

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2018



 **2018 año del combate  
a la defraudación y  
contrabando aduaneros**

Actualizado al 28 de septiembre del 2018

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>I. FACTORES CRÍTICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>V. COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 .....</b>	<b>6</b>
<b>VI. RESUMEN POR DEPENDENCIA PLAN OPERATIVO ANUAL .....</b>	<b>7</b>
1. Intendencia de Atención al Contribuyente .....	7
2. Intendencia de Aduanas .....	9
3. Intendencia de Fiscalización .....	11
4. Intendencia de Recaudación .....	13
5. Intendencia de Asuntos Jurídicos .....	15
6. Gerencia de Planificación y Cooperación .....	16
7. Gerencia de Informática .....	17
8. Secretaría General .....	18
9. Comunicación Social Externa .....	18
10. Gerencia de Formación de Personal SAT .....	19
11. Gerencia de Recursos Humanos .....	20
12. Gerencia Administrativa Financiera .....	21
13. Gerencia de Infraestructura .....	22
14. Gerencia de Seguridad Institucional .....	23
15. Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes .....	24
16. Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos .....	25
17. Gerencia Regional Central .....	26
18. Gerencia Regional Sur .....	30
19. Gerencia Regional Occidente .....	33
20. Gerencia Regional Nororiente .....	36
21. Auditoría Interna .....	39
22. Gerencia de Asuntos Internos .....	39
23. Gerencia de Investigación Fiscal .....	40

## PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria 2018 -POA SAT 2018-, es un documento de gestión institucional, que orienta el accionar de los órganos y dependencias que la integran, a fin de asegurar la racionalidad en el logro de los objetivos, resultados y productos a ser alcanzados en el presente año.

Toma de referencia el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, el cual fue actualizado en el segundo semestre del presente año, lo que permite dar continuidad a las acciones iniciadas en años anteriores al alinearlas a los objetivos estratégicos actuales.

La SAT llevó a cabo durante el 2017, las iniciativas que marcaron la ruta de transformación organizacional basada en las buenas prácticas internacionales, renovación de liderazgo, rediseño de procesos entre otros; en esa dirección, se redefinieron los objetivos estratégicos en: a) Aumentar la recaudación de manera sostenida; b) Reducir las brechas de cumplimiento tributario; c) Incrementar la eficiencia de las aduanas; y d) Fortalecer las capacidades de gestión institucional. Cada uno de estos objetivos considera acciones para el alcance de resultados concretos en el corto, mediano y largo plazo.

El Plan Operativo Anual 2018 atiende a lo establecido en el artículo 8 del Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala “Ley Orgánica del Presupuesto”, al inciso 4.2 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental del Sistema de Auditoría Gubernamental, Contraloría General de Cuentas y a la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución; asimismo, derivado a que la SAT se encuentra trabajando una planificación con enfoque de Gestión por Resultados, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos) a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles y alcanzables.

El presente plan incluye los factores críticos de éxito, el resumen del marco estratégico de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional: misión y visión, valores, objetivos estratégicos, así como el resumen de los principales elementos de los planes operativos anuales de las dependencias que han sido registrados y actualizados en el módulo de planificación del sistema PROSIS.

La información a detalle de cada plan operativo anual se encuentra documentada y registrada en el referido sistema, de acuerdo a los registros ingresados por cada una de las dependencias responsables.

## I. FACTORES CRÍTICOS

El éxito en el resultado esperado y cumplimiento de metas del presente plan está directamente condicionado a que se disponga de los elementos o que se presenten oportunamente los factores siguientes:

- Traslado y ejecución oportuna de los recursos financieros correspondientes a SAT (2% de lo recaudado).
- Disponer de la legislación tributaria que soporte la gestión de la SAT y de su oportuna aplicación.
- Disponer oportunamente de alianzas estratégicas con los demás actores del sistema tributario y de la asistencia y participación conjunta con los organismos del Estado.
- Disponer de la asistencia técnica de los Organismos Internacionales.

## II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

**Misión:** Recaudar con **transparencia y efectividad** los recursos para el Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, con apego al marco legal vigente.

**Visión:** Ser en el 2023 una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada, a la vanguardia de las mejores prácticas de administración de tributos internos y los que gravan el comercio exterior.

**Política de Calidad:** En SAT somos un equipo que recauda de manera eficaz recursos para el Estado, enfocado en mejorar continuamente los sistemas y procesos para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, aplicando de forma imparcial las leyes, normas y buenas prácticas de gestión.

### Principios Generales

- Jerarquía
- Flexibilidad
- Centralización normativa
- Desconcentración operativa
- Coordinación
- Transparencia
- Eficacia
- Eficiencia

### Principios de trabajo

**Priorización:** Para poder alcanzar satisfactoriamente los objetivos, es necesario priorizar aquellos proyectos o tareas más importantes y críticas, las cuales van a reportar un mayor beneficio para mejorar la eficiencia. Para dicha priorización se utilizará una matriz de criterios en los cuales se ponderarán los factores determinantes que permitan incrementar el cumplimiento tributario, fortalecer la atención al contribuyente, facilitar el comercio exterior, etc. Todo esto dentro del marco de implementación de la metodología de Gestión de Proyectos bajo el estándar de Project Management Institute (PMI) y del sistema institucional de Planificación.

**Focalización:** Con una priorización de los proyectos y acciones viables, se procederá a focalizar los esfuerzos en las áreas donde se hayan identificado los mayores problemas o riesgos, con el fin de reducir las probabilidades de que se siga incrementando las brechas de cumplimiento tributario.

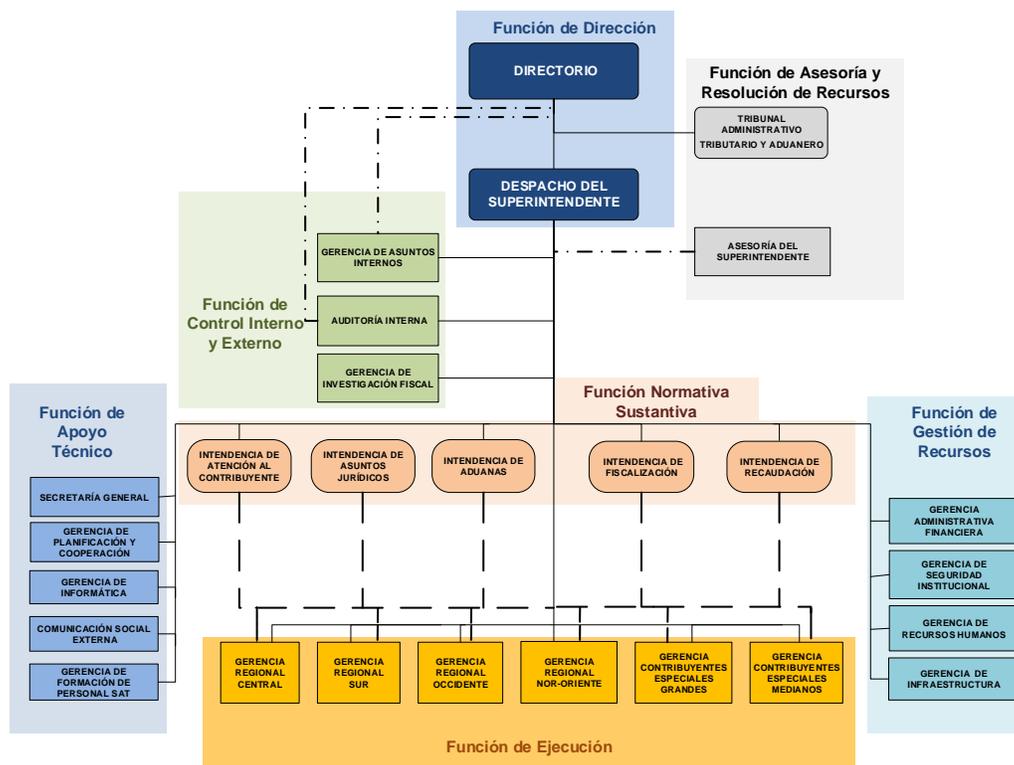
## Valores

El Plan Estratégico Institucional SAT 2018-2023 se fundamenta en principios generales y valores que debemos 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.

A continuación, se conceptualiza la aplicación de cada uno de estos valores.



## III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y EJE TRANSVERSAL



**Aumentar la recaudación de manera sostenida:** El área primordial de trabajo deben ser las acciones y actividades que propicien el aumento de la recaudación a fin de lograr la modificación de la tendencia mostrada por la carga tributaria en los últimos ejercicios para llegar a su crecimiento sostenido a través de acciones implementadas, evaluadas e institucionalizadas.

**Reducir las brechas de cumplimiento tributario:** Fundamental para incrementar el desempeño de la administración tributaria, es el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, lo cual dependerá de la implementación de acciones para la facilitación del cumplimiento, reducción del costo de cumplimiento tributario, mejora de la cultura tributaria y, sobre todo, del incremento de la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes respecto de la eficacia del control tributario.

**Incrementar la eficiencia del servicio aduanero:** El funcionamiento aduanero adecuado es crucial para aumentar la competitividad del país a través de la facilitación del comercio, factores determinantes para el desarrollo económico y social. Asimismo, contar con procesos estructurados y un sistema bien definido permitirán incrementar los controles para disminuir la defraudación aduanera, la discrecionalidad por parte de los funcionarios de SAT y, por tanto, la corrupción, un problema que no se ha logrado erradicar del área de aduanas.

**Fortalecer las capacidades de gestión Institucional:** Para alcanzar la visión planteada es imprescindible aumentar la eficiencia y eficacia de la Institución, para lo cual es necesario la revisión de procesos en las áreas de planificación, administración, gestión financiera, recursos humanos y formación. Esto con el fin de generar un sistema integrado de gestión institucional que garantice una operación institucional eficiente. A esto se sumará el fortalecimiento de las acciones de combate a la corrupción dentro de la SAT y la gestión adecuada de los recursos para brindar las condiciones dignas y necesarias para que los empleados realicen su trabajo.

## V. COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

El Plan Operativo Anual de la SAT 2018 está conformado por cada uno de los planes de las dependencias que integran la SAT, mismos que han sido registrados en el módulo de planificación del sistema automatizado PROSIS dentro los formatos correspondientes; la principal información que compone el POA de la SAT es la siguiente:

a) **Indicadores:**

- *Indicador de Producto:* El principal bien o servicio entregado durante una etapa determinada del proceso, cumple con las especificaciones requeridas y es oportuno.
- *Indicador de Control:* Es el indicador que permite establecer una medición con el propósito de prevenir o mitigar el riesgo de no alcanzar los objetivos o metas propuestas.

b) **Acciones y/o Planes de trabajo:** Conjunto de actividades relacionadas, orientadas a alcanzar un objetivo, resolver un problema identificado o ejecutar una mejora en un proceso; definidas en el tiempo, que designa a los responsables.

## VI. RESUMEN POR DEPENDENCIA PLAN OPERATIVO ANUAL

### 1. INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

1.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Formar, capacitar, informar y concienciar a los contribuyentes y futuros contribuyentes, promoviendo el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por medio de la cultura tributaria y la capacitación en temas tributarios y aduaneros.	Contribuyentes capacitados	Persona	27,000.00 (Julio/2017)	40,000.00	50,000.00	60,000.00
			Medición del impacto de los programas de cultura tributaria en establecimientos educativos	Promedio cuestionario final / promedio cuestionario inicial	N/A (Abril/2017)	10.00%	15.00%	20.00%
			Cobertura de la capacitación	Departamentos atendidos / Total departamentos Guatemala	N/A (Abril/2017)	80.00%	85.00%	90.00%
			Actividades de Servicio Cívico realizadas en municipios atendidos	Total de actividades realizadas	220.00 (Agosto/2017)	2,000.00	3,000.00	5,000.00
2	Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Atender a través del Centro de Atención Institucional a Distancia (Contact Center), y otros medios de comunicación electrónica consultas tributarias y aduaneras, siempre que las mismas no se deriven de la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública. Así también emitir y verificar el correcto funcionamiento de los manuales, normas y procedimientos para que los procesos administrativos y operativos, se lleven a cabo con criterios de facilidad y simplicidad.	Consultas atendidas	Evento	243,678.00 (Julio/2017)	434,408.00	434,408.00	467,408.00
			% de consultas abandonadas	Total de consultas abandonadas / Total de consultas entrantes	24.00% (Julio/2017)	22.00%	21.00%	20.00%
3	Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Verificar que los servicios que se brindan a los contribuyentes, en los órganos y dependencias de la SAT, se realicen con apego a la legislación vigente, atendiendo a los protocolos de atención, además de medir la satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios recibidos	Investigaciones cuantitativas y cualitativas respecto a la satisfacción y percepción del servicio brindado en los puntos de atención de la SAT	Documento	5.00 (Agosto/2017)	45	48	50
			1. Verificaciones de servicio realizadas	Cantidad de verificaciones realizadas	12.00 (Julio/2017)	30	32	35
			2. Tamaño de la muestra utilizada para medir la satisfacción del contribuyente	Cantidad de encuestas que integran la muestra de la medición de satisfacción	23,148.00 (Junio/2017)	28,000.00	30,000.00	32,000.00
			3. Acciones propuestas para mejorar el servicio al contribuyente	Cantidad de acciones propuestas para la mejora del servicio al contribuyente	6.00 (Julio/2017)	24	30	35
4	Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Sistematizar los procesos administrativos e informáticos para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Gestiones de contribuyentes rediseñadas y simplificadas	Documento	0.00 (Agosto/2017)	15	12	10
			Declaraciones presentadas por medios electrónicos *No incluye el ISCV	Total Declaraciones Electrónicas / Total Declaraciones recibidas	98.94% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Distribución de Especies Valorizadas	Total de Especies Fiscales Distribuidas a las Oficinas y Agencias / Total de Especies Fiscales impresas para la distribución durante el período fiscal	99.48% (Diciembre/2017)	99.50%	100.00%	100.00%

### 1.2 ACCIONES INSTITUCIONALES

No	Nombre de la acción	Descripción
1	Implementación de aplicación móvil / Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Implementar una aplicación para dispositivos móviles que permita iniciar con funcionalidades básicas como calendario tributario, ubicación de agencias y consultas generales de los contribuyente.
2	Sistema de filas y cita previa / Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Adquisición e implementación de una herramienta tecnológica que permita llevar a cabo el control de filas y control de flujo de contribuyentes, que provea la suficiente información estadística para cambiar las estrategias de atención en cada punto de servicio (incluye la elaboración e implementación de la normativa del sistema de filas).
3	Traslado de formularios a Declaraguat / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Trasladar los formularios Asiste Web que se encuentran publicados en las páginas de los Bancos del Sistema a Declaraguat e además trasladar los formularios Asiste Light que se encuentran en el PortalSAT.

## 1.3 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) / Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Formar y capacitar en temas tributarios a estudiantes de distintas carreras universitarias, para que posteriormente a través de los mismos, se oriente a micros y pequeños empresarios, emprendedores y pequeños contribuyentes, para el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2	Ejecución del Programa La SAT trabaja para ti / Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Divulgar y promocionar la cultura tributaria, así como, proporcionar información sobre la SAT a estudiantes de establecimientos educativos y ciudadanos de los municipios participantes, a través de jóvenes y señoritas comprendidos entre las edades de 18 a 24 años, debidamente capacitados para el efecto.
3	Bachillerato en Administración Tributaria y Aduanera -BATA- / Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Formar a futuros ciudadanos con valores, principios y competencias relacionados con la administración tributaria, para que cumplan adecuada y oportunamente con sus obligaciones tributarias. 2. Formar recurso humano con las competencias laborales necesarias, para que puedan acceder a puestos de trabajo dentro de la institución.
4	Guía para el cumplimiento voluntario de los pequeños contribuyentes / Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Proporcionar a los pequeños contribuyentes desde su inscripción en Oficinas y Agencias Tributarias, una guía que contenga en un lenguaje sencillo y comprensible, la descripción de sus obligaciones tributarias para facilitarles el cumplimiento voluntario de las mismas.
5	Actualización y redimensionamiento de la Plataforma de Atención del Contact Center / Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Gestionar la atención presencial y electrónica en una sola plataforma y contar con información que permita crear estrategias de atención, con la finalidad de optimizar nuestros recursos y mejorar la atención a distancia en el Contact Center Institucional
6	Mejoras al Portal Institucional / Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Mejorar la experiencia del usuario en el portal institucional, publicando información y aplicaciones que le faciliten el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias
7	Focus group dirigidos a segmentos de contribuyentes específicos / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Identificar necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de la SAT para proponer las acciones que satisfagan sus expectativas y coadyuven al cumplimiento de sus obligaciones fiscales
8	Estudios de contribuyente misterioso en puntos de atención, a nivel nacional / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Contratación de empresas especializadas en investigación de mercados, quienes visitan los puntos de atención de la SAT para realizar una gestión específica y evaluar la calidad del servicio que se brinda al "contribuyente misterioso"
9	Estudio de opinión "ómnibus" / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Conocer la opinión de los contribuyentes respecto a los servicios de la SAT
10	Estandarización de modelos de servicio, en puntos de atención de la SAT / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Estandarizar los puntos de atención de la SAT, en cuanto a imagen, mobiliario, protocolos, entre otros
11	Implementación de la consulta "estado de trámites" / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Atender la disposición legal del numeral 10 del artículo 21-A del Código Tributario en lo referente a poner a disposición del contribuyente un medio para consultar el estado de las actuaciones administrativas de las que forma parte, coadyuvando a la transparencia institucional
12	Estudios cualitativos dirigidos a segmentos específicos de contribuyentes / Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente	Realización de análisis cualitativos, efectuados por empresas externas especializadas en investigación de mercados, dirigidos a segmentos específicos de contribuyentes, de acuerdo a las necesidades de cada departamento, para conocer sus expectativas y necesidades respecto a productos o servicios específicos de la SAT
13	Usabilidad e implementación de FYDUCA con el Salvador - Honduras / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Redefinir el formulario FYDUCA transmitido por el transferente o adquirente por medios electrónicos a las Administraciones Tributarias de Guatemala, Salvador y Honduras
14	Simplificación de Proceso de Registro de Gestores Tributarios / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Proponer un nuevo diseño de proceso, el cual permitirá agilizar las gestiones que desarrollan los Gestores Tributarios
15	Administración y Actualización del Sistema de Especies Fiscales para las Divisiones Regionales / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Contar con un sistema que permita en forma integrada y ágil realizar el despacho y control de las especies fiscales
16	Nuevas Gestiones y Mejora del Diseño de Agencia Virtual / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Facilitación de la búsqueda del trámite personal que realizará el contribuyente
17	Atención al Contribuyente con pertinencia étnica y con atención a Contribuyentes con Capacidades Diferenciadas / Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyente, Intendencia de Atención al Contribuyente	Que los contribuyentes con pertinencia étnica y con Capacidades Diferenciadas sean atendidos en cada Oficina y Agencia Tributaria con personal capacitado

2 INTENDENCIA DE ADUANAS

2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	Brindar herramientas normativas y tecnológicas que contribuyan a la gestión de los usuarios internos y externos del Servicio Aduanero.	Normativas y procedimientos publicados y divulgados interna y externamente	Documento	4.00 (Julio/2017)	12	12	12
			Aplicaciones o herramientas informáticas publicadas en ambiente de producción e implementadas (P)	Número de aplicaciones implementadas en ambiente de producción (P)	26.00 (Julio/2017)	30	30	30
			Capacitaciones impartidas a usuarios internos y externos	Cantidad de capacitaciones impartidas	36.00 (Julio/2017)	36	36	36
2	Departamento de Inteligencia Aduanera, Intendencia de Aduanas	Identificar tendencias de comportamientos en las operaciones de comercio exterior, contrarios a los objetivos de la SAT en forma oportuna, proponiendo políticas de control basadas en procesos de gestión de riesgo e inteligencia aduanera que contribuyan a minimizar los riesgos aduaneros y alertar a otras dependencias para que se ejecuten las acciones que correspondan. Asimismo, promover acciones que fomenten el cumplimiento voluntario.	Reportes de Inteligencia presentados a la Intendencia de Aduanas	Documento	21.00 (Marzo/2017)	55	60	65
			Mensajes de orientación al revisor, derivados de insumos de Monitoreo Temprano	Mensajes enviados.	2,784.00 (Julio/2017)	5,025.00	5,050.00	5,075.00
			Propuestas para el Control del Riesgo Aduanero	Propuestas presentadas.	24.00 (Julio/2017)	16	17	20
			Ajustes por mercaderías sensibles	Millones de quetzales	N/D (Noviembre/2017)	309.2	309.2	309.2
			Ajustes por verificaciones a posteriori (canal azul)	Millones de quetzales	N/D (Noviembre/2017)	10.8	10.8	10.8
3	Departamento de Gestión Aduanera, Intendencia de Aduanas	Incrementar la efectividad en la evacuación de las solicitudes presentadas ante el Departamento.	Tiempo de atención de solicitudes de renovación de registro de auxiliares de la función pública aduanera	Horas hábiles	23.00 (Diciembre/2016)	23	22	21
			Porcentaje de efectividad en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con Franquicias y Asuntos Aduanales.	Número de expedientes evacuados en el mes / número de expedientes asignados en el mes	N/A (Enero/2017)	95.00%	95.50%	96.00%
			Porcentaje de efectividad en la gestión de expedientes y solicitudes asignadas mensualmente relacionados con la autorización y control administrativo de Auxiliares de la Función Pública Aduanera	Número de expedientes y solicitudes evacuadas en el mes / número de expedientes asignados en el mes	N/A (Enero/2017)	95.00%	95.50%	96.00%
			Porcentaje de efectividad en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con Recursos y Resoluciones	Número de expedientes evacuados en el mes / número de expedientes asignados en el mes	N/A (Enero/2017)	95.00%	95.50%	96.00%
			Porcentaje de efectividad en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con Regímenes Especiales	Número de expedientes evacuados en el mes / número de expedientes asignados en el mes	N/A (Enero/2017)	95.00%	95.50%	96.00%
			Tiempo promedio en días para resolución de franquicias	Días hábiles	9.13 (Mayo/2017)	9	9	9
			Tiempo promedio en días para resolución de asuntos aduanales	Días hábiles	9.86 (Mayo/2017)	9	9	9
			4	Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	1. Planificar, coordinar, apoyar, gestionar, supervisar, evaluar, seguimiento, transparentar y velar por mejoras en los procesos aduaneros operativos de las distintas aduanas del territorio nacional, generando el despliegue de personal de la Intendencia de Aduanas y generar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes. 2. Implementar y definir mejoras en la base de valor aduanero. 3. Implementar el control posterior aduanero dando cumplimiento a las reglas de libre competencia entre actores económicos de un mismo segmento de operaciones de comercio exterior que presenten alto riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones aduaneras, tributarias, formales, entre otras.	Casos atendidos por ejecución de garantías en el plazo establecido	Documento	189.00 (Julio/2017)
Número de certificados de ensayo emitidos por el LQF -P	certificados emitidos	1,551.00 (Julio/2017)				2,400.00	2,650.00	2,700.00
Supervisión a la operación aduanera - P	Informes	12.00 (Julio/2017)				10	8	6
Cumplimiento de verificaciones Ex Post - P	Informes trasladados por operaciones de Comercio Exterior.	7.00 (Julio/2017)				12	13	14
Porcentaje de expedientes evacuados por solicitudes de valoración de mercancías	expedientes evacuados/expedientes ingresados	72.00% (Julio/2017)				75.00%	77.00%	80.00%
Porcentaje de expedientes evacuados por solicitudes de clasificación arancelaria de mercancías	expedientes evacuados/expedientes ingresados	75.00% (Julio/2017)				80.00%	85.00%	90.00%
Ajustes por importación de vehículos y uso de la tabla de valores	Millones de quetzales	N/D (Noviembre/2017)				70	70	70
Ajustes por importaciones menores	Millones de quetzales	N/D (Noviembre/2017)				10	10	10
5	Departamento Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, Intendencia de Aduanas	Generar mecanismos de control y de investigación a través de la coordinación operativa interinstitucional, que permitan prevenir y combatir la defraudación y el contrabando aduaneros, aumentando los niveles de recaudación.	Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros	Evento	74.00 (Julio/2017)	105	106	107
			Análisis del comportamiento del fenómeno de la defraudación y contrabando aduaneros - P	Informes elaborados	1.00 (Agosto/2017)	12	13	14
			Propuestas para el control del fenómeno del contrabando o defraudación aduanera.	Propuestas presentadas	1.00 (Agosto/2017)	4	5	6
			Valor de las mercancías incautadas por defraudación y contrabando aduaneros	Valor en Quetzales de las mercancías	9,256,360.04 (Julio/2017)	10,500,000.00	11,000,000.00	11,500,000.00

**2.2 ACCIONES INSTITUCIONALES**

No	Nombre de la acción	Descripción
1	Integración Aduanera Centroamericana / Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	DUCA. Definir, desarrollar e implementar la Declaración Única Centroamericana que sustituirá a las declaraciones de mercancías conocidas como FAUCA, DUT y Declaración de mercancías (DM). Unión Aduanera Perfeccionamiento de la Unión Aduanera entre Guatemala y Honduras, implementando las aduanas periféricas y la DUT-C (Tránsito Comunitario) y la incorporación de El Salvador a la Unión Aduanera.
2	Nuevo sistema de aduanas / Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	Trabajo conjunto entre la Intendencia de Aduanas y la Gerencia de Informática en las acciones iniciales para la modernización de las gestiones, procesos informáticos relacionados con la materia aduanera. Incluye el levantado y rediseño de procesos, además del desarrollo e implementación de un nuevo sistema informático utilizando tecnología de punta.
3	Implementación de marchamo electrónico con dispositivo de control de posicionamiento global satelital / Departamento de Inteligencia Aduanera, Intendencia de Aduanas	Darle seguimiento a los tránsitos mediante la trazabilidad desde la aduana de entrada a la aduana de destino a efecto de confirmar el registro de llegada.
4	Acciones para incrementar lucha contra el contrabando y defraudación aduanera / Departamento Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, Intendencia de Aduanas	La Intendencia de Aduanas en aras de trabajar a fondo en la lucha contra el contrabando y defraudación aduanera, adopta una iniciativa que abarca un conjunto de acciones en las cuales toma un rol protagónico en la lucha contra la defraudación y contrabando aduaneros.

**2.3 PLANES DE TRABAJO**

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Control de Inventarios en Depósitos / Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	Diseño de mecanismos de control mediante herramientas o aplicaciones informáticas desarrolladas por los depositarios aduaneros bajo la supervisión de la autoridad aduanera.
2	Ajustes a procesos por hallazgos de auditoría / Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	Diseñar e implementar las herramientas o aplicaciones informáticas necesarias para dar cumplimiento a las observaciones derivadas de hallazgos de auditoría y mejorar los procesos aduaneros.
3	Modernización de la gestión aduanera / Departamento Normativo, Intendencia de Aduanas	Integración de las acciones orientadas a la modernización de la gestión aduanera a través de la incorporación de tecnología para la simplificación y la reducción de la discrecionalidad.
4	Negociación del Arreglo de Reconocimiento Mutuo OEA con varios de los países de Centroamérica / Departamento de Inteligencia Aduanera, Intendencia de Aduanas	Avanzar las acciones que permitan la firma de un Arreglo de Reconocimiento Mutuo sobre la figura OEA con varios de los países de Centroamérica.
5	Acciones que permitan dar seguimiento a lo expuesto en el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la OMC / Departamento de Inteligencia Aduanera, Intendencia de Aduanas	Dar seguimiento y cumplimiento a los compromisos adquiridos por Guatemala, relacionados a temas aduaneros en el marco de lo establecido en el AFC de OMC
6	Continuación del Plan Integral del Control de la Carga en Aduanas / Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	Toma de control de las mercancías para correcto pago de tributos.
7	Plan de acción para el fortalecimiento del Laboratorio Químico Fiscal / Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	Fortalecer los procesos administrativos del LQF a efecto de cumplir normas de calidad que permitan coadyuvar al Sistema de Calidad implementado en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo.
8	Mercancías decomisadas y en abandono / Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	Crear una herramienta que permita realizar subastas en línea en los depósitos temporales
9	Aduana Modelo / Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	Disponer de estudios y análisis objetivos que sean elementos para una mejor toma de decisiones e implementación del proyecto.

3 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Evaluación y Control, Intendencia de Fiscalización	Verificar procesos normativos y operativos, en relación a la aplicación de la normativa vigente, además evaluar el uso de los sistemas informáticos relacionados con el proceso de fiscalización, la ejecución del plan anual de fiscalización y realizar contrarrevisiones, con el propósito de mejorar y eficientar los procesos de fiscalización	Recomendaciones sobre procedimientos y/o normativas	Documento	109.00 (Diciembre/2016)	110	111	112
			Acciones realizadas derivado de recomendaciones informadas	Acciones realizadas / recomendaciones informadas	80.00% (Mayo/2017)	81.00%	82.00%	83.00%
			Monto recaudado por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad monetaria	228.98 (Octubre/2017)	500	500	500
2	Departamento de Gestión de Riesgo, Intendencia de Fiscalización	Facilitar insumos a la Intendencia de Fiscalización de contribuyentes que presenten riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	1,400,960,384.52 (N/D/2017)	1,611,104,442.20	1,691,659,664.31	1,776,242,647.52
			% de confianza del nivel de riesgo del contribuyente según auditorías con resultados	Contribuyentes con Nivel de riesgo (Extremo, Alto, Medio) en auditorías con resultados / Contribuyentes que tienen auditorías con resultados	0.00 (Enero/2017)	70.00%	75.00%	77.50%
			% nivel de aceptación de insumos (grupo de casos) puestos a disposición de la programación de la fiscalización conforme a su rechazo	100 – Insumos (grupo de casos) rechazados en la programación / Insumos (grupo de casos) puestos a disposición)	0.00 (Enero/2017)	80.00%	82.50%	85.00%
3	Departamento de Programación de Contribuyentes Especiales, Intendencia de Fiscalización	Generar mediante aplicación de herramientas informáticas la programación de los contribuyentes a fiscalizar en las Divisiones de Contribuyentes Especiales, que permitan obtener el máximo resultado con efecto impositivo en los casos seleccionados, minimizar la evasión y aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes con el propósito de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	792,013,523.34 (Octubre/2016/2017)	910,815,551.84	956,356,329.44	1,004,174,145.91
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales por días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	62,698.12	62,700.00	63,571.72
			Asertividad de la Fiscalización	Cantidad de Auditorías Terminadas con Interés Fiscal / Cantidad de Auditorías Terminadas	0.00 (Noviembre/2017)	75.00%	75.50%	76.00%
			Cobertura de la Programación	Cantidad de Acciones de fiscalización / Cantidad de contribuyentes a fiscalizar potenciales del IVA e ISR.	0.00 (Noviembre/2017)	40.00%	40.50%	41.00%
4	Departamento de Programación de Contribuyentes Regionales, Intendencia de Fiscalización	Elaborar e implementar programas de auditoría orientados a incrementar la recaudación de impuestos, la percepción de riesgo y contribuir al combate de la evasión tributaria y aduanera; así como evaluar el rendimiento tributario de los programas de fiscalización que se programen y ejecuten en las Gerencias Regionales.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	560,384,153.81 (Octubre/2016/2017)	644,441,776.88	676,663,865.72	710,497,059.01
			Asertividad de la Fiscalización	Cantidad de auditorías terminadas con interes fiscal / Cantidad auditorías Terminadas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales por días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	26,941.55	27,210.96	27,483.07
			Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Cantidad de auditorías ejecutadas/Cantidad de auditorías planificadas	60.56% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cumplimiento en la ejecución de Presencias Fiscales	Cantidad de Presencias Ejecutadas/Cantidad de presencias planificadas	35.40% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cobertura de la Programación	Cantidad de acciones de fiscalización / número de contribuyentes a fiscalizar potenciales del IVA e ISR	0.00% (Noviembre/2017)	13.54%	13.55%	13.56%
			Rendimiento de auditorías de gabinete	Quetzales por días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	2,525.42	2,550.67	2,576.18
5	Departamento de Fiscalidad Internacional, Intendencia de Fiscalización	Desarrollar y ejecutar programas de fiscalización de auditorías de Precios de Transferencia, que permitan obtener resultados con el máximo efecto impositivo en los casos seleccionados e incrementar la percepción de riesgo de los contribuyentes de manera que cumplan con sus obligaciones tributarias.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	48,562,707.37 (Octubre/Promedio 2015 / 2016)	55,847,113.48	58,639,469.15	61,571,442.61
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales por días hombre	0.00 (Agosto/2017)	32,022.43	32,342.65	32,666.08
			Asertividad de la Fiscalización	Cantidad de Auditorías Terminadas con Interés Fiscal / Cantidad de Auditorías Terminadas	75.00% (Agosto/2017)	75.00%	76.00%	77.00%

3.2 ACCIONES INSTITUCIONALES		
No	Nombre de la acción	Descripción
1	Reingeniería de procesos de Fiscalización / Intendencia de Fiscalización	Rediseñar los procesos de Fiscalización, que permita a la Intendencia automatizar los procesos de gestión de Riesgos, Análisis de la información, Priorización, Planificación, programación y asignación de casos. Así como el control y monitoreo de las auditorías.
3.3 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Fiscalización cadena de comercialización de combustibles derivados de petróleo / Intendencia de Fiscalización	Mapeo, desarrollo e implementación de herramientas informáticas para el registro, control y fiscalización de los actores de la cadena de comercialización de combustibles
2	Plan de Emergencia para el Control del IVA -PEMCIVA- / Intendencia de Fiscalización	Análisis de los controles actuales del IVA en el ciclo de vida del contribuyente, identificación e implementación de acciones, enfocadas en reducir la evasión en el IVA, priorizando inicialmente los ámbitos de: Control de alta en el registro de contribuyentes e importaciones y exportaciones, autorización y emisión de documentos, control en las devoluciones de crédito fiscal del IVA.
3	Implementación Metodología de Riesgos Devolución Crédito Fiscal / Intendencia de Fiscalización	incorporar análisis de riesgo en el proceso de devolución de crédito fiscal e incorporar herramientas tecnológicas para una ejecución más eficiente en la atención de solicitudes de devolución de crédito fiscal
4	Gestión del Conocimiento / Intendencia de Fiscalización	mejorar las capacidades de análisis, así como el uso y manejo de herramientas tecnológicas. Comunicar los Criterios Fiscales y Prácticas Defraudatorias identificadas.
5	Estrategias de Comunicación / Intendencia de Fiscalización	informar a la población los planes de fiscalización, avances y las masivas
6	Fortalecimiento del proceso de control masivo / Departamento de Evaluación y Control, Intendencia de Fiscalización	Normar el proceso de control masivo
7	ASISTEs WEB / Departamento de Gestión de Riesgo, Intendencia de Fiscalización	Herramientas WEB para facilitar información del contribuyente a SAT
8	Actualización de la Base de Datos interna / Departamento de Fiscalidad Internacional, Intendencia de Fiscalización	Disponer de información del contribuyente y del grupo empresarial al que pertenece
9	Solicitud de estudios de precios de transferencia a contribuyentes que tengan inconsistencias en su anexo / Departamento de Fiscalidad Internacional, Intendencia de Fiscalización	Obtener información confiable sobre las operaciones que realizan los contribuyentes con sus partes relacionadas en el extranjero.

4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Estrategias Tributarias, Intendencia de Recaudación	Coordinar la elaboración de las estadísticas que se incorporarán al Sistema de Información Estadística de la SAT; así como medir y evaluar el cumplimiento tributario, proveer de información estadística confiable y oportuna para la toma de decisiones.	Estadísticas actualizadas en el Portal SAT	Documento	419.00 (Julio/2017)	709	709	709
			Eficacia en la atención de requerimientos (Análisis y Estudios Tributarios)	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido (análisis y estudios tributarios) / Total de requerimientos atendidos (análisis y estudios tributarios)	86.11% (Agosto/2017)	92.00%	92.00%	92.00%
			Eficacia en la atención de requerimientos (Estadísticas Tributarias)	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido (estadísticas tributarias) / Total de requerimientos atendidos (estadísticas tributarias)	97.14% (Agosto/2017)	98.50%	98.50%	98.50%
2	Departamento de Registros, Intendencia de Recaudación	Implementar controles para la retroalimentación de los procedimientos del Departamento de Registros, a través de visitas en las oficinas y agencias tributarias para la verificación del cumplimiento de normativas y registro de los contribuyentes.	Registros de contribuyentes actualizados o depurados	Registro	373,126.00 (Julio/2017)	550,000.00	600,000.00	700,000.00
			Cumplimiento del programa de la actualización y simplificación de los procesos de registros.	# normativas aprobadas	21.00 (Agosto/2017)	22	25	28
			Visitas a Oficinas y Agencias Tributarias para verificar el cumplimiento de los registros.	# visitas del mes / # total de visitas programadas	10.00 (Julio/2017)	25	25	25
3	Departamento de Recaudación Tributaria, Intendencia de Recaudación	Reingeniería de los procesos administrativos e informáticos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Además, realizar oportunamente los registros contables de los ingresos por impuestos internos y de comercio exterior..	Cantidad de emisores de facturas y DTE por régimen de factura electrónica en Línea -RFEL-	Persona	0.00 (N/D/0)	5,447.00	47,000.00	259,000.00
			Registro de formularios con valor	Registro contable de formularios con valor / Cantidad de formularios con valor	2,737.00 (Julio/2017)	4,050.00	4,100.00	4,150.00
			Registro de Certificadores FEL	Registro de certificadores / Total de certificadores autorizados	7.00 (Julio/2017)	8	8	8
			Cantidad de emisores de facturas y Documentos Tributarios Electrónicos -FACE-	Cantidad de emisores de facturas y Documentos Tributarios Electrónicos -FACE-	0.00 (Diciembre/2017)	16,000	0	0
4	Departamento de Cumplimiento Tributario, Intendencia de Recaudación	Ejercer control sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias periódicas, generando programas de comunicación con los contribuyentes en forma proactiva, como también correctiva, cuando hayan omitido presentar declaraciones o informes o, en su caso, hayan dejado de pagar el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos. De igual manera, investigar y detectar declaraciones con discrepancias e inconsistencias, previo a promover la ejecución de programas que promuevan su rectificación.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	1,203.40 (Diciembre/2016)	1,000.00	1,050.00	1,102.50
			Recaudación por gestión de omisos	Monto a recuperar por gestión de omisos	333.84 (Julio/2017)	375.08	393.84	413.53
			Recaudación por mora	Monto a recuperar por mora	458.14 (Julio/2017)	597.68	627.56	658.94
			Recaudación por control a subdeclarantes	Monto a recuperar por actuaciones de control a subdeclarantes	33.10 (Julio/2017)	27.24	28.6	30.03

4.2 ACCIONES INSTITUCIONALES		
No	Nombre de la acción	Descripción
1	Nuevo Sistema del Registro Tributario Unificado RTU, segunda fase / Departamento de Registros, Intendencia de Recaudación	Renovar el sistema del registro tributario de la Administración Tributaria, a partir del modelado de procesos vinculados al macroproceso de la Institución, con la inclusión del análisis de riesgo en la operación, para conformar una base de datos con todos los atributos y características de los contribuyentes.
2	Factura Electronica en Línea / Departamento de Recaudación Tributaria, Intendencia de Recaudación	Poner en marcha el nuevo Régimen de Factura Electrónica en Línea y definir y desarrollar un sistema que facilite a los contribuyentes información para verificar el cumplimiento tributario, con avisos desde Agencia Virtual y para la SAT brinde un sistema de consultas avanzadas como modelo de control de la información que se cuente del Régimen de Facturas Electrónicas en línea-FEL, para darle seguimiento y uso a la misma.
4.3 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Mejoras al Registro Fiscal de Vehículos / Departamento de Registros, Intendencia de Recaudación	Fortalecer el Registro Fiscal de Vehículos, iniciando con la depuración de la información, consultas, reporterías y estadísticas a efecto de mejorar los controles para lograr una mejor eficiencia en la recaudación del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos y otros (IPRIMA, IVA).
2	Cambio Generalizado de placas / Departamento de Registros, Intendencia de Recaudación	Mantener actualizado el Registro y cumplir con lo establecido en Ley.
3	Asiste Libros WEB / Departamento de Recaudación Tributaria, Intendencia de Recaudación	Que a través de esta plataforma se puedan validar de mejor manera los libros del IVA. Que se espera en un menor tiempo y por la masificación del RFEL, solo se capture el libro de compras con lo que se reduce la cantidad de datos a validar, lo que permitirá contar con mejor rendimiento y procesamiento.
4	Registro y control de exoneraciones individualmente otorgadas por la Presidencia de la República / Departamento de Cumplimiento Tributario, Intendencia de Recaudación	Llevar un registro de las exoneraciones que emite la Presidencia de la República, con el propósito de crear a su vez un registro de beneficiados y de los montos exonerados, a efecto de informar cuando ello sea requerido por autoridades o a través de requerimientos en que se invoque el libre acceso a la información pública.
5	Compensación de saldos en Cuenta Corriente / Departamento de Cumplimiento Tributario, Intendencia de Recaudación	Hacer posible la compensación de saldos, como principal manifestación de la existencia de un registro histórico de los que son exigibles, conforme lo previsto en el artículo 43 del Código Tributario. En efecto, hasta ahora la cuenta corriente responde a las definiciones generales del Manual de Recaudación y Cobranza del CIAT, siendo así el registro histórico de lo determinado por los contribuyentes en sus declaraciones de impuestos, como de los pagos respectivos. Constituye además el medio por el que se calculan intereses y sanciones, siendo fundamental en el proceso de recaudación diaria, al nutrir con sus cálculos al sistema de Declaraciones Electrónica Declaraguat, a las consultas de autodeterminación a disposición de los contribuyentes, al sistema de Facilidades de Pago y a la emisión de recibos para el pago de sanciones. Su interacción con el sistema de Fiscalización FISAT, permite además generar recibos de pago en casos de aceptación parcial o total de los ajustes formulados. Sin embargo, su diseño original no contempló la función de compensación antes señalada, que además debiera asistir a la ejecución de procesos de cobranza ejecutiva y nutrir con valiosa información a la gestión de riesgo. Por ello, el alcance de este proyecto resulta en la implantación de desarrollos definidos y ya avanzados en parte, que permitirán contar con una consulta integrada de saldos exigibles y además con la posibilidad de que las autoridades que resuelvan solicitudes de devolución, puedan apropiarse la porción que corresponda al Estado al existir saldos por cobrar. El resultado será en su caso el poder notificar resoluciones en tal sentido, resultando menor la devolución a otorgar o, en su caso, en medio por el que se disminuya el saldo a cargo del respectivo contribuyente. La existencia de dicha consulta servirá igualmente para alimentar procesos de gestión de riesgo, al resultar posible identificar el resultado final de procesos judiciales, la existencia de la ejecución de seguros de caución por incumplimientos en la reexportación de bienes o del pago de los derechos arancelarios e IVA a la importación, el no pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos o el resultado final de procesos de fiscalización llevados por los contribuyentes a instancias judiciales. A futuro, las mejoras continuas en otros sistemas podrían resultar en mayor eficiencia, pero no requerirán necesariamente modificaciones en el Sistema de Cuenta Corriente Tributaria. Asegurar la reliquidación en FISAT de expedientes en todas las instancias, servirá para contar con saldos actualizados que se puedan migrar a cuenta corriente. Contar con un sistema que ofrezca igual trazabilidad en el ámbito aduanero o generalizar el uso de FISAT para otorgar audiencias, será de gran utilidad.

5 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Brindar asesoría legal a los órganos y dependencias que integran la SAT, elaborando dictámenes, criterios institucionales, normas técnicas y administrativas, manuales y análisis legales. Así como, el control, administración y resguardo de los expedientes ingresados a la IAJ.	Dictámenes y opiniones jurídicas entregadas	Documento	127.00 (Julio/2017)	180	185	190
			Cumplimiento de ingreso y digitalización de expedientes en SGEL	Expedientes ingresados y digitalizados	2,269.00 (Julio/2017)	3,300.00	3,420.00	3,540.00
			Implementación de base de datos con criterios institucionales aprobados	criterios emitidos y aprobados	0.00 (Julio/2017)	6	7	8
2	Departamento de Asuntos Penales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Gestionar ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público y otras autoridades, los asuntos de orden jurídico penal de interés para la SAT, mediante la oportuna promoción de la persecución penal en los casos en los que existan indicios de comisión de delitos tributarios, aduaneros o administrativos.	Monto recuperado	Unidad monetaria	5,828,253.00 (Enero /2017)	119,700,000.00	105,000,000.00	106,000,000.00
			Medidas desjudicializadoras	Suspension Condicional de la Persecución penal	12.00 (Julio/2017)	23	23	23
			Denuncias Presentadas	Memorial de Denuncia	217.00 (Agosto/2017)	135	135	135
			Medidas Precautorias	Arraigos, embargos	23.00 (Julio/2017)	30	50	51
			Mesas tecnicas	Mesas Tecnicas	6.00 (Julio/2017)	7	7	8
3	Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Diligenciar la cartera de expedientes a cargo del Departamento de Procesos Judiciales, procurando la recaudación de tributos líquidos y exigibles y la obtención de sentencias favorables a los intereses de la Administración Tributaria	Monto recuperado	Unidad monetaria	63,373,932.22 (Mayo/2017)	89,460,000.00	90,000,000.00	90,000,000.00
			% de cobranza por la vía extrajudicial o judicial	Monto recuperado por procesos judiciales/monto cartera con potencial de cobro	16.37% (Mayo/2017)	12.00%	13.00%	14.00%
			% de sentencias favorables a SAT	Fallos favorables o parcialmente favorables a SAT/Total de fallos emitidos por las Salas de lo Contencioso Administrativo	60.00% (Julio/2017)	73.80%	74.00%	74.50%
			Criterios judiciales (Salas de lo Contencioso Administrativo)	Número de criterios judiciales (de Salas de lo Contencioso Administrativo)	0.00 (Diciembre/2017)	24	25	26
			Criterios de Corte de Constitucionalidad	Número de criterios de Corte de Constitucionalidad	0.00 (Diciembre/2017)	24	25	26
			Demandas presentadas	Número de demandas presentadas	276.00 (Agosto/2017)	200	201	202
			4	Departamento de Consultas, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Atender las consultas tributarias y aduaneras por quienes tengan un interés personal y directo sobre una situación tributaria concreta con base al artículo 102 del Código Tributario; así como también, brindar orientación legal en materia tributaria y aduanera a los contribuyentes y público en general y proporcionar información solicitada con base en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Consultas atendidas	Evento	2,311.00 (Julio/2017)
% de atención de consultas vinculantes y solicitudes de orientación legal y de información pública.	Expedientes relacionados con consultas vinculantes y solicitudes de orientación legal e información pública/Total consultas y solicitudes ingresadas.	78.00% (Julio/2017)				93.00%	94.00%	95.00%
% de satisfacción del usuario en la atención de consultas vinculantes y solicitudes de orientación legal e información pública.	Resultado de la encuesta de satisfacción en forma cuatrimestral realizada a los consultantes.	82.00% (Julio/2017)				91.00%	92.00%	93.00%
Cantidad de criterios institucionales aprobados basados en análisis realizados a consultas no vinculantes.	Criterios institucionales emitidos de consultas no vinculantes.	0.00 (Septiembre/2017)				6	8	10
Cantidad de criterios institucionales aprobados basados en análisis realizados a consultas vinculantes.	Criterios instituciones emitidos de consultas vinculantes.	0.00 (Septiembre/2017)				6	8	10
5	Departamento de Verificaciones, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Gestionar ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público y otras autoridades, los asuntos de orden jurídico penal clasificados como "casos de alto impacto", mediante la oportuna promoción de la persecución penal en los expedientes en los que existan indicios de comisión de delitos tributarios o aduaneros.	Monto recuperado	Unidad monetaria	89,973,263.26 (Julio/2017)	212,910,000.00	215,000,000.00	220,000,000.00
			Medidas desjudicializadoras	Suspensión condicional de la persecución penal	0.00 (Julio/2017)	18	19	20
			Medidas Precautorias	Medidas precautorias decretadas	3.00 (Julio/2017)	25	26	27
			Denuncias presentadas	Denuncias presentadas	9.00 (Julio/2017)	25	26	27

5.2 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Atención presa de expedientes que tenía a su cargo Asesoría Técnica del Directorio / Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Dar por concluido todos los expedientes con su respectivo dictamen
2	Emisión de criterios institucionales derivados de la participación en mesas técnicas de la iniciativa privada, profesionales, universidades y tanques de pensamiento / Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Emitir criterios jurídicos institucionales para coadyuvar a la certeza y seguridad jurídica en las resoluciones administrativas o jurídicas tomadas por la SAT, con 6 criterios institucionales resultado del trabajo de la participación en mesas técnicas de la iniciativa privada, profesionales, universidades y tanques de pensamiento.
3	Modernización del Archivo de expedientes legales activos (zona 12) / Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional, Intendencia de Asuntos Jurídicos	(i) Resguardar, conservar y controlar los expedientes judiciales. (ii) Profesionales trabajen con expedientes electrónicos.
4	Socialización del Instrumento Institucional para el tratamiento de Denuncias Penales / Departamento de Asuntos Penales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Coadyuvar a la certeza y seguridad jurídica en la presentación de denuncias penales iniciadas por la SAT
5	Evaluación y viabilidad de la creación de una Unidad Liquidadora / Departamento de Asuntos Penales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Determinar la necesidad de la creación de una Unidad Liquidadora
6	Depuración de la Cartera de la Unidad de lo Económico Coactivo / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Determinar la cantidad de expedientes con o sin potencial de cobro, que se tramitan en la Unidad de lo Económico Coactivo
7	Revisión y Actualización de procedimiento para la declaración de incobrabilidad de acuerdo al artículo 55 del Código Tributario / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Establecer el procedimiento administrativo correspondiente para declarar la incobrabilidad de obligaciones tributarias.
8	Evaluación y viabilidad de la creación de una Unidad Liquidadora / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Determinar la necesidad de la creación de una Unidad Liquidadora
9	Evaluación y viabilidad de la creación de una Unidad de casos Especiales (Economicos Coactivos mayores a Q5,000,000.00 y contenciosos administrativos mayores a Q10,000,000.00) / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Determinar la necesidad de la creación de una Unidad de casos Especiales.
10	Mesas técnicas para socializar criterios de la Corte de Constitucionalidad / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Socializar los diferentes criterios adoptados por la Corte de Constitucionalidad en materia tributaria y aduanera.
11	Mesas técnicas para socializar criterios de las Salas Contenciosas Administrativas / Departamento de Procesos Judiciales, Intendencia de Asuntos Jurídicos	Socializar los diferentes criterios adoptados por las Salas de lo Contencioso Administrativo en materia tributaria y aduanera.
12	Generación de Criterios Intitucionales derivados de las consultas vinculantes (art. 102 C. Tributario) / Departamento de Consultas, Intendencia de Asuntos Jurídicos	(i) Proveer al contribuyente de certeza jurídica; (ii) Disminución de requerimiento de consultas vinculantes.
13	Generación de Criterios Institucionales derivados de las consultas no vinculantes / Departamento de Consultas, Intendencia de Asuntos Jurídicos	(i) Proveer al contribuyente de certeza jurídica; (ii) Disminución de requerimiento de consultas no vinculantes.

## 6 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Planificación, Gerencia de Planificación y Cooperación	Establecer y coordinar el uso de los subsistemas de planificación, seguimiento control de gestión; que permitan proveer información confiable y oportuna a las autoridades superiores para la toma de decisiones.	Plan Operativo Anual de la SAT actualizado	Documento	1.00 (Diciembre/2017)	2	2	2
			Eficacia en la atención de requerimientos de planificación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Total de requerimientos atendidos	79.77% (Octubre/2017)	90.00%	92.00%	93.00%
2	Departamento de Procesos, Gerencia de Planificación y Cooperación	Planificar, desarrollar e implementar normativas, metodologías y herramientas con el propósito de regular, evaluar y mejorar los procesos de la institución.	Normativas, metodologías y/o herramientas elaboradas diseñadas y/o actualizadas	Documento	4.00 (Noviembre/2017)	12	6	6
			Evaluaciones realizadas	Evaluación	1.00 (Noviembre/2017)	5	6	6
3	Departamento de Cooperación, Gerencia de Planificación y Cooperación	Coordinar el uso y aplicación de metodologías, herramientas y procesos relativos a la cooperación; promoviendo el aprovechamiento de los recursos de cooperación internacional, su incremento, eficacia, así como la adopción de mecanismos seguros y transparentes.	Informes de seguimiento de la Cooperación	Documento	ND (Noviembre/2017)	12	12	12
			Eficiencia en la atención de requerimientos de cooperación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ Total de requerimientos atendidos	ND (Noviembre/2017)	75.00%	80.00%	85.00%

6.2 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Transición del Sistema de Gestión de Calidad hacia la Norma ISO 9001:2015 y ampliación del alcance / Departamento de Procesos, Gerencia de Planificación y Cooperación	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el alcance establecido.
2	Conformación del Departamento de Procesos / Departamento de Procesos, Gerencia de Planificación y Cooperación	Conformar el equipo de trabajo y la provision de los recursos para el funcionamiento del departamento.
3	Conformación del Departamento de Cooperación / Departamento de Cooperación, Gerencia de Planificación y Cooperación	Conformar el equipo y los lineamientos de trabajo del departamento de Cooperación

7 GERENCIA DE INFORMÁTICA

7.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Desarrollo de Sistemas, Gerencia de Informática	Apoyar la gestión de la institución a través de la construcción e implementación de soluciones tecnológicas de calidad y que cumplan con los requerimientos	Componentes de software desplegados	Evento	991.00 (Diciembre/2016)	1,070.00	1,155.00	1,250.00
			Efectividad en la planificación del desarrollo	Cantidad de solicitudes terminadas/Cantidad de solicitudes planificadas	98.24% (Agosto/2017)	99.00%	99.50%	99.90%
			Calidad en las aplicaciones desarrolladas	Cantidad de solicitudes sin error/ Cantidad de solicitudes desarrolladas	95.51% (Agosto/2017)	90.50%	91.00%	91.50%
			Efectividad en atención de soportes	Cantidad de solicitudes atendidas/ Cantidad de solicitudes ingresadas	99.72% (Agosto/2017)	99.00%	99.20%	99.50%
2	Departamento de Operaciones, Gerencia de Informática	Disponibilidad de plataforma informática y servicios de soporte de TI a los colaboradores de SAT	Disponibilidad de plataforma	Minutos	295,074.40 (Julio/2017)	524,548.80	524,548.80	524,548.80
			Atención de solicitudes recibidas	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de Solicitudes recibidas	ND (Abril/2017)	99.75%	99.80%	99.85%
3	Departamento de Proyectos Informáticos, Gerencia de Informática	Fortalecer el proceso del levantado de requerimientos en los proyectos de desarrollo informático de SAT, para lograr que los mismos puedan ser claros y esto ayude a reducir los tiempos del desarrollo de sistemas al evitar que existan redefiniciones.	Casos de uso elaborados	Documento	85.00 (Julio/2017)	165	175	195
			Efectividad en los tiempos de elaboración caso de uso	Requerimientos Atendidos en Tiempo/Requerimientos Atendidos	74.89% (Julio/2017)	76.10%	77.10%	78.10%
4	Departamento de Aseguramiento de Calidad de Sistemas, Gerencia de Informática	Mejorar la calidad de las aplicaciones informáticas y sistemas que se desarrollan en la Gerencia de Informática; como apego a los requerimientos de los solicitantes	Solicitudes probadas	Evento	914.00 (Diciembre/2016)	914	1,000.00	1,000.00
			Redefiniciones durante las pruebas	Cantidad de redefiniciones o solicitudes de cambio aprobadas	12.00 (Julio/2017)	24	22	19
7.2 PLANES DE TRABAJO								
No	Nombre del Plan			Descripción				
1	Fortalecimiento del sitio primario y secundario de la SAT / Departamento de Operaciones, Gerencia de Informática			Disponibilidad de plataforma y creación de un sitio alternativo en caso de desastres				

8 SECRETARÍA GENERAL

8.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Asuntos Administrativos, Secretaría General	Elaborar los proyectos de contratos, convenios, reglamentos, acuerdos, resoluciones del Superintendente y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT	Proyectos de documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT elaborados	Documento	155.00 (Mayo/2017)	157	160	165
			Tiempo máximo promedio para la elaboración de los proyectos de contratos, convenios, reglamentos, acuerdos, resoluciones de Superintendente y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT	días	9.00 (Abril/2017)	6	4	3
2	Departamento de Normas y Evaluación de la Gestión de Expedientes y Documentos, Secretaría General	Proponer al Secretario General normativas relativas a la correspondencia, comunicación interna, registros de normativas y firmas; así como evaluar los sistemas y procedimientos que deben regir para la administración del Sistema de Control y Gestión de Expedientes.	Registros actualizados	Registro	307.00 (Febrero/2017)	498	550	600
			Tiempo máximo promedio para registrar normativas	Días	20.00 (Abril/2017)	17	15	10
			Tiempo máximo promedio para registrar firmas	Días	15.00 (Abril/2017)	12	10	5
3	Departamento de Archivo, Secretaría General	Contribuir a la preservación y resguardo de documentos de acuerdo a las normas de archivo más actualizadas, con el objetivo de ser fuente de consulta confiable de contribuyentes, entidades del estado y unidades internas de la SAT, con apego a las normas de seguridad y confidencialidad de interés institucional	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	2,533 (Septiembre/2017)	30,000.00	33,000	36,300
			Control de temperatura y humedad	Reporte de temperatura y humedad en depósito documental	1.00 (Julio/2017)	12	12	12
			Control preventivo de plagas	Inspecciones programadas/realizadas de control de plagas en depósito documental	1.00 (Julio/2017)	12	12	12
			Mantenimiento a equipos de escaners	Formato de solicitud de mantenimiento y servicio de escaners	6.00 (Julio/2017)	16	21	27

8.2 ACCIONES INSTITUCIONALES

No	Nombre de la acción	Descripción
1	Emisión de Firma Electrónica Institucional / Departamento de Normas y Evaluación de la Gestión de Expedientes y Documentos, Secretaría General	Implementación y equipamiento de la firma electrónica en beneficio de los funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria. La emisión de certificados digitales facilitará el desarrollo tecnológico y la disminución de la brecha digital.
2	Expediente Electrónico / Departamento de Normas y Evaluación de la Gestión de Expedientes y Documentos, Secretaría General	Mejorar el rendimiento de la gestión documental y sistema de archivo en la Superintendencia de Administración Tributaria para apoyar el fortalecimiento y modernización institucional.

8.3 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Mensajería y paquetería de las diferentes unidades administrativas de la SAT / Departamento de Normas y Evaluación de la Gestión de Expedientes y Documentos, Secretaría General	Elaboración aprobación y adjudicación del evento

9 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

9.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Comunicación Social Externa	Desarrollar en conjunto con las dependencias de la SAT, las acciones necesarias para informar y divulgar todo lo relacionado a los proyectos o actividades realizadas por la institución para alcanzar sus objetivos; así como dar a conocer las normas, requisitos, y procedimientos que son de interés de los contribuyentes.	Acciones de información y divulgación entregadas	Documento	821.00 (Septiembre/2017)	1,250.00	1,350.00	1,450.00
			Porcentaje de requerimientos recibidos fuera del tiempo establecido	Número de requerimientos recibidos fuera de tiempo / Número total de requerimientos recibidos	75.00% (Diciembre/2017)	25.00%	22.00%	20.00%

9.2 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Supervisión de medición de percepción de la población sobre la SAT / Comunicación Social Externa	Contar con una línea base de la percepción de la institución desarrollada de una forma integral

10 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT

10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Diseño Curricular, Gerencia de Formación de Personal SAT	Diseñar la ruta de formación del personal de SAT, mediante niveles de conocimiento de las categorías de puestos, por medio de guías y mallas curriculares, para planear el proceso formativo del personal de SAT.	Mallas curriculares y cursos diseñados de los procesos de formación	Documento	54.00 (Agosto/2017)	450	500	500
			Evaluación del contenido de mallas curriculares	Mallas curriculares con resultado satisfactorio respecto del total de mallas curriculares evaluadas	10.00 (Diciembre/2017)	80.00%	90.00%	90.00%
2	Departamento de Formación Virtual, Gerencia de Formación de Personal SAT	Innovar en el mecanismo de enseñanza, por medio de una plataforma virtual que permita un mayor alcance en la formación de los empleados y funcionarios de la Institución a nivel Nacional.	Eventos formativos virtuales modelados	Evento	50.00 (Agosto/2017)	425	450	500
			Usuarios de acceso a plataforma Virtual	Usuarios con acceso	1,000.00 (Agosto/2017)	4,000.00	4,500.00	5,000.00
			Tiempo de eficiencia en la producción de contenidos de los eventos	Horas hábiles	10.00 (Agosto/2017)	8	7	6
			Back up general de plataforma	Copia de Seguridad	1.00 (Agosto/2017)	2	3	3
3	Departamento de Docencia, Gerencia de Formación de Personal SAT	Establecer las metodologías y recursos didácticos de enseñanza-aprendizaje a través del plan del curso de acuerdo con los principios andragógicos, así como la capacitación docente para la implementación de los mismos.	Eventos formativos presenciales modelados	Evento	213.00 (Enero/2017)	1,455.00	1,500.00	1,550.00
			Asesorías pedagógicas realizadas	Planes de curso diseñados	485.00 (Agosto/2017)	485	500	520
			Recursos pedagógicos realizados	Recursos didácticos creados	970.00 (Agosto/2017)	970	1,000.00	1,040.00
4	Departamento de Logística, Gerencia de Formación de Personal SAT	Atender los requerimientos que en el ámbito de su competencia le sean requeridas para la ejecución de los programas de formación.	Eventos atendidos	Evento	315.00 (Julio/2017)	520	610	690
			Tiempo máximo de planificación de evento de capacitación	Días hábiles	4.00 (Julio/2017)	3	2	2
			Tiempo máximo de conformación de expedientes para pago	Días hábiles	6.00 (Julio/2017)	5	4	4
10.2 PLANES DE TRABAJO								
No	Nombre del Plan			Descripción				
1	Elaboración del Plan Anual de Formación / Departamento de Diseño Curricular, Gerencia de Formación de Personal SAT			Fortalecer las competencias del personal de la SAT, por medio de acciones formativas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales				
2	Homologación de carreras universitarias con contenidos requeridos por la SAT / Departamento de Diseño Curricular, Gerencia de Formación de Personal SAT			Homologar programas universitarios por medio de la implementación de carreras académicas para la profesionalización del recurso humano				
3	Programa de Becas Nacionales / Departamento de Diseño Curricular, Gerencia de Formación de Personal SAT			Promover becas nacionales universitarias por medio de la suscripción de convenios, para el desarrollo del talento humano.				
4	Promover la ética e integridad en la Intendencia de Aduanas / Departamento de Formación Virtual, Gerencia de Formación de Personal SAT			Dar a conocer el código de ética a los empleados y funcionarios de Aduanas a través de una campaña formativa para que conozcan el mismo.				
5	Desarrollo e Implementación del "Programa de Formación de la Carrera Administrativa SAT" (PFCAD-SAT) / Departamento de Logística, Gerencia de Formación de Personal SAT			Planear acciones formativas permanentes y especializadas, priorizando las acciones formativas, para fomentar el desarrollo de la carrera administrativa de los empleados y funcionarios de la Institución.				
6	Adquisición de Infraestructura dedicada para el Centro de Formación de Personal SAT / Departamento de Logística, Gerencia de Formación de Personal SAT			Dar seguimiento a la adquisición de una infraestructura dedicada para satisfacer las necesidades que la formación profesional conlleve para la carrera administrativa en las distintas familias o dependencias de la institución.				

11 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

11.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Selección de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Dotar del recurso humano calificado para cubrir las plazas vacantes de las dependencias de SAT	Cantidad de plazas cubiertas con personal externo e interno	Plazas cubiertas	767.00 (Julio/2017)	800	850	900
			Plazas atendidas en el tiempo establecido	Días para presentar la Terna	22.00 (Diciembre/2017)	20	19	18
2	Departamento de Administración de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Mantener actualizados los subsistemas de contratación, registro y movimientos de empleados y funcionarios de la institución.	Solicitudes atendidas	Documento	1,100.00 (Julio/2017)	2,000.00	2,200.00	2,300.00
			Eficiencias en atención a requerimientos	Solicitudes recibidas en tiempo(días)/total solicitudes recibidas (días)	3.00 (Diciembre/2017)	2.5	2	2
3	Departamento de Desarrollo, Gerencia de Recursos Humanos	Fortalecer el Desarrollo del personal en la Institución, por medio de los procesos de carrera administrativa, gestión del desempeño y mediciones de clima institucional.	Rutas de carrera administrativa validadas	Documento	60.00 (Diciembre/2017)	350	450	550
			Cantidad de rutas de carrera elaboradas y revisadas.	rutas elaboradas y revisadas/rutas planificadas	60.00 (Diciembre/2017)	350	450	550
4	Departamento de Bienestar, Gerencia de Recursos Humanos	Fortalecer la gestión del bienestar físico y mental del recurso humano para que pueda desempeñarse adecuadamente en sus funciones.	Cantidad de actividades y programas de salud preventiva	Evento	16.00 (Diciembre/2017)	19	20	25
			Evaluaciones médicas preventivas.	Evaluaciones de salud preventivas realizadas	9.00 (Diciembre/2017)	11	12	13
			Plan de actividades culturales, deportivas y sociales	actividades ejecutadas	14.00 (Diciembre/2017)	18	20	25
5	Departamento de Administración de Puestos, Gerencia de Recursos Humanos	Desarrollar metodologías eficientes de administración de puestos, de acorde a las necesidades de la Institución, promoviendo un ordenamiento estratégico de la estructura de puestos de la Institución.	Análisis de puestos y plazas	Documento	300.00 (Agosto/2017)	510	511	512
			Revisión y actualización del manual de descriptor de puestos	Cantidad de descriptores de puestos revisados.	220.00 (Agosto/2017)	150	150	150
			Ordenamiento estratégico	Cantidad de Unidades administrativas visitadas	35.00 (Agosto/2017)	60	61	62
6	Departamento de Nóminas, Compensaciones y Beneficios Económicos, Gerencia de Recursos Humanos	Gestionar el pago oportuno de las distintas compensaciones económicas y beneficios, así como proponer a la Gerencia de Recursos Humanos las directrices de normativas de nóminas, compensaciones y beneficios económicos.	Solicitudes atendidas	Documento	5,000.00 (Julio/2017)	7,500.00	7,600.00	7,700.00
			Medir la cantidad de documentos que se descartan por no ser recogidos por el solicitante	Documentos no recogidos /Documentos emitidos	75.00% (Julio/2017)	35.00%	30.00%	25.00%

11.2 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Selección por medio de la entrevista por competencia / Departamento de Selección de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Contar por personal idoneo en cada puesto de trabajo
2	Actualización del Reglamento de Trabajo / Departamento de Administración de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Contar con un reglamento de trabajo, adaptado a las necesidades de la Institución.
3	Horarios Escalonados / Departamento de Administración de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Regular los horarios de trabajo en las diferentes dependencia de la Institución
4	Relojes Biometricos para Marcajes de Personal / Departamento de Administración de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Mejorar el control de marcaje de ingreso y salida de los empleados
5	Digitalización de expedientes empleados y ex empleados / Departamento de Administración de Personal, Gerencia de Recursos Humanos	Contar con la información de los empleados y ex empleados de una forma más rápida
6	Carrera Administrativa Tributaria - Fase I / Departamento de Desarrollo, Gerencia de Recursos Humanos	Iniciar la Fase I de la implementación de la Carrera Administrativa para el año 2018.
7	Mediciones de Clima Institucional / Departamento de Desarrollo, Gerencia de Recursos Humanos	Identificar las variables causales que ayuden a generar un mejor clima institucional que contribuyan directamente al incremento de la productividad y motivación del personal.
8	Estudios de Retención del Talento Humano / Departamento de Desarrollo, Gerencia de Recursos Humanos	Brindar información de las causales de renuncia a los jefes de la Institución, para coadyuvar en estrategias o acciones de retención.
9	Estudio de Cargas Laborales (Fase I) / Departamento de Administración de Puestos, Gerencia de Recursos Humanos	Mejorar el desarrollo eficiente del trabajo, aplicando mejores practicas de gestión del recurso humano, asignado a la Intendencia de Atención al Contribuyente.
10	Revisión de Escala Salarial / Departamento de Administración de Puestos, Gerencia de Recursos Humanos	Establecer una escala salarial competitiva en la Institución
11	Catálogo de Competencias Laborales de la Superintendencia de Administración Tributaria. / Departamento de Administración de Puestos, Gerencia de Recursos Humanos	Mejorar el desarrollo eficiente del trabajo, aplicando competencias laborales a cada uno de los puestos de trabajo de la Institución, permitiendo el desarrollo de talento humano.
12	Actualización anexos del Plan de Clasificación de Puestos. / Departamento de Administración de Puestos, Gerencia de Recursos Humanos	Mejorar la gestión del recurso humano, por medio de una eficiente organización del trabajo; al contar con instrumentos técnicos actualizados y modernos.
13	Implementación del sistema GUATENOMINAS / Departamento de Nóminas, Compensaciones y Beneficios Económicos, Gerencia de Recursos Humanos	Cumplir con la normativa vigente, optimizar los procesos y sistemas de SAT para generación de nóminas que permitan administrar los recursos de manera eficaz.

12.7 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento Administrativo, Gerencia Administrativa Financiera	Administrar los recursos y sus procesos de manera transparente y eficiente. Apoyar a la Administración Tributaria dotando de vehículos, suministros y servicios de telefonía a sus diferentes Dependencias para el desarrollo de sus actividades para la consecución de sus objetivos institucionales.	Solicitudes atendidas	Documento	4,238.00 (Julio/2017)	7,400.00	7,410.00	7,420.00
			Ordenes de pedido de Almacén	Pedidos atendidos	1,730.00 (Julio/2017)	2,720.00	2,730.00	2,740.00
			Servicios de telefonía	Servicios de telefonía atendidos	582.00 (Julio/2017)	1,240.00	1,245.00	1,250.00
			Solicitudes de asignación de vehículos	Solicitudes atendidas	1,926.00 (Julio/2017)	3,440.00	3,450.00	3,460.00
2	Departamento de Compras y Contrataciones, Gerencia Administrativa Financiera	Apoyar a la Administración Tributaria en el desarrollo de eventos de compras y contrataciones a través de las distintas modalidades establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento y en el Acuerdo de Directorio 026-1999, con el objeto de dotar a todas las Unidades Administrativas de la SAT de los bienes, materiales, suministros y servicios necesarios para la consecución de los objetivos institucionales.	Eventos de compras y contrataciones concluidos exitosamente	Evento	398.00 (Julio/2017)	748	786	825
			Compras de baja cuantía concluidas en tiempo	Cantidad de órdenes de compra atendidas en tiempo mediante la baja cuantía/cantidad de órdenes de compra recibidas mediante la baja cuantía	35.00% (Agosto/2017)	85.00%	88.00%	90.00%
			Compras Directas concluidas en tiempo	Cantidad de órdenes de compra atendidas en tiempo mediante la Compra Directa / cantidad de órdenes de compra recibidas mediante la Compra Directa	35.00% (Agosto/2017)	85.00%	88.00%	90.00%
			Atención de eventos de compras y contrataciones en tiempo	Cantidad de órdenes de pedido para compra de eventos atendidas en tiempo/cantidad de órdenes de pedido para compra para eventos recibidas	30.00% (Julio/2017)	95.00%	96.00%	97.00%
3	Departamento de Tesorería, Gerencia Administrativa Financiera	Realizar egresos de fondos para liquidar las obligaciones de pago y transferencia contraídas por la SAT en su proceso de gestión, registradas y aprobadas que cumplan con los requisitos legales y las normas internas, así como administrar con efectividad los recursos de tesorería de la SAT.	Operaciones de egresos realizadas	Documento	2,828.00 (Julio/2017)	7,112.00	7,467.00	7,617.00
			Eficiencia en la emisión de egresos	Operaciones de egresos realizadas contra operaciones de egresos programadas que cumplan los requisitos legales y normas hasta cinco días posteriores al mes vencido	100.00% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
4	Departamento de Contabilidad, Gerencia Administrativa Financiera	Efectuar los procesos de registro contable y control de inventarios con eficiencia y transparencia; apoyar a las autoridades de la SAT proporcionando los estados financieros e información financiera y económica	Expedientes atendidos	Documento	3,803.00 (Julio/2017)	4,500.00	4,700.00	4,900.00
			número de procesos de baja	número de expedientes de baja de activos fijos ingresados en las dependencias correspondientes	6.00 (Abril/2017)	20	22	24
			expedientes	número de expedientes evacuados	3,803.00 (Julio/2017)	4,500.00	4,700.00	4,900.00
5	Departamento de Presupuesto, Gerencia Administrativa Financiera	Planificar, dirigir, coordinar, evaluar la formulación, ejecución y liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la SAT en forma desconcentrada, permitiendo que el presupuesto sea la expresión financiera del Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Presupuesto formulado actualizado	Documento	5.00 (Agosto/2017)	6	6	6
			Cumplimiento en la elaboración y entrega de informes en tiempo	Número de informes elaborados dentro del tiempo establecido / Total de Informes a elaborarse en el tiempo que estipula la legislación	66.67% (Agosto/2017)	100.00%	100.00%	100.00%

12.2 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Gestión para la adquisición de activos (bienes inmuebles) / Departamento Administrativo, Gerencia Administrativa Financiera	Realizar las gestiones y análisis correspondientes para reducir los altos costos de arrendamiento de inmuebles que genera para la SAT, brindando una propuesta de adquisición de activos (Bienes Inmuebles)
2	Fortalecimiento de los conocimientos del personal de Compras y contrataciones, sobre Leyes, normas y demás temas aplicables al procedimiento de compra directa y de baja cuantía / Departamento de Compras y Contrataciones, Gerencia Administrativa Financiera	Derivado a cambios en la Ley de contrataciones de Estado se debe de proporcionar actualización del conomiento al personal del departamento de Compras y Contrataciones
3	Sistema Informático de Viáticos / Departamento de Tesorería, Gerencia Administrativa Financiera	Contar con información oportuna y reportes sobre los viáticos

13 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Mantener las condiciones de las instalaciones de SAT en buen estado, para que los trabajadores laboren en condiciones confortables y adecuadas para el efectivo desempeño de sus funciones; y proveer a los contribuyentes de instalaciones adecuadas y seguras para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Acciones de mantenimiento de infraestructura concluidas	Evento	277.00 (Julio/2017)	441	442	443
			% del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia de Infraestructura en el área de Normatividad	Actividades realizadas/Actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de Normatividad	65.00% (Agosto/2017)	97.00%	97.00%	97.00%
			% del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia Regional Nororiente	Actividades realizadas / Actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de la Gerencia Regional Nororiente	59.00% (Agosto/2017)	99.00%	99.00%	99.00%
			% del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia Regional Central	Actividades realizadas/actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de la Gerencia Regional Central	62.00% (Agosto/2017)	99.00%	99.00%	99.00%
			% del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia Regional Sur	Actividades realizadas / Actividades programadas de Acuerdo al Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia Regional Sur	56.00% (Agosto/2017)	96.00%	96.00%	96.00%
			% del cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la Gerencia Regional Occidente	Actividades realizadas/ Actividades programadas de acuerdo al Plan de la Gerencia Regional Occidente	51.00% (Agosto/2017)	98.00%	98.00%	98.00%
			% de cumplimiento del plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de las aduanas contenidas en el SGC	Actividades realizadas/Actividades programadas de acuerdo al Plan Anual de mantenimiento correctivo y preventivo de las aduanas contenidas en el SGC	40.48% (Julio/2017)	97.00%	97.00%	97.00%
			% de cumplimiento del plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo del Laboratorio Químico Fiscal	Actividades realizadas/Actividades programadas de acuerdo al plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo del Laboratorio Químico Fiscal	52.94% (Julio/2017)	97.00%	97.00%	97.00%

13.2 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Contratación de la elaboración del proyecto ejecutivo para la construcción de un edificio administrativo para la SAT, 7a. Av. 4-55 zona 9, Guatemala / Gerencia de Infraestructura	Publicación de un evento a través de la Resolución 026-1999 para la contratación de una Empresa que elabore el Proyecto Ejecutivo para la Construcción de un Edificio para la Superintendencia de Administración Tributaria y a su vez la contratación de una empresa para la supervisión de la elaboración de dicho proyecto; dar seguimiento al cumplimiento de los TDRs
2	Contratación de la elaboración del proyecto ejecutivo para la construcción de la Aduana Central / Gerencia de Infraestructura	Contar con un Proyecto Ejecutivo que viabilice la construcción de instalaciones para una nueva Aduana Central.
3	Proyecto de Instalación del Sistema de Aire Acondicionado (incluye suministro de energía eléctrica) para el edificio Torre SAT y Niveles 11 y 12 del Edificio Torre Azul / Gerencia de Infraestructura	Contar con un proyecto para la mejora de las condiciones físicas de los colaboradores de SAT ubicados en Torre SAT y Torre Azul
4	Modernización de cuatro (4) ascensores ubicados en el Edificio Torre SAT / Gerencia de Infraestructura	Contar con un proyecto para la mejora de las condiciones físicas de los colaboradores de SAT ubicados en Torre SAT
5	Readequación de espacio e instalación de Pérgola para el Edificio Torre SAT, 7ma. Avenida 3-73, zona 9, Ciudad de Guatemala / Gerencia de Infraestructura	Contar con un proyecto para la mejora de las condiciones físicas de los colaboradores de SAT ubicados en Torre SAT; Torre Azul y CENSAT
6	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Normatividad / Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Ejecutar oportunamente la programación de actividades de mantenimiento del Área de Normatividad para el año 2018.
7	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Gerencia Regional Nororiente / Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Ejecutar oportunamente la programación de actividades de mantenimiento de la Regional Nororiente para el año 2018.
8	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Gerencia Regional Central / Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Ejecutar oportunamente la programación de actividades de mantenimiento de la Regional Central para el año 2018.
9	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Gerencia Regional Sur / Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Ejecutar oportunamente la programación de actividades de mantenimiento de la Regional Sur para el año 2018.
10	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Gerencia Regional Occidente / Departamento de Mantenimiento , Gerencia de Infraestructura	Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la Regional Occidente

14 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

14.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Seguridad General, Gerencia de Seguridad Institucional	Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Evaluación del servicio de seguridad	Resultado de una encuesta electrónica	0.00 (ND/00)	85	86	87
			Situaciones atendidas derivadas de las supervisiones	Situaciones atendidas	0.00 (Diciembre/2017)	72	75	80
2	Departamento de Seguridad Aduanera, Gerencia de Seguridad Institucional	Resguardar la seguridad de funcionarios, empleados, instalaciones y equipos destinados al servicio aduanero, mediante presencia de personal de seguridad aduanera, normas de seguridad industrial y uso de dispositivos electrónicos destinados para el efecto; así como ejecutar y evaluar los procedimientos para la vigilancia y control de instalaciones, ingreso, movilización y salida de personas, mercancías y medios de transporte de los recintos aduaneros.	Evaluación del servicio de seguridad	Resultado de una encuesta electrónica	0.00 (N/D/0)	85	86	87
			Situaciones atendidas derivadas de las supervisiones	Situaciones atendidas	0.00 (Diciembre/2017)	60	62	64

14.2 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Elaboración de manual de atención de emergencias y contingencias para el manejo de crisis de la SAT. / Departamento de Seguridad General, Gerencia de Seguridad Institucional	Elaborar e instituir planes específicos para la atención de emergencias en oficinas y agencias tributarias, edificios administrativos y aduanas de la SAT.
2	Realización de encuesta de satisfacción del servicio de seguridad. / Departamento de Seguridad General, Gerencia de Seguridad Institucional	Medir el nivel de satisfacción del servicio de seguridad prestado para brindar un servicio de calidad.
3	Fortalecimiento de Seguridad Ejecutiva / Departamento de Seguridad General, Gerencia de Seguridad Institucional	Fortalecer la Unidad de Seguridad Ejecutiva, a través del incremento en la cantidad del personal y el fortalecimiento de las competencias del personal nuevo y existente.
4	Realización de encuesta de satisfacción del servicio de seguridad aduanera. / Departamento de Seguridad Aduanera, Gerencia de Seguridad Institucional	Medir el nivel de satisfacción del servicio de seguridad que se presta en las aduanas.
5	Remodelación del área de monitoreo de la GSI. / Departamento de Seguridad Aduanera, Gerencia de Seguridad Institucional	Optimizar el rendimiento de la función de la Unidad de Monitoreo Electrónico, mediante instalaciones y espacios acordes al desarrollo de las operaciones.

15 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES

15.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Fomentar el cumplimiento tributario de los contribuyentes e incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizado, el cual coadyuvará al logro de las metas de recaudación de la Institución.	Tiempo medio para realizar notificaciones	Días invertidos/total de notificaciones realizadas	2.00 (Julio/2017)	3	3	3
2	División de Recaudación, Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Incrementar el pago de impuestos por parte de los Contribuyentes Especiales Grandes, realizando una buena atención y llevar el control de las declaraciones que presenta. Detectando inconsistencias y gestionando su corrección a manera de que el contribuyente declare lo que en Ley le corresponde.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	55.52 (Julio/2017)	88.06	113.94	116.17
			Recaudación por gestión de Omisos	Monto acumulado de recaudo por recuperación y gestión de Omisos	14.67 (Julio/2017)	22.63	23.75	23
			Recaudación por mora	Monto acumulado de recaudo por recuperación de mora	40.56 (Julio/2017)	61.89	37.62	35
			Recaudación por control a Subdeclarantes	Monto acumulado de recaudo por recuperación de subdeclarantes	0.29 (Julio/2017)	3.54	25.32	20
3	División de Fiscalización, Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Fomentar el cumplimiento tributario de los contribuyentes e incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizado, el cual coadyuvará al logro de las metas de recaudación de la Institución.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	446,411,969.93 (Octubre /2017)	665,132,768.46	698,389,406.88	733,308,877.22
			Asertividad de la Fiscalización	Auditorías terminadas con interés fiscal / Auditorías Terminadas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales/días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	83,670.10	87,853.61	92,246.29
			Asertividad de la Fiscalización de Precios de Transferencia	Auditorías terminadas Precios de Transferencia con interés fiscal / Cantidad de Auditorías Terminadas Precios de Transferencia	75.00% (Agosto/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de Fiscalización Precios de Transferencia	Quetzales/días hombre	0.00 (Agosto/2017)	32,022.43	33,623.55	35,304.73
			Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Nivel de Ejecución Descentralización	Días hombre descentralizados ejecutados/días hombre disponibles	0.00% (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Atención de Solicitudes Régimen Especial	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	ND (Abril/2017)	108	109	110
			Atención de Solicitudes Régimen Optativo	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	ND (Abril/2017)	6	7	8
			Atención de Solicitudes en el Régimen General	Cantidad de Nombramientos Emitidos Mensualmente	ND (Abril/2017)	100	101	102
			Resoluciones emitidas	Resoluciones emitidas	20.00 (Julio/2017)	240	260	280
			Eficacia en la resolución de expedientes	Total expedientes resueltos en el plazo legal/Total expedientes resueltos	20.94 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
4	División de Atención al Contribuyente, Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Orientar e informar a los contribuyentes de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	470.00 (Diciembre/2017)	313	400	350
			Satisfacción del Contribuyente, respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	74.97 (Diciembre/2017)	76	77	78
15.2 PLANES DE TRABAJO								
No	Nombre del Plan			Descripción				
1	Reestructuración de la División de Recaudación y Gestión en la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes. / Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes			Determinar el perfilamiento, la segmentación y control de los Contribuyentes Especiales Grandes, para maximizar el potencial recaudo, además de la generación de percepción de riesgo.				
2	Creación de la División de Atención al Contribuyente en la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes. / Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes			Contar con una dependencia dedicada al fortalecimiento de las relaciones entre el contribuyente especial grande y la Institución, que permitan darle la atención especializada y oportuna, así como brindarle las soluciones a medida de las necesidades de cada contribuyente .				

16 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	División de Recaudación, Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Aumentar el pago voluntario de los impuestos de los contribuyentes calificados como Especiales Medianos a través de brindarle una orientación adecuada y oportuna, a la vez, mantener un control de las operaciones reportadas en las declaraciones a manera de detectar inconsistencias y gestionar con el contribuyente la rectificación o aclaración de la misma con el objetivo de oportunamente corregir la misma y lograr la percepción de riesgo que logre el cumplimiento voluntario oportuno y correcto.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	211.19 (Septiembre/2017)	215.28	210.28	205.28
			Recaudación por gestión de omisos	Monto recaudado por gestión de omisos	61.11 (Septiembre/2017)	56.38	51.38	46.38
			Recaudación por mora	Monto recaudado por mora	128.92 (Septiembre/2017)	152.44	150.44	148.44
			Recaudación por control a subdeclarantes	Monto recaudado por control a subdeclarantes	21.16 (Septiembre/2017)	6.46	8.46	10.46
2	División de Fiscalización, Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Aumentar la recaudación de impuestos y luchar contra la evasión	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	394,164,260.78 (Octubre/2017)	301,529,896.86	316,606,391.71	332,436,711.29
			Asertividad de la Fiscalización	Auditorias con Interés Fiscal / Auditorias Terminadas	0.00 (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la fiscalización	Quetzales / Día Hombre	0.00 (Noviembre/2017)	41,619.03	43,699.99	45,884.98
			Nivel de Ejecución Descentralización	Días hombre descentralizadas ejecutadas / Días hombre disponibles	0.00 (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Nivel de Ejecución	Auditorias Terminadas / Auditorias Activas	0.00 (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
3	División de Resoluciones, Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Liquidar expedientes derivados de la función fiscalizadora, con el fin de determinar adecuadamente las obligaciones tributarias del contribuyente.	Resoluciones emitidas	Documento	422.00 (Agosto/2017)	588	608	628
			Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	70.81 (Agosto/2017)	80.00%	85.00%	90.00%
4	División de Crédito Fiscal del IVA, Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Ejecutar planes y programas de fiscalización relacionadas con la gestión de solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA, realizando de acuerdo a la legislación y normativas vigentes, las acciones de fiscalización necesarias para determinar la procedencia de las solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA. Utilizar las herramientas y/o aplicaciones informáticas que sean establecidas por la Intendencia de Fiscalización para el registro, seguimiento y control de la gestión de las solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA, lo cual servirá de base para elaborar informes relativos a la devolución de crédito fiscal del IVA, y ponerlos a disposición de las autoridades superiores; asimismo producir en el ámbito de su competencia, estadísticas y reportes que sean requeridos por el Gerente de Contribuyentes Especiales Medianos, la Intendencia de Fiscalización y otras autoridades de la SAT. Informar a las autoridades competentes sobre el avance en la ejecución de los planes y programas que se desarrollen en el ámbito de su competencia. Dar cumplimiento al informe de las devoluciones de crédito fiscal del IVA estipulado en el decreto 37-2016 Ley para el fortalecimiento para la Transparencia fiscal y la gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria. La División de Crédito Fiscal del IVA, espera atender las solicitudes de devolución de IVA Régimen General para reducir la presa de expedientes acumulados en el presente año, y que la atención sea eficiente y apegada a la legislación nacional.	Solicitudes de devolución de crédito fiscal atendidas	Documento	953.00 (Agosto/2016)	1,458.00	1,923.00	2,211.00
			Atención de Solicitudes Régimen Especial	Nombramientos emitidos para verificar Solicitudes de Devolución ingresadas en Régimen Especial	763.00 (Agosto/2017)	754	755	756
			Atención de Solicitudes Régimen Optativo	Nombramientos emitidos para verificar Solicitudes de Devolución ingresadas en Régimen Optativo	72.00 (Agosto/2017)	74	75	76
			Atención de Solicitudes Régimen General	Auditorias Nombradas para verificar Solicitudes de Devolución planificadas en Régimen General	118.00 (Abril/2017)	630	631	632
5	División de Atención al Contribuyente, Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Mejorar de forma continua la calidad de atención, orientación y capacitación hacia el contribuyente de la Gerencia de Especiales Medianos.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	527.00 (12/2017)	438	888	900
			Satisfacción del Contribuyente, respecto a los servicios recibidos	Promedio	79.69 (Diciembre/2017)	80	80.5	82

17 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Central	El incremento del pago de Impuestos por parte de los contribuyentes, al llevar el control de las declaraciones que presenta, para detectar inconsistencias y gestionar la corrección, a efecto de que el contribuyente declara lo que por ley corresponda	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	327.23 (Diciembre/2017)	496.72	496.72	496.72
			Recaudación por gestión de omisos	Monto acumulado de recaudo por recuperación de omisos	205.35 (Julio/2017)	208.48	208.48	208.48
			Recaudación por mora	Monto acumulado de recaudo por recuperación de mora	210.10 (Julio/2017)	274.33	274.33	274.33
			Recaudación por control a subdeclarantes	Monto acumulado de recaudo por recuperación de subdeclarantes	1.67 (Julio/2017)	13.91	13.91	13.91
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Fortalecimiento a las Aduanas, con acompañamiento al personal y supervisión de las operaciones de despacho.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	2,452.50 (Julio/2017)	4,645.80	5,189.10	5,710.20
			Supervisión de las operaciones aduaneras y el cumplimiento a la normativa	Supervisiones realizadas	4.00 (Julio/2017)	6	6	6
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	85.53% (Julio/2017)	97.50%	97.75%	98.00%
			Subastas de mercancías	Subastas realizadas	5.00 (Julio/2017)	10	12	15
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por CCT	79.45% (Julio/2017)	98.50%	98.75%	99.00%
3	Aduana Central, División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	1,530.50 (Octubre/2017)	2,106.70	2,028.70	2,028.70
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	92.03% (Octubre/2017)	97.50%	97.75%	98.00%
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsito (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por CCT.	92.03% (Octubre/2017)	98.50%	98.75%	99.00%
4	Aduana Express Aéreo, División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	2,087.40 (Octubre/2017)	2,524.10	2,641.80	2,641.80
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos -CCT	Requerimientos atendidos CCT / Total de requerimientos ingresados por CCT	100.00% (Octubre/2017)	98.50%	98.50%	98.50%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	92.09% (Octubre/2017)	97.50%	97.50%	97.50%
			Tiempo de despacho promedio de todas las declaraciones	Horas	31.00 (Octubre/2017)	26	25.5	25
			Tiempo de despacho promedio para declaraciones con selectivo rojo	Horas	60.00 (Octubre/2017)	57	56.5	56
			Tiempo de despacho promedio para declaraciones con selectivo verde	Horas	25.00 (Octubre/2017)	22	21.5	21
5	Aduana Central de Aviación, División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.00 (0/0)	13.8	16.7	16.7
6	Aduana de Vehículos, División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.27 (Octubre/2017)	0.96	0.96	0.98
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	98.72% (Octubre/2017)	97.50%	97.50%	97.50%
7	Aduana Fardos Postales, División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.00 (0/0)	0.36	2.4	2.4

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
8	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Realizar acciones de fiscalización que contribuyan a aumentar la recaudación de impuestos, a través de formulación de ajustes, imposición de sanciones, presencias fiscales y seguimiento de alertivos originados por las importaciones aduaneras.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	353,268,695.61 (Octubre/2016/2017)	406,258,999.95	426,571,949.95	447,900,547.44
			Asertividad de la Fiscalización	Auditorías Terminadas con Interés Fiscal / Auditorías Terminadas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales / Dias hombre	0.00 (Noviembre/2017)	45,442.84	45,897.27	46,356.24
			Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de Gabinete Ejecutadas / Auditorías de Gabinete Planificadas	60.56% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cumplimiento en la Ejecución de Presencias Fiscales	Presencias Fiscales Ejecutadas / Presencias Fiscales Planificadas	35.40% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	0.00 (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Nivel de Ejecución Descentralización	Días hombre descentralizadas ejecutadas / Días hombre disponibles	0.00 (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Rendimiento de auditorías de Gabinete	Quetzales / Dias hombre	0.00 (Noviembre/2017)	2,782.35	2,810.17	2,838.28
9	División de Resoluciones y Notificaciones, Gerencia Regional Central	Elaborar para consideración del Gerente Regional Central en el ámbito de su competencia, proyectos de resoluciones, providencias e informes, de conformidad con las disposiciones procedimentales establecidas en las leyes tributarias aplicables.	Resoluciones emitidas	Documento	402.00 (Julio/2017)	500	550	600
			Tiempo medio para realizar notificaciones	Días transcurridos desde la recepción de documentos hasta su notificación	3.11 (Julio/2017)	3.73	3.72	3.71
			Eficacia en resolución de expedientes	Total de expedientes resueltos en plazo legal esgtablecido / Total de Expedientes Resueltos	43.43 (Julio/2017)	75.00%	80.00%	85.00%
10	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Coordinar y administrar de manera eficiente las actividades relacionadas con las gestiones de la Sección Administrativa Financiera, Delegación de Recursos Humanos y Sección de Informática, para garantizar y mantener la operación institucional de todas las Oficinas y Agencias Tributarias, Aduanas y Oficinas Administrativas que integran la Gerencia Regional Central	Solicitudes atendidas	Documento	8,010.00 (Julio/2017)	11,861.00	12,076.00	12,200.00
			Solicitudes RRHH atendidas	Solicitudes de RRHH atendidas/Solicitudes de RRHH Recibidas	80.00% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes de Informatica atendidas	Solicitudes de Informatica Atendidas/Solicitudes de Informatica Recibidas	54.80% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes de Ordenes de Pedido Atendidas	Solicitudes de Ordenes de Pedido Atendidas/ Solicitudes de Ordenes de Pedido Recibidas	67.60% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
11	Registro Fiscal de Vehiculos, Gerencia Regional Central	Cumplir con el adecuado abastecimiento de distintivos de vehículos terrestres a las distintas oficinas/agencias tributarias, aduanas y delegaciones a nivel nacional.	Abastecimiento de placas metálicas de circulación para vehículos terrestres a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	12.00 (Enero/2017)	126	127	128
			Inventario de Distintivos	Número de inventarios físicos realizados.	2.00 (Agosto/2017)	3	3	3
			Actualización de cuenta corriente	Número de actualizaciones realizadas	N/a (Abril/2017)	126	127	128
			Elaboración de constancias de entrega	Número de constancias realizadas	N/A (Abril/2017)	126	127	128
12	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinda se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable, y efectivo.	Cantidad de contribuyentes atendidos en las oficinas y agencias tributarias de la Regional	Persona	820,759.00 (Septiembre/2017)	1,263,837.00	1,137,453.00	1,023,708.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.31 (Agosto/2017)	94	95	96
			Nuevos usuarios de Agencia Virtual	Cantidad de nuevos usuarios de Agencia Virtual	7,200.00 (Septiembre/2017)	10,800.00	11,880.00	13,068.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	1,696,159.00 (Septiembre/2017)	2,661,933.00	2,395,740.00	2,156,165.00
13	Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	693,643.00 (Septiembre/2017)	1,077,369.00	969,632.00	872,669.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.51 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	1,462,123.00 (Septiembre/2017)	2,285,409.00	2,056,868.00	1,851,181.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
14	Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	90,594.00 (Septiembre/2017)	132,876.00	119,587.00	107,630.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.87 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	209,399.00 (Septiembre/2017)	307,128.00	276,415.00	248,774.00
15	Agencia Tributaria San Rafael, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	112,987.00 (Septiembre/2017)	165,732.00	149,159.00	134,243.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	96.50 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	286,098.00 (Septiembre/2017)	419,616.00	377,654.00	339,889.00
16	Agencia Tributaria San Rafael II, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	153,387.00 (Septiembre/2017)	224,976.00	202,478.00	182,231.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	85.71 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	254,764.00 (Septiembre/2017)	373,668.00	336,301.00	302,671.00
17	Agencia Tributaria Galerías Prima, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	197,988.00 (Septiembre/2017)	290,388.00	261,349.00	235,214.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	83.88 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	437,281.00 (Septiembre/2017)	641,352.00	577,217.00	519,495.00
18	Agencia Tributaria Montserrat, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	94,367.00 (Septiembre/2017)	138,420.00	124,578.00	112,120.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	93.86 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	188,612.00 (Septiembre/2017)	311,220.00	280,096.00	252,087.00
19	Agencia Tributaria Móvil, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	15,775.00 (Septiembre/2017)	26,040.00	23,436.00	21,092.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	29,622.00 (Septiembre/2017)	43,464.00	39,118.00	35,206.00
20	Agencia Tributaria Dubai, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	27,058.00 (Septiembre/2017)	40,944.00	36,850.00	33,165.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	99.93 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	54,116.00 (Septiembre/2017)	81,864.00	73,678.00	66,310.00
21	Agencia Tributaria Zona 9, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	0.00 (N/D/0)	13,383.00	12,045.00	10,840.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	0.00 (Abril/2017)	26,775.00	24,098.00	21,688.00
22	Agencia Tributaria Carretera a El Salvador, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	1,487.00 (Septiembre/2017)	17,844.00	16,060.00	14,454.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	2,231.00 (Septiembre/2017)	26,772.00	24,095.00	21,685.00
23	Agencia Tributaria 1, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	0.00 (N/D/0)	13,383.00	12,045.00	10,840.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	0.00 (Abril/2017)	26,775.00	24,098.00	21,688.00
24	Agencia Tributaria 2, Oficina Tributaria Guatemala, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la agencia tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	0.00 (N/D/0)	13,383.00	12,045.00	10,840.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	0.00 (Abril/2017)	26,775.00	24,098.00	21,688.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
25	Oficina Tributaria El Progreso , División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	42,372.00 (Septiembre/2017)	62,148.00	55,933.00	50,340.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.31 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	90,332.00 (Septiembre/2017)	153,456.00	138,110.00	124,299.00
26	Oficina Tributaria Chimaltenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	49,783.00 (Septiembre/2017)	73,032.00	65,729.00	59,156.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	84.95 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	83,485.00 (Septiembre/2017)	151,524.00	136,372.00	122,734.00
27	Oficina Tributaria Sacatepéquez , División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	34,961.00 (Septiembre/2017)	51,288.00	46,159.00	41,543.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	85.58 (Agosto/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	60,219.00 (Septiembre/2017)	71,544.00	64,390.00	57,951.00

**17.2 PLANES DE TRABAJO**

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Mejorar las condiciones laborales / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Que el personal de la aduana cuente con la infraestructura adecuada y el equipo necesario
2	Mejorar las condiciones de alojamiento del personal / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Que el personal cuente con un área adecuada para su descanso cuando no este de turno
3	Recepción de placas metálicas de circulación para vehículos terrestres / Registro Fiscal de Vehículos, Gerencia Regional Central	Abastecer la bodega a cargo del Registro Fiscal de Vehículos con placas metálicas de circulación, para realizar la distribución a las distintas Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional.
4	Identificación y señalización de Agencias y Oficinas tributarias / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Que el contribuyente identifique de una forma facil la ubicación de las Agencias y Oficinas Tributarias,
5	Implementación de nuevos puntos de Café Internet / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Facilitar el acceso a los servicios virtuales a los contribuyentes (en la Oficina Tributaria El Progreso)
6	Ampliación de cobertura a través de nuevos puntos de atención / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Facilitar al contribuyente el acceso presencial a los servicios SAT, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias

18 GERENCIA REGIONAL SUR

18.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Gerencia Regional Sur	Apoyar a la Gerencia Regional Sur en la emisión de resoluciones y realización de reliquidaciones, providencias, y diligencias para resolver los expedientes de una mejor manera.	Resoluciones emitidas	Documento	93.00 (Julio/2017)	252	264	276
			Eficacia en la Resolución de Expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	N/D (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Coadyuvar en el incremento de la recaudación, mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	5,929.50 (Octubre/2017)	7,158.50	7,300.00	7,443.20
			Supervisión de las operaciones aduaneras y el cumplimiento de la normativa	Supervisiones realizadas	5.00 (Noviembre/2017)	6	6	6
			Eficiencia en la atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	73.44% (Julio/2017)	96.00%	98.00%	100.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	82.95% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
3	Aduana Puerto Quetzal, División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Coadyuvar en el incremento de la recaudación, mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	4,771.10 (Octubre/2017)	5,775.40	5,890.00	6,005.00
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	92.16% (Octubre/2017)	96.00%	96.00%	96.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
4	Aduana Valle Nuevo, División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Coadyuvar en el incremento de la recaudación, mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	29.40 (Octubre/2017)	30.9	31.6	32.2
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	100.00% (Octubre/2017)	96.00%	96.00%	96.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
5	Aduana Ciudad Pedro de Alvarado, División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Coadyuvar en el incremento de la recaudación, mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	826.40 (Octubre/2017)	990.7	1,010.00	1,030.00
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	80.58% (Octubre/2017)	96.00%	96.00%	96.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
6	Aduana San Cristóbal, División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Coadyuvar en el incremento de la recaudación, mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	302.60 (Octubre/2017)	361.5	368	376
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	100.00% (Octubre/2017)	96.00%	96.00%	96.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	88.33% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
7	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Sur	Incrementar el pago de impuestos por parte de los contribuyentes, realizando una buena atención y llevando el control de las declaraciones que presentan. Detectando inconsistencias gestionando su corrección a manera que el contribuyente declare lo que en ley le corresponde.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	59.87 (Julio/2017)	62.07	63.08	64.08
			Recaudación por gestión de omisos	Monto acumulado de recaudo por recuperación de omisos	28.61 (Julio/2017)	26.39	30.8	31.8
			Recaudación por mora	Monto acumulado de recaudo por recuperación de mora	28.85 (Julio/2017)	34.44	31.42	32.42
			Recaudación por control a subdeclarantes	Monto acumulado de recaudo por recuperación de subdeclarantes	1.70 (Julio/2017)	1.24	2.24	3.24
8	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Fomentar el cumplimiento tributario voluntario de los contribuyentes, e incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizado, el cual coadyuvará al logro de las metas de recaudación de la Institución.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	151,222,120.00 (Octubre/2016/2017)	173,905,438.00	182,600,709.90	191,730,745.40
			Asertividad de la Fiscalización	Auditorías terminadas con interés fiscal/Auditorías terminadas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales por día hombre	0.00 (Noviembre/2017)	68,982.72	69,672.55	70,369.27
			Cumplimiento en la ejecución de auditorías de gabinete.	Auditorías de gabinete ejecutadas/Auditorías de gabinete planificadas	60.56% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cumplimiento en la ejecución de Presencias Fiscales.	Presencias fiscales ejecutadas/Presencias fiscales planificadas	35.40% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Nivel de ejecución	Auditorías terminadas/auditorías activas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Nivel de ejecución descentralización	Días hombre descentralizados ejecutados/Días hombre disponibles	0.00 (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Rendimiento de Auditorías de Gabinete	Quetzales por día hombre	0.00 (Noviembre/2017)	2,783.67	2,811.51	2,839.62

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
9	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Coordinar, administrar y supervisar de manera eficiente las actividades relacionadas con las gestiones de la Delegación de Recursos Humanos, Sección Administrativa Financiera y Sección de Informática; para garantizar y mantener la operación institucional de todas las Oficinas Tributarias, Agencias Tributarias, Aduanas y Oficinas Administrativas que integran la Gerencia Regional Sur.	Solicitudes atendidas	Documento	3,500.00 (Julio/2017)	6,600.00	7,260.00	7,986.00
			Solicitudes de Ordenes de Pedido atendidas.	Solicitudes de ordenes de pedido atendidas/Solicitudes de ordenes de pedido recibidas.	1,470.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes de RRHH atendidas.	Solicitudes de RRHH atendidas/Solicitudes de RRHH recibidas.	1,050.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes de Informática atendidas.	Solicitudes de Informática atendidas/Solicitudes de Informática recibidas.	980.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
10	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Diligenciar la cartera de expedientes a cargo de esta División de asuntos Jurídicos, procurando la recaudación de impuestos omitidos y la resolución de casos favorables a los intereses de la Administración Tributaria.	Monto recuperado	Unidad monetaria	10,000,000.00 (Mayo/2017)	9,310,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			sentencias favorables a SAT	Total sentencias favorables	43.00 (Agosto/2017)	80	85	90
			% de cobranza por la vía extrajudicial y judicial	Monto recuperado de la cartera de expedientes diligenciados/ monto de cartera con potencial de cobro	4.23% (Julio/2017)	5.50%	6.00%	6.50%
			Demandas presentadas	Total demandas presentadas	101.00 (Agosto/2017)	155	160	165
			Medidas precautorias decretadas	Total medidas precautorias decretadas	45.00 (Agosto/2017)	65	66	67
11	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	1.-Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable, y efectivo.	Cantidad de contribuyentes atendidos en las oficinas y agencias tributarias de la Regional	Persona	459,668.00 (Agosto/2017)	650,000.00	650,999.00	652,001.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.38 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Nuevos usuarios de Agencia Virtual	Cantidad de nuevos usuarios de Agencia Virtual	10,118.00 (Septiembre/2017)	15,000.00	16,000.00	17,000.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	455,715.00 (Agosto/2017)	751,000.00	788,575.00	828,004.00
12	Oficina Tributaria Escuintla, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	76,061.00 (Agosto/2017)	107,555.00	107,720.00	107,886.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	81,484.00 (Agosto/2017)	132,670.00	139,308.00	146,274.00
13	Agencia Tributaria Móvil, Oficina Tributaria Escuintla, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria móvil	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	5,537.00 (Agosto/2017)	7,830.00	7,842.00	7,854.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	5,537.00 (Agosto/2017)	9,015.00	9,466.00	9,940.00
14	Agencia Tributaria Santa Lucía Cotzumalguapa, Oficina Tributaria Escuintla, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	1,905.00 (Agosto/2017)	35,159.00	35,213.00	35,267.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	90.00 (Abril/2017)	94	96	98
			Gestiones Atendidas	Total de gestiones atendidas	25,295.00 (Agosto/2017)	41,185.00	43,245.00	45,408.00
15	Oficina Tributaria Jutiapa, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	129,447.00 (Agosto/2017)	183,046.00	183,328.00	183,610.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	117,390.00 (Agosto/2017)	191,132.00	200,695.00	210,729.00
16	Oficina Tributaria Retalhuleu, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	62,002.00 (Agosto/2017)	87,675.00	87,810.00	87,945.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	66,731.00 (Agosto/2017)	108,650.00	114,086.00	119,790.00
17	Oficina Tributaria Santa Rosa, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	78,818.00 (Agosto/2017)	111,454.00	111,625.00	111,797.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	69,357.00 (Agosto/2017)	112,925.00	118,576.00	124,504.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
18	Oficina Tributaria Suchitepéquez, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	8,294.00 (Agosto/2017)	11,728.00	11,746.00	11,764.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	86.00 (Abril/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	9,546.00 (Agosto/2017)	15,542.00	16,320.00	17,136.00
19	Agencia Tributaria Mazatenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	0.00 (N/D/0)	105,553.00	105,715.00	105,878.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	0.00 (Octubre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	0.00 (Octubre/2017)	139,880.00	146,879.00	154,223.00

#### 18.2 PLANES DE TRABAJO

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Cambio de cubiertas en tres módulos habitacionales en la Aduana Pedro de Alvarado. / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Realizar las gestiones necesarias para avanzar en el proceso de cotización para contar con un proyecto que modernice la infraestructura habitacional aduanera y brinde seguridad y confort al personal de la Aduana Pedro de Alvarado.
2	Módulos Móviles de Confirmación para la Aduana Pedro de Alvarado. / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Realizar las gestiones necesarias para avanzar el proceso de cotización para contar con un proyecto que mejore el control y los tiempos de despacho de las mercancías en la Aduana Pedro de Alvarado, apoyando la recaudación tributaria de la SAT.
3	Elaboración del Proyecto Ejecutivo para la Construcción de un andén (rampa de revisión) y obras complementarias, en la Aduana San Cristóbal, kilómetro 175 Carretera Centroamericana CA-1 OR, Aldea San Cristóbal de la Frontera, Municipio de Atescatempa, Departamento de Jutiapa, Guatemala / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Proveer a los colabores y usuarios del servicio de aduanas de un espacio para la revisión de las mercancías en las instalaciones de la aduana.
4	Contratación de la Elaboración del Proyecto Ejecutivo para la Construcción de área para uso de Bodega de Archivo en la Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Disponer de un espacio físico adecuado para el resguardo del archivo de la aduana Pedro de Alvarado
5	Contratación de la Elaboración del estudio estructural de terrazas para complejo habitacional de Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Sustituir el techo actual del complejo habitacional de Aduana Pedro de Alvarado para brindar mayor seguridad a los colaboradores
6	Contratación de la Elaboración del Proyecto Ejecutivo para complejo habitacional para Aduana Valle Nuevo y/o obras complementarias / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ofrecer a los colaboradores de Aduana Valle Nuevo mejores instalaciones para su alojamiento.
7	Contratación de la Elaboración del Proyecto Ejecutivo para complejo habitacional para Aduana Puerto Quetzal / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ofrecer a los colaboradores de Aduana Puerto Quetzal, un espacio físico para su alojamiento.
8	Readecuación del área de planta baja del edificio sede de la Gerencia Regional Sur / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Áreas físicas readecuadas para las dependencias ubicadas en el edificio de la Sede Regional.
9	Reemplazo de cable estructurado en Aduanas y Oficinas Tributarias de la Gerencia Regional Sur. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Mejorar las conexiones eléctricas en Aduanas y Oficinas Tributarias de la Gerencia Regional Sur.
10	Implementación de la red inalámbrica del edificio sede de la Gerencia Regional Sur. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Mejorar las conexiones a nivel informático en las instalaciones del edificio sede de la Gerencia Regional Sur
11	Modernización del equipo de computo portatil de la Delegación de Informática, Gerencia Regional Sur. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Contar con equipo de computo de alta capacidad para atender los requerimientos de informática.
12	Implementación de Cafe Internet en Oficinas Tributarias / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Agilizar determinadas gestiones dentro de las Oficinas Tributarias, aprovechando que el mismo contribuyente realice las gestiones que tenga que realizar, apoyandolo únicamente con orientarlo en la utilización del equipo de computo e ingreso a los sistemas de SAT. (Oficinas Tributarias Retalhuleu, Suchitepequez, Escuintla, Santa Rosa y Jutiapa).
13	Apertura de un Centro de Capacitación en la Oficina Tributaria de Mazatenango, Suchitepequez / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Capacitar al personal para brindar una mejor atención al contribuyente y además impartir determinadas capacitaciones a contribuyentes
14	Ampliación de Puntos de Servicios / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Ampliar los puntos de atención para brindar un mejor servicio al contribuyente

19 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

19.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Gerencia Regional Occidente	1. Asistir a la Gerencia , en la redacción y elaboración de proyectos de resolución.	Resoluciones emitidas	Documento	218.00 (Junio/2017)	252	264	276
			Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total Expedientes resueltos	N/D (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Apoyar a las aduanas que integran la Región Occidente y verificar el cumplimiento de las directrices, procedimientos y normas que emita el ente rector, según lo establece la Resolución No. 467-2007	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	748.90 (Julio/2017)	1,549.30	1,613.20	1,668.30
			Supervisión de las operaciones aduaneras y el cumplimiento a la normativa	Supervisiones realizadas	1.00 (Julio/2017)	4	5	6
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	97.98% (Julio/2017)	98.00%	98.50%	100.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
3	Aduana Tecún Umán I, División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.25 (Octubre/2,017)	2.08	3.5	4
			Atención a Solicitudes de Turistas según forma SAT-8409	Cantidad de solicitudes	N/D (Octubre/2017)	660	720	780
4	Aduana El Carmen, División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	91.90 (Octubre/2,017)	107.1	110	115
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	96.97% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
5	Aduana La Mesilla, División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	1.90 (Octubre/2,017)	3.1	3.2	3.3
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	100.00% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
			Atención a Solicitudes de Turistas según forma SAT-8409	Cantidad de solicitudes atendidas.	N/D (Mayo/2017)	1,080.00	1,270.00	1,360.00
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
6	Aduana Tecún Umán II, División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	1,005.60 (Octubre/2,017)	1,437.00	1,500.00	1,550.00
			Eficiencia en atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT / Requerimientos ingresados por el CCT	97.03% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados / Expedientes ingresados	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
7	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Occidente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos de la región occidente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, sub-declarantes y/o convenios de pago, por medio del análisis científico de datos de declaraciones de impuestos, verificando inconsistencias detectadas y gestionando la corrección y/o pago por parte de los contribuyentes.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	41.26 (Julio/2017)	71.47	71.5	71.6
			Recaudación por gestión de omisos	Monto acumulado de recaudo por recuperación de omisos	26.59 (Julio/2017)	32.08	34.4	34.5
			Recaudación por mora	Monto acumulado de recaudo por recuperación de mora	18.64 (Julio/2017)	37.96	37.97	37.98
			Recaudación por control a subdeclarantes	Monto acumulado de recaudo por recuperación de subdeclarantes	1.39 (Julio/2017)	1.43	1.5	1.51
8	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Fomentar el cumplimiento tributario voluntario de los contribuyentes, e incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizado, con la finalidad de coadyuvar en aumentar la recaudación y logro de metas de recaudación de SAT.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	31,221,207.40 (Octubre /2016/2017)	35,904,388.51	37,699,607.94	39,584,588.33
			Asertividad de la Fiscalización	Auditorías terminadas con interés fiscal / Auditorías terminadas.	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales / Día hombre	0.00 (Noviembre/2017)	12,484.33	13,108.55	13,763.97
			Cumplimiento en la ejecución de presencias fiscales	Presencias Fiscales ejecutadas / Presencias Fiscales Planificadas	35.40% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de Gabinete Ejecutadas / Auditorías Planificadas	60.56% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Rendimiento auditorías de gabinete	Quetzales / Día hombre	0.00 (Noviembre/2017)	2,974.49	3,123.22	3,279.38
			Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Nivel de Ejecución Descentralización	Días hombre descentralizadas ejecutadas / Días hombre disponibles	0.00% (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
9	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Planificar, organizar controlar y ejecutar mediante una administración transparente y eficiente todos los recursos financieros asignados a la Gerencia Regional Occidente, velando por que se cumpla lo estipulado en las leyes y normativas vigentes; (RRHH) Planificar, verificar y supervisar el cumplimiento de las normativas y actividades relacionadas con los procesos de reclutamiento de personal, administración, desarrollo y bienestar, así como actividades complementarias al área del Recurso Humano; (INFORMATICA) Mantener la continuidad del sistema informático a través de la implementación de los programas de mantenimiento, mejorar la infraestructura tecnológica y garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica y de telecomunicaciones.	Solicitudes atendidas	Documento	6,940.00 (Diciembre/2017)	9,000.00	10,000.00	11,000.00
			Solicitudes de Ordenes de Pedido atendidas	Solicitudes de Ordenes de pedido atendidas/Solicitud de Ordenes de pedido recibidas	1,006.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes de RRHH atendidas	Solicitudes de RRHH Atendidas/Solicitudes de RRHH Recibidas	1,361.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Solicitudes informaticas atendidas	Solicitudes informaticas atendidas /Solicitudes de Informatica Recibidas	2,096.00 (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
10	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Diligenciar la cartera de expedientes a cargo de esta División de Asuntos Jurídicos, procurando la recaudación de impuestos omitidos y la resolución de casos favorables a los intereses de la Administración Tributaria	Monto recuperado	Unidad monetaria	2,277,450.07 (Mayo/2017)	9,310,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			Sentencias favorables a SAT	Total sentencias favorables a SAT	52.00 (Julio/2017)	71	72	73
			% de cobranza por la vía extrajudicial y judicial	Monto recuperado de la cartera de expedientes diligenciados/monto de cartera con potencial de cobro	1.53% (Mayo/2017)	3.00%	3.10%	3.50%
			Demandas presentadas	Total demandas presentadas	87.00 (Julio/2017)	155	156	157
			Medidas precautorias decretadas	Total medidas precautorias decretadas	0.00 (Diciembre/2017)	65	66	67
11	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable, y efectivo.	Cantidad de contribuyentes atendidos en las oficinas y agencias tributarias de la Regional	Persona	1,135,588.00 (Diciembre/2017)	1,487,621.00	1,601,495.00	1,688,177.00
			Nuevos usuarios de Agencia Virtual	Cantidad de nuevos usuarios de Agencia Virtual	9,000.00 (Agosto/2017)	14,000.00	16,000.00	18,000.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	1,182,388 (Agosto/2017)	1,929,975.00	2,776,690.00	3,400,633.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
12	Oficina Tributaria Huehuetenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	170,338.00 (Diciembre/2017)	170,338.00	183,377.00	193,303.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	221,546.00 (Agosto/2017)	279,920.00	402,726.00	493,222.00
13	Oficina Tributaria Quetzaltenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	302,896 (Diciembre/2017)	340,676.00	366,755.00	386,606.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	350,460 (Agosto/2017)	441,979.00	635,883.00	778,772.00
14	Agencia Tributaria Coatepeque, Oficina Tributaria Quetzaltenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	112,360 (Diciembre/2017)	124,915.00	134,477.00	141,755.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	120,822 (Agosto/2017)	147,326.00	211,961.00	259,590.00
15	Agencia Tributaria Móvil, Oficina Tributaria Quetzaltenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la móvil.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	102,203.00 (Diciembre/2017)	102,203.00	110,026.00	115,982.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	125,833.00 (Agosto/2017)	162,059.00	233,157.00	285,549.00
16	Oficina Tributaria Quiché, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	102,203.00 (Diciembre/2017)	102,203.00	110,026.00	115,982.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	125,833 (Agosto/2017)	162,059.00	233,157.00	285,549.00
17	Agencia Tributaria Nebaj, Oficina Tributaria Quiché, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	112,360.00 (Diciembre/2017)	124,915.00	134,477.00	141,755.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	120,822.00 (Agosto/2017)	147,326.00	211,961.00	259,590.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
18	Oficina Tributaria San Marcos, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	181,694.00 (Diciembre/2017)	181,694.00	195,602.00	206,189.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	170,054 (Agosto/2017)	206,257.00	296,746.00	363,427.00
19	Agencia Tributaria Malacatán, Oficina Tributaria San Marcos, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	112,360.00 (Diciembre/2017)	124,915.00	134,477.00	141,755.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	120,822.00 (Agosto/2017)	147,326.00	211,961.00	259,590.00
20	Oficina Tributaria Sololá, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	102,203.00 (Diciembre/2017)	102,203.00	110,026.00	115,982.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	89,547.00 (Agosto/2017)	103,129.00	148,373.00	181,713.00
21	Oficina Tributaria Totonicapán, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la oficina tributaria.	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	113,559.00 (Diciembre/2017)	113,559.00	122,252.00	128,868.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos.	Promedio de satisfacción del contribuyente.	92.59 (Septiembre/2017)	94	95	96
			Gestiones atendidas.	Total de gestiones atendidas.	104,126 (Agosto/2017)	132,594.00	190,765.00	233,631.00

**19.2 PLANES DE TRABAJO**

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Mejorar las condiciones laborales / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Dotar al personal de los recursos necesarios para fortalecer sus labores
2	Mejorar las condiciones de alojamiento del personal / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Proveer las condiciones necesarias para mejorar los módulos de vivienda
3	Fortalecimiento a la delegación de informática de la División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Disponer de recursos financieros para realizar distintas actividades en la División Apoyo Técnico y Gestión de Recursos.
4	Ampliación de cobertura a través de nuevos puntos de atención / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Ampliar cobertura de servicios
5	Rotulación de Aduanas, Oficinas y Agencias Tributarias / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Mejora de imagen institucional
6	Archivo Regional Occidente / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Ordenar y controlar documentación generada en OT y AT
7	Café internet en oficinas y agencias tributarias de la región / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Ampliar servicios de agencia virtual en oficinas tributarias (En Oficinas tributarias de San Marcos, El Quiche y Totonicapán y Agencia Tributaria Coatepeque).
8	Renovación de camaras de seguridad en oficinas, delegaciones, agencias tributarias y aduanas de la región. / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Mejorar mecanismos de control para garantizar transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios.
9	Mejoramiento de imagen institucional en oficinas, agencias, delegaciones y aduanas de la región / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	fortalecer la imagen institucional ante el contribuyente
10	Remodelación de Agencia Coatepeque, Quetzaltenango. / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Mejora en la prestación de servicios
11	Estudios de apoyo a la División de Atención al Contribuyente / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Contar con estudios que permita implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en Oficinas Tributaria Quetzaltenango de la GRO
12	Implementar unidad de digitalización de documentos para la Oficina Tributaria / Oficina Tributaria Quetzaltenango, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Unidad de digitalización que permita contar con archivo digital de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango.
13	Ampliación RFV Aduana El Carmen / Oficina Tributaria San Marcos, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Brindar atención a los contribuyentes que se presenten a las Delegaciones de RFV

20 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Gerencia Regional Nororient	Apoyar a la Gerencia en la formulación de Proyectos de Resoluciones, Reliquidaciones, Providencias, entre otros.	Resoluciones emitidas	Documento	174.00 (Julio/2017)	252	264	276
			Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/Total de expedientes resueltos	N/D (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Fortalecimiento de las aduanas	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	2,139.80 (Julio/2017)	3,990.80	4,098.60	4,209.70
			Supervisión de las operaciones aduaneras y el cumplimiento de la normativa	Cantidad de supervisiones	4.00 (Julio/2017)	6	6	6
			Eficiencia en la atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT/Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
3	Aduana Santo Tomás de Castilla, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Fortalecimiento de las aduanas	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	257.40 (Octubre/2,017)	2,701.70	2,800.00	2,900.00
			Eficiencia en la evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	95.00% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
			Eficiencia en la atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos (P)	Requerimientos evacuados del CCT/ Total de requerimientos ingresados por el CCT	83.33% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%
4	Aduana Puerto Barrios, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	89.50 (Octubre/2,017)	928.2	1,025.00	1,030.00
			Eficiencia en atención de requerimientos del centro de confirmación de tránsito	Requerimientos evacuados del CCT/ Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	94.00%	94.00%
			Expedientes evacuados	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
5	Aduana La Ermita, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	5.50 (Octubre/2,017)	66.3	67	68
			Eficiencia en atención de requerimientos del centro de confirmación de tránsito	Requerimientos evacuados del CCT/ Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
6	Aduana Aeropuerto Tikal, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Fortalecimiento de la Aduana	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.01 (Diciembre/2,017)	0.01	0.01	0.01
			Eficiencia en la atención a solicitudes de usuarios de la Aduana Santa Elena	Solicitudes atendidas/Solicitudes ingresadas	100.00% (Octubre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
7	Aduana Melchor de Mencos, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.50 (Octubre/2,017)	6.88	7.07	7.1
			Eficiencia en atención de requerimientos del centro de confirmación de tránsito	Requerimientos evacuados del CCT/Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	94.00%	94.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
8	Aduana El Ceibo, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Fortalecer la aduana	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	0.20 (Octubre/2,017)	0.59	0.61	0.62
			Eficiencia en la atención a solicitudes de usuarios de Aduana El Ceibo	Solicitudes atendidas/Solicitudes ingresadas	N/D (Diciembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
9	Aduana Integrada Agua Caliente, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	4.40 (Octubre/2,017)	83.9	84	85
			Eficiencia en atención de requerimientos del centro de confirmación de tránsito	Requerimientos evacuados del CCT/Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/Expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
10	Aduana Integrada El Florido, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Coadyuvar en el incremento de la recaudación mediante el fortalecimiento de la eficiencia institucional en las aduanas del país.	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	7.20 (Octubre/2017)	113.9	115	119
			Eficiencia en atención de requerimientos del centro de confirmación de tránsitos	Requerimientos evacuados del CCT/Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%
			Evacuación de expedientes	Expedientes evacuados/expedientes ingresados	93.81% (Octubre/2017)	98.00%	99.00%	100.00%
11	Aduana Integrada Corinto, División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Fortalecimiento de la aduana	Cumplimiento de la meta de recaudación	Unidad monetaria	79.10 (Diciembre/2017)	89.3	90.5	91.2
			Eficiencia en la atención de requerimientos del Centro de Confirmación de Tránsitos CCT	Requerimientos evacuados del CCT/Total de requerimientos ingresados por el CCT	89.68% (Octubre/2017)	94.00%	95.00%	97.00%

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
12	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororiente	Incrementar el pago de impuestos por parte de los contribuyentes, realizando una buena atención y llevando el control de las declaraciones que presentan. Detectando inconsistencias, gestionando su corrección a manera que el contribuyente declare lo que en ley le corresponde.	Monto recaudado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	23.65 (Julio/2017)	65.75	66	67
			Recaudación por gestión de omisos	Monto acumulado de recaudo por recuperación de omisos	23.65 (Julio/2017)	28.45	29	30
			Recaudación por mora	Monto acumulado de recaudo por recuperación de mora	33.66 (Julio/2017)	36.64	37	38
			Recaudación por control de subdeclarantes	Monto acumulado de recaudo por recuperación de subdeclarantes	2.31 (Julio/2017)	0.66	0.67	0.68
13	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente	Fomentar el cumplimiento tributario voluntario de los contribuyentes e incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizado, el cual coadyuvará al logro de las metas de recaudación de la Institución.	Detección del incumplimiento	Unidad monetaria	24,672,130.80 (Octubre/2016/2017)	28,372,950.42	29,791,597.94	31,281,177.84
			Asertividad de la fiscalización	Auditorías terminadas con interés fiscal/Auditorías terminadas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Rendimiento de la Fiscalización	Quetzales/Días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	5,626.20	5,682.47	5,739.29
			Cumplimiento en la ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de gabinete ejecutadas/Auditorías planificadas	60.56% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Cumplimiento en la ejecución de Presencias Fiscales	Presencias fiscales ejecutadas/Presencias fiscales planificadas	35.40% (Julio/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Nivel de ejecución	Auditorías terminadas/Auditorías Activas	0.00% (Noviembre/2017)	75.00%	76.00%	77.00%
			Nivel de ejecución descentralización	Días hombre descentralizadas ejecutadas/Días hombre disponibles	0.00% (Noviembre/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
			Rendimiento de Auditorías de Gabinete	Quetzales/Días hombre	0.00 (Noviembre/2017)	2,242.08	2,264.50	2,287.15
14	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Función principal, organizar, dirigir y supervisar las funciones de la Sección Administrativa Financiera, Delegación de Informática y Delegación de Recursos Humanos, con el objetivo de garantizar el apoyo de forma eficiente a las unidades sustantivas para lograr sobrepasar las metas de recaudación para el año 2018	Solicitudes atendidas	Documento	17,019.00 (Agosto/2017)	25,238.00	25,995.00	26,775.00
			Solicitudes de ordenes de pedido atendidas	Solicitudes de ordenes de pedido atendidas / Solicitudes de ordenes de pedido recibidas	2,376.00 (Agosto/2017)	100.00%	3,800.00	3,914.00
			Solicitudes de informática atendidas	Solicitudes de informática atendidas / Solicitudes de Informática recibidas	1,999.00 (Agosto/2017)	100.00%	3,265.00	3,363.00
			Solicitudes de RRHH atendidas	Solicitudes de RRHH atendidas / Solicitudes de RRHH recibidas	12,644.00 (Agosto/2017)	100.00%	18,930.00	19,498.00
15	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Diligenciar la cartera de expedientes a cargo de esta División de Asuntos Jurídicos, procurando la recaudación de impuestos omitidos y resolución de casos favorables a los intereses de la Administración Tributaria.	Monto recuperado	Unidad monetaria	16,000,000.00 (Julio/2017)	9,310,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			Sentencias favorables a SAT	Total sentencias favorables	96.00 (Agosto/2017)	98	98	99
			% de Cobranza por la vía extrajudicial y Judicial	Monto recuperado de la cartera de expedientes diligenciados/Monto de cartera con potencial de cobro	4.58% (Agosto/2017)	5.50%	6.00%	6.50%
			Demandas presentadas	Total demandas presentadas	60.00 (Agosto/2017)	155	156	157
			Medidas Precautorias decretadas	Total medidas precautorias decretadas	50.00 (Agosto/2017)	65	66	67
16	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinda se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable y efectivo.	Cantidad de contribuyentes atendidos en las oficinas y agencias tributarias de la Regional	Persona	360,259.00 (Agosto/2017)	378,272.00	397,184.00	417,043.00
			Nuevos usuarios de Agencia Virtual	Cantidad de nuevos usuarios de Agencia Virtual	10,000.00 (Septiembre/2017)	12,600.00	13,230.00	13,892.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	922,494.00 (Agosto/2017)	1,017,050.00	1,067,902.00	1,121,297.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	96.81 (Septiembre/2017)	94	95	96
17	Oficina Tributaria Alta Verapaz, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	64,666.00 (Agosto/2017)	67,900.00	71,295.00	74,860.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	119,359.00 (Agosto/2017)	131,593.00	138,173.00	145,082.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente.	97.02 (Septiembre/2017)	94	95	96
18	Oficina Tributaria Baja Verapaz, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	2,305.00 (Agosto/2017)	2,420.00	2,541.00	2,668.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	106,149.00 (Agosto/2017)	117,029.00	122,881.00	199,025.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	98.35 (Septiembre/2017)	94	95	96

No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
19	Oficina Tributaria Chiquimula , División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	35,536.00 (Agosto/2017)	37,313.00	39,179.00	41,138.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	121,478.00 (Agosto/2017)	133,929.00	140,626.00	147,657.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	promedio de satisfacción del contribuyente	97.74 (Septiembre/2017)	94	95	96
20	Oficina Tributaria Izabal , División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	96,309.00 (Agosto/2017)	101,124.00	106,180.00	111,489.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	97,792.00 (Agosto/2017)	107,815.00	113,205.00	118,865.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	98.14 (Septiembre/2017)	94	95	96
21	Oficina Tributaria Jalapa , División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	39,031.00 (Agosto/2017)	40,980.00	43,032.00	45,184.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	152,106.00 (Agosto/2017)	167,696.00	176,080.00	184,884.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	98.10 (Septiembre/2017)	94	95	96
22	Oficina Tributaria Petén, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	45,485.00 (Agosto/2017)	47,760.00	50,147.00	52,654.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	96,977.00 (Agosto/2017)	106,920.00	112,263.00	117,876.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	95.97 (Septiembre/2017)	94	95	96
23	Agencia Tributaria Poptún, Oficina Tributaria Petén, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Agencia Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	31,027.00 (Agosto/2017)	32,580.00	34,207.00	35,917.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	33,112.00 (Agosto/2017)	36,506.00	38,332.00	40,249.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	100.00 (Septiembre/2017)	94	95	96
24	Oficina Tributaria Zacapa, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Oficina Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	42,900.00 (Agosto/2017)	45,045.00	47,295.00	49,660.00
			Gestiones Atendidas	Total Gestiones Atendidas	191,521.00 (Agosto/2017)	211,153.00	221,711.00	232,797.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	97.92 (Septiembre/2017)	94	95	96
25	Agencia Tributaria Móvil, Oficina Tributaria Zacapa, División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios de la Agencia Tributaria	Cantidad de contribuyentes atendidos	Persona	3,000.00 (Agosto/2017)	3,150.00	3,308.00	3,473.00
			Gestiones atendidas	Total de gestiones atendidas	4,000.00 (Agosto/2017)	4,410.00	4,630.00	4,860.00
			Satisfacción del contribuyente respecto a los servicios recibidos	Promedio de satisfacción del contribuyente	95.02 (Septiembre/2017)	94	95	96

**20.2 PLANES DE TRABAJO**

No	Nombre del Plan	Descripción
1	Elaboración del proyecto ejecutivo de la construcción de bodegas y obras complementarias en la aduana El Florido, kilómetro 228 carretera centroamericana ca-11, Caserío El Florido, Aldea Caparjá, municipio de Camotlán, departamento de Chiquimula, Guatemala. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Contar con un proyecto que apoye la modernización y fortalecimiento del área aduanera, así como refuerce las actividades de recaudación tributaria de la SAT.
2	Mejorar las condiciones laborales / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Dotar al personal de los recursos necesarios para fortalecer sus labores
3	Mejorar las condiciones de alojamiento del personal / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Proveer las condiciones necesarias para mejorar los módulos de vivienda
4	Implementación de la Supervisión Tributaria constante en el trabajo de campo. / División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororient	La compra de 2 vehículos tipo pickup y 2 microbuses.
5	Identificación de Oficinas y Agencias Tributarias / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Que el contribuyente identifique de una forma fácil y rápida la ubicación de Oficinas, Agencias y Delegaciones que prestan servicios SAT a los contribuyentes
6	Implementación de Café Internet / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Facilitar el acceso a los servicios virtuales a los contribuyentes
7	Remodelación Oficina Tributaria Izabal / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Mejorar la calidad de los servicios de Atención al Contribuyente en Oficina Tributaria Izabal
8	Ampliación de Cobertura a través de nuevos puntos de Atención / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Ampliar cobertura de servicios con nuevas modalidades de atención

**21 AUDITORÍA INTERNA**

21.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Auditoría de Sistemas de Información y Estudios, Auditoría Interna	Evaluar el sistema de control interno de los procesos de la tecnología y sistemas informáticos de la SAT verificando que los mismos se ejecuten de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la SAT, las Normas de Control Interno Gubernamental, reglamentos internos, manuales técnicos y administrativos, y otras leyes aplicables al Sector Gubernamental.	Informes de Auditoría entregados	Documento	13.00 (Agosto/2017)	13	13	13
			Eficacia en la emisión de Informes de Auditoría	Informes emitidos dentro de 20 días hábiles, posteriores a la discusión del borrador de posibles hallazgos / Informes emitidos	90.00% (Agosto/2017)	100.00%	100.00%	100.00%
2	Departamento de Auditoría Financiera y de Gestión, Auditoría Interna	Verificar que la gestión administrativa y operativa de los órganos y dependencias de la SAT, se ejecuten de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la SAT, las Normas de Control Interno Gubernamental, reglamentos internos, manuales técnicos y administrativos, y otras leyes aplicables al Sector Gubernamental.	Informes de Auditoría entregados	Documento	26.00 (Agosto/2017)	26	26	26
			Eficacia en la emisión de Informes de Auditoría	Informes emitidos dentro de 20 días hábiles, posteriores a la discusión del borrador de posibles hallazgos / Informes emitidos	90.00% (Agosto/2017)	100.00%	100.00%	100.00%

**22 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS**

22.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Investigaciones Internas, Gerencia de Asuntos Internos	Realizar investigaciones administrativas sobre las actuaciones de los funcionarios y empleados de la Institución, que sean contrarias a la ley, con la finalidad de prevenir y combatir actos de corrupción.	Informes de investigaciones internas elaborados	Documento	122.00 (Agosto/2017)	180	185	190
			Efectividad en la atención de solicitudes, quejas y denuncias	Investigación interna asignada versus investigación interna planificada	61.39% (Agosto/2017)	85.00%	87.00%	89.00%
			Eficiencia en la atención oportuna de solicitudes, quejas y denuncias	Investigación interna oportuna versus investigación interna asignada	N/A (Agosto/2017)	70.00%	71.00%	72.00%
2	Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, Gerencia de Asuntos Internos	Obtener, procesar, analizar y evaluar la información recabada en forma interna y externa, para identificar el modus operandi relacionado a las actividades irregulares que afecten los intereses o patrimonio de la SAT, coadyuvando con los resultados de las investigaciones internas.	Informes de confiabilidad elaborados	Documento	1,129.00 (Diciembre/2017)	1,242.00	1,243.00	1,244.00
			Efectividad en la atención de requerimientos internos	Requerimientos internos atendidos Vrs. requerimientos programados	95.36% (Julio/2017)	97.00%	97.50%	98.00%
			Eficiencia en la atención oportuna de requerimientos internos	Requerimientos internos atendidos oportunamente Vrs. requerimientos internos atendidos	N/A (Julio/2017)	76.00%	77.00%	78.00%
3	Departamento de Evaluación de la Integridad, Gerencia de Asuntos Internos	Realizar evaluaciones a los procesos operativos y administrativos e identificar riesgos, brechas, debilidades de control o vulnerabilidades, y emitir recomendaciones para mejoras o controles en los procesos institucionales.	Informes de evaluación de riesgo elaborados	Documento	0.00 (N/D/0)	18	19	20
			Efectividad en la atención de evaluaciones de riesgo según Plan Anual	Evaluaciones de riesgo realizadas Vrs. evaluaciones programadas	N/A (Julio/2017)	86.00%	87.00%	88.00%
			Eficiencia en la atención oportuna de evaluaciones de riesgo	Evaluaciones de riesgo realizadas oportunamente Vrs. evaluaciones de riesgo realizadas	N/A (Julio/2017)	66.00%	67.00%	68.00%

22.2 PLANES DE TRABAJO								
No	Nombre del Plan				Descripción			
1	Fortalecimiento de la Gerencia de Asuntos Internos / Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, Gerencia de Asuntos Internos				Obtener resultados que coadyuven al fortalecimiento de la Institución en el cumplimiento de sus objetivos.			
2	Actualización del Código de Ética y Conducta de SAT / Departamento de Evaluación de la Integridad, Gerencia de Asuntos Internos				Elaborar herramienta práctica de consulta que guíe la conducta de los funcionarios y empleados de la SAT que refleje la cultura, misión, visión de la Institución			

23 GERENCIA DE INVESTIGACIÓN FISCAL

23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL								
No	Departamento	Objetivo Operativo	Nombre Indicador	Unidad de Medida / Relación	Valor de Referencia (mes/año)	Meta para el 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020
1	Departamento de Inteligencia Fiscal, Gerencia de Investigación Fiscal	Detectar contribuyentes con incremento patrimonial injustificado, descubrir esquemas de estructuras, así como detectar tipologías de evasión fiscal, defraudación, contrabando y delitos relacionados.	Casos terminados	Casos	29.00 (Julio/2017)	82	86	90
			Casos terminados por investigaciones estratégicas	Casos terminados	N/A (Agosto/2017)	10	12	14
			Casos terminados en atención de solicitudes de apoyo	Casos terminados	N/A (Agosto/2017)	72	74	76
2	Departamento de Gestión de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Solicitar y recopilar información en las distintas entidades financieras y otras instituciones públicas o privadas del país, que pueda ser utilizada como insumo por cualquier dependencia de la SAT, bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.	Atención de requerimientos de información	Caso	35.00 (N/D/2017)	792	1,069.00	1,335.00
			Atención a requerimientos de información	Requerimientos atendidos	16.00 (Agosto/2017)	300	405	506
			Atención a requerimientos de información financiera	Requerimientos atendidos	1.00 (Agosto/2017)	492	664	830
3	Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Administrar sistemas y equipo especializados para el funcionamiento y resguardo de la información de la Gerencia de Investigación Fiscal.	Administración y desarrollo de sistemas tecnológicos	Sistema informático	6.00 (Diciembre/2017)	7	8	9
			Solicitudes atendidas por administración de equipos informáticos.	Número de solicitudes atendidas	30.00 (Diciembre/2017)	60	70	80
			Solicitudes atendidas por administración de sistemas informáticos.	Número de solicitudes atendidas	30.00 (Diciembre/2017)	65	75	85
			Solicitudes atendidas de Información de Sistemas Internos SAT.	Número de solicitudes atendidas.	0.00 (Enero/2017)	120	100	80
4	Departamento de Investigación Operativa, Gerencia de Investigación Fiscal	Realizar investigaciones de campo para la identificación de focos de evasión, defraudación y contrabando, establecer vínculos e identificar estructuras y modos de operar.	Informes de investigación entregados	Documento	9.00 (Agosto/2017)	48	72	96
			Informes de Localización entregados	Registro de informes entregados	0.00 (Agosto/2017)	24	36	48
			Informes de investigaciones estratégicas entregados	Registro de informes entregados	0.00 (Agosto/2017)	24	36	48
			Eficiencia en relación a la cantidad de casos de Investigación asignados	Informes entregados / Casos asignados	0.00 (Agosto/2017)	85.00%	90.00%	95.00%
			Eficiencia en la entrega de informes de investigación	Informes Entregados / Informes proyectados	100.00% (Agosto/2017)	85.00%	90.00%	95.00%
5	Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo, Gerencia de Investigación Fiscal	Detectar contribuyentes con incremento patrimonial injustificado, descubrir esquemas de estructuras, así como detectar tipologías de evasión fiscal, defraudación, contrabando y delitos relacionados.	Casos terminados	Casos	0.00 (N/D/0)	20	30	40
			Casos terminados de investigación estratégica de riesgos	casos terminados	0.00 (Agosto/2017)	10	15	20
			Casos terminados por la gestión de solicitudes de apoyo	Casos terminados	0.00 (Agosto/2017)	10	15	20

23.2 PLANES DE TRABAJO		
No	Nombre del Plan	Descripción
1	Control de actividades claves / Departamento de Inteligencia Fiscal, Gerencia de Investigación Fiscal	Incrementar la percepción de riesgo y controles que permitan mejorar la eficiencia y efectividad institucional.
2	Creación de plan de trabajo "Mercado la Terminal" / Departamento de Inteligencia Fiscal, Gerencia de Investigación Fiscal	Incrementar la percepción de riesgo y controles que permitan mejorar la eficiencia y efectividad institucional en el sector de mercados.
3	Creación de plan de trabajo sector ganadero / Departamento de Inteligencia Fiscal, Gerencia de Investigación Fiscal	Incrementar la percepción de riesgo y controles que permitan mejorar la eficiencia y efectividad institucional en el sector ganadero.
4	Creación de plan de trabajo sectores priorizados / Departamento de Inteligencia Fiscal, Gerencia de Investigación Fiscal	Incrementar la percepción de riesgo y controles que permitan mejorar la eficiencia y efectividad institucional en sectores considerados como prioritarios.
5	Oficina de Apoyo / Departamento de Gestión de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Crear una oficina de apoyo para la Superintendencia de Administración Tributaria que permita controlar la gestión de información para apoyar en la obtención de insumos y complementar los análisis, investigaciones o auditorías que realizan las distintas dependencias de SAT.
6	Sistema de Validación de Información Financiera / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Proveer un mecanismo de validación de la información financiera para obtener información íntegra de las entidades financieras.
7	Sistema de Consulta de Perfilamiento Contribuyente / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Herramienta para la generación de un perfilamiento integral del contribuyente en todos los sistemas de SAT y entidades externas.
8	Procedimientos del Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Estandarizar la forma de trabajo del departamento de Tecnología y Seguridad de la Información.
9	Sistema de Alertas de Operaciones Diarias del Contribuyente / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Proveer un sistema de alertas automáticas al contribuyente de las operaciones realizadas en SAT.
10	Sistema de Tableros de Modelos Predictivos de Riesgo / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Proveer un sistema de integración de los modelos de Riesgos generados por los distintos departamentos de la Gerencia de Investigación Fiscal
11	Sistema de Monitoreo de Logs / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Proveer un sistema para poder monitorear de forma gráfica e intuitiva Logs de operaciones.
12	Sistema de Flujos de Trabajo de la Gerencia de Investigación Fiscal. / Departamento de Tecnología y Seguridad de la Información, Gerencia de Investigación Fiscal	Diseñar flujos de trabajo de los distintos departamentos de la Gerencia de Investigación Fiscal
13	Creación de la Unidad de Monitoreo y Coordinación / Departamento de Investigación Operativa, Gerencia de Investigación Fiscal	Incrementar el nivel de certeza en las diligencias de investigación, dar soporte en tiempo real al personal operativo, disminuir el riesgo en el trabajo de campo.
14	Creación de la Unidad Móvil de Recolección de Información / Departamento de Investigación Operativa, Gerencia de Investigación Fiscal	Mejorar la capacidad de respuesta y mejorar el acceso y flujo de información.
15	Creación del servicio de información geográfica / Departamento de Investigación Operativa, Gerencia de Investigación Fiscal	Coadyuvar con los procesos de investigación, aportando elementos de validación científica.
16	Conformación del Departamento / Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo, Gerencia de Investigación Fiscal	Dotar al Departamento los Recursos necesarios para el Desempeño eficiente de sus funciones.
17	Definición de procedimientos de trabajo / Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo, Gerencia de Investigación Fiscal	Orientar las tareas o actividades relacionadas con la operación del Departamento.
18	Establecimiento del modelo conceptual de gestión de riesgo / Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo, Gerencia de Investigación Fiscal	Establecer una metodología que permita administrar transversalmente la gestión de riesgo.
19	Definición del sistema para investigación y desarrollo de modelos de riesgo / Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo, Gerencia de Investigación Fiscal	Definir una herramienta que permita la medición de riesgos