

INTENDENCIA DE ADUANAS

MACROPROCESO/ PROCESO:		GESTIÓN DE ADUANA/GESTIÓN DE DESPACHO	
Nombre del Documento		Identificación	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados		Versión	I
		No. Folios	10
		Fecha de Aprobación	18/12/2024
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre	Víctor José Pérez Rodas	Irma Carolina Mazariegos Chávez	Frener Adiel Cuc Cab
Puesto que ocupa	Jefe de Unidad de Aduanas	Jefe de Unidad de Aduanas Interina	Jefe de Departamento de Aduanas Interino
Firma y sello o Firma electrónica avanzada	 <p>Mater: Víctor José Pérez Rodas Jefe de Unidad de Aduanas Unidad de Facilitación de Comercio y Operadores Económicos Autorizados Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior Intendencia de Aduanas SAT</p>	 <p>Lcda. Irma Carolina Mazariegos Chávez Jefe de Unidad de Aduanas Interina Unidad de Normas y Procedimientos Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior Intendencia de Aduanas SAT</p>	 <p>Mater: Frener Adiel Cuc Cab Jefe de Departamento de Aduanas Interino Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior Intendencia de Aduanas SAT</p>

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

Objetivo

Aplicación de la norma 58 del Procedimiento PR-IAD/DNO-ADU-AYR-11 Versión VI, en la cual se establece que la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, debe emitir Documento General que permita definir las medidas especiales en situaciones de problemas informáticos de los sistemas de la SAT para los Operadores Económicos Autorizados, en complemento de lo establecido en el Procedimiento alternativo para el ingreso y egreso de mercancías del territorio aduanero nacional PR-IAD/DNO-ADU-GDE-29 vigente.



INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

Marco Legal y Documentos Relacionados

1. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos 28, 154.
2. Resolución No. 223-2008 (COMIECO-XLIX) del Consejo de Ministros de Integración Económica; Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA). Publicada en Acuerdo Ministerial No. 0469-2008 del Ministro de Economía. Artículos 1, 2, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 17, 22, 24, 25, 26, 28 y 36.
3. Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX) del Consejo de Ministros de Integración Económica; del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano –RECAUCA-, Publicada en Acuerdo Ministerial No. 0471-2008 del Ministro de Economía. Artículos 1, 2, 58 literal c), 159, 160, 162, 163, 164, 165, 166, 166 bis, 624, 625, 626, 627, 628 - 629, 638
4. Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial. Artículos 1, 2, 5, 9, 10, 153.
5. Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario. Artículos 1, 122, - 123 y 144.
6. Decreto número 14-2013 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Nacional de Aduanas. Artículo 5.
7. Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial. Artículos 1, 2, 5, 9, 10, 153.



INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

8. Decreto Número 1-2017, Aprobación del Protocolo de Enmienda del Acuerdo de Marrakech por el que se establece la Organización Mundial del Comercio; Acuerdo sobre Facilitación de Comercio. Artículo 1.
9. Acuerdo de Directorio Número 5-2024, Código de Ética de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.
10. Acuerdo de Directorio Número 11-2002, Reglamento de Trabajo y Gestión de Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria. Artículos 101, 102, 105, 106, 107 y 109.
11. Resolución número 467-2007 del Superintendente de Administración Tributaria, que Detalla las Figuras Organizativas de Segundo y Tercer Nivel de las Dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria. Artículos 4 y 5.
12. Resolución número SAT-DSI-547-2017 del Superintendente de Administración Tributaria, relacionado al uso del correo electrónico.
13. Resolución de Superintendencia Número SAT-DSI-779-2017, Disposiciones que regulan el registro de las normativas internas de los órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria.
14. Resolución de Superintendente SAT-DSI-775-2020, Disposiciones Administrativas para la Habilitación, Suspensión o Cancelación del Operador Económico Autorizado.

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

15. Resolución de Intendencia de Aduanas SAT-IAD-002-2022, Disposiciones Administrativas de las Funciones de las Unidades de los Departamentos de la Intendencia de Aduanas, de la Superintendencia de Administración Tributaria. Artículo 2, numeral 3, numeral romano III.
16. Procedimiento para el Funcionamiento del Programa del Operador Económico Autorizado PR-IAD-/DNO-ADU-AYR-11 Versión VI.

Las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas citadas en el marco legal, deben entenderse con sus respectivas reformas.

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

Normas Internas

1. El presente documento es una herramienta complementaria para dar cumplimiento a la norma 58 del Procedimiento para el Funcionamiento del Programa del Operador Económico Autorizado PR-IAD/DNO-ADU-AYR-11 Versión VI y del Procedimiento Alterno para el Ingreso y egreso de mercancías del territorio aduanero nacional PR-IAD/DNO-ADU-GDE-29 vigente, en lo relacionado a establecer las medidas especiales en situaciones de problemas informáticos de los sistemas de la SAT, para Importadores y Exportadores habilitados como Operadores Económicos Autorizados.
2. Se debe indicar que en los casos que los Operadores Económicos Autorizados por SAT tengan situaciones de problemas informáticos de los sistema de la SAT, deben reportarlo a la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior al correo electrónico institucional oea@sat.gob.gt.
3. La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, a través del oficial de cuenta del OEA que reporte la inconsistencia o del Jefe de la Unidad, debe dar seguimiento acorde al tipo de problema informático con la Gerencia de Informática y con la Aduana y/o Unidad de Intendencia de Aduanas que corresponda, solicitando la prioridad respectiva que por legislación aduanera vigente corresponde a los Operadores Económicos Autorizados por SAT.
4. La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, acorde a la coordinación establecida con la Gerencia de Informática de la SAT,

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

debe reportar directamente los casos solicitando la prioridad a los correos gimonitoreo@sat.gob.gt y Glmonitoreoyaduanas@sat.gob.gt, agregando en el asunto del correo electrónico la palabra "OEA".

5. La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, debe dar el seguimiento al caso e indicar al Operador Económico Autorizado cuando el mismo se encuentre resuelto.

Casos de interrupción total de los Sistemas Informáticos de SAT:

6. La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, con la activación del Procedimiento Alternativo para el ingreso y egreso de mercancías del territorio aduanero nacional PR-IAD/DNO-ADU-GDE-29 vigente, debe comunicarse con los Importadores y Exportadores habilitados como Operadores Económicos Autorizados, a efecto de determinar los casos y aduanas donde se encuentran las operaciones de los mismos en dicho momento; solicitar el apoyo a los Administradores de Aduanas que correspondan para la aplicación del procedimiento alternativo antes indicado, de forma prioritaria para los importadores y exportadores habilitados por la SAT como Operadores Económicos Autorizados.
7. La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, debe indicar a los importadores y exportadores habilitados como Operadores Económicos Autorizados cuando el sistema informático de la SAT se encuentre reestablecido, para que avancen sus procesos de forma normal.

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

- La Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado en los casos que corresponda y por cada interrupción del sistema en el que se active el procedimiento alternativo, debe registrar en una hoja de Excel, el dato de los importadores y exportadores habilitados como Operadores Económicos Autorizados que se atendieron durante el tiempo de la interrupción de los sistema de SAT, detallando como mínimo fecha, nombre de la aduana, número de orden y/o número de DUCA, tipo de inconveniente suscitado.

Otras Normas:

- Cuando se presenten casos no previstos en el presente documento general o cuando se tengan dudas de su aplicación, el funcionario o empleado debe recurrir a su Jefe inmediato. De presentarse situaciones recurrentes ya resueltas, el Jefe de Unidad o Departamento de Aduanas o de División de Aduanas, debe informarlo al Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior para que analice si corresponde la incorporación en el presente documento. De ser necesario realizar consulta orientativa del Departamento Normativo y de Facilitación de Comercio Exterior, se debe enviar la misma debidamente fundamentada, para el análisis correspondiente a efecto de determinar si corresponde emitir respuesta orientativa o solicitar opinión a la Intendencia de Asuntos Jurídicos u otra área que corresponda.

En todos los casos se debe aplicar lo establecido en los artículos 13, 130 y 131 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano y 5 de la Ley Nacional de Aduanas.

- El presente documento es una herramienta de orientación elaborada de conformidad con la legislación y disposiciones administrativas aplicables, el estricto cumplimiento del mismo es responsabilidad de los

INTENDENCIA DE ADUANAS	
Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99
	Versión I
	Fecha de Aprobación 18/12/2024

funcionarios/empleados y de los usuarios externos que lo apliquen y exime a los firmantes de la interpretación incorrecta o uso indebido que hagan del documento.

11. Si se hace referencia a un documento que en una versión posterior cambie parcialmente de nombre o de nomenclatura, pero mantenga la misma finalidad, se debe entender que se trata del que se encuentre vigente.
12. El personal de la Superintendencia de Administración Tributaria que aplique el presente documento debe aplicar las buenas prácticas de cumplimiento ético en la operación o gestión aduanera, con base en lo establecido en el Acuerdo de Directorio Número 5-2024, Código de Ética de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- y sus reformas y Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos.
13. El presente documento debidamente aprobado entra en vigencia, el mismo día que sea publicado en los sitios electrónicos internos y externos de la SAT.



LISTA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del Documento:	Documento General Medidas Especiales en Situaciones de Problemas Informáticos de los Sistemas de la SAT, para Operadores Económicos Autorizados	Identificación del documento:	DG-IAD/DNO-ADU-GDE-99	Fecha de aprobación:	18/12/2024
No. de versión	No. de página	Modificación realizada			
I	Todas	Primera versión			

RE-GPC-SOM-ADP-03

Versión: 4

Fecha de aprobación: 07/05/2021

