Jaime Humberto. *Apuntes de derecho tributario y legislación fiscal, departamento de publicaciones.* Facultad de Ciencias Económicas Universidad de San Carlos de Guatemala, 2000.
5. Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano. *Resolución No. 85-2002, Código Aduanero Uniforme Centroamericano (Cauca III).* Guatemala: Taller de Grabados en Acero, 2002. 150 p.

6. _____.*Resolución No. 101-2002, Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (Recauca III)*. Guatemala: Taller de Grabados en Acero, 2002. 155 p.
7. _____.*Decreto 2-70, Código de Comercio*. Guatemala: Jiménez Ayala, 1970. 113 p.
8. Congreso de la República de Guatemala. *Decreto 1-98 Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria - SAT -*. Guatemala: Librería Jurídica, 1998. 120 p.
9. RUANO LEÓN, Byron Estuardo. *Tecnificación de la logística para la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, CODISA*, Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2006. 257 p.