



Plan Operativo Anual 2019

Superintendencia de Administración Tributaria

Índice

Presentación	3
I. Marco Estratégico Institucional	4
Principios Generales	4
II. Estructura Organizacional SAT.....	6
III. Alineamiento Estratégico.....	7
IV. Resumen del Plan Operativo Anual 2019.....	9
IV.1. Plan Operativo Multianual 2019-2023	72
IV.2. Matriz de vinculación Institucional del Plan Operativo Multianual DPSE-03-POA	74

Presentación

El Plan Operativo Anual 2019 de la Superintendencia de Administración Tributaria, 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 acciones a ser alcanzados en el presente año.

Toma de referencia el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, lo que permite dar continuidad a las acciones iniciadas en años anteriores al alinearlas a los objetivos estratégicos actuales: 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 2019 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, emitidas por la Contraloría General de Cuentas y a la normativa emitida por la SEGEPLAN; asimismo, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos), enfocados a favor de la población, con la característica de 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 2018-2023: misión y visión, valores, objetivos estratégicos, así como el resumen de los principales elementos formulados por cada centro de costo, los cuales han sido registrados y actualizados en el módulo de planificación del sistema PROSIS.

La información a detalle se encuentra documentada y registrada en el referido sistema.

I. 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 alcanzar satisfactoriamente los objetivos, es necesario priorizar las acciones 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 las 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 deben aplicar, mantener y fomentar en 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.

Actitud de Servicio



Los funcionarios y empleados de la SAT se esfuerzan por aportar lo mejor de sí mismos en la atención que se brinda a los usuarios.

Respeto



Todos los funcionarios y empleados reconocen el valor inherente de los derechos innatos de las personas de ser tratados con amabilidad, cortesía y cordialidad.

Responsabilidad



Todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la SAT se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.

Transparencia



Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas con coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace.

Productividad



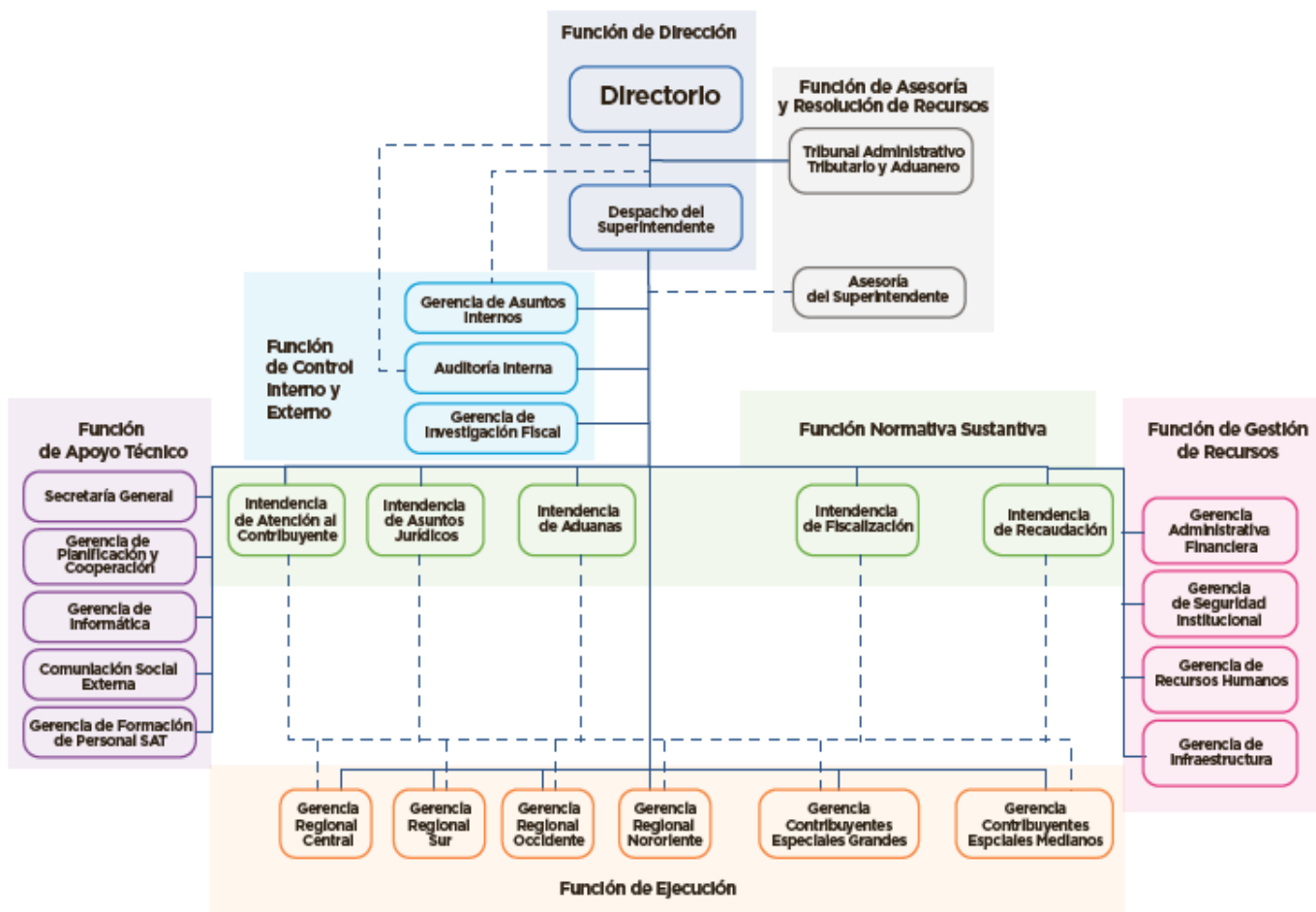
Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

Compromiso



Los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria cumplimos con nuestras obligaciones laborales y morales; y asumimos la responsabilidad por los efectos que implique la falta de atención a dichas obligaciones.

II. Estructura Organizacional SAT



III. Alineamiento Estratégico

El Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT- para el año 2019 se rige bajo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023 en donde se marca la ruta de acción a seguir, a través de resultados y acciones puntuales y concretas delimitadas por los cuatro (4) Objetivos estratégicos y un (1) Eje Transversal de gestión integral de riesgos.

Para el logro de los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018-2023, se concentran los esfuerzos de las operaciones de tributos internos y de comercio exterior, en un eje transversal de trabajo, siendo éste la **Gestión Integral de Riesgos**, el cual busca un equilibrio entre la facilitación al contribuyente y controles más asertivos; construido sobre la base de una adecuada gestión de la información y de una infraestructura física y tecnológica moderna.

Por otra parte, el Plan Operativo Anual 2019 en concordancia con la Gestión por resultados, vincula la planificación con el presupuesto, proponiendo que todos los recursos estén orientados y vinculados al logro de resultados, logrando un equilibrio entre las actividades y los insumos a utilizar para su ejecución.

Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018-2023



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.

IV. Resumen del Plan Operativo Anual 2019

El Plan Operativo Anual 2019 de la SAT está conformado por los elementos incluidos en la formulación realizada por cada uno de los Centros de Costos, incluye entre otros, producto, indicadores de control, programación de acciones y las principales actividades recurrentes.

- **Producto:** Sirve de referencia para dar cuenta del principal resultado (producto) obtenido a través de la transformación de los recursos asignados a la dependencia.
- **Indicador de Control:** Sirve de referencia para analizar el desempeño de los procesos, en términos de eficiencia y eficacia.
- **Acciones:** Se refiere al 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 de su ejecución, delimitan el nivel y tipo de riesgo que se tiene, el alcance de acuerdo a la clasificación de Acciones por tiempo de ejecución (corto, mediano y largo plazo).

A continuación, se presenta el Resumen del Plan Operativo Anual 2019 de la SAT, que ha sido registrado en el módulo de planificación del sistema PROSIS*.

*PROSIS: "Primary Objects Information System" – Sistema de Información de Objetos primarios; Herramienta utilizada para uso de los módulos de planificación, recursos humanos y financiero.

4.1 DIRECTORIO							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	92	96	96	96	96	96

4.2 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Informes del Tributa	Documento	3	12	12	12	12	12
Efectividad en la resolución de expedientes por año	Expedientes resueltos (+) Expedientes tratar en agenda / Presa del año anterior (+) (Expedientes recibidos (-) Expedientes devueltos)	64.00%	65.00%	66.00%	67.00%	68.00%	69.00%
Productividad en atención de expedientes	Expedientes resueltos (+) Expedientes tratar en agenda (+) Expedientes en proyecto de resolución / Presa del año anterior (+) (Expedientes recibidos (-) Expedientes devueltos)	84.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
Tiempo promedio de resolución de expedientes	Días hábiles que transcurren desde el momento que se asigna el expediente al profesional encargado hasta la fecha en que es resuelto por el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	60	59	58	57	56	55

4.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Informes de gestión generados	Documentos	18	21	21	21	21	21

4.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	70	70	71	72	73	74
Cantidad de emisores de Documentos Tributarios Electrónicos FEL	Cantidad de emisores de Documentos Tributarios Electrónicos FEL	230	1,500	20,000	50,000	100,000	200,000
Contribuyentes incorporados al RTU (afiliaciones IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Intendencia	1,875	1,900	2,000	2,100	2,200	2,300
Estadísticas actualizadas en el portal SAT	Estadísticas publicadas	708	708	710	711	712	713
Estudios tributarios realizados y publicados cuando corresponda	Cantidad de Estudios tributario realizados	3	5	5	5	5	5
Monto recuperado por control de cumplimiento tributario*	Monto a recuperar por cumplimiento tributario	1,157,670,000.00	860,000,000.00	903,000,000.00	948,150,000.00	995,560,000.00	1,045,340,000.00
Verificación y evaluación del cumplimiento de normativas internas del Departamento de Registros	Cantidad de visitas realizadas a Oficinas y Agencias Tributarias	N/D	25	20	20	20	20
Verificación y evaluación del cumplimiento de normativas internas y ejecución del plan de cumplimiento tributario del Departamento	Cantidad de visitas realizadas a Oficinas y Agencias Tributarias	N/D	32	32	32	32	32

4.4.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualización de la información contenida en el RTU del padrón de contribuyentes especiales	Elaboración de la normativa que contenga el proceso de actualización de la información del Registro Tributario Unificado del padrón de los contribuyentes especiales Grandes y Medianos establecido para el año 2019.	Inicia con la identificación de los contribuyentes especiales Grandes y Medianos que formarán el padrón para el año siguiente del año en curso, posteriormente, una vez identificados, proceder con las acciones que conlleva el proceso de actualización de datos registrales en el Registro Tributario Unificado y confirmar si dichos contribuyentes especiales Grandes y Medianos han realizado la actualización y/o confirmación de la información relacionada con su registro. Lo anterior, a efecto de confirmar que los contribuyentes han sido plenamente identificados y localizados conforme los datos previamente remitidos. La acción se contempla en el período de enero a junio 2019.	Elaboración del procedimiento, identificación de los contribuyentes especiales Grandes y Medianos y confirmación del proceso de actualización de datos registrales en el Registro Tributario Unificado.	2/01/2019	28/06/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
2	Asiste Libros Web, segunda y tercera fase	Seguimiento al proyecto iniciado en el 2018 de carga masiva del libro de compras y programación de segunda y tercera fase de la totalidad de funciones del nuevo sistema de Asiste Libros Web, información del libro de ventas entre ellas y el cierre cotejado con la declaración del IVA entre otros.	Proporcionar a los contribuyentes la herramienta para reportar su libro de compras con la facilidad de la carga masiva de información	- Segunda fase (Continuidad del desarrollo de libro de compras, carga masiva) - Tercera fase (Carga masiva libro de ventas y libro de compras y ventas pantallas de ingreso)	02/01/2019	30/12/2019
3	Cuenta Corriente Tributaria, implementación de la compensación de saldos.	Cargar a la cuenta corriente los saldos por cobrar líquidos y exigibles, y sumar al estado de cuenta los saldos firmes derivados del incumplimiento en reexportación o pago de impuestos en el caso de internaciones temporales, así como completar o mejorar en la cuenta corriente tributaria, las validaciones aplicadas en el arrastre de saldos o el acreditamiento de pagos previamente realizados conforme lo dispuesto en las leyes respectivas. Poner a disposición de auditores de Fiscalización a cargo de devoluciones la consulta de saldos exigibles, a efectos que al resolver sobre solicitudes de devolución, puedan proceder a compensar de oficio conforme a lo establecido en el artículo 43 del C. T.	Incluir en la cuenta corriente las internaciones temporales autorizadas con base en el CAUCA y leyes de incentivos fiscales, y completar o mejorar validaciones en el arrastre de saldos o acreditamientos de pagos para poder realizar la compensación de oficio.	Integración a Cuenta Corriente de Saldos Exigibles por vencimiento de Internaciones Temporales.	2/01/2019	30/12/2019
4	El modelado mejorado de procesos de control y cumplimiento	Desarrollo e implementación de un sistema de Administración del Control de Cumplimiento Tributario, que contenga los componentes necesarios para crear una estructura cuya cobertura incluya la detección de omisiones e inconsistencias, la generación de programas, el control de la gestión y el seguimiento y evaluación a las acciones realizadas, generando diferentes modelos de avisos de acuerdo con las ciencias conductuales, para evaluar el comportamiento de los contribuyentes.	La solución de la implementación de un sistema integral de control de cumplimiento permitiría establecer una adecuada administración, partiendo de normas de detección de omisiones e inconsistencias que puedan ser paramétricas, asegurando de esta manera que los cambios legales y normativos no inferirán en modificaciones al código del sistema, y de igual manera sería para la interacción o relacionamiento con modificaciones en otros macroprocesos y sus respectivos sistemas de información, tales como declaración y pago, fiscalización, cuenta corriente tributaria entre otros. Generación de programas con base en la detección centralizada, utilizando criterios de priorización, control de la gestión, trazabilidad de las instancias en las que debe hacerse, y la medición de resultados. Inicialmente las actividades están enfocadas principalmente a los Contribuyentes Especiales.	Socialización y aprobación del modelado del macroproceso de control de cumplimiento, Definición de la plataforma y herramientas informáticas para el desarrollo del sistema, Elaboración de casos de uso.	1/01/2019	31/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Elaboración de estudios tributarios	Generar los estudios tributarios que arrojen aquellos grupos de contribuyentes con riesgo de cumplimiento.	Elaborar diferentes estudios como base para tomar acciones a desarrollar con el objetivo de incrementar la recaudación.	- Análisis de sectores económicos para identificar dos sectores de interés - Definición de términos de referencia del primer sector - Cotización y contratación de especialista para caracterización del primer sector - Definición de términos de referencia del segundo sector - Cotización y contratación de especialista para caracterización del segundo sector - Recepción del documento relacionado con la caracterización del primer sector - Aprobación del documento relacionado con la caracterización del primer sector - Integración de la caracterización del primer sector y análisis tributario - Recepción del documento relacionado con la caracterización del segundo sector - Aprobación del documento relacionado con la caracterización del segundo sector - Integración de la caracterización del segundo sector y análisis tributario	1/01/2019	30/11/2019
6	Implementación de técnicas de las Ciencias del Comportamiento	Incorporación de técnicas de las Ciencias del Comportamiento, en los avisos dirigidos a los Contribuyentes detectados con Incumplimiento de sus Obligaciones Tributarias, segmentando grupos de control y seguimiento detectados con un mismo tipo de inconsistencias, elaborando diferentes modelos de avisos (norma social, reciprocidad, etc.) para los contribuyentes incluidos en el grupo seguimiento (seleccionados aleatoriamente), y analizando resultados comparativos a los modelos de avisos y al grupo de control que no recibieron dichos avisos. La implementación del estudio requiere monitoreo recurrente, para determinar la efectividad y la necesidad de implementar nuevas técnicas con el propósito de afectar el comportamiento e incrementar el cumplimiento voluntario.	Incluir en los avisos que se enviarán masivamente a los contribuyentes, la metodología de las técnicas de las ciencias del comportamiento.	Seguimiento y control del comportamiento de los grupos seleccionados para evaluar el resultado de la metodología de las ciencias conductuales.	1/01/2019	31/12/2019
7	Instalación de mesas multisectoriales para la discusión de propuestas de incorporación y regularización al Régimen FEL	Definición de las mesas multisectoriales para la incorporación y regularización de contribuyentes en el Régimen de Factura Electrónica y desarrollar la metodología para la creación de la estrategia de incorporación y regularización en el Régimen FEL	Identificación de sectores económicos y definir la estrategia para incorporación y regularización al Régimen FEL	Identificación de sectores económicos para incorporación y regularización en el Régimen FEL	2/01/2019	30/12/2019



No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
8	Modelo de Atención de Factura Electrónica en Línea	Estabilización del sistema del Régimen de Factura Electrónica, masificación de los emisores, y definición del Modelo de Control de FEL	Estabilización y ajustes del sistema de Factura Electrónica en Línea, incorporando nuevos certificadores y emisores de Documentos Tributarios Electrónicos, tanto emisores obligados como quienes se incorporen de forma voluntaria, para lograr la masificación del Régimen. Así mismo, facilitar a los contribuyentes las consultas de documentos emitidos y recibidos y para diseñar la primera fase del Modelo de Atención de FEL que consiste en el Modelo de Control, que proporcione información de calidad y reportaría.	- Estabilización del sistema de Factura Electrónica en Línea - Masificación de emisores del Régimen de Factura Electrónica en Línea (1,500 contribuyentes que representan el 69% de la recaudación actual)- Elaboración del documento de Definición del Modelo de Atención de FEL	02/01/2019	31/12/2019
9	Nuevo Sistema del Registro Tributario Unificado RTU, tercera fase	Renovar el Sistema del Registro Tributario Unificado 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	Finalizar la Definición de casos de usos y el desarrollo de los procesos de actualización y el cese de actividades de establecimientos de contribuyentes, reporterías e indicadores. Contempla la implementación de la etapa 2 del proceso de la depuración y reclasificación de registros e implementación del nuevo Sistema del Registro Tributario Unificado y la migración de datos actuales a la plataforma de la nube; concluir el acuerdo de traslado de la información del RENAP para la generación automática de emisión de NIT Administrativo.	La definición de casos de uso de los procesos mejorados, el desarrollo informático basado en nuevas tecnologías, la implementación del sistema, así como la capacitación de usuarios internos y externos apoyados por un Plan de Comunicación.	2/01/2019	30/12/2019
10	Plan de reducción del incumplimiento del IVA	Elaboración de un plan basado en estudios de incumplimiento de pago del IVA	Incrementar la recaudación a partir de un plan para la reducción del incumplimiento del IVA	Diseñar propuesta de plan para la reducción del incumplimiento del IVA a partir del estudio de incumplimiento del IVA.	2/01/2019	29/11/2019
11	Propuesta de implementación del plan para el aprovechamiento de los resultados del censo de población 2018	Proponer las variables cualitativas y cuantitativas que se analizarán sobre los resultados correspondientes al Censo 2018.	Identificar las actividades económicas que podrían estar sujetas a un análisis en las diferentes fuentes de tributación.	- Propuesta del plan para el análisis de datos del Censo 2018 - Marco conceptual para el análisis de datos del Censo 2018	01/10/2019	31/12/2019

4.5 INTENDENCIA DE ADUANAS

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)*	Unidad monetaria	190,000	110,000.00	115,000.00	120,000.00	122,000.00	123,000.00
Acciones interinstitucionales contra la defraudación y contrabando aduaneros	Cantidad de acciones	254	256	260	270	275	280
Cápsulas informativas del SGC	cápsulas informativas	15	24	25	26	27	28

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos funcionales (requerimientos) que definen el funcionamiento de sistemas informáticos	Definiciones documentadas	12	48	49	50	51	52
Informes generados para verificación posterior	Informes	30	40	42	43	44	45
Porcentaje (%) de asertividad de los reportes de inteligencia	acciones generadas / reportes emitidos	44.00%	45.00%	46.00%	47.00%	48.00%	49.00%
Porcentaje de efectividad en los dictámenes u opiniones técnicas atendidas por UTOSA	Dictámenes u opiniones emitidas / Dictámenes u opiniones requeridas	76.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%	85.00%
Porcentaje de eficiencia en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con franquicias y asuntos aduanales	Expedientes resueltos / Expedientes ingresados	96.00%	96.00%	96.05%	96.10%	96.15%	96.20%
Porcentaje de eficiencia en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con recursos y resoluciones	Expedientes resueltos / Expedientes ingresados	95.00%	95.00%	95.05%	95.10%	95.15%	95.20%
Porcentaje de eficiencia en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con regímenes especiales	Expedientes resueltos / Expedientes ingresados	99.00%	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%	99.20%
Porcentaje de eficiencia en la gestión de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con la autorización y control administrativo de auxiliares de la función pública aduanera	Expedientes resueltos / Expedientes ingresados	96.00%	96.00%	96.05%	96.10%	96.15%	96.20%
Propuestas para el control del riesgo aduanero	Documento	26	27	28	29	30	31
Publicación de procedimientos aduaneros	Procedimientos publicados	50	18	15	16	17	18
Tiempo de atención de solicitudes de renovación de registros de auxiliares de la función pública aduanera	Horas hábiles	9	9	8.9	8.8	8.7	8.6
Tiempo promedio en días para resolución de asuntos aduanales	Días hábiles	7	7	6.9	6.8	6.7	6.6
Tiempo promedio en días para resolución de franquicias	Días hábiles	7	7	6.9	6.8	6.7	6.6

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Certificados emitidos por el LQF	Documento	2,000	2,520.00	2,646.00	2,778.00	2,917.00	3,063.00
% de atención a requerimientos de opiniones técnicas	Requerimientos atendidos / requerimientos ingresados	90.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%

4.5.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Agregado aduanero ante la Organización Mundial de Aduanas -OMA-	Contar con un Agregado Aduanero en las instalaciones de la Embajada de Guatemala ante el Reino de Bélgica, Gran Ducado de Luxemburgo y Misión ante la Unión Europea, para dar seguimiento y atender los temas, iniciativas y compromisos ante la Organización Mundial de Aduanas.	Designación, nombramiento y acreditación del Agregado Aduanero ante la OMA.	Designación, nombramiento y acreditación del Agregado Aduanero ante la OMA.	2/01/2019	30/06/2019
2	Automatización de cuentas corrientes en la importación temporal con reexportación en el mismo estado.	Es necesario que exista una aplicación o bien se implementen o modifiquen reglas de validación en las declaraciones de mercancías, que permitan verificar al momento de la transmisión de las declaraciones de mercancías de reexportación y definitiva con clave de régimen LR y LZ, asociadas a declaraciones de importación temporal con reexportación en el mismo estado (claves de régimen LX y LC), que verifique como mínimo lo siguiente: 1. Que el inciso arancelario sea el mismo de la importación, toda vez que no exista una transformación. 2. Que no exceda la cantidad de mercancía importada y que la unidad de medida no varíe, a efecto que el sistema sea capaz de restringir sin sobrepasar lo autorizado en el ingreso. 3. Plazo de permanencia de la mercancía.	Elaboración y revisión de marco conceptual, definición funcional, desarrollo informático, pruebas de aseguramiento de calidad, pruebas funcionales. Para el año 2020 se contempla la continuación de la segunda etapa del desarrollo informático.	Elaboración y revisión de marco conceptual, definición funcional, inicio del desarrollo informático, pruebas de aseguramiento de calidad, pruebas funcionales.	15/01/2019	30/12/2019
3	Automatización de los procesos de renovación, inclusiones y exclusiones de los asistentes de auxiliares de la función pública aduanera	Mejora y automatización del registro de información de los Auxiliares de la función Pública Aduanera, relacionado con las operaciones de: Renovación de Operación Anual de Auxiliares; inclusiones y exclusiones de medios de transporte; y registro y actualización de los asistentes de los agentes aduaneros	Definición y pruebas funcionales para la mejora y automatización de las operaciones de: 1) renovación anual de auxiliares de la función pública aduanera; 2) inclusiones y exclusiones de medios de transporte; 3) registro y actualización de los asistentes de los agentes aduaneros	Inicio de la mejora y automatización de los procesos que se detallan a continuación: 1. Renovación anual de los auxiliares de la función pública aduanera. 2. Inclusiones y exclusiones de medios de transporte. 3. Registro y actualización de los asistentes de los agentes aduaneros. En 2019 se contempla abarcar el diseño e inicio de la elaboración de los casos de uso, no así el desarrollo informático	2/01/2019	19/11/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Automatización del proceso de análisis técnico de clasificación de mercancías (UTOSA y LQF)	Modernizar la gestión aduanera mediante el rediseño de procesos que consideren la aplicación de tecnología de punta para automatización y control: en este sentido la automatización del proceso de análisis técnico es una de las varias acciones que la Intendencia de Aduanas ha iniciado para automatizar procesos. Con esta iniciativa se busca que los análisis de técnicos que lleva a cabo la UTOSA como el LQF (proceso de gestión posterior) estén automatizados para generar registros electrónicos, dinamizar el análisis que se efectúa y guardar criterios para posteriores consultas.	Continuar con el desarrollo de software iniciado en 2018 y pruebas funcionales relacionado a la propuesta de automatización del proceso de análisis técnico de mercancías aplicado por la UTOSA Y LQF	Continuar con el desarrollo de software iniciado en 2018 y pruebas funcionales relacionado a la propuesta de automatización del proceso de análisis técnico de mercancías aplicado por la UTOSA Y LQF	1/01/2019	31/12/2019
5	Automatización parcial del proceso del despacho aduanero en depósitos aduaneros temporales APM Terminals	Desarrollar un servicio de consultas web mediante el cual el Depósito Aduanero Temporal se pueda conectar al sistema de la SAT para validar y consultar información relacionada con la solicitud y registro de ingreso y salida de contenedores vía electrónica, así como el procesamiento de selectivo de exportaciones y el control de ingresos de contenedores al depósito aduanero temporal.	Definir funcionalmente y desarrollar informáticamente los procesos mediante servicios web que permitan las consultas necesarias y que contribuyan a la automatización parcial del proceso de despacho aduanero en el depósito aduanero temporal APM Terminals.	Revisión de definición funcional para el desarrollo de webservice que permitan la automatización parcial del proceso de despacho aduanero en depósitos aduaneros temporales.	15/01/2019	4/10/2019
6	Definición y desarrollo del nuevo sistema de aduanas integrado al sistema institucional	Identificar y seleccionar la plataforma y herramientas informáticas sobre las que será desarrollo dicho sistema.	Analizar, definir y contar con arquitectura informática necesaria para el desarrollo del nuevo sistema de aduanas integrado al sistema institucional. Estos elementos son fundamentales previo al inicio de cualquier desarrollo informático.	A partir de un mapa de procesos más actualizado contar con un proceso de ingreso de mercancía general en aduana aérea debidamente rediseñado y documentado, lo que permitirá elaborar las definiciones funcionales necesarias. Al momento de tener definida la arquitectura y plataforma tecnológica, tales definiciones funcionales podrán convertirse en componentes del nuevo sistema de aduanas.2020 Continúa el análisis y desarrollo informático de los componentes del proceso de ingreso de mercancía general en aduana aérea y el resto de procesos, a partir de las definiciones funcionales.2021-2023 Seguirán completando el resto de procesos separando aduanas terrestres y marítimas.	2/01/2019	31/12/2019
7	Desarrollo de servicios Web para intercambios de información en DAT CombexIM	Creación de servicios web mediante los cuales el depósito aduanero temporal podrá realizar consultas en línea acerca del estado de las declaraciones aduaneras y que se presentan a despacho con el objeto de facilitar el proceso manteniendo los controles correspondientes.	Servicios web implementados que permiten consultas en línea relacionadas con declaraciones de mercancías, retenciones, manifiestos de carga, entre los sistemas del Depósito Aduanero Temporal y SAT	Revisión de definición funcional para el desarrollo de webservice que permitan la automatización parcial del proceso de despacho aduanero en depósitos aduaneros temporales.	15/01/2019	31/10/2019
8	Estrategia de comunicación y posicionamiento del COINCON con otros actores del sistema aduanero	Definir las acciones como parte de la estrategia que permitan el posicionamiento del COINCON como referente del combate a la defraudación y el contrabando aduaneros	Realizar un análisis de identidad en relación al COINCON para generar una estrategia de comunicación que permita mejorar el posicionamiento de la COINCON	Involucramiento y promoción del sistema aduanero en diversos ámbitos de combate a la defraudación y contrabando durante el año 2019	1/02/2019	15/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
9	Estrategia para la implementación de Puestos de Control Interinstitucional - Etapa II	Definir las acciones necesarias dentro de la estrategia que lleven a la implementación de los Puestos de Control Interinstitucional	Identificación y cumplimiento de los procedimientos administrativos que permitan la obtención de al menos un bien inmueble para los Puestos de Control Interinstitucional	Estrategia para el involucramiento de las diversas instituciones que integran el COINCON	2/01/2019	31/10/2019
10	Fase I del Programa Orientado a la disminución de tiempos de despacho en aduanas, utilizando los estándares de medición de la OMA.	Levantamiento de datos acorde a la metodología de medición de tiempo de la OMA.	Obtener el primer informe de tiempos de despacho bajo la metodología de OMA, de las aduanas priorizadas por el Servicio Aduanero.	Levantamiento de datos en aduanas priorizadas, elaboración de informe y definición conceptual de la automatización.	2/01/2019	27/12/2019
11	Fortalecimiento del proceso de despacho de viajeros basado en la gestión de riesgos e inteligencia aduanera -Fase 1	Esta acción contempla dar inicio a la conformación de capacidades para que operacionalmente se identifiquen riesgos en el flujo de pasajeros internacionales y equipaje que ingresa a través del modo aeroportuario.	Establecer equipos de trabajo interinstitucional, generar propuestas de nuevos perfiles o indicadores que permitan la mejor selectividad de pasajeros y equipaje en el modo aeroportuario. / Socialización con las líneas aéreas, para llevar a cabo la transmisión y recepción del manifiesto de pasajeros, considerando tecnología actual /Acciones iniciales para la definición de indicadores y perfiles de riesgo para selección de pasajeros.	Establecer equipos de trabajo interinstitucional, generar propuestas de nuevos perfiles o indicadores que permitan la mejor selectividad de pasajeros y equipaje en el modo aeroportuario. / Socialización con las líneas aéreas, para llevar a cabo la transmisión y recepción del manifiesto de pasajeros, considerando tecnología actual /Acciones iniciales para la definición de indicadores y perfiles de riesgo para selección de pasajeros.	1/02/2019	31/12/2019
12	Implementación de acciones de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028	Implementación de las acciones que se prioricen de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028	Líderar la priorización y ejecución de las actividades detalladas dentro de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros	Priorización de acciones para implementar durante el año 2019	2/01/2019	31/12/2019
13	Implementación de gestor de datos e información del marchamo electrónico	Darle seguimiento a los tránsitos internos mediante la trazabilidad del punto de inicio al punto destino con la finalidad de confirmar la finalización del tránsito aduanero o el arribo del medio de transporte	Gestiones para el desarrollo o adquisición del software de monitoreo, elaboración de las bases técnicas para el evento de adquisición del equipo de cómputo del sistema de marchamo electrónico	Propuesta para el desarrollo o adquisición del "Sistema de Monitoreo del Marchamo Electrónico"	4/02/2019	18/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
14	Implementación de mejoras al módulo de análisis de riesgo aduanero	Atender los requerimientos identificados en el Acuerdo de Facilitación de Comercio (7.4.3) en donde se especifica sobre gestión de riesgo, haciendo hincapié en las acciones de asistencia técnica, capacitación y cooperación.	Para el año 2019, en una primera etapa (Etapa 1) - Identificar las aplicaciones relacionadas con los requerimientos descritos en el Diagnóstico realizado por la Aduana de Corea, los cuales corresponden a: Solución Gerencia Informática, se estará trabajando 33 requerimientos, clasificados por área (Cumplimiento de la conformidad reglamentaria, Administración de Criterios, Simulación, Portal, Administración, Flujo de Aprobación, Aplicación Quick, otros). Posteriormente, en una segunda etapa (Etapa 2: año 2020), se tiene contemplado fortalecer el Data Warehouse de aduanas, y contar con un Sistema de Riesgo (RM) robustecido, que permita una mejor selección de operaciones potenciales de riesgo, durante el despacho concurrente en todas las aduanas de la república, para esta etapa se estará trabajando los 24 requerimientos correspondientes al área de Solución de Reforma Sistemática (Diagnóstico de Corea).	Para el año 2019, en una primera etapa (Etapa 1) - Identificar las aplicaciones relacionadas con los requerimientos descritos en el Diagnóstico realizado por la Aduana de Corea, los cuales corresponden a: Solución Gerencia Informática, se estará trabajando 33 requerimientos, clasificados por área (Cumplimiento de la conformidad reglamentaria, Administración de Criterios, Simulación, Portal, Administración, Flujo de Aprobación, Aplicación Quick, otros). Posteriormente, en una segunda etapa (Etapa 2: año 2020), se tiene contemplado fortalecer el Data Warehouse de aduanas, y contar con un Sistema de Riesgo (RM) robustecido, que permita una mejor selección de operaciones potenciales de riesgo, durante el despacho concurrente en todas las aduanas de la república.	2/01/2019	31/12/2019
15	Rediseño de los procesos aduaneros	Análisis y rediseño de los principales procesos aduaneros, basados en buenas prácticas internacionales y en la complejidad del comercio en la región	A partir de un mapa de procesos más actualizado contar con un proceso de ingreso de mercancía general en aduana aérea debidamente rediseñado y documentado.	A partir de un mapa de procesos actualizado, contar con un proceso de ingreso de mercancía general en aduana aérea debidamente rediseñado y documentado.	2/01/2019	30/09/2019
16	Seguimiento a la Implementación del Acuerdo sobre Facilitación de Comercio de la Organización Mundial de Comercio	Actividades que permitan al Servicio Aduanero en su ámbito de competencia, avanzar en la implementación del Acuerdo sobre Facilitación de Comercio de OMC, acorde a los plazos establecidos por el Gobierno de Guatemala ante OMC.	Seguimiento acorde a los plazos y categorías notificadas como B y C por el Gobierno de Guatemala, dentro del ámbito de competencia del Servicio Aduanero de Guatemala.	Desarrollo de definiciones, casos de uso, desarrollo informático, pruebas y ajustes.	2/01/2019	27/12/2019
17	Unión Aduanera Centro Americana	En el marco de la Integración Centroamericana se contempla la implementación de la Declaración Única Centroamericana -DUCA-, cumpliéndose de esta manera con los compromisos adquiridos en el Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica, la cual establece que se debe homologar la declaración de mercancías en la región centroamericana. Asimismo avanzar en los procesos de integración a través del seguimiento y perfeccionamiento de la Unión Aduanera entre Guatemala y Honduras y el proceso de adhesión de El Salvador. Finalmente, ser un ente facilitador para que en el primer semestre del año 2019, en calidad de la Presidencia Pro Tempore para Guatemala se de el seguimiento oportuno para el cumplimiento de las metas relacionadas con acuerdo de reconocimiento mutuo, la gestión de riesgo regional y avanzar en las propuestas de modificación de CAUCA y RECAUCA.	Para el año 2019. A. Implementar la Declaración Única Centroamericana para sustituir los formatos del formulario Aduanero Único Centroamericano -FAUCA-. La Declaración para el régimen de tránsito aduanero internacional terrestre -DUT- y Declaración de mercancías DUA-GT. B. perfeccionamiento de los procesos de la Unión Aduanera con Honduras e iniciar el proceso de incorporación de El Salvador al modelo operativo ya definido previamente y adoptado con Honduras.	Para DUCA realizar las definiciones funcionales, reglas y formatos para DUCA-F, DUCA-T y DUCA-D. Realizar los desarrollos informáticos para la DUCA-F, DUCA-T y DUCA-D. Realizar pruebas y ajustes de los desarrollos informáticos. Pruebas Integrales entre SAT-SIECA y SAT-países de la región. Año 2020. Perfeccionamiento de la Unión Aduanera entre Guatemala, Honduras y El Salvador.	2/01/2019	18/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
18	Plan de acción para el fortalecimiento de la Unidad de Laboratorio Químico Fiscal 2019 / Laboratorio Químico Fiscal, Departamento Operativo, Intendencia de Aduanas	Con las actividades propuesta en el Plan Operativo Anual, se pretende fortalecer la capacidad analítica hacia la operación de un laboratorio moderno a través de la mejora de procesos productivos enfocados a la agilización de respuesta analítica así como con la utilización de equipos de última generación que aseguren la calidad de los resultados y mejorar el ordenamiento de las muestras con el propósito de crear un espacio y proceso adecuado de almacenamiento lo que repercutirá en un ambiente adecuado para el desarrollo laboral del personal de laboratorio.	Para 2019 se contempla llevar a cabo un conjunto de actividades para fortalecer esta dependencia técnica-científica del servicio aduanero. El plan abarca la elaboración de especificaciones técnicas para la compra de equipo para uso del laboratorio como la propuesta de un instructivo que establezca la forma adecuada del almacenamiento de las muestras que se custodian en el laboratorio, utilizando estándares internacionales	Para 2019 se contempla llevar a cabo un conjunto de actividades para fortalecer esta dependencia técnica-científica del servicio aduanero. El plan abarca la elaboración de especificaciones técnicas para la compra de equipo para uso del laboratorio, propuesta de una base de datos de muestras, así como la propuesta de un instructivo que establezca la forma adecuada del almacenamiento de las muestras que se custodian en el laboratorio, utilizando estándares internacionales.	1/02/2019	31/08/2019

4.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	1,099,430.00	1,169,150.00	1,227,607.00	1,288,988.00	1,353,437.00	1,421,108.00
% de confianza del nivel de riesgo del contribuyente según auditorías con resultados	Contribuyentes con Nivel de riesgo (EXTREMO, ALTO Y MEDIO) en auditorías con resultados / Contribuyentes que tienen auditorías con resultados	83.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	75.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%	82.00%
Cobertura de Fiscalización	Cantidad de Acciones de Fiscalización Programadas Nombradas / número de contribuyentes a fiscalizar potenciales del IVA e ISR	13.00%	16.00%	18.00%	20.00%	22.00%	24.00%
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones*	Unidad Monetaria	62,200,000.00	50,000,000.00	52,500,000.00	55,125,000.00	57,881,250.00	60,775,313.00
Recomendaciones sobre procedimientos y/o normativas	Recomendaciones detectadas enviadas a la Gerencias	110	115	120	125	130	135

4.6.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación de la cobertura de la acción fiscalizadora	Contratación de Profesionales para la programación de auditorías de gabinete y presencias fiscales.	Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Compra de Equipo de Cómputo, Adecuación de Espacios Físicos.	Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Compra de Equipo de Cómputo, Adecuación de Espacios Físicos.	2/01/2019	30/04/2019
2	Fiscalización Electrónica: Diseño de Análisis de Estados Financieros	Análisis de información financiera con base a los datos recabados mediante la herramienta AsisteWeb Estados Financieros. Adquisición de Equipo de Computo, Licencias del programa IDEA y Capacitaciones IDEA.	Implementación de un diseño y explotación de la información financiera electrónica de los contribuyentes obligados a presentar Estados Financieros en AsisteWeb EFA. Manejo y Análisis de información electrónica correspondiente a las operaciones de los contribuyentes. Adquisición de Equipo de Computo, Licencias del programa IDEA y Capacitaciones IDEA.	Explotación de la información financiera electrónica de los contribuyentes obligados a presentar Estados Financieros Auditados. Adquisición de Equipo de Computo, Licencias del programa IDEA y Capacitaciones IDEA	2/01/2019	31/10/2019
3	Focalización de la acción fiscalizadora: Automatización de Cruces	Implementación de Cruces automatizados para Auditorías Focalizadas utilizando información de RetenIVA, Importadores habituales y FEL. Análisis de los resultados obtenidos de las programaciones realizadas y ejecutadas y presentación de resultados	Diseño, desarrollo e implementación de cruces con información RetenIVA, Importaciones (DUAs) y FEL. Análisis de insumos de los cruces de información para la realización de la programación.	Diseño, desarrollo e implementación de cruces para auditorías focalizadas, que comprenden información de RetenIVA, Importaciones (DUAs) y FEL. Análisis de insumos de los cruces de información para la realización de la programación.	2/01/2019	30/09/2019
4	Mejoras al Proceso Masivo: Diseño de un modelo para presencias y puntos fijos	Establecer un Modelo de riesgo para el direccionamiento de las presencias fiscales y puntos fijos para verificar las obligaciones formales	Implementar un modelo de riesgo a nivel nacional para las presencias fiscales y puntos fijos	Diseño e implementación de un Modelo de gestión de riesgo para las actuaciones fiscalizadoras de presencias fiscales y puntos fijos	2/01/2019	31/10/2019
5	Rediseño de procesos de fiscalización: Fiscalización Dinámica	Rediseño de procesos de los tipos de auditoría con énfasis en el proceso de auditorías a posteriori. Se elaborará una herramienta que integre los procesos y la información que los auditores necesitan para realizar fiscalizaciones mas asertivas y con mayor efecto impositivo.	Herramienta de Fiscalización que permita a la Intendencia el trabajo automatizado del análisis de información, para alcanzar este objetivo, el proyecto comprenderá el diseño conceptual del sistema, modelado de procesos, el desarrollo del nuevo sistema y la implementación.	- Diseño conceptual del sistema - Modelado y Diseño de Procesos Mejorados - Desarrollo de Sistema Informático - Gestión del Cambio	2/01/2019	31/12/2019
6	Revisión y mejora del proceso de devolución de crédito fiscal para mejorar tiempos de atención	Reduccion del plazo de tramitación de los expedientes de devolución de crédito fiscal Régimen General	Elaboración del Plan anual, publicación de la consulta pública en portal de SAT de la presa de solicitudes sin nombrar del régimen general, implementación y socialización de nuevo formulario electrónico	Elaboración del Plan anual, publicación de la consulta pública en portal de SAT de la presa de solicitudes sin nombrar del régimen general, implementación y socialización de nuevo formulario electrónico	2/01/2019	20/02/2019



4.7 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Monto recuperado*	Unidad monetaria	152,000,000.00	59,000,000.00	60,000,000.00	61,000,000.00	62,000,000.00	63,000,000.00
Audiencias Medidas Precautorias del Departamento de Asuntos Penales	Documento	101	48	50	52	54	56
% de atención de consultas vinculantes, solicitudes de orientación legal y de información pública.	Expedientes relacionados con consultas vinculantes, solicitudes de orientación legal y de información pública/Total de consultas y solicitudes ingresadas.	95.00%	95.50%	95.80%	96.10%	96.40%	96.70%
% de satisfacción del usuario en la atención de consultas vinculantes, solicitudes de orientación legal y de información pública.	Encuestas contestadas por los solicitantes / Encuestas realizadas a los solicitantes	91.00%	92.00%	92.30%	92.60%	92.90%	93.20%
Conversatorios Tributarios	Documento	N/D	6	7	8	9	10
Criterios Judiciales del Departamento de Procesos Judiciales	Fallos favorables y parcialmente favorables a SAT	24	24	24	24	24	24
Cumplimiento del ingreso y digitalización de expedientes en SGEL (Depto. de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional).	Expedientes ingresados y digitalizados	4,516	4,200	4,250.00	4,300.00	4,350.00	4,400.00
Demandas presentadas en el Departamento de Procesos Judiciales	Número de demandas presentadas	925	600	605	610	615	620
Denuncias Departamento de Asuntos Penales	Documentos	500	160	163	166	169	171
Denuncias Presentadas Departamento de Verificaciones	Documento	32	27	28	29	30	31
Dictámenes y opiniones jurídicas entregadas (Depto. de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional)	Documento	180	184	188	192	196	200
Medidas Precautorias Departamento de Verificaciones	Documento	25	26	27	28	29	30
Mesas Técnicas de Abogados Expertos del Departamento de Asuntos Penales	Documento	7	72	73	74	75	76
Mesas Técnicas Departamento de Verificaciones	Documento	N/D	24	25	26	27	28
Monto Recuperado de Asuntos Penales	Unidad Monetaria	35,000,000.00	15,000,000.00	16,000,000.00	17,000,000.00	18,000,000.00	19,000,000.00
Monto Recuperado de Procesos Judiciales	Unidad Monetaria	80,000,000.00	24,000,000.00	25,000,000.00	26,000,000.00	27,000,000.00	28,000,000.00
Monto Recuperado de Verificaciones	Unidad Monetaria	27,500,000.00	20,000,000.00	20,500,000.00	21,000,000.00	21,500,000.00	22,000,000.00

4.7.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Elaboración de un Procedimiento de Depuración de la Cartera de Expedientes en el Area Penal	Elaboración y aprobación del procedimiento para la depuración de la Cartera de Expedientes en el Area Penal	Socialización del procedimiento para la depuración de la cartera de expedientes en materia Penal.	- Se detectaran las principales causales - Se estableceran la cantidades de expedientes - Se determinaran las acciones legales - Se estableceran los pasos a seguir dependiendo del tipo caso mas recurrente	8/01/2019	31/07/2019
2	Elaboración del procedimiento de depuración de la cartera de expedientes Económicos Coactivos	Elaboración y aprobación del procedimiento para la depuración de la cartera de expedientes Económicos Coactivos	Socialización del procedimiento para la depuración de la cartera de expedientes Económicos Coactivos para su aplicación	Que todos conozcan el procedimiento elaborado	1/01/2019	31/07/2019
3	Elaboración del procedimiento de depuración de la cartera de expedientes en materia de Cierres y Providencias de Urgencia	Elaboración y aprobación del procedimiento para la depuración de la cartera de expedientes en materia de Cierres y Providencias de Urgencia	Socialización del procedimiento para la depuración de la cartera de expedientes en materia de Cierres y Providencias de Urgencias para su aplicación	Que todos conozcan el procedimiento elaborado	1/01/2019	31/07/2019
4	Implementación de acciones para la recuperación de la cartera económica coactiva viable	Realizar las acciones judiciales y administrativas necesarias para la recuperación de la cartera Económica Coactiva viable	Lograr la recuperación de los adeudos tributarios	Identificación de la cartera viable y reasignación de expedientes a los profesionales; Total de expedientes reasignados a los profesionales designados	15/01/2019	30/06/2019

4.8 INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	354,924	361,000.00	429,050.00	453,003.00	477,903.00	508,798.00
Contribuyentes orientados en el uso de servicios electrónicos en los municipios atendidos por servicio cívico.	Contribuyentes orientados en el uso de servicios electrónicos en los municipios atendidos por servicio cívico.	50,000	60,000	65,000	70,000	75,000	80,000
Creación y/o modificación de formularios de BancaSAT, Declaraguat y/o Agencia Virtual	Cantidad de formularios	5	10	15	20	25	30
Creación y/o modificación de Normas y procedimientos de facilitación.	Cantidad de Normas y procedimientos elaborados y/o actualizados	15	20	30	40	50	60
Cumplimiento del programa de capacitación para contribuyentes.	contribuyentes capacitados / contribuyentes programados	85.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Impacto del Programa de Capacitación Tributaria dirigido a Emprendedores, en el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias de los contribuyentes.	Contribuyentes que realizaron gestiones ante la SAT después de haber recibido la capacitación / Contribuyentes capacitados en el programa para Emprendedores	8.00%	10.00%	15.00%	20.00%	25.00%	35.00%
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT.	Promedio de Satisfacción del contribuyente	94	95	96	97	98	99
Tasa de atención de consultas a distancia	Cantidad de consultas atendidas / Cantidad de consultas entrantes	72.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%

4.8.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Asistente Virtual (ChatBot)	Implementar una herramienta de consultas y orientación dentro del Sitio Web de la SAT, lo que permitirá aumentar el volumen de consultas atendidas a distancia. Dicha herramienta deberá estar disponible las 24 horas del día.	Desarrollo informático implementado en el sitio web de la SAT, poniendo a disposición de los contribuyentes un asistente virtual para la atención de las consultas sobre temas tributarios y aduaneros que este disponible las 24 hrs. del día.	Implementar mediante desarrollo informático, un Asistente Virtual (ChatBot) en el sitio web de la SAT.	2/01/2019	29/03/2019
2	Consulta de estado de quejas por mal servicio o servicio no conforme.	Implementar una herramienta de consulta que permita al contribuyente visualizar la trazabilidad de las quejas ingresadas por mal servicio o servicio no conforme.	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar y socializar de forma interna y externa sobre la consulta de trazabilidad de quejas ingresadas por mal servicio o servicio no conforme.	Desarrollo e implementación de la consulta de estado de quejas por mal servicio o servicio no conforme.	1/03/2019	19/11/2019
3	Elaboración de Manual de estandarización de imagen y diseño institucional en Aduanas	Elaborar un manual de estandarización de imagen y diseño institucional en las Aduanas del país, para mejorar la percepción del contribuyente	La elaboración de un manual de estandarización de imagen y diseño institucional en las Aduanas a nivel nacional, incluye la Definición de las necesidades de estandarización, la elaboración de las especificaciones para la contratación, la contratación de la empresa especialista, las verificaciones físicas en las Aduanas para recolectar información, la elaboración del manual así como la socialización del mismo.	- Definición de necesidades de estandarización en las Aduanas del país - Elaboración de especificaciones técnicas para contratación de servicios de elaboración de guía - Contratación de la empresa especializada - Verificaciones físicas en las Aduanas para recolectar información - Elaboración del manual de estandarización generado - Socialización del manual de estandarización generado	15/01/2019	29/11/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Implementación de horarios escalonados de atención al contribuyente.	Implementar horarios escalonados para mejorar la atención presencial a los usuarios de los servicios que presta SAT y mejorar las condiciones laborales del personal.	Se realizará el diagnóstico de horarios de atención actual, para poder realizar una propuesta de Horarios y realizar las presentaciones necesarias para su aprobación y que puedan emitir una resolución para implementar los cambios de rotulación, portal SAT y registros en el sistema, esto se llevará en paralelo de la socialización interna y externa.	Implementar horarios escalonados de atención sobre los servicios brindados en SAT.	2/01/2019	31/07/2019
5	Integración de las aplicaciones actuales dentro del menú de agencia virtual	Integrar las aplicaciones actuales dentro del menú de Agencia virtual.	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar las aplicaciones actuales dentro del menú de Agencia Virtual	Desarrollo e Implementación de mejoras en el diseño y estructura del menú de Agencia Virtual para que sea intuitivo.	2/01/2019	29/11/2019
6	Plataforma Multicanal para el Contact Center	Implementar una herramienta que permita gestionar eficientemente la atención de consultas a distancia integrando todos los canales de atención que se utilizan en el Contact Center.	Adquisición e implementación para los derechos de uso de un sistema que integre los múltiples canales de atención utilizados por el contact center.	Adquirir e implementar la solución multicanal para el contact center.	2/01/2019	31/10/2019
7	Sistema contable para pequeño contribuyente, Agencia Virtual	Desarrollo e implementación de un sistema contable que permita al pequeño contribuyente el registro de sus facturas y calculo automático de sus registros contables.	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar en Agencia Virtual un sistema contable para el régimen de pequeño contribuyente, el cual se socializará a nivel institucional de forma interna y externa, entregando material de guía para el cumplimiento de sus obligaciones.	Desarrollo e implementación de un sistema contable para el régimen de pequeño contribuyente en Agencia Virtual.	2/01/2019	6/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
8	Sistema de evaluación electrónica de satisfacción del contribuyente.	Implementación de una nueva metodología de evaluación a través de un sistema de evaluación electrónica por medio de tablets, para evaluar la satisfacción del contribuyente en puntos de atención de la SAT.	Se realizará la definición y elaboración de la documentación administrativa para la contratación del sistema de evaluación electrónica de satisfacción, que incluye el arrendamiento de los dispositivos electrónicos, la contratación del arrendamiento, la instalación y prueba de los dispositivos en los puntos de atención, capacitación sobre uso y reportería, la promoción y divulgación de la nueva metodología de evaluación, la implementación y seguimiento.	- Elaboración de la documentación administrativa para la contratación del arrendamiento de los dispositivos electrónicos - Contratación de la empresa que arrendará los dispositivos - Instalación y pruebas de los dispositivos en Oficinas, Agencias Tributarias y Aduanas Certificadas a nivel nacional - Capacitación sobre uso y reportería del sistema, Región central y occidente - Elaboración de materiales para divulgación sobre nueva metodología y la forma de uso (cápsulas informativas para el contribuyente) - Promoción y divulgación sobre la nueva metodología de evaluación (transmisión de cápsulas informativas a través del circuito cerrado en los puntos de atención) - Capacitación para Administradores y Jefes de División sobre uso y reportería, Región Central y Occidente - Implementación y seguimiento, Región Central y Occidente - Capacitación para Administradores y Jefes de División sobre uso y reportería, Región Nororiental y Sur - Implementación y seguimiento, Región Nororiental y Sur	15/01/2019	29/11/2019
9	Sistema de facilitación de gestiones de productores, Agencia Virtual	Desarrollo e implementación de un sistema que facilite al productor las gestiones a través de Agencia Virtual.	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar en Agencia Virtual un sistema que facilite las gestiones de los productores, el cual se socializará a nivel institucional de forma interna y externa.	Desarrollo e implementación de un sistema de gestiones de Inscripción y Actualización de productores a través de la Agencia Virtual.	2/01/2019	30/08/2019
10	Sistema de filas y cita previa en cinco (5) puntos de atención a nivel nacional	Implementar una herramienta que permita la gestión de turnos y calendarización de cita previa, para mejorar los tiempos de atención presencial en aduanas, oficinas y/o agencias tributarias.	Se elaborarán especificaciones técnicas para la adquisición de una solución que permita implementar un sistema de filas y cita previa en cinco (5) puntos de atención a nivel nacional	Adquisición e implementación del Plan Piloto del Sistema de Gestión de Filas y Cita Previa en cinco (5) puntos de atención a nivel nacional	2/01/2019	10/12/2019
11	Sistema para el cese de actividades prescrito, Agencia Virtual.	Desarrollo e implementación de un sistema que facilite el cese de actividades prescrito a los contribuyentes a través de la Agencia Virtual.	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar en Agencia Virtual un sistema que facilite el cese de actividades prescrito a los contribuyentes, el cual se socializará a nivel institucional de forma interna y externa.	Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de cese prescrito de actividades del contribuyente dentro de la Agencia Virtual	3/06/2019	6/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
12	Sistema Web de Especies Fiscales	Desarrollo e implementación de un sistema web de Especies Fiscales automatizado que permita administrar de forma eficiente las especies fiscales, permitiendo que las Gerencias Regionales tengan el control de su inventario y puedan abastecer de forma adecuada a sus Oficinas y Agencias Tributarias	Se realizará el levantado de requerimientos para poder desarrollar e implementar un sistema web de especies fiscales para que las Gerencias Regionales tengan la administración de las Especies Fiscales mediante un plan de abastecimiento de conformidad al comportamiento de la demanda, el cual genere alertas al reflejar saldos mínimos del inventario, así como reportes para su control y se socializará nivel institucional de forma interna.	Definición, generación de especificaciones técnicas, contratación de desarrollador, desarrollo del contratista, pruebas QA, pruebas Normativas, Socialización e implementación	2/01/2019	18/12/2019
13	Sistema web del proceso de primeras placas	Simplificación del proceso de primeras placas	Atender oportunamente la demanda de primeras placas de vehículos por medio de la simplificación y automatización del proceso, minimizando la presentación de requisitos en papel de los cuales exista información en la base de datos de la Superintendencia de Administración Tributaria	Definición, actualización del Convenio, desarrollo, pruebas QA, pruebas Normativas, ajustes, socialización e implementación	2/01/2019	30/07/2019

4.9 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Nuevas contrataciones de personal	Personas	348	400	425	450	475	500
Análisis de movimientos administrativos y presupuestarios en la masa salarial	Movimientos administrativos realizados / Movimientos administrativos solicitados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Atención a requerimientos de solicitudes de ordenamiento de puestos	Cantidad de requerimientos de ordenamiento atendidos/ solicitudes recibidas	N/D	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Atención de plazas vacantes	Total de plazas cubiertas / Total de plazas planificadas a cubrir	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Eficiencia en atención a requerimientos	Días requeridos para atender solicitudes	2.5	2.3	2.1	2	1.8	1.5
Realización de evaluaciones médicas preventivas y Programa de Salud y Seguridad Ocupacional	Jornadas y visitas realizadas / Jornadas y visitas programadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

4.9.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Automatización de evaluaciones técnicas en ambientes virtuales	Realizar evaluaciones técnicas de los puestos vacantes de forma automatizada	Aplicación de evaluaciones técnicas en plataforma	Desarrollo e implementación de las evaluaciones técnicas a través de la plataforma para el personal permanente a cargo del renglón 011	2/01/2019	30/06/2019
2	Automatización de procedimientos de administración de personal	Uso del sistema Prosis RH para agilizar los procesos vigentes	Automatización de procesos de Administración de Personal (Vacaciones, Licencias, pases de salida) en el sistema Prosis RH	Desarrollo e implementación de los módulos para la automatización	2/01/2019	27/12/2019
3	Desarrollo de las Políticas de administración del Recurso Humano	Elaboración y aprobación de la propuesta de política de administración del recurso humano	Desarrollo para aprobación de la propuesta de política de administración del recurso humano	Desarrollo de propuesta de manual de políticas de administración del recurso humano.	2/01/2019	31/08/2019
4	Diagnostico de clima organizacional	Elaboración de propuesta de medición del Clima Organizacional	Aprobación de herramienta para medición del Clima Organizacional	continuidad de aprobación y diseño de la herramienta para Medición de Clima Organizacional	2/01/2019	30/08/2019
5	Emisión del nuevo Reglamento Interno de Trabajo.	Elaboración y aprobación del nuevo reglamento interno de trabajo.	Aprobación del nuevo reglamento interno de trabajo.	Desarrollo y aprobación del nuevo reglamento interno de trabajo.	2/01/2019	30/04/2019
6	Estudio de Cargas Laborales (Fase II)	Analizar la distribución y cargas de trabajo de los puestos de cada dependencia, distribuyendo equitativamente el desarrollo de las actividades, considerando la frecuencia de ejecución, el impacto en los resultados y la complejidad de las tareas que se ejecutan en el puesto de trabajo, para asegurar su eficiente desarrollo.	Mejorar el desarrollo eficiente del trabajo, aplicando mejores practicas de gestión del recursos humano, midiendo las áreas prioritizadas	Se tomara en cuenta para dicho estudio un segmento de la institución (cinco Intendencias y la Gerencia de Recursos Humanos)	2/01/2019	20/12/2019
7	Gestión del Desempeño	Elaboración de propuesta de Metodología, Instrumentos y diseño en el sistema informático para la gestión de desempeño de los funcionarios y empleados de SAT.	Implementación de la nueva metodología para evaluación del desempeño.	Implementación de la nueva metodología de evaluación del Desempeño	2/01/2019	10/10/2019
8	Implementación de rutas de la carrera administrativa	Disponer de rutas de carrera administrativa por puesto en las diferentes dependencias de SAT	Elaboración de rutas de carrera administrativa por dependencia.	Disponer de rutas de carrera administrativa por puesto en las diferentes dependencias de SAT	2/01/2019	28/06/2019
9	Implementación del sistema GUATENOMINAS para el renglón de gasto 031 "Jornales"	Cumplir con la normativa vigente, optimizar los procesos y sistemas de SAT para generación de nóminas que permitan administrar los recursos de manera eficaz, mediante el reflejo de la nómina par el renglón 031 en el sistema Guatenóminas	Implementación en SAT del módulo para pago del renglón 031 "jornales" sistema GUATENOMINAS	Implementación del módulo del sistema GUATENOMINAS para el renglón de gasto 031 Jornales.	1/03/2019	30/06/2019

4.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	7,403	7,701.00	7,711.00	7,811.00	7,911.00	8,011.00
Informes entregados por disposiciones legales	Número de informes elaborados	3	3	3	3	3	3
Porcentaje de atención de eventos de compras y contrataciones en tiempo	Cantidad de ordenes de pedido para compra de eventos atendidas en tiempo / Cantidad de ordenes de pedido para compra para eventos recibidos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de compras de baja cuantía concluidas en tiempo	Cantidad de ordenes de compra atendidas en tiempo mediante la baja cuantía / Cantidad de ordenes de compra recibidas mediante la baja cuantía	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de compras directas concluidas en tiempo	Cantidad de ordenes de compra atendidas en tiempo mediante la compra directa / Cantidad de ordenes de pedido recibidas mediante la compra directa	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de Expedientes atendidos en el mes	Cantidad de expedientes atendidos / Cantidad de expedientes recibidos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de la cantidad de pagos realizados en el mes	Cantidad de pagos recibidos / cantidad de pagos realizados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de ordenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas / Cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de Servicios de telefonía atendidos en el mes	Cantidad de servicios atendidos / Cantidad de servicios recibidos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Presupuesto formulado actualizado	Cantidad de modificaciones presupuestarias aprobadas	12	10	8	8	8	8
Transferencias realizadas	Transferencias realizadas	12	12	12	12	12	12

4.10.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis y mejora de los procesos de Administrativo (Vehículos)	Evaluación e implementación de mejoras en el procedimiento de la Unidad de Vehículos (Asignación de vehículos y pilotos para comisiones oficiales)	Mejora del procedimiento para la entrega de vehículos y pilotos	Diagnóstico, actualización y/o modificación del procedimiento actual de la Unidad de Vehículos (Asignación de vehículos y pilotos).	2/01/2019	30/12/2019
2	Análisis y mejora de los procesos de Compras y Contrataciones (arrendamiento de Inmuebles)	Evaluación de los documentos a requerir, Analisis de pasos a seguir y Creación de Narrativa	Creación del procedimiento para el arrendamiento de bienes inmuebles	Creación del procedimiento, estandarización de formatos y establecimiento de requisitos mínimos para el arrendamiento de bienes Inmuebles.	2/01/2019	29/03/2019
3	Análisis y mejora de los procesos de Compras y Contrataciones (Licitación y Cotización)	Diagnostico y propuesta de mejora para los procesos de cotización y Licitación	Diagnostico y propuesta de mejora a los procesos de Licitación y Cotización de la SAT	- Diagnóstico y propuesta de mejora del procedimiento de compras en la modalidad de cotización y licitación.	2/01/2019	28/06/2019
4	Desarrollo y ejecución de un plan de adquisición de activos para reducir los altos costos de arrendamiento.	Gestión para la adquisición de bienes inmuebles	Adquisición de bienes inmuebles	Gestiones administrativas y adquisición de los bienes inmuebles para la SAT	2/01/2019	31/10/2019

4.11 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	20	80	82	84	86	88
Eficacia en la atención de situaciones derivadas de las supervisiones en instalaciones aduaneras	No. de situaciones atendidas /No. de situaciones reportadas y que sean competencia de la GSI	70.00%	80.00%	82.00%	84.00%	86.00%	88.00%
Eficacia en la atención de situaciones derivadas de las supervisiones en las Oficinas, Agencias, Bodegas y otras instalaciones	No. de situaciones atendidas/ No. de situaciones reportadas y que sean competencia de la GSI	70.00%	80.00%	82.00%	84.00%	86.00%	88.00%
Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Puerto Barrios	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	80	86	87	88	89	90
Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Expresé Aéreo	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	80	86	87	88	89	90
Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Puerto Quetzal	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	80	86	87	88	89	90

4.11.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Evaluación e implementación de mejoras de las áreas de trabajo del personal de SAT, conforme las normativas emitidas por el Ministerio de Trabajo.	Realizar la evaluación de las instalaciones de la SAT, conforme las normativas emitidas por el Ministerio de Trabajo, relacionadas con seguridad y salud ocupacional, para posteriormente, realizar la implementación de mejoras que sean necesarias para dar cumplimiento a las mismas.	Evaluar todas las instalaciones de la SAT, conforme a las normativas vigentes emitidas por el Ministerio de Trabajo relacionadas a seguridad y salud ocupacional y gestionar la implementación de las mejoras que correspondan.	Realizar la evaluación a las instalaciones de la SAT de la Primera Fase.	2/01/2019	31/12/2019

4.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Documento	1	15	20	25	30	35
Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimientos	# de requerimientos atendidos en el tiempo / # de requerimientos atendidos	N/D	85.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%
Eficacia en la atención de requerimientos emergentes atendidos en el área Normativa	# de requerimientos atendidos en el tiempo / # requerimientos atendidos	N/D	90.00%	92.00%	94.00%	95.00%	95.00%

4.12.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición e Instalación de 2 Sistemas de Aire Acondicionado Central, que incluye suministro de energía eléctrica, para los edificios Torre SAT y niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul	Adquisición de dos sistemas de aire acondicionado centrales para los edificios Torre Azul y Torre SAT, el producto a recibir serán dichos equipos debidamente instalados y funcionando, en el 2019 lo que se busca es el inicio de la ejecución del proyecto.	Esta acción tiene contemplada la continuidad del proceso de licitación y la contratación de la empresa para la ejecución del mismo, así como el inicio de la ejecución del proyecto, su posterior finalización y liquidación.	continuidad de proceso de licitación, adjudicación del proyecto, inicio de ejecución.	2/01/2019	30/12/2019
2	Ampliación edificio Puesto de Control Melchor de Mencos, Barrio Fallabon, Melchor de Mencos, El Petén	Ampliación del edificio existente para uso de vivienda del personal del Puesto de Control Melchor de Mencos, con el fin de brindar a los colaboradores de dicha Aduana, espacios con infraestructura adecuada.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente contar con la finalización y liquidación del proyecto.	Realización del diagnóstico inicial, estudios preliminares y la realización del anteproyecto.	2/06/2019	31/12/2019
3	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las áreas normativas de la SAT.	Se realizarán las actividades de mantenimiento de las instalaciones de las áreas normativas planificadas para el año 2019.		2/01/2019	31/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Construcción edificio administrativo para la SAT, 7av 4-55 Z 9, Ciudad Capital	Adquirir un proyecto ejecutivo que proporcione los elementos necesarios para la posterior construcción de un edificio administrativo para SAT, con el fin de contar con un inmueble propio para ubicar personal de las áreas de normatividad y central, que contemple un crecimiento proyectado de las mismas.	Esta acción tiene contemplada la continuidad del proceso de licitación y la contratación de la empresa para la ejecución del proyecto ejecutivo, así como el inicio del proyecto constructivo, su finalización y liquidación.	Evento de licitación para proyecto ejecutivo y su supervisión, finalizados. Inicio de ejecución del proyecto ejecutivo y la supervisión.	4/02/2019	30/12/2019
5	Construcción edificio Aduana El Ceibo, La Libertad, El Petén	Construcción de un recinto aduanero para las operaciones de la Aduana, para el cual debe definirse el tamaño del proyecto con otras dependencias e instituciones y obtención del Anteproyecto para la Aduana El Ceibo, para definir la viabilidad del proyecto constructivo.	Se realizarán los acercamientos con las instituciones y/o dependencias involucradas, para definir el tamaño del proyecto; se elaborará el Anteproyecto de la Aduana El Ceibo; posteriormente contar con la ejecución, finalización y liquidación del proyecto.	Realización del anteproyecto	2/01/2019	30/12/2019
6	Construcción edificios de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula	Construcción de módulos habitacionales para personal Aduana la Ermita, con el fin de brindar ambientes confortables para los colaboradores que laboran en ella.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente se tiene contemplada la finalización y liquidación del proyecto.	Realización de proyecto ejecutivo y entrega de expediente que requiere SEGEPLAN a la GPC, para revisión.	2/01/2019	30/12/2019
7	Construcción edificios de Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula	Construcción de módulos habitacionales para personal Aduana El Florido, con el fin de brindar a los colaboradores espacios confortables y con infraestructura física adecuada.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente contar con la finalización y liquidación del proyecto.	Realización del diagnóstico inicial, adquisición de estudios preliminares y realización del anteproyecto.	2/06/2019	31/12/2019
8	Construcción edificios de Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa	Construcción de módulos habitacionales en la Aduana Pedro de Alvarado, con el fin de brindar condiciones de infraestructura adecuadas para el personal que labora en dicha Aduana.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente, realizar la ejecución del proyecto, su finalización de la ejecución y liquidación.	Realización del proyecto ejecutivo y entrega de expediente que requiere SEGEPLAN a la GPC, para revisión.	2/01/2019	30/12/2019
9	Construcción edificios de módulos habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo, Jalpatagua, Jutiapa	Construcción de módulos habitacionales para personal de la Aduana Valle Nuevo, para brindar ambientes confortables a los colaboradores y contar con la infraestructura adecuada.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente la ejecución del proyecto, su finalización y liquidación.	Realización del diagnóstico inicial, adquisición de estudios preliminares y realización del anteproyecto.	2/06/2019	31/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
10	Construcción muro perimetral, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal de la Frontera, Atescatempa, Jutiapa	Construcción de un muro perimetral en Aduana San Cristobal, para el resguardo de las instalaciones de la aduana y del personal que labora en ella.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente, contar con el proyecto finalizado y liquidado.	Elaboración de proyecto ejecutivo, (diseño, estudios, permisos y/o licencias, Especificaciones Técnicas, elaboración de bases). Revisión de expediente por parte de la GPC, para trámite ante SEGEPLAN.	2/01/2019	30/12/2019
11	Construcción muro perimetral, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo, Jalpatagua, Jutiapa	Construcción de un muro perimetral en Aduana Valle Nuevo, para resguardo de las instalaciones y del personal que labora en la Aduana.	Esta acción tiene contemplada la elaboración del proyecto ejecutivo, obtención de permisos y/o licencias y la formación del expediente que solicita SEGEPLAN para revisión de la GPC; posteriormente, la ejecución, finalización y liquidación del proyecto.	Realización del proyecto ejecutivo y entrega de expediente que requiere SEGEPLAN en la GPC, para revisión.	2/01/2019	30/12/2019
12	Desarrollo de diseño estándar para Puestos de Control Interinstitucionales, en apoyo a la Intendencia de Aduanas	Realizar un diseño estándar mínimo para Puestos de Control Interinstitucionales, que cumpla con los requerimientos de la Intendencia de Aduanas para su futura construcción a través de convenios.	Esta acción contempla reuniones de trabajo con la Intendencia de Aduanas, realización de un esquema arquitectónico (diagrama de flujos) para aprobación, a fin de generar un diseño estándar mínimo para los Puestos de Control Interinstitucionales	reuniones de trabajo con la Intendencia de Aduanas, realización de un esquema arquitectónico (diagrama de flujos), posteriormente la obtención del diseño estándar mínimo de infraestructura	2/01/2019	30/12/2019
13	Desarrollo de diseños de espacio para la ubicación del personal que utilizará las Aduanas Periféricas, en apoyo a la Intendencia de Aduanas	Realizar el diseño de espacios para ubicar al personal que utilizará las Aduanas Periféricas, de acuerdo a los requerimientos de la Intendencia de Aduanas	Esta acción contempla los diagnósticos de espacios, actualización de requerimientos para la realización esquemas arquitectónicos (diagrama de flujos), para posteriormente contar con diseños factibles de funcionamiento.	Diagnósticos de espacios, reuniones con Aduanas, actualización de los requerimientos de acuerdo a consensos, mesas de trabajo interinstitucionales, esquema arquitectónico, diseños de espacios para ubicar personal de las Aduanas Periféricas.	2/01/2019	30/12/2019
14	Desarrollo del Diseño Básico del Puesto Fronterizo en la Aldea Ingenieros, Ixcán, Departamento del Quiché, en apoyo a la Intendencia de Aduanas	Realizar el diseño básico del puesto fronterizo que se ubicará en la Aldea Ingenieros, en Quiché, para que a través de la Intendencia de Aduanas se lleven a cabo las gestiones de donación para que SAT cuente con una Aduana en dicha área.	Esta acción contempla las reuniones con la Intendencia de Aduanas, realización de diagramas de flujos y esquemas arquitectónicos, así como el desarrollo del diseño básico de dicho Puesto Fronterizo	Reuniones de trabajo con la Intendencia de Aduanas, realización de esquema arquitectónico (diagramas de flujo) y realización del diseño básico del puesto fronterizo.	2/01/2019	30/12/2019
15	Diagnóstico situacional de la infraestructura física de la Superintendencia de Administración Tributaria para el diseño de un plan integral de mantenimiento	Elaborar un diagnóstico general que permita evidenciar las condiciones actuales de la infraestructura física de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Presentación de un plan para la implementación de mejoras en la infraestructura física de la SAT.	Realización de visitas a las diferentes instalaciones de la SAT y elaboración de los informes técnicos respectivos. Asimismo, la elaboración y presentación de un plan para la implementación de mejoras en la infraestructura física de la SAT.	2/01/2019	29/03/2019
16	Modernización de cuatro (4) ascensores ubicados en el edificio Torre SAT	Adquisición de un servicio para la modernización de elevadores de Torre SAT, el producto a recibir serán elevadores modernizados funcionando.	Esta acción tiene contemplada la continuidad del proceso de licitación y la contratación de la empresa para la ejecución del mismo, así como el inicio de la ejecución de dicho proyecto; y posteriormente su finalización y liquidación.	Finalización del evento de Licitación, adjudicación del contrato, inicio de la ejecución	3/01/2019	27/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
17	Readecuación de espacio e instalación de Pérgola para el edificio Torre SAT, 7ma. Avenida 3-73, zona 9, Ciudad de Guatemala	Adquisición de una pérgola para utilizarla de comedor para el personal que labora en las Unidades Administrativas ubicadas en el edificio Torre SAT, Niveles 11 y 12 de Torre Azul y CENSAT. Lo que se busca es contar con un espacio adecuado.	Esta acción tiene contemplada la continuidad del proceso de cotización, contratación de una empresa para la ejecución de dicho proyecto, así como la finalización y liquidación del mismo	Continuidad del proceso de cotización, adjudicación del proyecto, inicio y finalización de la ejecución.	2/01/2019	31/12/2019
18	Restauración edificio Oficina Tributaria, 3a. Calle 6-21, zona 1, Chiquimula	Restauración del edificio que ocupa la OT de Chiquimula (patrimonio cultural), para mejorar las condiciones de la infraestructura física de la Oficina Tributaria y mejorar las condiciones laborales del personal.	Se tiene contemplada la realización del diagnóstico, elaboración de estudios, anteproyecto y proyecto ejecutivo y gestiones para restauración; posteriormente se estima contar con la finalización y liquidación del proyecto.	Diagnóstico, Anteproyecto y Gestiones para Restauración	2/01/2019	30/12/2019
19	Restauración edificio Oficina Tributaria, 7a. Avenida 7-01, zona 1, Mazatenango, Suchitepéquez	Restauración del edificio que ocupa la OT de Suchitepéquez (patrimonio cultural), para mejorar las condiciones de la infraestructura física de la Oficina Tributaria y mejorar las condiciones laborales del personal.	La acción tiene contemplado el diagnóstico, elaboración de estudios, anteproyecto y proyecto ejecutivo y gestiones para restauración; posteriormente la finalización y liquidación del proyecto.	Elaboración y/o adquisición de estudios preliminares, anteproyecto, proyecto ejecutivo y gestiones para restauración.	2/01/2019	30/12/2019
20	Trabajos de demolición en instalaciones de CENSAT	Aquisición del Servicio para demolición de las instalaciones de CENSAT, con el fin de contar con el terreno limpio para una futura construcción.	Esta acción tiene contemplada la realización del proceso de cotización para la contratación del servicio de demolición, la ejecución y finalización de dicha demolición y su posterior liquidación.	Elaboración de especificaciones técnicas. Realización del evento de cotización, adjudicación, ejecución y finalización de la demolición.	2/01/2019	31/10/2019

4.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525,232.08	525,285.00	525,337.00	525,390.00	525,442.00	525,495.00
Calidad en las aplicaciones desarrolladas	Cantidad de solicitudes sin error / Cantidad de solicitudes desarrolladas	90.50%	91.00%	91.50%	92.00%	92.50%	93.00%
Efectividad en la planificación de las pruebas	Cantidad de tareas de pruebas finalizadas/Cantidad de tareas de pruebas planificadas	81.40%	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
Efectividad en la planificación del desarrollo	Cantidad de solicitudes terminadas/Cantidad de solicitudes planificadas	98.45%	98.50%	98.60%	98.70%	98.80%	98.90%
Efectividad en los tiempos de elaboración de casos de uso	Requerimientos atendidos en tiempo/Requerimientos atendidos	77.85%	78.10%	78.40%	78.80%	79.15%	79.30%

4.13.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Fortalecimiento del sitio primario y secundario para proveer infraestructura para los procesos de modernización	Fortalecimiento del sitio primario y secundario para proveer infraestructura tecnológica para soportar los procesos de modernización	Adquisición y configuración de infraestructura y plataforma tecnológica	Evento de licitación adjudicado y contrato suscrito	2/01/2019	31/12/2019

4.14 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Eventos Formativos Ejecutados	Evento	800	1,459.00	1,500.00	1,500.00	1,550.00	1,550.00
% de personal capacitado de la Aduana Express Aéreo	Porcentaje de personal capacitado de la Aduana Express Aéreo en las distintas modalidades del total de personal de Aduanas ubicado en Express Aéreo	20.00%	50.00%	60.00%	70.00%	80.00%	100.00%
% de personal capacitado de la Aduana Puerto Barrios	Porcentaje de personal capacitado de la Aduana Puerto Barrios en las distintas modalidades del total de personal de Aduanas ubicado en la Aduana Puerto Barrios	30.00%	50.00%	60.00%	70.00%	80.00%	100.00%
% de personal capacitado en Aduana Puerto Quetzal	Porcentaje de personal capacitado en la Aduana Puerto Quetzal en las distintas modalidades del total de Aduanas ubicado en Puerto Quetzal	20.00%	50.00%	60.00%	70.00%	80.00%	100.00%
Eventos formativos presenciales modelados	Documento	1,455	270	270	270	285	285
Eventos formativos virtuales modelados	Documento	425	385	385	385	400	400
Mallas y diseños curriculares elaborados	Documento	450	387	387	387	400	400
Requerimientos atendidos en el ámbito de su competencia	Documento	520	1,150	1,150	1,150	1,165	1,165

4.14.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Creación del Centro de Formación de Personal SAT	Conceptualización e implementación del Centro de Formación de Personal SAT	Implementación del Centro de Formación de Personal SAT	Análisis de las necesidades para la creación del Centro de Formación de Personal SAT, entrega de propuesta y presentación de la misma.	1/02/2019	31/12/2019

4.15 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Informes de gestión generados	Documentos	72	231	231	231	231	231
Auditorías Internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad	Evento	2	2	3	3	3	3
Eficacia en la atención de requerimientos de cooperación	# de requerimientos atendidos en el tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	75.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
Eficacia en la atención de requerimientos de planificación	# de requerimientos atendidos en el tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	88.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
Eficacia en la atención de requerimientos de procesos	# de requerimientos atendidos en el tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	76.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
Porcentaje del avance en la atención a los hallazgos derivados de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad	Acciones cerradas / Acciones establecidas	76.47%	80.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%

4.15.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis y mejora de los procesos en el área de Planificación	Análisis de las diferentes etapas del proceso de planificación, en correspondencia a lo requerido por la gestión por resultados y a los requerimientos de los sistemas gubernamentales.	Revisión del proceso integral de la planificación de la institución, y el establecimiento de las acciones a proponer para la mejora del proceso.	Revisión y análisis de todas las etapas del proceso de planificación institucional.	7/01/2019	28/06/2019
2	Desarrollo de la propuesta de la Política Institucional de pertinencia cultural y género	Definición de las normas internas que permitan desarrollar en la Administración Tributaria el reconocimiento, respeto y comprensión de las diferencias de género y socioculturales de los pueblos; que promuevan la universalización de la justicia y el conocimiento de los principios éticos que garantizan el desarrollo humano sostenible.	Elaboración y presentación de la propuesta de la Política Institucional de pertinencia cultural y género al Superintendente de Administración Tributaria.	Elaboración y presentación de la propuesta de la Política Institucional de pertinencia cultural y género al Superintendente de Administración Tributaria.	7/01/2019	28/06/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
3	Determinación de las metodologías y herramientas necesarias para la implementación de la gestión de las acciones institucionales, con base en las metodologías de gestión por proyectos	Establecimiento de la(s) metodología(s) de gestión por proyectos a utilizar en la planificación de las acciones institucionales, con el fin de producir mejores resultados a través de la estandarización de criterios y haciendo uso racional de los recursos existentes.	Elaboración y presentación de la propuesta para la creación de la figura organizativa que permita la institucionalización de la metodología de gestión por proyectos, para su aplicación en la ejecución de las acciones institucionales más relevantes.	Establecer metodologías de gestión para las acciones institucionales más relevantes, basándose en la gestión por proyectos	7/01/2019	28/06/2019

4.16 SECRETARÍA GENERAL

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	30,000	33,000.00	36,000.00	39,000.00	42,000.00	45,000.00
Tiempo máximo promedio para atender las solicitudes de información y documentos por parte de entidades estatales, unidades internas de la SAT y contribuyentes	días	N/D	27	25	23	21	20
Tiempo máximo promedio para el registro de normativas	días	6	5	5	5	4	4
Tiempo máximo promedio para la elaboración de los proyectos de contratos, resoluciones y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT	días	5	4	4	3	3	3

4.16.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Expediente Electrónico	Mejorar el rendimiento de la gestión documental en la Superintendencia de Administración Tributaria para apoyar el fortalecimiento y modernización institucional.	Sistematizar las operaciones documentales de la institución para facilitar su guarda, reproducción, acceso y consulta, por medio de una herramienta tecnológica.	Construir criterios para el manejo de la información en la gestión documental. Prueba piloto de la herramienta tecnológica para determinadas dependencias. Ordenamiento legal de carácter institucional que regule la producción, gestión, consulta, traslado y archivo de los documentos. Visitas técnicas a entidades internas o externas en los procesos de gestión documental. Elaboración de la estrategia de la implementación del sistema de gestión documental institucional.	2/01/2019	27/12/2019
2	Firma Electrónica Institucional (implementación de la prueba piloto)	Implementación y adquisición de la firma electrónica avanzada.	Desplegar firma electrónica a los empleados, funcionarios y mandatarios de la SAT.	- Entrega y capacitación de Firma Electrónica a Funcionarios. - Análisis de resultados del uso de las Firmas Electrónicas.	2/01/2019	30/08/2019

4.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,250.00	1,350.00	1,450.00	1,550.00	1,650.00	1,750.00
Nivel de cumplimiento	Numero de actividades ejecutadas antes de la fecha límite / total de actividades realizadas	N/D	75.00%	78.00%	80.00%	82.00%	85.00%

4.17.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Diseño e implementación de la Estrategia de "Marca País"	En cumplimiento al convenio de cooperación interinstitucional firmado con el INGUAT, se establecerán los espacios adecuados para la implementación de la Estrategia de Marca País.	Cubrir las principales aduanas terrestres del país	Identificación de espacios adecuados para colocación de las imágenes, trabajo conjunto con INGUAT para determinar materiales y realizar propuestas, implementación de materiales, revisión de los espacios para garantizar su estado.	1/01/2019	13/12/2019
2	Implementación de campaña publicitaria para promover la imagen institucional	Desarrollar una campaña institucional que, de manera estratégica, apunte y ayude a fortalecer la imagen institucional	potencializar la imagen institucional de SAT a nivel nacional	Desarrollo, producción, pauta y monitoreo de materiales publicitarios	7/01/2019	20/12/2019
3	Implementación de protocolos Estratégicos para la Comunicación interna y externa	Establecer e implementar los protocolos estratégicos de comunicación para garantizar una adecuada comunicación institucional, utilizando los canales, tonos, mensajes clave y herramientas adecuadas. Además de establecer los lineamientos necesarios.	Protocolos definidos e implementados.	Desarrollo de: introducción y justificación, objetivos generales y específicos de comunicación, principios que regirán las comunicaciones (ej. transparencia), responsables de la gestión de contenidos y de medios de comunicación, medios y soportes a utilizar, tipo de información que circulará por ellos, diseño e implementación de planes y programas de comunicación interna, indicadores de gestión de las comunicaciones, mapa de públicos, desarrollo de mensajes claves, entre otros lineamientos.	1/01/2019	20/12/2019
4	Propuesta de nueva de identidad gráfica institucional de la SAT	Realizar un diagnóstico, análisis de resultados y una propuesta de nueva identidad gráfica institucional de la SAT	Propuesta de emisión de normativa, manuales y plan de implementación	Diagnóstico - propuesta de nueva identidad gráfica institucional- Propuesta de normativa y/o manuales de la nueva identidad gráfica institucional-Propuesta de implementación de la nueva identidad gráfica	2/01/2019	30/04/2019

4.18 GERENCIA DE INVESTIGACIÓN FISCAL

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Insumos para el control y fiscalización	Caso	94	1,200.00	1,500.00	1,800.00	2,000.00	2,200.00
Atención a requerimientos de información	Requerimientos atendidos	467	350	400	440	480	520
Control, optimización y creación de procesos de la GIF	Requerimientos atendidos	N/D	5	6	7	8	9
Creación o modificación de modelos de información y tableros de control	Numero de requerimientos atendidos	N/D	12	18	24	30	36
Datos verificados	Cantidad de NIT verificados	N/D	900	1,000	1,300	1,600	2,000
Insumos para el control y fiscalización identificados por el Departamento de Investigación y Desarrollo de Modelos de Riesgo	Reporte de insumos identificados	N/D	600	650	700	750	800
Proyectos de insumo trasladados a Intendencias respectivas	Número de proyectos de insumos	N/D	640	700	760	820	880
Solicitudes atendidas de apoyo tecnológico	Número de solicitudes atendidas	N/D	480	500	520	540	560

4.18.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Revisar y actualizar los procedimientos de la Gerencia de Investigación Fiscal	Verificar que todos los procedimientos estén documentados y en su caso documentar los que hagan falta.	Los procedimientos realizados por los distintos departamentos de la Gerencia para la aprobación del Gerente y posterior envío a Secretaría General	Identificar los procedimientos documentados y actualizar los mismos- Identificar otros procesos y documentarlos- Aprobación y registro	2/01/2019	28/12/2018

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
2	Control Disuasivo al Impuesto al Valor Agregado (DisuasIVA)	Incrementar la recaudación a partir de una adecuada gestión de riesgos de cumplimiento tributario, implementando controles específicos en el ciclo del Impuesto al Valor Agregado	Evaluar la legitimidad del crédito fiscal por operaciones locales correspondiente a compras y/o servicios adquiridos para mejorar el proceso de autorización y regularización de facturas en papel, facilitando el procedimiento de devolución del crédito fiscal.	Fase I, II Y III: Modificación del formulario de la declaración mensual de IVA, control de facturación y monitoreo de resultados; control del proceso de devolución del crédito fiscal	1/01/2019	31/12/2019
3	Definición del gobierno de datos y el Data Warehouse institucional	Apoyar en la definición, análisis y Diseño de Data Warehouse para la gobernanza de datos	Definir el Data Warehouse que proveera información integral apoyando el gobierno de datos	- Definición de Data Warehouse - Análisis y diseño del modelo - Definición de Infraestructura	15/01/2019	31/10/2019
4	Documentar las actuaciones realizadas por la Gerencia de Investigación Fiscal desde su creación	Documentar las gestiones realizadas por medio de registros o actuaciones realizadas	Completar el registro del origen, solicitante y conclusión de las actuaciones realizadas por la Gerencia de Investigación Fiscal desde su creación	Contar con un inventario de las actuaciones realizadas; Verificar los registros realizados respecto de las mismas; Integrar la documentación de soporte respecto de su origen y de la conclusión o respuesta emitida; Completar en su caso dicha documentación.	2/01/2018	30/06/2018
5	Evaluación y análisis de la conformación estructural (procesos y funciones) del primer y segundo nivel de la Gerencia, a la luz de la suspensión del artículo 30 "C" del Código Tributario	Realizar el análisis de los procesos y las funciones establecidas para la Gerencia (primer nivel) y para cada uno de sus departamentos (segundo nivel), identificando qué procesos y funciones requieren modificación derivado de lo decretado por la Corte de Constitucionalidad en su resolución de fecha 02 de agosto 2018, en el sentido de suspender provisionalmente el artículo 52 del decreto 37-2016 del Congreso de la República de Guatemala, por el que se adicionó el artículo 30 "C" al decreto 6-91 de ese organismo, Código Tributario. Además, atribuir a dicha Gerencia las funciones que le permitan proveer alertas para la toma de decisiones derivado del comportamiento de sectores económicos.	Realizar análisis y diagnóstico, así como emitir Dictamen conjunto conforme se establece en el artículo 5 del Reglamento Interno de la SAT, Acuerdo de Directorio 007-2007, el cual recomiende la modificación del mismo y de la Resolución de Superintendente 467-2007.	Obtención del diagnóstico y correspondiente dictamen conjunto por el que se promuevan reformas al Reglamento Interno (primer nivel) y a la Resolución de Superintendente que establece las funciones de segundo y tercer nivel de las figuras organizativas de la Institución	15/01/2019	31/12/2019
6	Sistema de Gestión y Registro de Información	Definición y desarrollo de una herramienta que facilite la recepción y uso de la información recibida por la Administración Tributaria	Proveer herramientas para captura y digitación de información.	- Definición - Desarrollo - Pruebas - Publicación	8/01/2019	31/10/2019

4.19 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	1,440	1,381.00	1,382.00	1,383.00	1,384.00	1,385.00
Efectividad en la atención de evaluaciones de riesgo según plan anual	Evaluaciones de riesgo realizadas versus evaluaciones programadas	86.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
Efectividad en la atención de requerimientos internos	Requerimientos internos atendidos versus requerimientos programados	97.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
Efectividad en la atención de solicitudes, quejas y denuncias	Informes de investigaciones concluidos versus investigaciones planificadas	85.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%

4.19.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Contenido informativo relacionado al registro adecuado de la información de la Declaración Jurada Patrimonial	Elaboración de contenido informativo relacionado al registro adecuado de la información de la Declaración Jurada Patrimonial	Elaboración del documento del contenido informativo relacionado al registro adecuado de la información de la Declaración Jurada Patrimonial, el cual después de haber sido aprobado por el Gerente de Asuntos Internos, será trasladado a Comunicación Social Externa y a la Gerencia de Formación de Personal para diseño de acuerdo a sus funciones, implementación y divulgación, así como a la Gerencia de Recursos Humanos para su implementación al personal de nuevo ingreso.	- Elaboración de la propuesta del contenido informativo de la DJP. - Presentación para aprobación del Gerente de Asuntos Internos de la propuesta del contenido informativo de la DJP. - Documento final para su traslado a Comunicación Social Externa para diseño, implementación y su divulgación. - Documento final para su traslado a la Gerencia de Formación de Personal para diseño de acuerdo a sus funciones, implementación y divulgación. - Documento final para su traslado a la Gerencia de Recursos Humanos para su implementación al personal de nuevo ingreso.	02/01/2019	28/06/2019
2	Diseño e implementación de la campaña de publicidad enfocada en la "Doble Vía de la Corrupción"	Elaboración de contenido del diseño de la campaña publicitaria enfocada en la "Doble Vía de la Corrupción"	Elaboración del documento que contiene la campaña publicitaria "Doble Vía de la Corrupción", el cual después de haber sido aprobado por el Gerente de Asuntos Internos, Superintendente y Directorio, será trasladado a Comunicación Social Externa, para su divulgación.	- Elaboración de documento conteniendo concepto, objetivos, mensajes clave y públicos, para la campaña de publicidad enfocada en la "Doble vía de la Corrupción"- Elaboración de propuesta de concepto creativo y materiales-Elaboración de propuesta de plan de medios - Presentación a Directorio de la propuesta- Cambios a propuesta - Aprobación de propuesta - Producción de materiales publicitarios - Implementación y pauta de la campaña - Monitoreo y medición del alcance de la campaña.	02/01/2019	23/09/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
3	Formulación de lineamientos generales de Transparencia Institucional partiendo de la base del Código de Ética	Creación de lineamientos generales de Transparencia institucional basados en el Código de Ética	Elaboración del documento que contiene los lineamientos generales de Transparencia institucional basados en el Código de Ética, el cual después de haber sido aprobado por el Gerente de Asuntos Internos, y presentado para conocimiento del Superintendente y Directorio, será trasladado a Comunicación Social Externa y a la Gerencia de Formación de Personal para diseño de acuerdo a sus funciones, implementación y divulgación, así como a la Gerencia de Recursos Humanos para su implementación al personal de nuevo ingreso.	- Elaboración de la propuesta de lineamientos generales de transparencia institucional, partiendo de la base del Código de Ética - Presentación para aprobación del Gerente de Asuntos Internos de la propuesta de lineamientos generales de transparencia institucional, partiendo de la base del Código de Ética - Presentación para conocimiento del Superintendente de los lineamientos generales de transparencia institucional, partiendo de la base del Código de Ética. - Presentación para conocimiento del Directorio de los lineamientos generales de transparencia institucional, partiendo de la base del Código de Ética. - Documento final para su traslado a Comunicación Social Externa para diseño, implementación y su divulgación. - Documento final para su traslado a la Gerencia de Formación de Personal para diseño de acuerdo a sus funciones, implementación y divulgación. - Documento final para su traslado a la Gerencia de Recursos Humanos para su implementación al personal de nuevo ingreso.	02/01/2019	28/06/2019
4	Revisar y actualizar el procedimiento general del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, y creación de procedimientos específicos	Análisis de las normativas emitidas, para determinar la necesidad de la actualización	Elaboración del documento que contenga la propuesta de modificación al procedimiento general del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, y creación de procedimientos específicos, para la aprobación del Gerente de Asuntos Internos y posterior envío a la Secretaría General para su revisión y registro respectivo.	- Revisión y actualización del procedimiento general del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad - Elaboración de los procedimientos específicos del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad - Aprobación de los documentos por parte del Gerente de Asuntos Internos.- Envío de procedimientos a la Secretaría General para su revisión y registro respectivo.	2/01/2019	28/06/2019

4.20 AUDITORÍA INTERNA							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Informes de Auditoría entregados	Documento	75	52	52	52	52	52
Eficacia en la emisión de informes de auditoría de Sistemas de Información y Estudios.	Informes emitidos dentro de 20 días hábiles, posteriores a la presentación de hallazgos / Informes emitidos.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Eficacia en la emisión de informes de auditoría Financiera y de Gestión.	Informes emitidos dentro de 20 días hábiles, posteriores a la presentación de hallazgos / Informes emitidos.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

4.21 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	19,542,670.00	21,608,304.00	22,846,413.00	25,033,240.00	27,451,407.00	30,136,395.00
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	75.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%	82.00%
Atención de Solicitudes de devolución de credito fiscal en el Régimen Especial	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	45	204	205	206	207	208
Atención de Solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen General	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	60	140	141	142	143	144
Atención de Solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen Optativo	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	5	24	25	26	27	28
Gestiones Atendidas	Registro	N/D	400	450	475	490	500
Incumplimiento Detectado (miles de Quetzales)	Unidad Monetaria	797,914.00	711,099.00	746,654.00	783,987.00	823,186.00	864,345.00
Incumplimiento Detectado Precios de Transferencia (miles de Quetzales)	Unidad Monetaria	N/D	130,388.00	136,907.00	143,753.00	150,940.00	158,487.00
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones *	Unidad Monetaria	N/D	7,000,000.00	7,350,000.00	7,717,500.00	8,103,375.00	8,508,544.00
Monto recuperado de la mora *	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	61,890,000.00	83,506,000.00	87,681,300.00	92,065,365.00	96,668,633.00	101,502,065.00

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Monto recuperado por control a subdeclarantes *	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	3,540,000.00	1,462,000.00	1,535,100.00	1,611,855.00	1,692,448.00	1,777,070.00
Monto recuperado por gestión de omisos *	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	23,280,000.00	21,414,000.00	22,484,700.00	23,608,935.00	24,789,382.00	26,028,851.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	N/D	82.00%	83.00%	84.00%	85.00%	86.00%
Nivel de Centralización Precios de Transferencia	Días hombre Ejecutados en la Centralización Precios de Transferencia / Días efectivos Precios de Transferencia	N/D	92.00%	93.00%	94.00%	95.00%	96.00%
Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de auditorías de gabinete focalizadas	Incumplimiento detectado auditorías de gabinete focalizadas / Total días hombre auditorías de gabinete focalizadas	N/D	16,669.00	17,502.00	18,378.00	19,296.00	20,261.00
Rendimiento de la Fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	83,670.00	69,434.00	72,906.00	76,551.00	80,378.00	84,397.00
Rendimiento de Precios de Transferencia	Incumplimiento Detectado Precios de Transferencia / Días hombre auditorías Precios de Transferencia	32,022.00	139,483.00	146,457.00	153,780.00	161,469.00	169,542.00
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido	Promedio de satisfacción	74	86	87	88	89	90

4.21.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación de la Cobertura de la Acción Fiscalizadora	Creación de Sección Auditorías de Gabinete, Contratación de Técnicos de Auditoría Tributaria, para la ejecución de auditorías de gabinete.	Creación de Sección Auditorías de Gabinete, Contratación de Personal, Capacitación de Personal, adquisición de Equipo de Cómputo, adecuación de espacios físicos	Creación de Sección Auditorías de Gabinete, Contratación de Personal, Capacitación de Personal, adquisición de Equipo de Cómputo, adecuación de espacios físicos.	2/01/2019	30/04/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
2	Plan de control a Contribuyentes especiales ISR	A través de los análisis correspondientes comprobar o verificar que la autoderminación que hacen los contribuyentes en sus declaraciones de ISR sean correctas	Declaración del ISR periodo fiscal 2018	Capacitación del personal y ensayo con casos de periodos anteriores Detección de casos por los supervisores Traslado de casos a los profesionales por los supervisores Análisis de la información Solicitud de información complementaria. Determinación de inconsistencias o desvanecimiento Si procede la inconsistencia hacer la gestión de cobro No rectifica el contribuyente y paga, se traslada con Memorándum a la Intendencia o División de Fiscalización Informe de los resultados a la Intendencia de Recaudación	1/01/2019	30/06/2019
3	Plan de control a Contribuyentes especiales IVA	Cruce de la información de la herramienta RetenIVA por retenido	Base de RetenIVA contra la base de IVA por el Retenido que no es pequeño contribuyente	Generación de data para obtener la base de retenidos Generación de data para detección de inconsistencias Análisis para selección de la Gerencia de la Regional correspondiente Informe de resultados a la Intendencia de Recaudación	1/01/2019	31/03/2019

4.22 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	8,978,900.00	9,748,099.00	10,759,824.00	11,971,597.00	13,316,170.00	14,815,299.00
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	76.36%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%	82.00%
Atención de Solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen Especial	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	1,165	840	841	842	843	844
Atención de Solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen General	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	600	609	610	611	612	613
Atención de Solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen Optativo	Cantidad de nombramientos emitidos mensualmente	96	72	73	74	75	76

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	80.00%	81.48%	85.00%	90.00%	95.00%	100.00%
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	N/D	1,800	1,860	1,920	1,980	2,400
Incumplimiento Detectado (miles de Quetzales)	Unidad Monetaria	231,450.00	327,663.00	344,046.00	361,248.00	379,311.00	398,276.00
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones*	Unidad Monetaria	5,200,000.00	4,500,000.00	4,725,000.00	4,961,250.00	5,209,313.00	5,469,778.00
Monto recuperado de la mora*	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	131,190,000.00	94,858,000.00	99,600,900.00	104,580,945.00	109,809,992.00	115,300,492.00
Monto recuperado por control a subdeclarantes*	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	12,980,000.00	4,214,000.00	4,424,700.00	4,645,935.00	4,878,232.00	5,122,143.00
Monto recuperado por gestión de omisos*	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	58,020,000.00	36,120,000.00	37,926,000.00	39,822,300.00	41,813,415.00	43,904,086.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	75.00%	82.00%	83.00%	84.00%	85.00%	86.00%
Nivel de Ejecución	Auditorías terminadas / Auditorías activas	90.81%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de auditorías de gabinete focalizadas	Incumplimiento detectado auditorías de gabinete focalizadas / Total días hombre auditorías de gabinete focalizadas	N/D	16,383.10	17,202.30	18,062.40	18,965.50	19,913.80
Rendimiento de la Fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	41,619.00	48,220.00	50,631.00	53,162.00	55,820.00	58,611.00
Resoluciones emitidas	Resoluciones emitidas	512	594	600	640	690	740
Satisfacción del Contribuyente Respecto al Servicio Recibido	Promedio de Satisfacción	80.24	86	87	88	89	90

4.22.1 ACCIONES						
No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación de la Cobertura de la Acción Fiscalizadora	Creación de Sección Auditorias de Gabinete, Contratación de Técnicos de Auditoria Tributaria, para la ejecución de auditorias de gabinete.	Creación de Sección Auditorias de Gabinete, Contratación de Personal, Capacitación de Personal, adquisición de Equipo de Cómputo, adecuación de espacios físicos	Creación de Sección Auditorias de Gabinete, Contratación de Personal, Capacitación de Personal, adquisición de Equipo de Cómputo, adecuación de espacios físicos	2/01/2019	30/04/2019
2	Plan de control a Contribuyentes especiales ISR	A través de los análisis correspondientes comprobar o verificar la autodeterminación que realizan los contribuyentes en sus declaraciones de ISR sean correctas	Declaración de ISR periodo fiscal 2018 30% muestra	Capacitación del personal, análisis y prueba con casos de periodos anteriores Detección de casos por los supervisores Traslado de casos a los profesionales por los supervisores Análisis de la información Solicitud de información complementaria. Determinación de inconsistencias o desvanecimiento Si procede la inconsistencia hacer la gestión de cobro No rectifica el contribuyente y paga, se traslada con Memorándum a la Intendencia o División de Fiscalización Informe de los resultados a la Intendencia de Recaudación	1/01/2019	30/06/2019
3	Plan de Control a Contribuyentes Especiales IVA	Cruce de información de la herramienta RETENIVA por retenido	Base de Reteniva contra la base de lo declarado en IVA por el retenido que no este en el regimen de pequeño contribuyente. el 20% de muestra	Generación de Data para obtener la base de retenidos Generación de Data para detección de inconsistencias análisis de inconsistencias para selección de la Gerencia de la Regional correspondiente Informe de resultados a la Intendencia de Recaudación.	1/01/2019	31/03/2019

4.23 GERENCIA REGIONAL CENTRAL							
Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	564	734	738	742	746	750
Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	50.00%	55.00%	60.00%	65.00%	70.00%	75.00%
Participación regional respecto al total Institucional de Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Total de Documentos emitidos durante el proceso administrativo a nivel Institucional	N/D	51.04%	55.63%	60.30%	65.01%	69.72%
Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	63	92	92	93	93	94

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	11,647,600.00	12,717,823.00	14,598,910.00	16,211,455.00	17,999,829.00	19,992,848.00
Monto recuperado de la mora*	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	272,320,000.00	177,934,000.00	186,830,700.00	196,172,235.00	205,980,847.00	216,279,889.00
Monto recuperado por control a subdeclarantes*	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	23,130,000.00	8,686,000.00	9,120,300.00	9,576,315.00	10,055,131.00	10,557,887.00
Monto recuperado por gestión de omisos*	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	369,930,000.00	248,712,000.00	261,147,600.00	274,204,980.00	287,915,229.00	302,310,990.00
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	4,645,800.00	4,652,356.00	5,200,036.00	5,697,722.00	6,249,455.00	6,853,206.00
Ajustes por mercancías de riesgo*	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	19,064.01	11,870.00	12,107.40	12,349.55	12,592.54	12,848.47
Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Central	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	2,106,651.60	1,921,058.00	2,141,591.00	2,346,559.00	2,573,785.00	2,822,435.00
Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	25,220.00	26,236.00	29,384.00	32,196.00	35,314.00	38,725.00
Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	2,524,101.01	2,704,391.00	3,028,310.00	3,318,144.00	3,639,453.00	3,991,056.00
Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	640	671	751	823	903	990
Tiempo promedio de despacho en Aduana Central de Guatemala para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	92	61	60	59.5	59	58.5
Tiempo promedio de despacho en Aduana Express Aéreo para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	118	96	95	94	93	92

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	293,272.00	257,363.00	270,231.00	283,743.00	297,930.00	312,826.00
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	75.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de gabinete ejecutadas / Auditorías de gabinete planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Presencias Fiscales	Presencias fiscales ejecutadas / Presencias fiscales planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones*	Unidad Monetaria	28,800,000.00	22,000,000.00	23,100,000.00	24,255,000.00	25,467,750.00	26,741,138.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%
Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de la Fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	45,443.00	26,998.00	28,348.00	29,766.00	31,254.00	32,817.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	16,000	12,016.00	12,120.00	12,235.00	12,352.00	12,471.00
Porcentaje de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas / Cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes / Total de solicitudes de informática recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes	Solicitudes de ordenes de pedido para compra atendidas en el mes / Total de solicitudes de ordenes para compra recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes	Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes / Total de solicitudes de recursos humanos recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	N/D	366,069.00	369,729.00	373,426.00	377,161.00	380,932.00
Inventario de Placas de circulación	Número de inventarios físicos realizados	3	4	4	4	4	4
Tiempo promedio de atención de solicitudes de placas de circulación para vehículos terrestres	Número de días en los que se atiende el requerimiento de placas de circulación para vehículos terrestres a las distintas Oficinas/Agencias Tributarias	N/D	4.45	3.9	3.35	2.8	2.25
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	N/D	3,896,330.00	4,013,220.00	4,133,616.00	4,257,625.00	4,385,355.00
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria 1	Registro	N/D	3,964	4,083	4,205	4,332	4,462
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria 2	Registro	N/D	6,819	7,024	7,234	7,451	7,675
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Carretera a El Salvador	Registro	N/D	69,053	71,125	73,258	75,456	77,720
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Dubai	Registro	N/D	403,811	415,925	428,403	441,255	454,493
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Galerías Prima	Registro	N/D	618,575	637,132	656,246	675,934	696,212
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Montserrat	Registro	N/D	187,785	193,419	199,221	205,198	211,354
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Móvil	Registro	N/D	83,083	85,575	88,143	90,787	93,511
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa	Registro	N/D	321,014	330,644	340,564	350,781	361,304

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria San Rafael	Registro	N/D	551,627	568,176	585,221	602,778	620,861
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria San Rafael II	Registro	N/D	1,247,261	1,284,679	1,323,219	1,362,916	1,403,803
Gestiones atendidas en la Agencia Tributaria Zona 9	Registro	N/D	54,840	56,485	58,180	59,925	61,723
Gestiones atendidas en la Oficina Tributaria Chimaltenango	Registro	N/D	151,236	155,773	160,446	165,259	170,217
Gestiones atendidas en la Oficina Tributaria El Progreso	Registro	N/D	62,969	64,858	66,804	68,808	70,872
Gestiones atendidas en la Oficina Tributaria Guatemala	Registro	N/D	24,000	24,720	25,462	26,225	27,012
Gestiones atendidas en la Oficina Tributaria Sacatepequez	Registro	N/D	110,293	113,602	117,010	120,520	124,136
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria 1	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria 2	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	N/D	85	86	87	88	89
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Carretera a El Salvador	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Dubai	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Galerías Prima	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	77	86	87	88	89	90
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Montserrat	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	98	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Móvil	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	91	95	96	97	98	99
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria San Rafael	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	64	85	86	87	88	89
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria San Rafael II	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	100	100	100	100	100	100

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Zona 9	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	64	85	86	87	88	89
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Chimaltenango	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	98	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria El Progreso	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Guatemala	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	88	92	93	94	95	96
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Sacatepequez	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	79	86	87	88	89	90
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	Promedio de Satisfacción del Contribuyente	82	86	87	88	89	90

4.23.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación del Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Central Guatemala / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Es necesario continuar con la implementación del PICCA en la aduana Central Guatemala, implementando los pilares 1 y 2 que corresponden a RRHH Confiable y Permanente, y Control Físico Zona Primaria, respectivamente, de las áreas de verificación	Para el 2019 se continuará con el Plan Integral del Control de la Carga en la Aduana Central Guatemala, implementando los pilares 1 y 3. (1. RRHH Confiable y Permanente. 3. Control Físico Zona Primaria)	Se continuará con el Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Central Guatemala. Pilares 1 y 3.	2/01/2019	30/06/2019
2	Arrendamiento de equipos no intrusivos por Rayos X, para Aduana Central de Aviación / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Arrendamiento de equipos de inspección no intrusivos por rayos x, para la Aduana Central de Aviación.	Llevar a cabo las gestiones administrativas para el arrendamiento de dos equipos no intrusivos para la Aduana Central de Aviación, en cualquiera de las modalidades que permitan su implementación	El arrendamiento del equipo no intrusivo con el propósito de fortalecer el control y servicio al viajero en la Aduana Central de Aviación.	15/01/2019	10/12/2019
3	Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda Zona 17, Guatemala / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Construcción del Edificio de la Aduana Central	Construcción de las Instalaciones que incluyan las oficinas y bodegas requeridas para la operación aduanera de la Aduana Central	Gestiones Administrativas en conjunto con las dependencias relacionadas para ejecutar el evento de Licitación del estudio ejecutivo	1/02/2019	30/12/2019
4	Ampliación de la Cobertura de la Acción Fiscalizadora / División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Contratación de Técnicos de Fiscalización, para la ejecución de auditorías de gabinete y presencias fiscales.	Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Compra de Equipo de Cómputo, Adecuación de Espacios Físicos	Seguimiento a la contratación de personal, Seguimiento para la capacitación de personal, Asignación de equipo de cómputo, Adecuación de espacios físicos.	2/01/2019	30/04/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Central para el año 2019.	Con el apoyo de la Gerencia de Infraestructura, Supervisara las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Central planificadas para el año 2,019.	Con el apoyo de la Gerencia de Infraestructura, Supervisara las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Central planificadas para el año 2,019.	1/01/2019	31/12/2019
7	Estación de autoservicio en Aduana Express Aéreo / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Implementar una estación de autoservicio de plan piloto en Aduana Express Aéreo para mejorar la atención presencial a los usuarios de los servicios aduaneros	Se identificará el área para la colocación, se solicitarán especificaciones técnicas a Infraestructura para realizar la orden de compra, dando seguimiento a la implementación de la estación de autoservicio y socializar la atención que se brindará a través de material impreso.	Implementar una estación de autoservicio en Aduana Express Aéreo, de la Gerencia Regional Central	7/01/2019	29/11/2019

4.24 GERENCIA REGIONAL SUR

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	140	177	189	201	213	224
Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Participación regional respecto al total institucional de documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Total de documentos emitidos durante el proceso administrativo a nivel institucional	N/D	12.31%	12.95%	13.56%	14.16%	14.69%
Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	23	30	32	34	36	37

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	8,204,600.00	9,027,962.00	10,060,609.00	11,028,739.00	12,103,020.00	13,278,998.00
Ajustes por mercancías de riesgo*	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	60,248.04	65,283.00	66,000.00	67,000.00	68,000.00	69,000.00
Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Pedro de Alvarado	Unidad Monetaria	1,009,900.00	1,065,932.00	1,196,681.00	1,311,837.00	1,439,620.00	1,579,499.00
Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Puerto Quetzal	Unidad Monetaria	6,755,100.00	7,485,009.00	8,328,424.00	9,129,867.00	10,019,183.00	10,992,687.00
Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana San Cristóbal	Unidad Monetaria	368,800.00	402,098.00	451,372.00	494,807.00	543,005.00	595,766.00
Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Valle Nuevo	Unidad Monetaria	70,800.00	74,923.00	84,132.00	92,228.00	101,212.00	111,046.00
Tiempo promedio de despacho en Aduana Pedro de Alvarado para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	38	32	31	30.5	30	29.5
Tiempo promedio de despacho en Aduana Puerto Quetzal para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	156	155	154	153	152	151
Tiempo promedio de despacho en Aduana San Cristóbal para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	14	12.5	12.5	12	11.8	11.2
Tiempo promedio de despacho en Aduana Valle Nuevo para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	3	2.8	2.3	2.2	2.1	2
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	691,000.00	770,759.00	854,487.00	941,311.00	1,037,274.00	1,143,934.00
Monto recuperado de la mora*	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	45,180,000.00	30,530,000.00	32,056,500.00	33,659,325.00	35,342,291.00	37,109,405.00
Monto recuperado por control a subdeclarantes*	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	5,730,000.00	1,720,000.00	1,806,000.00	1,896,300.00	1,991,115.00	2,090,670.00
Monto recuperado por gestión de omisos*	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	41,260,000.00	24,768,000.00	26,008,500.00	27,308,925.00	28,674,371.00	30,108,089.00

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	60,162.00	55,041.00	57,793.00	60,683.00	63,717.00	66,903.00
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	75.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de gabinete ejecutadas / Auditorías de gabinete planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Presencias Fiscales	Presencias fiscales ejecutadas / Presencias fiscales planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones*	Unidad monetaria	3,800,000.00	3,000,000.00	3,150,000.00	3,307,500.00	3,472,875.00	3,646,519.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%	75.00%	76.00%
Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de la Fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	68,983.00	21,877.00	22,971.00	24,119.00	25,325.00	26,592.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	5,625	7,825.00	7,880.00	7,900.00	7,925.00	7,950.00
Porcentaje de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas / Cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes / Total de solicitudes de informática recibidas en el mes	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes	Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes / Total de solicitudes de órdenes para compra recibidas en el mes	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes	Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes / Total de solicitudes de recursos humanos recibidas en el mes	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto recuperado*	Unidad monetaria	11,600,000.00	7,000,000.00	7,500,000.00	8,000,000.00	8,500,000.00	9,000,000.00
Demandas y denuncias presentadas	Demandas y denuncias presentadas	210	160	165	170	175	180
Medidas Precautorias decretadas	Medidas precautorias decretadas	75	70	75	80	85	90
Mesas técnicas	Mesas técnicas realizadas	25	36	40	45	50	55
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	N/D	1,000,327.00	1,050,343.00	1,102,861.00	1,158,002.00	1,215,904.00
Gestiones Atendidas en Agencia Móvil	Registro	N/D	19,359	20,327	21,343	22,412	25,532
Gestiones Atendidas en Agencia Tributaria de Santa Lucía Cotzumalguapa	Registro	N/D	50,577	53,106	55,761	58,549	61,477
Gestiones Atendidas en Agencia Tributaria de Mazatenango	Registro	N/D	132,979	139,628	146,609	153,940	161,637
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria de Escuintla	Registro	N/D	202,394	215,514	223,140	234,296	246,011
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria de Jutiapa	Registro	N/D	232,998	244,648	256,880	269,724	283,210
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria de Retalhuleu	Registro	N/D	153,831	161,521	169,599	178,079	186,982
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria de Suchitepéquez	Registro	N/D	76,514	80,340	84,357	88,572	93,003
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Santa Rosa	Registro	N/D	131,675	138,259	145,172	152,430	160,052
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en Aduana Puerto Quetzal	Promedio de satisfacción del contribuyente	51	85	86	87	88	89

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria de Mazatenango	Promedio de satisfacción del contribuyente	N/D	85	86	87	88	89
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria de Santa Lucía Cotzumalguapa	Promedio de satisfacción del contribuyente	94	98	99	100	100	100
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Móvil	Promedio de satisfacción del contribuyente	95	99	100	100	100	100
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Escuintla	Promedio de satisfacción del contribuyente	90	94	95	96	97	98
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Jutiapa	Promedio de satisfacción del contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Retalhuleu	Promedio de satisfacción del contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Santa Rosa	Promedio de satisfacción del contribuyente	98	100	100	100	100	100
Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Suchitépéquez	Promedio de satisfacción del contribuyente	96	100	100	100	100	100

4.24.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición de módulos móviles (05 garitas) para la Aduana Pedro de Alvarado de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliar la Infraestructura de la Aduana Pedro de Alvarado, por medio de la colocación de 5 módulos móviles (garitas) para la confirmación de la declaración aduanera y el medio de transporte.	Realizar las gestiones para adjudicar el proyecto para la instalación de garitas para la Aduana Pedro de Alvarado	Continuación de las gestiones para lanzar el evento, Adjudicación e inicio de la ejecución de los trabajos	23/01/2019	30/12/2019
2	Adquisición de una báscula móvil para el peso de medios de transporte en la Aduana Valle Nuevo / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Instalación de una báscula móvil en las instalaciones de Aduana Valle Nuevo, que servirá para el pesaje del transporte pesado que cruce el área.	Realizar las gestiones para adquirir una báscula móvil para medios de transporte que cruza la Aduana Valle Nuevo.	Realizar las gestiones para la adquisición y puesta en funcionamiento de la báscula en Aduana Valle Nuevo.	7/01/2019	30/12/2019
3	Ampliación del Plan Integral del Control de la Carga para Aduana Puerto Quetzal / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliación del Plan Integral del Control de la Carga para la Aduana Puerto Quetzal, por medio de la incorporación de nuevos elementos, con el fin de incrementar el control y el fortalecimiento institucional.	Ampliar el Plan de Control de la Carga en Aduana Puerto Quetzal, por medio de la incorporación de actividades y elementos a la gestión aduanera.	Se continuará con el Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Puerto Quetzal. Pilares 1 y 3.	2/01/2019	31/12/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Cambio de cubiertas en tres módulos habitacionales en Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Reemplazar los techos actuales por nuevas cubiertas en el complejo habitacional de Aduana Pedro de Alvarado	Continuar con las gestiones para adjudicar el cambio de cubiertas en tres módulos habitacionales de la Aduana Pedro de Alvarado.	Continuación de las gestiones para lanzar el evento, Adjudicación e inicio de la ejecución de los trabajos	23/01/2019	30/12/2019
5	Construcción edificio de verificación inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Municipio Atescatempa, Departamento de Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Construcción del edificio de verificación inmediata de mercancías en las instalaciones que ocupa la Aduana San Cristóbal, la cual incluye su diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.	Realizar todas las gestiones para adjudicar el proyecto para la construcción de un edificio de verificación inmediata para la revisión física de las mercancías en la Aduana San Cristóbal.	Realizar las gestiones necesarias para poder lanzar el evento de licitación para el proyecto e iniciar la ejecución del contrato de obra	2/01/2019	30/12/2019
6	Construcción edificio para resguardo de insumos, Aduana Pedro de Alvarado, Municipio de Moyuta, Departamento de Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Construcción de un edificio para el resguardo de insumos varios en las instalaciones que ocupa la Aduana Pedro de Alvarado, la cual incluye su diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.	Realizar todas las gestiones para adjudicar el proyecto para la construcción de un edificio para resguardo de insumos en Aduana Pedro de Alvarado.	Realizar las gestiones necesarias para obtener el código SNIP para lanzar el evento de licitación para la ejecución del proyecto.	2/01/2019	29/03/2019
7	Ampliación de la Cobertura de la Acción Fiscalizadora / División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Contratación de técnicos de fiscalización, para la ejecución de auditorías de gabinete y presencias fiscales.	Selección y Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Adecuación de Espacios Físicos, Asignación de Mobiliario y Equipo de Cómputo .	Selección y Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Adecuación de Espacios Físicos, Asignación de Mobiliario y Equipo de Cómputo.	2/01/2019	30/04/2019
8	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes unidades administrativas que integra la Gerencia Regional Sur	Se realizarán las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Sur planificadas para el año 2019	Se realizarán las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Sur planificadas para el año 2019	1/01/2019	30/11/2019
9	Gestiones administrativas para la adquisición de un inmueble / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Gestiones administrativas para la adquisición de un bien inmueble para Archivo Regional de Aduanas	Gestiones administrativas con las dependencias correspondientes internas y externas para la adquisición del bien inmueble debidamente equipado: mobiliario y equipo, aire acondicionado y con racks tipo industrial.	Gestiones administrativas ante dependencias competentes	1/02/2019	20/12/2019
10	Estación de Auto Servicio en Aduana Puerto Quetzal / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Implementar una Estación de Autoservicio de plan piloto en Aduana Puerto Quetzal para mejorar la atención presencial a los usuarios de los servicios aduaneros	Se identificará el área para la colocación, se solicitará especificaciones técnicas a Infraestructura para realizar la orden de compra dando seguimiento para la implementación de la estación de autoservicio y socializar la implementación a través de material impreso.	Implementar una estación de autoservicio en Aduana Puerto Quetzal de la Gerencia Regional Sur.	28/02/2019	31/10/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
11	Mejoras e implementación de facilidades en las áreas de atención al contribuyente, considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de SAT. / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Incorporación de mejoras para estandarización de las áreas de atención al contribuyente, en las Agencias y/o Oficinas Tributarias donde aplique para mejorar la Imagen Institucional y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Se dará el acompañamiento con el delegado de Infraestructura para la realización de especificaciones técnicas, adquisición e implementación de mejoras en la infraestructura institucional en los puntos de atención en donde aplique considerando: pintura general, instalación de rampas y pasamanos para acceso de personas con capacidades diferenciadas, instalación de servicios sanitarios, habilitación de bóveda, climatización del ambiente, instalación de muros verdes, y otros que se consideren necesarios para mejorar la imagen institucional.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención donde apliquen.	2/01/2019	30/09/2019

4.25 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	250	263	266	269	272	275
Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Participación regional respecto al total Institucional de Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Total de Documentos emitidos durante el proceso administrativo a nivel Institucional	N/D	18.29%	18.22%	18.15%	18.09%	18.03%
Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	N/D	36	36	36	48	48
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	1,433,484.00	1,590,940.00	1,788,596.00	1,962,185.00	2,155,093.00	2,366,374.00
Ajustes por mercancías de riesgo*	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	2,573.92	2,373.00	2,473.00	2,573.00	2,673.00	2,773.00
Ingreso Temporal de Vehículos propiedad de turistas en Aduana Tecun Uman I.	Solicitudes autorizadas	600	695	710	725	755	770

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana El Carmen	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	128,050.00	137,032.00	154,266.00	169,238.00	185,877.00	204,100.00
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana La Mesilla	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	2,600.00	2,783.00	3,130.00	3,434.00	3,772.00	4,141.00
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana Tecun Uman	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	1,302,840.00	1,451,125.00	1,631,200.00	1,789,513.00	1,965,444.00	2,158,133.00
Tiempo promedio de despacho en aduana El Carmen para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	N/D	12.5	12	11.5	11	10.5
Tiempo promedio de despacho en aduana Tecun Uman II para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	N/D	18	18	17.5	17	16.5
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	934,900.00	1,096,387.00	1,171,519.00	1,290,013.00	1,420,934.00	1,566,403.00
Monto recuperado de la mora*	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	43,600,000.00	31,476,000.00	33,049,800.00	34,702,290.00	36,437,404.00	38,259,274.00
Monto recuperado por control a subdeclarantes*	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	3,400,000.00	430,000.00	451,500.00	474,075.00	497,779.00	522,668.00
Monto recuperado por gestión de omisos*	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	40,870,000.00	27,950,000.00	29,347,500.00	30,814,875.00	32,355,619.00	33,973,400.00
Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	88,633.00	128,577.00	135,006.00	141,756.00	148,844.00	156,286.00
Asertividad de la Fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	83.82%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Auditorías de Gabinete	Auditorías de gabinete ejecutadas / Auditorías de gabinete planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento en la Ejecución de Presencias Fiscales	Presencias fiscales ejecutadas / Presencias fiscales planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones*	Unidad Monetaria	11,200,000.00	9,500,000.00	9,975,000.00	10,473,750.00	10,997,438.00	11,547,309.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%	75.00%	76.00%
Nivel de Ejecución	Auditorías Terminadas / Auditorías Activas	92.52%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de la Fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	12,244.82	15,543.00	16,320.00	17,136.00	17,993.00	18,893.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	10,545	11,221.00	11,817.00	12,319.00	13,056.00	13,681.00
Porcentaje de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas / Cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes / Total de solicitudes de informática recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes	Solicitudes de ordenes de pedido para compra atendidas en el mes / Total de solicitudes de ordenes para compra recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes	Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes / Total de solicitudes de recursos humanos recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto recuperado*	Unidad monetaria	7,000,000.00	7,000,000.00	7,500,000.00	8,000,000.00	8,500,000.00	9,000,000.00
Demandas y denuncias presentadas	Demandas y denuncias presentadas	210	160	165	170	175	180
Medidas Precautorias decretadas	Medidas Precautorias decretadas	100	70	75	80	85	80
Mesas Técnicas	Mesas técnicas realizadas	15	36	40	45	50	55

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	N/D	912,017.00	922,018.00	932,018.00	942,018.00	952,018.00
Gestiones Atendidas en Agencia Tributaria Móvil	Registro	N/D	20,658	21,657	22,567	23,657	24,657
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Malacatan	Registro	N/D	17,250	18,250	19,250	20,250	21,250
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Coatepeque	Registro	N/D	76,350	77,350	78,350	79,350	80,350
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Huehuetenango	Registro	N/D	164,347	165,347	166,347	167,347	168,347
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Quetzaltenango.	Registro	N/D	239,290	240,290	241,290	242,290	243,290
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Quiché	Registro	N/D	123,904	124,904	125,904	126,904	127,904
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Solola	Registro	N/D	95,273	96,273	97,273	98,273	99,273
Gestiones Atendidas en Oficina Tributaria Totonicapán	Registro	N/D	63,210	64,212	65,212	66,212	67,212
Gestiones Atendidas en Oficinas Tributarias San Marcos	Registro	N/D	111,735	112,735	113,735	114,735	115,735
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio en Agencia Tributaria Móvil	Promedio de satisfacción del contribuyente	94	97	98	99	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Huehuetenango	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Malacatan	Promedio de satisfacción del contribuyente	N/D	85	86	87	88	89
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Quetzaltenango	Promedio de satisfacción del contribuyente	96	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Quiché	Promedio de satisfacción del contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Sololá	Promedio de satisfacción del contribuyente	96	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Totonicapán	Promedio de satisfacción del contribuyente	98	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Coatepeque	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido San Marcos	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100



4.25.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación del Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Tecun Uman II. / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Es necesario continuar con la implementación de PICCA en Aduana Tecun Uman II, en los pilares tres y cuatro que corresponden a Control Físico de Zona Primaria y Control Previo, durante y posterior al despacho, en las áreas de módulos y área de vehículos.	Implementación del Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Tecun Uman II, en el 2019 los pilares tres y cuatro, Control físico Zona Primaria y Control Previo, durante y posterior al despacho en las áreas de módulos, verificación de mercancías y vehículos. En el siguiente periodo en las áreas de parqueo de furgones y transmigrantes.	Dentro de las actividades a implementar y que corresponden al pilar tres, Control Físico Zona Primaria, esta la implementación de talanqueras en los módulos de confirmación; y para el pilar cuatro Control Previo durante y posterior al despacho, se tiene contemplado implementar puestos de control peatonal y vehicular en las áreas de verificación de mercancías y el área de vehículos.	2/01/2019	27/12/2019
2	Implementación de Controles aduaneros no intrusivos en los procesos aduaneros de la aduana Tecun Uman II. / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Iniciar con las gestiones necesarias para la implementación de quipos no intrusivos en el proceso de despacho de mercancías en la Aduana Tecun Uman, con la finalidad de mejorar los controles y agilizar los tiempos de despacho.	Obtener un estudio de factibilidad sobre la incorporación de equipos de inspección no intrusivo en los procesos de despacho.	Estudio de factibilidad para la implementación de equipos no intrusivos.	15/01/2019	30/09/2019
3	Techo estructura metálica para Aduana Tecun Uman I, Ayutla, San Marcos / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Instalación de un techo sobre el área del parqueo de Aduana Tecun Uman I con la finalidad de separar los flujos de operaciones que se realizan de ingreso y egreso de personas, mercancías y vehículos, mejorar los controles por parte de cada institución que se encuentra dentro de la Aduana este proyecto es parte de la Mesa de Alto Nivel de Puertos Fronterizos.	Contar con la infraestructura adecuada para las operaciones que se realizarán en Aduana Tecun Umán I.	Para este año se tiene contemplado adquirir el estudio para el proyecto ejecutivo y la obtención de permisos y/o licencias para la instalación de techo estructura metálica para el área del parqueo de Aduana Tecun Uman I.	2/01/2019	27/12/2019
4	Ampliación de la Cobertura de la Acción Fiscalizadora / División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Contratación de Técnicos de Fiscalización, para la ejecución de auditorías de gabinete y presencias fiscales.	Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Compra de Equipo de Cómputo, Adecuación de Espacios Físicos	Contratación de Personal, Capacitación de Personal, Compra de Equipo de Cómputo, Adecuación de Espacios Físicos.	2/01/2019	30/04/2019
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Mantenimiento de instalaciones y equipo de las aduanas, oficinas, agencias y Edificio de la Gerencia Regional Occidente	Mantenimiento de sistemas, equipo, instalaciones físicas de las aduanas, oficinas, agencias y Edificio de la Gerencia Regional Occidente	Mantenimiento de sistemas, equipo, instalaciones físicas de las aduanas, oficinas, agencias y Edificio de la Gerencia Regional Occidente	2/01/2019	27/12/2019
6	Gestiones Administrativas para la adquisición de un inmueble. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Gestiones administrativas para la adquisición de bien inmueble para Archivo Regional	Gestiones administrativas con las dependencias correspondientes internas y externas para la adquisición del bien inmueble	Gestiones administrativas ante dependencias competentes	1/02/2019	20/12/2019
7	Protección suministro eléctrico a equipo de cómputo en Módulo Central de aduana Tecun Umán II / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Adquisición de UPS de alta capacidad, instalación de nuevo circuito eléctrico para que brinde suministro eléctrico continuo a equipo de cómputo del Módulo Central.	Continuidad de suministro eléctrico a equipo de cómputo en Módulo Central.	- Adquisición de UPS de alta capacidad. - Instalación de nuevo circuito eléctrico en el Módulo Central exclusivo para computadoras.	1/06/2019	30/11/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
8	Estación de Auto Servicio en Aduana El Carmen, Tecun Uman I y II. / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Implementar una Estación de Autoservicio de plan piloto en Aduana El Carmen, Tecun Uman I y II, para mejorar la atención presencial a los usuarios de los servicios aduaneros	Se identificará el área para la colocación, se solicitará especificaciones técnicas a Infraestructura para realizar la orden de compra dando seguimiento para la implementación de la estación de autoservicio y socializar la implementación a través de material impreso.	Implementar una estación de autoservicio en Aduana El Carmen, Tecun Uman I y II, de la Gerencia Regional Occidente	28/01/2019	7/10/2019
9	Mejoras e implementación de facilidades en las áreas de atención al contribuyente, considerando la pertinencia étnica y capacidades diferenciadas en los puntos de atención / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Incorporación de mejoras para estandarización en las áreas de atención al contribuyente, en las Agencias y/o Oficinas Tributarias donde aplique para mejorar la Imagen Institucional y facilitación de gestiones a los contribuyentes	Se dará el acompañamiento con el delegado de Infraestructura para la realización de especificaciones técnicas, adquisición e implementación de mejoras en Infraestructura Institucional en los puntos de atención en donde aplique considerando: pintura general, instalación de rampas y pasamanos para acceso de personas con capacidades diferenciadas, instalación de servicios sanitarios, habilitación de boveda, climatización del ambiente, instalación de muros verdes, y otros que se consideren necesarios para mejorar la imagen institucional.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando la pertinencia étnica y capacidades diferenciadas en los puntos de atención donde apliquen.	2/01/2019	4/10/2019

4.26 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	245	264	267	270	273	276
Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Participación regional respecto al total Institucional de Documentos emitidos durante el proceso administrativo.	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Total de Documentos emitidos durante el proceso administrativo a nivel Institucional.	N/D	18.36%	19.00%	19.30%	19.60%	20.00%
Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores.	N/D	44	45	47	48	49

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	3,990,800.00	4,542,955.00	5,059,135.00	5,547,123.00	6,088,840.00	6,681,926.00
Ajustes por mercancías de riesgo*	Unidad monetaria, expresada en miles de Quetzales	55,182.49	39,170.00	39,600.00	43,560.00	47,916.00	52,707.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana El Ceibo	Unidad Monetaria	1,620.00	1,296.00	1,461.00	1,601.00	1,758.00	1,929.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Integrada Agua Caliente	Unidad Monetaria	83,900.00	39,521.00	44,368.00	48,648.00	53,398.00	58,600.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Integrada Corinto	Unidad Monetaria	89,300.00	201,026.00	225,916.00	247,707.00	271,898.00	298,382.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Integrada El Florido	Unidad Monetaria	113,900.00	54,941.00	61,649.00	67,595.00	74,197.00	81,424.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana La Ermita	Unidad Monetaria	66,300.00	59,999.00	67,353.00	73,850.00	81,061.00	88,957.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Melchor de Mencos	Unidad Monetaria	6,900.00	7,235.00	8,120.00	8,903.00	9,772.00	10,724.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Puerto Barrios	Unidad Monetarias	923,000.00	1,298,596.00	1,442,174.00	1,581,282.00	1,735,705.00	1,904,773.00
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Tikal	Unidad Monetaria	14.3	19	21	23	26	28
Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Santo Tomás de Castilla	Unidad Monetaria	2,701,000.00	2,880,322.00	3,208,073.00	3,517,514.00	3,861,025.00	4,237,109.00
Tiempo promedio de despacho en Aduana Integrada Agua Caliente para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	67	64	63.5	63	62.5	62
Tiempo promedio de despacho en Aduana Integrada Corinto para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	25	19	18.5	18	17.5	17
Tiempo promedio de despacho en aduana Integrada El Florido para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	46	32	31.5	31	30.5	30
Tiempo promedio de despacho en aduana La Ermita para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	15	4	4	3.5	3.5	3.2

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Tiempo promedio de despacho en Aduana Puerto Barrios para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	108	89	88.5	88	87.5	87
Tiempo promedio de despacho en Aduana Santo Tomás de Castilla para declaraciones definitivas con selectivo rojo	Horas	129	122	123	122.5	122	121.5
Tiempo promedio para la emisión de resolución de aceptación de faltantes y sobrantes en Aduana Puerto Barrios	Horas	8	7	6	5	4	3
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	797,870.00	814,007.00	898,551.00	990,271.00	1,091,693.00	1,204,451.00
Monto recuperado de la mora*	Recuperación en la morosidad en el pago del ISCV	57,000,000.00	36,808,000.00	38,648,400.00	40,580,820.00	42,609,861.00	44,740,354.00
Monto recuperado por control a subdeclarantes*	Recuperación en los casos de inconsistencias o discrepancias en declaraciones presentadas por los contribuyentes	6,700,000.00	3,010,000.00	3,160,500.00	3,318,525.00	3,484,451.00	3,658,673.00
Monto recuperado por gestión de omisos*	Recuperación por la omisión en la presentación de declaraciones e informes	42,000,000.00	26,402,000.00	27,722,100.00	29,108,205.00	30,563,615.00	32,091,796.00
Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	49,283.00	81,529.00	85,605.00	89,886.00	94,380.00	99,099.00
Asertividad de la fiscalización	Auditorías centralizadas terminadas con interés fiscal / Total de auditorías centralizadas terminadas	75.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%
Cumplimiento en la ejecución de auditorías de gabinete	Auditorías de gabinete ejecutadas / Auditorías de gabinete planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cumplimiento en la ejecución de presencias fiscales	Presencias fiscales ejecutadas / Presencias fiscales planificadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones*	Unidad monetaria	5,600,000.00	4,000,000.00	4,200,000.00	4,410,000.00	4,630,500.00	4,862,025.00
Nivel de centralización de fiscalización	Días hombre ejecutados en la centralización / Días efectivos	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%	75.00%	76.00%
Nivel de ejecución	Auditorías terminadas / Auditorías Activas	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Rendimiento de la fiscalización	Incumplimiento detectado / Total días hombre auditorías de fiscalización	5,626.00	13,502.00	14,177.00	14,886.00	15,630.00	16,412.00

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	25,238.00	26,995.00	27,805.00	28,690.00	29,500.00	30,305.00
Porcentaje de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas / Cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes / Total de solicitudes de informática recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes	Solicitudes de órdenes de pedido para compra atendidas en el mes / Total de solicitudes de ordenes para compra recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes	Solicitudes de recursos humanos atendidas en el mes / Total de solicitudes de recursos humanos recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Monto recuperado*	Unidad monetaria	9,300,000.00	7,000,000.00	7,500,000.00	8,000,000.00	8,500,000.00	9,000,000.00
Demandas y denuncias presentadas	Demandas y denuncias presentadas	155	160	165	170	175	180
Medidas precautorias decretadas	Medidas precautorias decretadas	70	70	72	73	74	75
Mesas Técnicas	Mesas Técnicas realizadas	N/D	36	37	38	39	40

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	N/D	1,196,591.00	1,256,422.00	1,319,243.00	1,385,206.00	1,454,466.00
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Agencia Tributaria Movil	Registro	N/D	24,559	25,790	27,079	28,433	29,855
Gestiones atendidas (incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Agencia Tributaria Poptun	Registro	N/D	46,184	48,492	50,917	53,463	56,136
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Alta Verapaz	Registro	N/D	193,992	203,692	213,877	224,571	235,799
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Baja Verapaz	Registro	N/D	97,702	102,589	107,718	113,104	118,759
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Chiquimula	Registro	N/D	161,753	169,840	178,332	187,249	196,611
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Izabal	Registro	N/D	184,035	193,236	202,898	213,043	223,695
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Jalapa	Registro	N/D	141,907	149,001	156,451	164,273	172,487
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Peten	Registro	N/D	156,985	164,834	173,075	181,729	190,816
Gestiones atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) en la Oficina Tributaria Zacapa	Registro	N/D	189,475	198,948	208,896	219,341	230,308
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Aduana Puerto Barrios	Promedio de satisfacción del contribuyente	86	90	94	94	96	97
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Movil	Promedio de satisfacción del contribuyente	97	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Poptun	Promedio de satisfacción del contribuyente	99	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Alta Verapaz	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100

Producto / Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2018	Meta para el 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Baja Verapaz	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Chiquimula	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Izabal	Promedio de satisfacción del contribuyente	98	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Jalapa	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Peten	Promedio de satisfacción del contribuyente	96	100	100	100	100	100
Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Zacapa	Promedio de satisfacción del contribuyente	100	100	100	100	100	100

4.26.1 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición de vehículos para uso aduanero / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Compra de vehículos 6 tipo pick up, 1 microbus, 1 panel y 4 cuatrimotos para el uso del personal	Principalmente para el uso en las aduanas de Puerto Barrios y Santo Tomas de Castilla, así como el uso eventual en comisiones oficiales de las aduanas de las diferentes aduanas de la GRN.	Adquirir vehículos para el uso en comisiones oficiales de las aduanas de la GRN	2/01/2019	15/07/2019
2	Ampliación del plan integral del control de la carga (picca) en Aduana Santo Tomas de Castilla / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Es necesario continuar con la implementación del PICCA en la Aduana Santo Tomas de Castilla, en los pilares 3 y 5 que corresponden, Control Físico de Zona Primaria y Efectiva Cuenta Corriente, respectivamente, de las áreas de Módulos y Embarques y Desembarques	Aseguramiento de las instalaciones físicas del recinto aduanero EMPORNAC, con especial énfasis en las puertas de acceso y salida de los módulos, así como el control de ingresos y el establecimiento de un efectivo inventario actualizado de la carga por el área de embarques y desembarques. Ordenamiento adecuado de documentación en la delegación en ZOLIC. Además en el 2020 se trabajará en el pilar 2 sobre el establecimiento de un set de indicaciones y estadísticas sobre las operaciones de la aduana para el monitoreo de las acciones de control.	Para el año 2019 está incluido en el alcance el área de embarques y desembarques, así como el área de módulo de ingreso y egreso, con los pilares 3 y 5 del PICCA. Delegación de ZOLIC. Para el año 2020 se abordará el pilar 2 del PICCA.	2/01/2019	15/10/2019
3	Construcción edificio de verificación inmediata, aduana El Florido, municipio Camotán, Departamento Chiquimula / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Se realizarán las gestiones administrativas previo al inicio de la construcción del edificio de verificación inmediata en Aduana El Florido	Se realizarán las gestiones administrativas para la obtención del código SNIP en SEGEPLAN	Obtener el código SNIP en SEGEPLAN	2/01/2019	29/03/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Mejorar las instalaciones aduaneras, proveyéndolas de las condiciones adecuadas para su operación y funcionamiento / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Realizar cambios para reponer equipo de generación de energía eléctrica obsoletas, cambio de techo y mejoramiento del sistema de iluminación, así como la habilitación de Puesto de Facilitación por la incorporación de El Salvador al proceso de Unión Aduanera y mejorar las condiciones de atención al usuario (FACE II Melchor de Mencos).	Cambio de equipo de generación de energía eléctrica en Aduanas El Ceibo e Integrada Agua Caliente. Reposición del techo de los módulos habitacionales en Aduana Agua Caliente. El sistema de iluminación se mejorará en Aduanas La Ermita. Integrada Agua Caliente e Integrada El Florido. El Puesto de Facilitación se habilitará en Aduana La Ermita. Seguimiento a mejoras de infraestructura para atención al usuario de Melchor de Mencos	Adquisición de nuevos generadores de energía eléctrica, cambiar techo corroído, mejorar el sistema eléctrico y por ende la iluminación de las aduanas.	2/01/2019	29/11/2019
5	Techo de estructura metálica, aduana la ermita, aldea Anguiatu, Concepción Las Minas, Chiquimula / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Inicio de la obra de construcción de techo estructura Metálica en el area de garita de Ingreso/salida de Aduana La Ermita	Inicio de ejecución del Contrato	Inicio de ejecución del contrato	15/02/2019	30/12/2019
6	Ampliación de la cobertura de la acción fiscalizadora / División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente	Contratación de técnicos de fiscalización, para la ejecución de auditorías de gabinete y presencias fiscales	Contratación de personal, capacitación de personal, compra de equipo de computo y adecuación de espacios físicos	1. Gestión de la adquisición e instalación de equipo de cómputo. 2. Gestión de la adquisición e instalación de mobiliario. 3. Gestión de la adecuación de espacios físicos para la colocación e instalación del mobiliario y equipo de cómputo. 4. Gestión de capacitación o inducción del puesto.	2/01/2019	30/04/2019
7	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación es de edificios, viviendas e instalaciones / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integra la Gerencia Regional Nororiente	Se realizaron las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Nororiente para el año 2019	Se realizaron las actividades de mantenimiento de las instalaciones de la Gerencia Regional Nororiente para el año 2019	1/01/2019	31/12/2019
8	Desarrollo de un plan de adquisición de un bien inmueble para la Gerencia Regional Nororiente / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Gestiones administrativas para la adquisición de bien inmueble para construcción de edificio regional	Gestiones administrativas con las dependencias correspondientes, internas y externas para la adquisición del bien inmueble	Gestiones administrativas ante dependencias competentes.	1/02/2019	20/12/2019
9	Estación de autoservicio en Aduana Puerto Barrios / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Implementar una Estación de Autoservicio de plan piloto en Aduana Puerto Barrios, para mejorar la atención presencial a los usuarios de los servicios aduaneros	Se identificará el área para colocación, se solicitará especificaciones técnicas a Infraestructura para realizar la orden para compra dando seguimiento para la implementación de la estación de autoservicio y socializar la implementación a través de material impreso	Implementar una estación de servicio en Aduana Puerto Barrios de la Gerencia Regional Nororiente	28/02/2019	31/10/2019

No	Nombre de la acción	Descripción	Alcance General	Alcance 2019	Fecha Inicio	Fecha Fin
10	Mejoras e implementación de facilidades en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de SAT / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Incorporación de mejoras para estandarización en las áreas de atención al contribuyente, en las Agencias y/o Oficinas Tributarias donde aplique para mejorar la Imagen Institucional y facilitación de gestiones a los contribuyentes	Se dará el acompañamiento con el delegado de Infraestructura para la realización de especificaciones técnicas, adquisición e implementación de mejoras en Infraestructura Institucional en los puntos de atención en donde aplique considerando: pintura general, instalación de rampas y pasamanos para acceso de personas con capacidades diferenciadas, instalación de servicios sanitarios, habilitación de boveda, climatización del ambiente, instalación de muros verdes, y otros que se consideren necesarios para mejorar la imagen institucional.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención donde apliquen	5/02/2019	13/12/2019

*Meta establecida, en correspondencia con el monto determinado por el Decreto número 025-2018 del Congreso de la República de Guatemala "Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal dos mil diecinueve".

VINCULACIÓN INSITUCIONAL		RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO						
RESULTADO DE PAÍS	ODS	Descripción de Resultado	Nivel				2019	2020	2021	2022	2023		
			Final	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta física	Meta física	Meta física	Meta física	
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	1. Aumentar la recaudación de manera sostenida	X		Normativas revisadas y/o actualizadas	Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	70	71	72	73	74	
					Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	366,069	369,729	373,426	377,161	380,932	
					Insumos para el control y fiscalización	Insumos para el control y fiscalización	Caso	1,200	1,500	1,800	2,000	2,200	
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	12,717,823	14,598,910	16,211,455	17,999,829	19,992,848	
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	770,759	854,487	941,311	1,037,274	1,143,934	
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,096,387	1,171,519	1,290,013	1,420,934	1,566,403	
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	814,007	898,551	990,271	1,091,693	1,204,451	
		2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X			Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	21,608,304	22,846,413	25,033,240	27,451,407	30,136,395
						Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	9,748,099	10,759,824	11,971,597	13,316,170	14,815,299
						Acciones de comunicación entregadas	Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,350	1,450	1,550	1,650	1,750
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	734	738	742	746	750
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	177	189	201	213	224
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	263	266	269	272	275
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	264	267	270	273	276
						Monto recuperado	Monto recuperado	Unidad monetaria	59,000,000	60,000,000	61,000,000	62,000,000	63,000,000
						Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	361,000	429,050	453,003	477,903	508,798
						Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	1,169,150	1,227,607	1,288,988	1,353,437	1,421,108
						Informes del Tributa	Informes del Tributa	Documento	12	12	12	12	12
						Monto recuperado GRS	Monto recuperado	Unidad monetaria	7,000,000	7,500,000	8,000,000	8,500,000	9,000,000
						Monto recuperado GRO	Monto recuperado	Unidad monetaria	7,000,000	7,500,000	8,000,000	8,500,000	9,000,000
						Monto recuperado GRN	Monto recuperado	Unidad monetaria	7,000,000	7,500,000	8,000,000	8,500,000	9,000,000
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	3,896,330	4,013,220	4,133,616	4,257,625	4,385,355

				Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Registro	1,000,327	1,050,343	1,102,861	1,158,002	1,215,904	
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO	Registro	912,017	922,018	932,018	942,018	952,018	
				Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN	Registro	1,196,591	1,256,422	1,319,243	1,385,206	1,454,466	
				Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRC	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRC	Unidad monetaria	257,363	270,231	283,743	297,930	312,826	
				Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRS	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRS	Unidad monetaria	55,041	57,793	60,683	63,717	66,903	
				Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRO	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRO	Unidad monetaria	128,577	135,006	141,756	148,844	156,286	
				Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRN	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRN	Unidad monetaria	81,529	85,605	89,886	94,380	99,099	
				Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	110,000	115,000	120,000	122,000	123,000	
		3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero	X	Certificados emitidos por el LQF	Certificados emitidos por el LQF	Documento	2,520	2,646	2,778	2,917	3,063	
				Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	4,652,356	5,200,036	5,697,722	6,249,455	6,853,206	
				Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	9,027,962	10,060,609	11,028,739	12,103,020	13,278,998	
				Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	1,590,940	1,788,596	1,962,185	2,155,093	2,366,374	
				Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	4,542,955	5,059,135	5,547,123	6,088,840	6,681,926	
				Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	96	96	96	96	96	
		4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	X	Informes de gestión generados	Informes de gestión generados	Documentos	21	21	21	21	21	
				Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	1,381	1,382	1,383	1,384	1,385	
				Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	7,701	7,711	7,811	7,911	8,011	
				Transferencias realizadas	Transferencias realizadas	Registro	12	12	12	12	12	
				Disponibilidad de la Plataforma Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525,285	525,337	525,390	525,442	525,495	
				Eventos Formativos Ejecutados	Eventos Formativos Ejecutados	Evento	1,459	1,500	1,500	1,550	1,550	
				Informes de gestión generados	Informes de gestión generados	Documentos	231	231	231	231	231	
				Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Documento	15	20	25	30	35	
				Nuevas contrataciones de personal	Nuevas contrataciones de personal	Personas	400	425	450	475	500	
				Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	80	82	84	86	88	
				Informes de Auditoría entregados	Informes de Auditoría entregados	Documento	52	52	52	52	52	
				Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	33,000	36,000	39,000	42,000	45,000	
				X	Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	12,016	12,120	12,235	12,352	12,471
					Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	7,825	7,880	7,900	7,925	7,950
					Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	11,221	11,817	12,319	13,056	13,681
		Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Gestiones administrativas y financieras atendidas		Documento	26,995	27,805	28,690	29,500	30,305		

VINCULACIÓN INSITUCIONAL		RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	2019								
RESULTADO DE PAÍS	ODS	Descripción de Resultado	Nivel				Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
			Final	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	1. Aumentar la recaudación de manera sostenida	X		Normativas revisadas y/o actualizadas	Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	24	Q 7,926,429.77	26	Q 7,926,429.77	20	Q 7,926,430.00	70	Q 23,779,290
					Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	114,498	Q 11,430,727.00	133,715	Q 11,430,727.00	117,856	Q 11,430,727.00	366,069	Q 34,292,181
					Insumos para el control y fiscalización	Insumos para el control y fiscalización	Caso	375	Q 5,936,522.33	500	Q 5,936,522.33	325	Q 5,936,522.33	1,200	Q 17,809,567
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	4,485,388	Q 3,486,511.00	4,257,314	Q 3,486,511.00	3,975,121	Q 3,486,511.00	12,717,823	Q 10,459,533
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	249,003	Q 1,579,968.33	304,581	Q 1,579,968.33	217,175	Q 1,579,968.33	770,759	Q 4,739,905
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	357,842	Q 1,422,273.33	437,125	Q 1,422,273.33	301,420	Q 1,422,273.33	1,096,387	Q 4,266,820
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	271,854	Q 1,578,548.17	309,630	Q 1,578,548.17	232,523	Q 1,578,548.17	814,007	Q 4,735,645
		2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X		Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	7,877,563	Q 20,929,481.33	6,905,962	Q 20,929,481.33	6,824,779	Q 20,929,481.33	21,608,304	Q 62,788,444
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	3,742,694	Q 20,859,532.33	2,955,011	Q 20,859,532.33	3,050,394	Q 20,859,532.33	9,748,099	Q 62,578,597
					Acciones de comunicación entregadas	Acciones de comunicación entregadas	Documento	350	Q 5,066,737.33	500	Q 5,066,737.33	500	Q 5,066,737.33	1,350	Q 15,200,212
					Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	148	Q 3,384,100.33	288	Q 3,384,100.33	298	Q 3,384,100.33	734	Q 10,152,301

VINCULACIÓN INSITUCIONAL		RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	2019										
		RESULTADO DE PAÍS	ODS	Descripción de Resultado			Nivel			Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual	
							Final	Intermedio	Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X		Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	45	Q 1,727,021.00	77	Q 1,727,021.00	55	Q 1,727,021.00	177	Q 5,181,063		
					Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	87	Q 1,807,134.33	91	Q 1,807,134.33	85	Q 1,807,134.33	263	Q 5,421,403		
					Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	85	Q 2,155,484.60	92	Q 2,155,484.60	87	Q 2,155,484.60	264	Q 6,466,454		
					Monto recuperado	Monto recuperado	Unidad monetaria	17,000,000	Q 15,345,517.00	22,000,000	Q 15,345,517.00	20,000,000	Q 15,345,517.00	59,000,000	Q 46,036,551		
					Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	123,000	Q 19,202,073.67	139,000	Q 19,202,073.67	99,000	Q 19,202,073.67	361,000	Q 57,606,221		
					Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	227,459	Q 7,500,654.00	252,469	Q 7,500,654.00	689,222	Q 7,500,654.00	1,169,150	Q 22,501,962		
					Informes del Tributa	Informes del Tributa	Documento	4	Q 4,774,768.67	4	Q 4,774,768.67	4	Q 4,774,768.67	12	Q 14,324,306		
					Monto recuperado GRS	Monto recuperado	Unidad monetaria	2,320,000	Q 1,049,060.00	2,320,000	Q 1,049,060.00	2,360,000	Q 1,049,060.00	7,000,000	Q 3,147,180		
					Monto recuperado GRO	Monto recuperado	Unidad monetaria	500,000	Q 952,641.67	2,900,000	Q 952,641.67	3,600,000	Q 952,641.67	7,000,000	Q 2,857,925		
					Monto recuperado GRN	Monto recuperado	Unidad monetaria	2,320,000	Q 1,157,828.33	2,320,000	Q 1,157,828.33	2,360,000	Q 1,157,828.33	7,000,000	Q 3,473,485		
					Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,080,998	Q 15,499,204.00	1,429,379	Q 15,499,204.00	1,385,953	Q 15,499,204.00	3,896,330	Q 46,497,612		
					Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	327,704	Q 5,210,757.67	369,943	Q 5,210,757.67	302,680	Q 5,210,757.67	1,000,327	Q 15,632,273		

VINCULACIÓN INSITUCIONAL		RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	2019								
		Descripción de Resultado	Nivel				Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
			Final	Intermedio			Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	
RESULTADO DE PAÍS	ODS														
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X		Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	313,989	Q 6,033,116.67	315,640	Q 6,033,116.67	282,388	Q 6,033,116.67	912,017	Q 18,099,350
					Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	410,511	Q 7,840,054.00	411,703	Q 7,840,054.00	374,377	Q 7,840,054.00	1,196,591	Q 23,520,162
					Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRC	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	48,899	Q 15,431,538.67	149,270	Q 15,431,538.67	59,194	Q 15,431,538.67	257,363	Q 46,294,616
					Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRS	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	2,751	Q 5,085,863.33	15,962	Q 5,085,863.33	36,328	Q 5,085,863.33	55,041	Q 15,257,590
					Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRO	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	6,429	Q 7,136,751.00	74,575	Q 7,136,751.00	47,573	Q 7,136,751.00	128,577	Q 21,410,253
					Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales) GRN	Incumplimiento detectado (en miles de Quetzales)	Unidad monetaria	4,077	Q 6,384,410.00	40,765	Q 6,384,410.00	36,687	Q 6,384,410.00	81,529	Q 19,153,230
		3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero	X		Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	29,900	Q 34,252,881.67	39,100	Q 34,252,881.67	41,000	Q 34,252,881.67	110,000	Q 102,758,645
					Certificados emitidos por el LQF	Certificados emitidos por el LQF	Documento	800	Q 1,925,133.00	824	Q 1,925,133.00	896	Q 1,925,133.00	2,520	Q 5,775,399
					Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	1,440,180	Q 21,904,701.33	1,565,324	Q 21,904,701.33	1,646,852	Q 21,904,701.33	4,652,356	Q 65,714,104
					Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	2,693,018	Q 26,725,566.67	3,066,815	Q 26,725,566.67	3,268,129	Q 26,725,566.67	9,027,962	Q 80,176,700
					Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	478,210	Q 10,257,384.33	548,189	Q 10,257,384.33	564,541	Q 10,257,384.33	1,590,940	Q 30,772,153
					Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	1,374,717	Q 31,155,452.00	1,595,906	Q 31,155,452.00	1,572,332	Q 31,155,452.00	4,542,955	Q 93,466,356

VINCULACIÓN INSITUCIONAL		RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	2019								
RESULTADO DE PAÍS	ODS	Descripción de Resultado	Nivel				Cuatrimestre 1	Cuatrimestre 2	Cuatrimestre 3	Total anual					
			Final	Intermedio						Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física
Reforma Fiscal Integral	Meta Estratégica de Desarrollo 14: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	X		Secciones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Secciones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	32	Q 2,317,739.67	32	Q 2,317,739.67	32	Q 2,317,739.67	96	Q 6,953,219
					Informes de gestión generados	Informes de gestión generados	Documentos	6	Q 3,007,105.33	7	Q 3,007,105.33	8	Q 3,007,105.33	21	Q 9,021,316
					Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	455	Q 6,252,682.00	448	Q 6,252,682.00	478	Q 6,252,682.00	1,381	Q 18,758,046
					Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	2,010	Q 37,589,903.67	2,961	Q 37,589,903.67	2,730	Q 37,589,903.67	7,701	Q 112,769,711
					Transferencias realizadas	Transferencias realizadas	Registro	4	Q 27,905,543.00	4	Q 27,905,543.00	4	Q 27,905,543.00	12	Q 83,716,629
					Disponibilidad de la Plataforma Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	172,696	Q 42,290,250.67	177,013	Q 42,290,250.67	175,576	Q 42,290,250.67	525,285	Q 126,870,752
					Eventos Formativos Ejecutados	Eventos Formativos Ejecutados	Evento	580	Q 8,384,553.67	566	Q 8,384,553.67	313	Q 8,384,553.67	1,459	Q 25,153,661
					Informes de gestión generados	Informes de gestión generados	Documentos	75	Q 3,607,677.67	75	Q 3,607,677.67	81	Q 3,607,677.67	231	Q 10,823,033
					Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Documento	4	Q 6,607,756.00	5	Q 6,607,756.00	6	Q 6,607,756.00	15	Q 19,823,268
					Nuevas contrataciones de personal	Nuevas contrataciones de personal	Personas	200	Q 23,377,148.99	100	Q 23,377,148.99	100	Q 23,377,148.99	400	Q 70,131,447
					Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	24	Q 26,917,900.67	32	Q 26,917,900.67	24	Q 26,917,900.67	80	Q 80,753,702
					Informes de Auditoría entregados	Informes de Auditoría entregados	Documento	10	Q 3,012,717.00	18	Q 3,012,717.00	24	Q 3,012,717.00	52	Q 9,038,151
					Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	10,200	Q 5,730,405.84	12,750	Q 5,730,405.84	10,050	Q 5,730,405.84	33,000	Q 17,191,218
					Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	4,871	Q 22,547,380.32	3,993	Q 22,547,380.32	3,152	Q 22,547,380.32	12,016	Q 67,642,141
					Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	2,315	Q 8,563,535.67	2,709	Q 8,563,535.67	2,801	Q 8,563,535.67	7,825	Q 25,690,607
	Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	3,497	Q 8,780,329.50	4,109	Q 8,780,329.50	3,615	Q 8,780,329.50	11,221	Q 26,340,989				
	Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	9,801	Q 7,995,206.87	8,494	Q 7,995,206.87	8,700	Q 7,995,206.87	26,995	Q 23,985,621				
					TOTAL		Q 53,066,103.67		Q 53,066,103.67		Q 53,066,103.67		Q 1,737,010,996		