

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2012

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA**

## CONTENIDO

---

<b><u>PRESENTACIÓN</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>I. FUNDAMENTO ESTRATEGICO</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>II. COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA SAT</u></b> .....	<b>6</b>
II.1 PROGRAMAS .....	7
II.2 PROYECTOS INSTITUCIONALES .....	13
II.3 PROYECTOS DE MEJORA OPERATIVA / PROGRAMAS ESPECIALES .....	14
II.4 PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA .....	17

## PRESENTACIÓN

El proceso de planificación de la SAT es el proceso mediante el cual se define, orienta y dirige el trabajo de la Institución y se asignan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Dicho proceso contiene un componente de planificación estratégica (planificación de mediano o largo plazo), elementos de la planificación táctica, y un componente de planificación operativa (planificación de corto plazo). El Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria del año 2012 -POA SAT 2012- provee a la Institución de un marco orientador o guía de trabajo que define y sustenta su gestión.

El POA SAT 2012 está elaborado con criterios y elementos que permiten darle continuidad a los esfuerzos iniciados en años anteriores y para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente, fundamentalmente en la continuidad de acciones y proyectos alineados a los pilares fundamentales de trabajo: facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, fortalecimiento de la supervisión y control de contribuyentes, modernización del sistema aduanero y, mejoramiento de la efectividad institucional.

Dentro del presente documento del POA SAT 2012 se incluye el fundamento estratégico vigente: valores institucionales, misión y visión institucional, objetivos estratégicos y operativos; los principales programas por dependencia administrativa, y el alcance de los proyectos a desarrollarse según la clasificación institucional de Institucionales, de Mejora Operativa o programas especiales, y de Infraestructura.

Es importante mencionar que cualquier ampliación de la información, puede ser consultada en las dependencias responsables quienes tienen la documentación y detalles específicos.

## I. FUNDAMENTO ESTRATEGICO

### a) VALORES INSTITUCIONALES

El Plan Estratégico Institucional SAT 2011-2013 se fundamenta en principios y valores que deben aplicar, mantener y fomentar todos los funcionarios y empleados de la Institución. Se trata de valores indispensables para poder mantener el compromiso institucional hacia los contribuyentes, usuarios y la población en general.

#### ■ **Responsabilidad**

Todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria, se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina y espíritu de equipo.

#### ■ **Transparencia**

Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas.

#### ■ **Productividad:**

Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

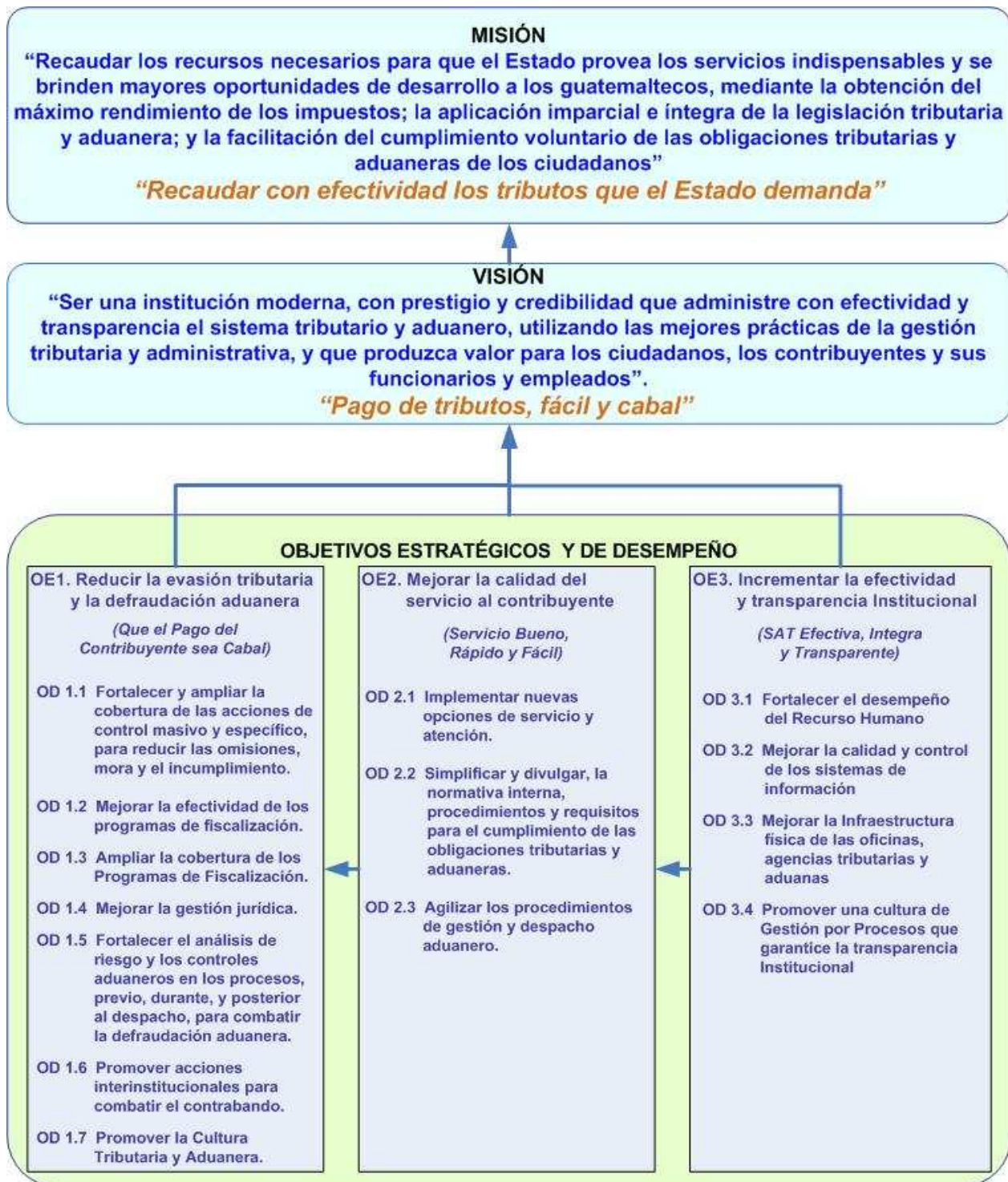
#### ■ **Integridad**

Todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria se realizan con rectitud, conducta intachable y coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace.

#### ■ **Profesionalismo**

Todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria, buscan aplicar oportunamente los conocimientos con capacidad y empeño en su realización hasta conseguir los resultados esperados, con pasión por la excelencia.

## b) ESQUEMA FUNDAMENTO ESTRATEGICO



OE = Objetivo Estratégico  
OD = Objetivo de Desempeño

## **II. COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA SAT**

El POA 2012 de la SAT está conformado por planes para atender la gestión o funciones recurrentes denominados programas, los cuales se registran en planes operativos recurrentes de los órganos y dependencias, y por el conjunto de actividades que con una fecha de inicio y de fin establecidos, generan un producto previamente definido, denominados proyectos.

Los proyectos, por su importancia, se clasifican en proyectos institucionales, proyectos de mejora operativa o programas especiales, y proyectos de infraestructura o de inversión.

Los proyectos institucionales se clasifican como tal derivado de su alta prioridad e impacto institucional y que los mismos generalmente atienden a uno o varios elementos del Plan Estratégico Institucional.

Los proyectos de mejora operativa o programas especiales a diferencia de los institucionales son proyectos orientados a la mejora operativa de un área, dependencia o proceso específico.

Los proyectos de infraestructura por su parte se refieren a los proyectos que involucran mejoramiento o construcción de infraestructura física, incluyendo la adquisición de terrenos y/o a la realización de estudios, diseños y construcción de edificaciones nuevas o para mejora de las existentes.

## II.1 PROGRAMAS

INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN		
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	META 2012
Depuración y Actualización de contribuyentes en el RTU	Actualización y depuración de la información contenida en el Registro Tributario Unificado - RTU - por grupos objetivos	60,000 contribuyentes actualizados
Programas para aumentar el cumplimiento tributario	Gestión y seguimiento personalizado de los casos asignados y la atención de contribuyentes que se presenten por el envío masivo de avisos. (omisos e ISR asalariados)	42,934 casos atendidos
Programa para aumentar la percepción de Riesgo	Este programa incluye: Gestiones de RetenIVA, morosos del ISCV, Programas especiales de cruces de información de fiscalización. (Morosos ISCV, Percepción de Riesgo y Reten IVA)	92,666 casos atendidos
Programa de verificación y depuración de saldos de cuenta corriente	Analizar y depurar los saldos de cuenta corriente, mediante la corrección, rectificación y cuando proceda, el cobro de los saldos deudores que muestra la cuenta corriente del contribuyente. (Recargos y Otros Origenes)	10,050 casos atendidos
INTENDENCIA DE ADUANAS		
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	META 2012
Revisión y actualización de procedimientos	Realizar evaluaciones para los 6 principales procesos de gestión aduanera que permita identificar aquellos procedimientos que requieran ser actualizados.	30% de procedimientos actualizados
Atención de expedientes	Atender oportunamente los expedientes relacionados con la autorización, certificación, registro y control de los auxiliares de la función pública aduanera. Adicionalmente, aquellos relacionados con la autorización, registro y control de los regimientos aduaneros especiales.	95% de efectividad en evacuación de expedientes
Análisis de riesgo	Proponer o actualizar propuestas de control en el módulo de análisis de riesgo aduanero	12 medidas de control presentadas
Supervisión en aduanas	Realizar visitas de supervisión para verificar que el personal de aduanas cumpla con los requisitos y procedimientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos	Cumplimiento del 100% del programa de supervisión a las aduanas (43)
Operativos en aduanas	Apoyar a la Comisión Interinstitucional de prevención y combate al contrabando y defraudación aduanera, en la realización de operativos en la carreteras cercanas a las aduanas	Cumplimiento del 100% del programa de operativos en aduanas (70)
INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN		
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	META 2012
Auditorías Selectivas	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo, esta encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias.	1,334 Auditorías selectivas programadas
Auditorías de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo, encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas de comercio exterior.	373 Auditorías de Comercio Exterior programadas
Operativos Conjuntos	Comprende programas de revisión física de mercancías y su documentación de soporte con el objeto de verificar la correcta declaración de operaciones aduaneras por parte de los operadores de comercio exterior, en función de la clasificación arancelaria, valor, origen.	224 Operativos Conjuntos programados
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	189,242 Presencias Fiscales programadas
Evaluación del Cumplimiento del Programa de Fiscalización	Comprende el seguimiento y evaluación de los programas contenidos en el Plan Anual de Fiscalización.	36 Evaluaciones
Contrarrevisión de Auditorías	Comprende la revisión de las auditorías realizadas que no tuvieron interés fiscal con el propósito de evaluar la aplicación de normativas (leyes y procedimientos) y desempeño del auditor (calidad del trabajo y transparencia).	72 Contrarrevisión

<b>INTENDENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programa de cobranza judicial	Gestionar ante el Organismo Judicial el cobro judicial por el proceso de lo económico coactivo respecto a la cartera con potencial de cobro	9.5%
Programa de ejecución de cierres de establecimientos	Ejecutar la sanción de cierre de establecimientos por incumplimiento en la emisión de facturas y otras obligaciones tributarias formales, respecto a las sentencias ejecutables	93%
Programa de presentación de denuncias penales	Análisis de los expedientes y presentación de denuncias penales y querrelas en el menor tiempo posible, seguimiento a los procesos penales hasta su finalización	90% expedientes de delitos tributarios ingresados 99% expedientes de delitos administrativos ingresados 65% expedientes de delitos aduaneros ingresados
Programa de atención de consultas	Atender oportunamente las consultas relativas a la aplicación del Artículo 102 del Código Tributario, que formulen quienes tengan interés personal y directo sobre una situación tributaria concreta	86% de expedientes atendidos
<b>GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Formación y Desarrollo del Capital Humano	Capacitación de empleados y funcionarios de toda la Institución, de acuerdo a competencias del puesto de trabajo, en sus modalidades presencial y virtual.	100% de cumplimiento del plan de cursos de capacitación
Reclutamiento y selección	Reclutamiento y selección de candidatos para ocupación de plazas	Tiempo promedio de selección: 8 días
Bienestar del Capital humano	Administración del capital humano en las áreas de bienestar físico, mental y social.	2,700 empleados con cobertura en jornadas preventivas de salud y nutrición
<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Compras y Contrataciones de bienes y servicios	Desarrollo de eventos de compras y contrataciones, a través de las distintas modalidades establecidas en la Ley de Compras y Contrataciones del Estado y su Reglamento, en el Acuerdo de Directorio 26-1999; con el objeto de dotar a todos los órganos y dependencias de los bienes, materiales, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de sus funciones.	Nivel de atención del 96%, de OPC de compra que cumplen con los requisitos establecidos marginadas para gestión de compras.
Gestión administrativa	Atención de solicitudes administrativas de vehículos, suministros y servicios de telefonía	Nivel de atención de solicitudes de : Vehículos: 100% Almacén: 99% Telefonía: 96%
Registro contable y control de inventarios	Efectuar los procesos de registro contable y control de inventarios	99% de expedientes evacuados
Gestión de pago y traslado de fondos	Gestionar las solicitudes de pago y traslado de fondos a beneficiarios de la SAT	99.6% de eficiencia en emisión de pagos
Formulación y Ejecución Presupuestaria	Coordinación y evaluación de la formulación, ejecución y liquidación del Presupuesto de ingresos y egresos de la Institución, en forma desconcentrada.	3 informes cuatrimestrales de la ejecución Institucional
<b>GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Seguridad Institucional	Desarrollo e implementación de controles para el ingreso, tránsito y salida de personas, vehículos y bienes en las instalaciones de SAT.	100% de nivel de percepción en satisfacción de servicios de seguridad física
Seguridad Aduanera	Establecimiento, coordinación y evaluación de procedimientos de vigilancia y control para asegurar el cumplimiento de los procesos aduaneros, y resguardo de la seguridad de los funcionarios, empleados e instalaciones de las Aduanas.	90% cumplimiento del programa de supervisión aduanera, 97% del Nivel de percepción en satisfacción de servicio de seguridad así como de vigilancia y control para asegurar el cumplimiento de los procesos aduaneros

<b>GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programa anual de mantenimiento	Atender los requerimientos de mantenimiento de las edificaciones que ocupa la SAT	Cumplimiento del 100% del plan anual de mantenimiento
<b>GERENCIA DE INFORMÁTICA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Desarrollo Tecnológico	Investigación, evaluación e implementación de proyectos informáticos que provean nuevos servicios o fortalezcan la plataforma informática	98% de cumplimiento de requerimientos de desarrollo tecnológico
Operación de Sistemas Informáticos	Consiste en el conjunto de actividades destinadas a mantener funcionando en un nivel óptimo los sistemas informáticos de los cuales dispone la Institución.	99.7% de disponibilidad de la plataforma tecnológica en producción. (medición del tiempo en minutos)
Desarrollo de Sistemas	Construcción e implementación de soluciones tecnológicas, referentes a desarrollo de software informático.	94% de atención a requerimientos planificados de desarrollo
<b>GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Atención oportuna de requerimientos	Promover la atención oportuna de requerimientos que ingresan a la Gerencia	90% requerimientos atendidos oportunamente (DEAET) 85% requerimientos atendidos oportunamente (DPDI)
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Atención eficiente al sistema de archivo	Consiste en Archivar la totalidad de expedientes y documentos que envíen las distintas dependencias de la SAT al archivo	95% expedientes y documentos enviados para archivo
Gestión de expedientes y registro de normativas	Controlar la gestión del sistema de Gestión de Expedientes y Documento, así como registrar las normativas de SAT	85% de solicitudes de consultas del Sistema de Gestión de Expedientes y registro de normativas atendidas en tiempo
<b>COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Atención de requerimientos de información y divulgación	Consiste en coordinar con las dependencias de la SAT, las acciones de información y divulgación de normas, requisitos y procedimientos que debe conocer la población en general, utilizando para ello medios de comunicación masivos y alternativos.	94% y 96.5% de requerimientos externos e internos respectivamente
<b>CULTURA TRIBUTARIA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programas de divulgación, educación y promoción de Cultura Tributaria	Consiste en planificar, desarrollar y ejecutar las acciones de divulgación, educación y promoción dirigidos al cultivo de valores ciudadanos y el fomento del cumplimiento de las obligaciones tributarias.	100% de cumplimiento del plan (280 grupos capacitados)
<b>AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programa de Investigaciones Especiales	Gestión de investigaciones especiales procedentes, de acuerdo a las quejas y denuncias recibidas, relacionadas con irregularidades en los procedimientos internos o con la actuación administrativa de empleados y funcionarios de la SAT.	96% de atención a investigaciones solicitadas procedentes
Programa de Auditoría Forense	Realizar evaluaciones de operaciones que se identifiquen como riesgo o indicios de irregularidades y atención de denuncias relacionadas con la gestión	93% de atención de casos forenses
Programa de Auditoría Interna	Consiste en la ejecución de auditorías de control interno en los procesos referentes a los sistemas informáticos de registro y control institucional, como la evaluación de la confiabilidad de los resultados de las operaciones y la razonabilidad de la información financiera, administrativa y de gestión.	13 auditorías a sistemas de información 23 auditorías financieras y de gestión (Total 36 auditorías)

<b>ASESORÍA TÉCNICA DEL DIRECTORIO</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programa de atención de expedientes que compete resolver al Directorio	Tramitar con prontitud y celeridad los expedientes que contengan recursos administrativos, que compete resolver al Directorio, en materia tributaria, aduanera y administrativa, de conformidad con las disposiciones del Código Tributario, Decreto 119-96 del Congreso de la República, Ley de lo Contencioso Administrativo, la legislación tributaria y aduanera vigente.	85% de expedientes
<b>GERENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programa de atención de llamadas telefónicas atendidas a través del Call Center	Establecer el porcentaje de atención de las llamadas telefónicas atendidas en el Call Center.	80%
Programa de atención de consultas electrónicas	Establecer el porcentaje de atención de las consultas electrónicas que son atendidas en un máximo de 36 horas hábiles.	90%
Programa de capacitación presencial al contribuyente	Medir el número de contribuyentes capacitados de acuerdo a lo planificado en Plan Operativo anual de CENSAT.	17,000 contribuyentes
<b>GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	139 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	10 Presencias Fiscales programadas
Recaudación y Gestión	Brindar atención y orientación personalizada a contribuyentes clasificados como Cespeciales y seguimiento y control del correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias en el tiempo establecido.	100% de meta de recaudación, 100 % de casos de omisos asignados, atendidos 52% de cumplimiento voluntario.
Recaudación y Gestión de impuestos específicos	Brindar atención y orientación personalizada a contribuyentes con obligaciones de cumplimiento y pago de impuestos específicos y seguimiento y control del correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias en el tiempo establecido.	100% de meta de recaudación, 100 % de casos cerrados 70% de cumplimiento voluntario.
Resolución de Expedientes	Dar atención en el menor tiempo posible a las resoluciones de liquidación de impuestos, informes de inconsistencias y providencias de reliquidación y gestión.	Tiempo medio para realizar notificaciones: 3 días, Tiempo medio de resolución de expedientes: 4 días.
<b>GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	256 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	10 Presencias Fiscales programadas
Recaudación y Gestión	Brindar atención y orientación personalizada a contribuyentes clasificados como Cespeciales y seguimiento y control del correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias en el tiempo establecido.	100% de meta de recaudación, 100 % de casos de omisos asignados, atendidos
Resolución de Expedientes	Dar atención en el menor tiempo posible a las resoluciones de liquidación de impuestos, informes de inconsistencias y providencias de reliquidación y gestión.	Tiempo medio para realizar notificaciones: 3 días, Tiempo medio de resolución de expedientes: 4 días.

<b>GERENCIA REGIONAL CENTRAL</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programas para aumentar el cumplimiento tributario	Gestión y seguimiento personalizado de los casos asignados y la atención de contribuyentes que se presenten por el envío masivo de avisos.	30,503 casos atendidos
Programa para aumentar la percepción de Riesgo	Este programa incluye: Gestiones de RetenIVA, morosos del ISCV, Programas especiales de cruces de información de fiscalización.	46,949 casos atendidos
Programa de verificación y depuración de saldos de cuenta corriente	Analizar y depurar los saldos de cuenta corriente, mediante la corrección, rectificación y cuando proceda, el cobro de los saldos deudores que muestra la cuenta corriente del contribuyente.	6,918 casos atendidos
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	624 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	88,200 Presencias Fiscales programadas
Atención de expedientes de gestión aduanera	Evacuar oportunamente los expedientes recibidos relacionados con la gestión aduanera	100% de los expedientes evacuados
Apoyo técnico y gestión de recursos	Administración del recurso humano, material y financiero asignados a la Gerencia Regional Nororiente.	88% de satisfacción de usuarios de las gestiones de SAF, RRHH e Informática.
<b>GERENCIA REGIONAL SUR</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programas para aumentar el cumplimiento tributario	Gestión y seguimiento personalizado de los casos asignados y la atención de contribuyentes que se presenten por el envío masivo de avisos.	4,104 casos atendidos
Programa para aumentar la percepción de Riesgo	Este programa incluye: Gestiones de RetenIVA, morosos del ISCV, Programas especiales de cruces de información de fiscalización.	14,673 casos atendidos
Programa de verificación y depuración de saldos de cuenta corriente	Analizar y depurar los saldos de cuenta corriente, mediante la corrección, rectificación y cuando proceda, el cobro de los saldos deudores que muestra la cuenta corriente del contribuyente.	819 casos atendidos
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encaminado a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	156 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	21,350 Presencias Fiscales programadas
Atención de expedientes de gestión aduanera	Evacuar oportunamente los expedientes recibidos relacionados con la gestión aduanera.	80% de los expedientes evacuados
Apoyo técnico y gestión de recursos	Administración del recurso humano, material y financiero asignados a la Gerencia Regional Nororiente.	86% de satisfacción de usuarios de las gestiones de SAF, RRHH e Informática.

<b>GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programas para aumentar el cumplimiento tributario	Gestión y seguimiento personalizado de los casos asignados y la atención de contribuyentes que se presenten por el envío masivo de avisos.	4,704 casos atendidos
Programa para aumentar la percepción de Riesgo	Este programa incluye: Gestiones de RetenIVA, morosos del ISCV, Programas especiales de cruces de información de fiscalización.	16,552 casos atendidos
Programa de verificación y depuración de saldos de cuenta corriente	Analizar y depurar los saldos de cuenta corriente, mediante la corrección, rectificación y cuando proceda, el cobro de los saldos deudores que muestra la cuenta corriente del contribuyente.	1,325 casos atendidos
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encamino a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	257 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	31,721 Presencias Fiscales programadas
Atención de expedientes de gestión aduanera	Evacuar oportunamente los expedientes recibidos relacionados con la gestión aduanera.	95% de los expedientes evacuados
Apoyo técnico y gestión de recursos	Administración del recurso humano, material y financiero asignados a la Gerencia Regional Nororiente.	89% de satisfacción de usuarios de las gestiones de SAF, RRHH e Informática.
<b>GERENCIA REGIONAL NORORIENTE</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META 2012</b>
Programas para aumentar el cumplimiento tributario	Gestión y seguimiento personalizado de los casos asignados y la atención de contribuyentes que se presenten por el envío masivo de avisos.	3,623 casos atendidos
Programa para aumentar la percepción de Riesgo	Este programa incluye: Gestiones de RetenIVA, morosos del ISCV, Programas especiales de cruces de información de fiscalización.	14,493 casos atendidos
Programa de verificación y depuración de saldos de cuenta corriente	Analizar y depurar los saldos de cuenta corriente, mediante la corrección, rectificación y cuando proceda, el cobro de los saldos deudores que muestra la cuenta corriente del contribuyente.	987 casos atendidos
Auditorías Selectivas y de Comercio Exterior	Se deriva del Módulo de Análisis de Riesgo encamino a identificar contribuyentes que no cumplan con la correcta determinación de sus obligaciones según lo establecido en las normas tributarias y de comercio exterior.	300 Auditorías programadas
Programas Masivos	Corresponden a programas de presencia fiscal, atención de denuncias y cruces de información orientados a la verificación del adecuado cumplimiento de sus obligaciones.	21,225 Presencias Fiscales programadas
Apoyo técnico y gestión de recursos	Administración del recurso humano, material y financiero asignados a la Gerencia Regional Nororiente.	86% de satisfacción de usuarios de las gestiones de SAF, RRHH e Informática.

## II.2 PROYECTOS INSTITUCIONALES

No	Nombre del proyecto	Alcance 2012 / elementos considerados
1	<b>Simplificación de la gestión tributaria para contribuyentes, mediante la mejora en los procesos y el uso de las TIC's. - CuentaCabal-</b>	Desarrollo de una solución integral de informática y comunicación para la gestión fiscal de las MIPYMES, y consultoría para facilitación de tramitología.
2	<b>Implementación de nuevas opciones para declaración y pago electrónico -DeclaraGUATE-</b>	Poner a disposición de los contribuyentes la opción de presentación directa a la SAT de declaraciones con valor cero sin que tenga que intervenir un ente recaudador.
3	<b>Implementación de mejoras a la Cuenta Corriente.</b>	Mejora a funcionalidades existentes tales como: Acreditamientos, integración de formularios de rectificación de períodos anteriores, rutina de cálculo de intereses a favor del contribuyente, ajustar la tabla de cálculo de sanciones, mejora al software de captura manual y monitoreo de carga de declaraciones.
4	<b>Fortalecimiento de Sistemas Integrales para aplicación de Inteligencia Aduanera y Gestión de Riesgo.</b>	Implementar controles en tráfico marítimo y aéreo: canal amarillo, riesgo en manifiestos de carga, riesgo en central de aviación, diseño de reportes e indicadores en DW.
5	<b>Reingeniería de los principales procesos de gestión judicial, y diseño, construcción e implementación del Sistema de Administración de Expedientes Judiciales sobre la plataforma SAQB'E.</b>	Incluye la incorporación de módulos de reconocimiento de caracteres (OCR) dentro del visor digital, implementación de inventario de expedientes, implementación de reportería gerencial basada en Datawarehouse.
6	<b>Implementación del Sistema Automatizado de Seguridad Aduanera-Aduana Segura.</b>	Instalación de enlace en Aduana Express Aéreo, Implementación de sistema RFID (Radio-frequency identification) en Torre SAT, ampliación de cámaras en aduana.
7	<b>Implementación del Manual de atención de emergencias y contingencias para el manejo de crisis.</b>	Implementar programas de capacitación a nivel nacional sobre planes de administración y comunicación de crisis, e implementar y/o adecuar la estrategia para recuperación de operaciones y del negocio.
8	<b>Ampliar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos de Importación y Exportación a otras aduanas del país y mantenimiento del SGC implantado.</b>	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en tres aduanas en los procesos de Importación y Exportación (no incluye Modalidades Especiales, ni Declaraciones de Tránsito Aduanero).

## II.3 PROYECTOS DE MEJORA OPERATIVA / PROGRAMAS ESPECIALES

No	Nombre del proyecto	Alcance 2012 / elementos considerados
1	<b>Desarrollo de consultas, reportes operativos y gerenciales, del sistema RetenISR; y de Asiste libros, Asiste hospitales, y E-CAI.</b>	Implementar consultas y reportes que permitan verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
2	<b>Modernización, simplificación y agilización del servicio de atención, operación y gestión en el Registro Fiscal de Vehículos y RTU.</b>	Desarrollo de modificaciones y emisión de reportes del sistema actual, y continuar con las actividades de rediseño del Registro Fiscal de Vehículos y del RTU.
3	<b>Fortalecimiento de sistemas informáticos para la simplificación del servicio de atención, gestión y operación en oficinas y agencias tributarias.</b>	Evaluación y adecuación de sistemas: ExenIVA, Registro de Contadores, Registro Fiscal de Imprentas, Registro de Factura Electrónica, Registro de Exportadores, Registros de Planillas del IVA.
4	<b>Desarrollo del Modelo Institucional de Gestión de Riesgo de Fiscalización.</b>	Modificación del modulo EXPERT para integrar el crédito fiscal del IVA solicitado, Definición de formatos para generación de avisos, integración de inconsistencias y discrepancias detectadas, reingeniería del modulo SELECTOR, Registro de dictámenes, y registro de cierre de establecimientos.
5	<b>Implementación de mejoras al Gestor de Flujos de Trabajo de Tributos Internos SAQBE.</b>	Incorporación de interfaces con los sistemas de control de expedientes y de recaudación, así como creación de utilitarios que lo faciliten y que permitan consolidar el sistema y estabilizar su funcionamiento.
6	<b>Fortalecimiento de los Sistemas de Ejecución de Fiscalización.</b>	Incorporación de nuevas funcionalidades de consulta de conceptos existentes y de formularios previamente codificados al Sistema, actualización y elaboración de Manuales correspondientes a los módulos de FISAT que sean objeto de cambio o mejora, revisión de normativas vigentes y conversión de las mismas a imágenes para su incorporación al módulo LEGAL de FISAT.
7	<b>Modernización de la gestión aduanera por medio del Sistema SAQB´E.</b>	Definición, desarrollo e implementación de mejoras a las aplicaciones siguientes: Despacho con formas de pago por compensación, módulo de notificaciones, validador del manifiesto de carga, estructura de status del control de carga, integración del proceso de subasta aduanera, e integración de aduanas de vehículos, fardos postales y central de aviación al esquema DUA.

No	Nombre del proyecto	Alcance 2012 / elementos considerados
8	<b>Preparación al proceso de acreditación del Laboratorio Químico Fiscal según la norma ISO 17025:2005.</b>	Ejecución de actividades de revisión y actualización de los cinco métodos de ensayo, que contempla procedimientos administrativos, operativos, técnicos y derivaciones establecidas en la norma ISO17025:2005, y ejecución de auditorías internas preparatorias para su acreditación.
9	<b>Sistematización del Embargo Electrónico.</b>	Implementar el sistema de comunicación segura entre el Organismo Judicial, Registro de la Propiedad, Registro Fiscal de Vehículos y Dirección General de Migración.
10	<b>Establecimiento de un modelo de gestión de recursos humanos basado en competencias laborales.</b>	Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos de Gestión de RH por competencias, elaboración instrumentos de evaluación de competencias transversales de las familias de recaudación, fisca, aduanas, jurídico.
11	<b>Estudios de carga de trabajo.</b>	Establecimiento de metodología y contratación de asesoría para realizar el estudio.
12	<b>Fortalecimiento de la infraestructura de Datacentros para la SAT.</b>	Conclusión del equipamiento del CTI sótano torre SAT, iniciar proceso de adquisición del equipamiento del datacentro secundario e identificar su ubicación física.
13	<b>Soporte y Desarrollo Especializado para el Sistema de Información Gerencial Tipo Datawarehouse.</b>	Actualización de la plataforma tecnológica del DW por medio de compra de equipo de última generación acorde al crecimiento de nuevos usuarios, nuevas fuentes de información y nuevos módulos de análisis, adecuación de los módulos existentes, y licenciamiento de Servidores y Tecnología de Inteligencia de Negocios.
14	<b>Implementación de procesos -ITIL-</b>	Definición e implementación de los procesos por niveles de servicio y del catálogo de servicios, -Information Technology Infrastructure Library-
15	<b>Propuesta del sistema del Control Interno Institucional en SAT sobre la base del Sistema Gubernamental.</b>	Evaluar la percepción de las unidades sustantivas-normativas sobre el control interno actual y elaboración del documento de consulta del Sistema de Control Interno alineado al Sistema de Control Interno Gubernamental.
16	<b>Implementación de un sistema automatizado de información impresa, en Agencias y Oficinas Tributarias de mayor afluencia de contribuyentes.</b>	Adquisición e instalación de 8 quioscos touch con impresoras térmicas en Agencia Galerías Primma, Agencia Galerías del Sur, Agencia San Rafael, Agencia Obelisco, Oficina Escuintla, Oficina Zacapa, Oficina Quetzaltenango, primer nivel Torre SAT.

No	Nombre del proyecto	Alcance 2012 / elementos considerados
17	<b>Implementación de un Sistema de Medición Electrónica del Servicio en oficinas y agencias tributarias.</b>	Arrendamiento de equipo para la medición electrónica de servicio en las Agencias Galerías Primma, Galerías del Sur, San Rafael y Obelisco.
18	<b>Medición externa de la percepción de calidad de servicio y del grado de satisfacción del servicio a nivel nacional.</b>	Contratación de empresa especializada y realizar la medición.
19	<b>Ampliación de la cobertura del programa de Educación de Cultura Tributaria.</b>	Desarrollo del programa anual de educación de Cultura Tributaria, que incluye la distribución de libros de colorear, cuentos y juegos para preprimaria y primaria, y capacitaciones a docentes de preprimaria y alumnos de magisterio.
20	<b>Ampliación de la cobertura del programa de Promoción de Cultura Tributaria.</b>	Desarrollo del programa anual de promoción de Cultura Tributaria, que incluye el desarrollo del V Festival de Cultura Ciudadana y lanzamiento de 100 en cultura tributaria en nuevos municipios.
21	<b>Ampliación de la cobertura del programa de Divulgación de Cultura Tributaria.</b>	Divulgación de cultura tributaria y aduanera por distintos medios masivos de comunicación.
22	<b>Campanas publicitarias e informativas de promoción Institucional SAT.</b>	Diseño, producción y desarrollo de material publicitario e informativo, tanto gráfico como audiovisual y electrónico, para mantener constantemente informados y actualizados a los contribuyentes, con relación a los cambios que realice la SAT durante el período fiscal 2012.

## II.4 PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

No	Nombre del proyecto	Alcance 2012 / elementos considerados
1	<b>Construcción de módulo administrativo, bodega de decomisos y módulos de vivienda para la Aduana El Florido del municipio de Camotán del Departamento de Chiquimula.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo e inicio del proceso de contratación de empresa para construcción.
2	<b>Remodelación de la Oficina Tributaria y Aduana de Puerto Barrios, Izabal.</b>	Proceso de contratación de la empresa que se encargará de la remodelación.
3	<b>Instalación del sistema de aire acondicionado que incluye el suministro de energía eléctrica para el edificio Torre SAT, y Niveles 11 y 12 del Edificio Torre Azul, Zona 9.</b>	Preparación de estudio de preinversión y estudios de diseño a nivel constructivo.
4	<b>Construcción de módulos habitacionales en la Aduana Valle Nuevo.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo e inicio del proceso de contratación.
5	<b>Construcción de Módulos de Vivienda para la Aduana San Cristóbal, del Municipio de Atescatempa del Departamento de Jutiapa.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo e inicio del proceso de contratación.
6	<b>Construcción de Muro de Protección en la Oficina Tributaria de Santa Rosa.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo e inicio del proceso de contratación.
7	<b>Construcción edificio módulo habitacional y bodega en la Aduana La Mesilla.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo y contratación de la empresa que se encargará de la construcción.
8	<b>Construcción tramo de muro perimetral, Oficina Tributaria Chimaltenango.</b>	Contratación de la empresa que se encargará de la construcción y construcción de la misma.
9	<b>Construcción del Puerto Fronterizo El Ceibo.</b>	Elaboración del proyecto ejecutivo, adjudicación e inicio de la construcción del puerto fronterizo.
10	<b>Construcción del Centro Educativo tipo "B" en el Complejo Aduanero El Ceibo, La libertad, Petén, para el desarrollo de programas de Cultura Tributaria y Capacitación.</b>	Construcción del centro educativo.