



Plan Operativo Anual 2020

Guatemala, Julio del 2,020

Índice

Presentación.....	4
I. Marco Estratégico Institucional	5
II. Estructura Organizacional SAT	8
III. Alineamiento Estratégico.....	9
IV. Resumen del Plan Operativo Anual 2020.....	11
V. Matriz de vinculación Institucional del Plan Operativo Multianual DPSE-12	49
VI. Metas Cuatrimestrales POA 2020 DPSE-14.....	55
VII. Programación Mensual Productos / Subproductos POA 2020 DPSE-15	61
VIII. Red de Categorías Programática 2020	64

Presentación

El Plan Operativo Anual 2020 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 productos a ser alcanzados en el presente año.

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

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

El Plan Operativo Anual 2020 atiende a lo establecido en el artículo 8 del Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala “**Ley Orgánica del Presupuesto**”, al inciso 4.2 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental del Sistema de Auditoría Gubernamental, Contraloría General de Cuentas y a la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución; asimismo, derivado a que la SAT se encuentra trabajando una planificación con enfoque de Gestión por Resultados, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos) a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles y alcanzables.

La Superintendencia de Administración Tributaria busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, con el fin de brindar soporte en la implementación de normas y/o estándares internacionales; en este sentido, la SAT en el año 2019 implementó un Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, que busca sustentar los controles y mecanismos para prevenir, detectar y enfrentar actos de corrupción en una doble vía, promoviendo el sistema de gestión en la formulación de los planes operativos de la Institución.

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 de los planes operativos anuales de las dependencias que han sido registrados y actualizados en el módulo de planificación del sistema PROSIS.

I. Marco Estratégico Institucional

Misión de la SAT

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 de la SAT

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.

Declaración Ética: En SAT estamos comprometidos con la ética, integridad, la transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones. Para ello, se establecen los controles y mecanismos necesarios a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, velando por la aplicación del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT y régimen normativo relacionado, a efecto de recaudar de manera transparente; por lo que se promueve una cultura de tolerancia cero a la corrupción y cualquier acto de incumplimiento ético a través de la Gerencia de Asuntos Internos.

Valores Institucionales

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.

Conceptualización de la aplicación de cada uno de estos valores de SAT

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.



La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- rige sus actividades bajo los **principios de generales** trabajo siguientes:

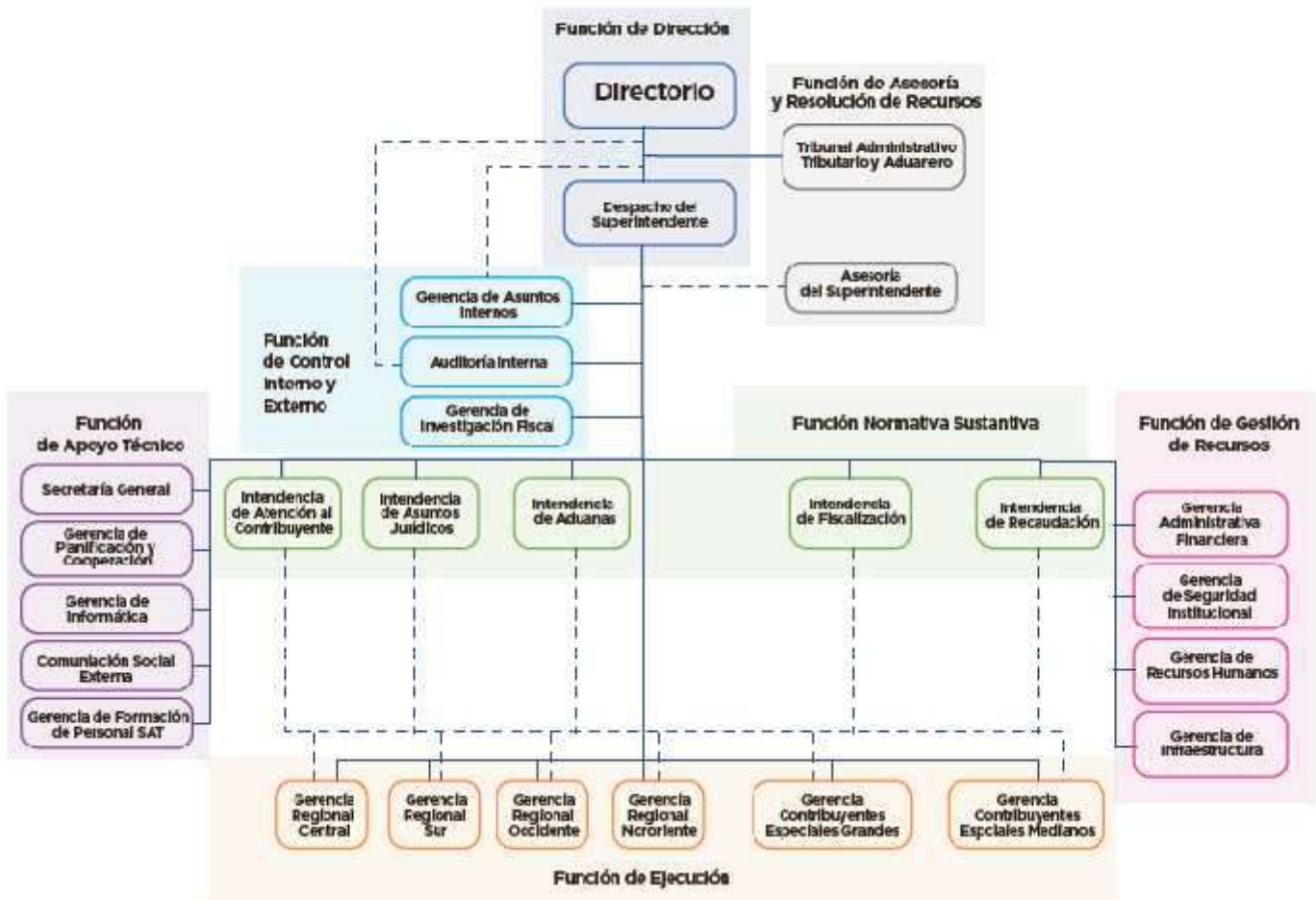
- Jerarquía
- Flexibilidad
- Centralización normativa
- Desconcentración operativa
- Coordinación
- Transparencia
- Eficacia
- Eficiencia

Los principios de trabajo se van concretando en las acciones a partir de los valores que son los que los hacen visibles, es por ello que para SAT es de suma importancia priorizar y focalizar las acciones que emprende, definiendo lo siguiente:

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.

II. Estructura Organizacional SAT



III. Alineamiento Estratégico

El Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT- para el año 2020 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 de Cumplimiento**, 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 2020 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 2020

El Plan Operativo Anual 2020 de la SAT está conformado por cada uno de los planes de las dependencias que integran la SAT, mismos que han sido registrados en el módulo de planificación del sistema PROSIS dentro los formatos correspondientes; incluye entre otros elementos, el producto, indicadores de control, programación de acciones específicas 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 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 actualizado de los Planes Operativos Anuales 2020 de las Dependencias de la SAT, que a través de sus Centros de costos fueron formulados en el sistema PROSIS* bajo los lineamientos enmarcados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023.

La presente actualización del Plan Operativo Anual 2020 -POA 2020- incluye información actualizada al 28 de julio de 2020 de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT, el cual respalda el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el ejercicio fiscal dos mil veinte, de acuerdo a modificaciones aprobadas por Directorio a esa fecha.

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

IV. RESUMEN DE PLANES OPERATIVOS POR DEPENDENCIA

4.1 DIRECTORIO

4.1.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Directorio	Tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de administración tributaria y aduanera, así como velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional de la SAT	Producto	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	95	96	96	96	96	96

4.2 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO

4.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera, previa a las instancias judiciales que sean de su competencia; así como ordenar el diligenciamiento de pruebas periciales necesarias para el conocimiento o mejor apreciación de los hechos sobre los que ha de resolver, o bien las medidas o diligencias para mejor resolver, notificando a los interesados de conformidad con la ley; y, cumplir con las demás funciones establecidas en la ley.	Producto	Informes del Tributa	Documento	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - Normal	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	120	103	102	101	100	99
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la resolución de expedientes por año	Expedientes resueltos (+) Expedientes tratar en agenda / Presa de expedientes del año anterior (+) Expedientes recibidos (-) Expedientes devueltos	65.00%	58.00%	59.00%	60.00%	61.00%	62.00%

4.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

4.3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Despacho del Superintendente	Realizar la administración de la Superintendencia de Administración Tributaria, así como ejercer su representación general.	Producto	Informes de gestión generados	Documento	21	21	21	21	21	21

4.3.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Sistema de gestión documental para el Despacho del Superintendente	El sistema de gestión documental debe incluir un software basado en la web, que permita la gestión documental: digitalización, asignación, consulta y registro. Debe responder a flujos de trabajo que actualmente están establecidos en el Despacho del Superintendente de la SAT y ser capaz de generar informes de los documentos digitalizados o tareas, así como consultas a la base de datos y apoyar con la ubicación física del documento. Garantizar la seguridad de la información, con niveles de acceso según el rol de usuarios. Dotar al Despacho de la SAT de un instrumento tecnológico digital en la generación, gestión y resguardo de toda la información que ingresa, desarrollando las funciones como órgano de dirección, garantizando el correcto registro y resguardo de toda la documentación que está dentro de las causales de confidencialidad que establece la legislación. En el sistema de gestión documental se podrá consultar la información, de forma dinámica, y permitiendo un considerable ahorro en el uso de recursos actuales.	Sistema de gestión documental para el Despacho del Superintendente	1/02/2020	31/05/2020

4.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

4.4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Recaudación	La Intendencia de Recaudación, es la dependencia encargada de desarrollar las estrategias y aplicar las competencias que la SAT tiene en materia de planificación, organización, evaluación y ejecución de las actuaciones que, faciliten, controlen y promuevan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, la aplicación de la base tributaria y la cobranza administrativa previo a su traslado a otras instancias, asimismo la generación y desarrollo de la política del control y administración de la información que esté disponible en los registros que por ley le corresponde llevar a la SAT.	Producto	Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	72	39	45	50	55	60
			Indicador de Control - Normal	Cantidad de emisores de Documentos Tributarios Electrónicos FEL de interés fiscal	Cantidad de emisores de Documentos Tributarios Electrónicos FEL de interés fiscal	12,000	6,000.00	50,000.00	100,000.00	150,000.00	250,000.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Intendencia	2,750	2,800.00	3,100.00	3,300.00	3,500.00	3,700.00
			Indicador de Control - Normal	Estudios tributarios realizados y publicados cuando corresponda	Cantidad de Estudios tributario realizados	5	5	5	5	5	5
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento tributario	1,045,335,375.00	860,000,000.00	903,000,000.00	948,150,000.00	995,557,500.00	1,045,335,375.00
			Indicador de Control - Normal	Verificación y evaluación del cumplimiento de normativas internas del Departamento de Registros	Cantidad de visitas realizadas a Oficinas y Agencias Tributarias	25	25	25	20	20	20
			Indicador de Control - Normal	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	32	32	34	36	38	40

4.4.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	El modelado mejorado de procesos de control y cumplimiento, segunda fase	Desarrollo e implementación de un sistema de Control de Cumplimiento Tributario, que contenga los componentes necesarios para administrar la cobertura, la detección de omisiones e inconsistencias, la generación de reportes de resultados de la gestión y el seguimiento, así como evaluación a las acciones realizadas.	Se realizarán las actividades siguientes: 1.Revisión y/o actualización de casos de uso. 2. Evaluación general del esquema del sistema, componentes básicos y elaboración del diagrama de relacionamientos. 3. Aceptación de casos de uso por parte de proyectos. 4. Definición de términos de referencia para la contratación de recurso externo. 5. Desarrollo del código del software. 6. Contratación de recurso externo. 7. Evaluación y/o actualización de normativas. 8. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Pruebas normativas y funcionales del desarrollo del software. 10. Ajustes al desarrollo del software.	2/01/2020	30/12/2020
2	Extender la aplicación de las Ciencias del Comportamiento	Realización de diagnósticos, estudios y evaluaciones de las ciencias del comportamiento a sectores que inciden en las brechas de cumplimiento tributario.	Se realizarán las actividades siguientes: 1. Conformación de Mesa Técnica para la elaboración de estudios de ciencias del comportamiento (Intendencia de Atención al Contribuyente, Gerencia de Formación de Personal SAT, Gerencia de Informática, Comunicación Social Externa, Secretaría General, y la Intendencia de Fiscalización). 2. Elaboración de diagnósticos a estudios de ciencias del comportamiento (Mesa Técnica). 3. Elaboración de estudios de ciencias del comportamiento (Mesa Técnica). 4. Evaluación de resultados y análisis de escalamiento de los estudios de ciencias del comportamiento con brechas favorables (Mesa Técnica).	2/01/2020	30/12/2020
3	Fases complementarias a la Modernización del RTU digital	Derivado de la implementación del RTU digital, se pretende concluir con los componentes que complementan la funcionalidad del sistema indicado, asimismo, se incluye la depuración y reclasificación de datos derivado de la detección de inconsistencias en sus registros en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica Decreto 1-98, Código Tributario, Decreto 44-2000 y el Acuerdo de Directorio 026-2000. Se pretende realizar el proceso automático de inscripción de contribuyentes, así como la marca de características especiales a los mismos. Se describe el alcance general de la acción: --FASE I: Incluye los componentes de: 1. Riesgo por Contagio por actualización en el nuevo modelo del Registro Tributario Unificado. --FASE II Considerando que es elemental ejecutar mesas multisectoriales a efecto de discutir propuestas de incorporación y regularización de contribuyentes, así como dar continuidad a la depuración de registros en los cuales se depende directamente del contribuyente (Censo Fiscal), por lo que es necesario el desarrollo del módulo de Depuración de registros, que incluye: 1. Redefinición de casos de uso. 2. Revisión y aprobación de casos de uso. 3. Desarrollo. 4. Pruebas y ajustes. 5. Capacitación. 6. Actualización del procedimiento. 7. Implementación. 8. Seguimiento post-implementación. --FASE III: Para el fortalecimiento de los controles a los contribuyentes es necesario contar con la identificación de registros siguientes: Operadores Económicos Autorizados OEA PLUS (Tributos Internos) e identificación de las Zonas de Desarrollo Económico Especial Públicas (Zdeep) en el RTU, así como el fortalecimiento de divulgación respecto a incorporación de estos contribuyentes al RTU. El alcance comprende: Diagnóstico y definición de los registros de estos segmentos de contribuyentes en el RTU. Así como la propuesta de divulgación a la economía informal de las formas de inscripción en el RTU (Ética empresarial) --FASE IV: Considerando que el Registro Tributario Unificado es la base para el Registro Fiscal de Vehículos, se prevé iniciar con el proceso de modernización del referido sistema, que incluye: 1. Análisis de brechas 2. Levantado de procesos 3. Diagnóstico del Sistema del Registro Fiscal de Vehículos 4. Modelo conceptual del Registro Fiscal de Vehículos 5. Elaboración y aprobación de casos de uso 6. Desarrollo 7. Pruebas 8. Migración de datos 9. Implementación 10. Estabilización 11. Seguimiento post implementación.	FASE I: Incluye los componentes de: 1. Consultas, Reportes y Estadísticas. 2. Importadores y exportadores. 3. Auxiliares de la Función Pública. 4. Riesgo por Contagio por actualización en el nuevo modelo del Registro Tributario Unificado. FASE II: Implementación del módulo de depuración de registros: 1. Redefinición de casos de uso. 2. Revisión y aprobación de casos de uso. 3. Desarrollo 4. Pruebas y ajustes 5. Capacitación 6. Actualización del procedimiento 7. Implementación 8. Seguimiento post implementación. FASE III Registros Varios: Identificación de registros Operadores Económicos Autorizados OEA PLUS (Tributos Internos) e identificación de la zona de desarrollo económico especial pública (ZDEEP) en el RTU. Comprende: 1. Diagnóstico y definición de estos registros en RTU. 2. Propuesta de divulgación a la economía informal de las formas de inscripción en el RTU. FASE IV: Derivado que el RTU comprende la materia prima de todos los sistemas, comprende la Modernización del Sistema del Registro Fiscal de Vehículos, consistente en las actividades siguientes: 1. Análisis de brechas 2. Levantado de procesos 3. Diagnóstico	13/01/2020	30/12/2020
4	Gobierno de datos	Históricamente las unidades administrativas de la SAT han desarrollado procesos de generación de información sin la existencia criterios institucionales, bajo el esquema de Gobierno de Datos, se definirán criterios institucionales para la generación de la información, de los cruces de la misma, identificando las necesidades de esta en los distintos puestos de trabajo, creando y asignando roles y accesos a empleados y funcionarios de la SAT congruentes a las funciones designadas para dicho puesto, fortaleciendo de esta forma la seguridad de los registros, adicionando estos elementos a los perfiles de puestos, y con ello garantizar el uso apropiado de la información confidencial que está en custodia de la Administración Tributaria.	Homologación, procesamiento, validación e implementación de cruces de información e indicadores tributarios. Identificación de necesidades de información en las distintas áreas administrativas de la SAT.	2/01/2020	31/12/2020
5	Implementación de Contact Center de cobro	A partir del veinte de mayo del año 2019 se lanzó un plan piloto de un Call Center, con tres personas, iniciándose con el Programa de contribuyentes morosos del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, alcanzándose al treinta y uno de julio del año 2019 una recuperación de Q.2,293,261.49. Debido a la necesidad de tener una mayor percepción de riesgo y control ante el contribuyente y aumentar la recaudación, se ha considerado la implementación de un modelo de Contact Center de Cobro, cuya función estaría encaminada a contribuyentes con omisiones, inconsistencia en sus declaraciones y mala determinación del pago de sus tributos, con el objetivo de que los contribuyentes cumplan con las obligaciones tributarias.	Se realizaran las actividades siguientes: 1. Definición de necesidades de implementación de un Contact Center de Cobro. 2. Acciones para la implementación de un Contact Center de Cobro. 3. Coordinación para la implementación de acciones para un Contact Center de Cobro.	2/01/2020	31/12/2020
6	Implementación del nuevo modelo de limitación de documentos	En cumplimiento al objetivo 2, del Plan Estratégico Institucional 2018-2023, es necesario implementar una herramienta la cual conlleve una metodología de modelo de gestión de riesgo aplicado a las solicitudes de autorización de documentos de los contribuyentes, tomando en consideración el nivel de cumplimiento, la Consulta 360 y otras variables. Para lo cual el presente proyecto comprende: 1. Pruebas y ajustes 2. Capacitación. 3. Elaboración de manuales de usuario. 4. Implementación. 5. Seguimiento post-implementación del nuevo modelo de limitación de documentos.	1.Pruebas y ajustes, 2.Capacitación. 3. Elaboración de manuales de usuario. 4. Implementación. 5. Seguimiento post-implementación del nuevo modelo de limitación de documentos.	16/01/2020	31/07/2020
7	Instalación de mesas multisectoriales para la discusión de propuestas de incorporación y regularización al Régimen FEL, y su vinculación con otras herramientas tributarias e impuestos.	Continuidad de la instalación de mesas multisectoriales para incorporación y regularización de contribuyentes en el Régimen de Factura Electrónica en Línea de los distintos sectores económicos, y su vinculación con otras herramientas tributarias e impuestos tomando como insumo principal la factura electrónica.	Coordinación y realización del foro FEL	15/06/2020	31/08/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
8	Mejoras a la Cuenta Corriente Tributaria	Evolución del Sistema de Cuenta Corriente con la incorporación de nuevas prácticas y criterios institucionales, con la finalidad de tener mejores controles, para el incremento de la recaudación.	Se realizarán las actividades siguientes en la etapa uno, Compensación de oficio: 1. Pruebas y ajustes. 2. Publicación en producción. Se realizarán las actividades siguientes en la etapa dos, Mejoras al control de acreditamientos de Cuenta Corriente Tributaria: 1. Desarrollo Informático. 2. Pruebas normativas. 3. Pruebas y ajustes. 4. Publicación en producción. Se realizarán las actividades siguientes en la etapa tres, Mejoras a la Cuenta Corriente Tributaria: 1. Revisión y/o actualización de casos de uso, así como la atención de solicitudes informáticas realizadas previamente a la Gerencia de Informática. 2. Aceptación de casos de uso y evaluación de tiempos para atención de solicitudes informáticas pendientes. 3. Desarrollo del software. 4. Evaluación y/o actualización de normativas. 5. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 6. Pruebas normativas del desarrollo del software. 7. Ajuste al desarrollo del software. 8. Segunda etapa de pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Segunda etapa de pruebas normativas. 10. Ajustes al desarrollo del software. 11. Solicitud de puesta en producción del software. 12. Publicación en producción del software.	1/01/2020	30/12/2020
9	Mejoras al Sistema de facilidades de pago con opción vía Web (Convenio de pago)	Sistema que incorpora los desarrollos necesarios para la agilización vía Web de la gestión y atención de contribuyente que solicita facilidades de pago (Convenio de pago).	Se realizarán las actividades siguientes: 1. Revisión y/o actualización de casos de uso, así como la atención de solicitudes informáticas realizadas previamente a la Gerencia de Informática. 2. Aceptación de casos de uso y evaluación de tiempos para atención de solicitudes informáticas pendientes. 3. Definición de términos de referencia para contratación de recurso externo. 4. Contratación de recurso externo. 5. Desarrollo del software. 6. Capacitación a usuarios internos sobre las opciones vía Sistema de Facilidades de Pago con opción vía Web (Convenio de pago). 7. Evaluación y/o actualización de normativas. 8. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Pruebas normativas del desarrollo del software. 10. Ajustes desarrollo del software. 11. Segunda etapa de pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 12. Segunda etapa de pruebas normativas del software desarrollado. 13. Ajustes al desarrollo del software.	2/01/2020	30/12/2020
10	Modelo de atención de Factura Electrónica en Línea, segunda fase	Para aumentar la recaudación y reducir las brechas de cumplimiento tributario, es necesario implementar el modelo de Factura Electrónica en Línea que comprende la emisión y conservación de DTE por medios electrónicos, para facilitar la consulta y contar con información de calidad y procesos sistematizados que permitan mejorar el control del cumplimiento tributario. Así mismo, establecer estrategias de incorporación de nuevos emisores de factura electrónica, de forma voluntaria y a través de disposiciones administrativas para incorporación de contribuyentes obligados y con riesgo tributario, de conformidad con la facultad otorgada a la Administración Tributaria con el Decreto 4-2019. También comprende definir y diseñar el Modelo de Atención de FEL, que incluye el control de la calidad de la información, y utilización de la misma para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias formales y sustantivas, a través de la emisión automática de las constancias de retención de IVA e ISR para el sector público y privado, constancias de exención, de adquisición de insumos, y proveer información para la generación automática de las declaraciones sombra.	Implementación Modelo de Control FEL Implementación de la APP Móvil FEL Plan de Divulgación y Capacitación Régimen FEL Sistema de Retenciones IVA sector Público y Privado, utilizando FEL como insumo principal Plan de Masificación del Régimen FEL Modelo de Operaciones Especiales en el Régimen FEL, Estabilización y Ajustes Modelo de Control FEL Definición del Sistema de Retenciones ISR Sector Público y Privado, utilizando FEL como insumo principal	2/01/2020	30/12/2020
11	Modificaciones a las aplicaciones tributarias por Implementación del Decreto No. 7-2019	Es necesario adaptar las aplicaciones tributarias actuales, es decir Reteniva, Factura Electrónica y Asiste Libros, a efecto de incluir a los nuevos regímenes derivados del Decreto No. 7-2019, Régimen Agropecuario, Régimen Agropecuario Electrónico y Régimen de Pequeño Contribuyente Electrónico. En factura electrónica FEL es necesario crear nuevos documentos tributarios para los regímenes, en Reteniva es necesario colocar validaciones a efecto de no efectuar retenciones a los contribuyentes que estén en los regímenes electrónicos, en Asiste libros se deben crear los nuevos documentos, y también se debe crear un nuevo sistema de retenciones de IVA para el Régimen Agropecuario, por sus propias características.	Desarrollo y publicación en producción de los ajustes a las aplicaciones tributarias tales como RetenIVA, Asiste Libros y Factura Electrónica, asimismo, desarrollo y publicación en producción de un nuevo sistema de retenciones de IVA para sector privado y público; a efecto de incluir a los nuevos regímenes que establece el Decreto No. 7-2019.	2/01/2020	28/02/2020
12	Modificaciones al Registro Tributario Unificado por implementación del Decreto Ley 7-2019	Adaptación del sistema Registro Tributario Unificado actual, a los nuevos regímenes derivados del Decreto No. 7-2019, Régimen Agropecuario, Régimen Agropecuario Electrónico y Régimen de Pequeño Contribuyente Electrónico en cumplimiento de dicho decreto.	1. Desarrollo 2. Pruebas 3. Ajustes 4. Implementación 5. Seguimiento post-implementación del sistema	2/01/2020	28/02/2020
13	Reporte Anual de Salarios pagados por Misiones, Agencias y Organismos Internacionales a empleados residentes que laboran para dichas Entidades.	El Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria en el artículo 75, establece que las Misiones, Agencias y Organismos Internacionales, deben presentar un Reporte Anual, que contenga el listado de empleados residentes que laboran para dichas entidades, sobre los salarios y honorarios que han percibido durante el año calendario inmediato anterior, sirviendo esta información como insumo para presentar la Declaración Jurada Anual y pagar el impuesto correspondiente, además la misma servirá al SAT para realizar cruces de información y determinar si los empleados residentes, están cumpliendo con el pago correcto del Impuesto.	Revisión, Modificación y Aceptación de Casos de Uso, así como el Desarrollo e Implementación de un nuevo Sistema que permita el envío a la SAT del Reporte Anual de Salarios pagados por Misiones, Agencias y Organismos Internacionales a los empleados Residentes que laboran para dichas entidades.	2/01/2020	30/10/2020
14	Reportaría y analítica avanzada de la información proveniente de declaraciones tributarias y diversas fuentes de información disponibles en la Administración Tributaria	El alcance se define en las siguientes aspectos: 1. Identificar sistemáticamente los comportamientos atípicos presentados por los contribuyentes para que las áreas de control implementen las acciones que correspondan. 2. Incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes. 3. Mejorar la asertividad de las acciones de control.	1. Investigación en otros países y traslado de experiencias en softwares y herramienta analítica DET-IRE 2. Desarrollo de capacitación en software y herramientas de analítica. DET-IRE	2/01/2020	30/12/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
15	Sistema Asiste Libros Web, (Cuarta Fase) y Estabilización y Ajustes	Continuar con el Desarrollo e Implementación del nuevo Sistema Asiste Libros WEB en su cuarta Fase, la SAT contará con la información de las compras y ventas efectuadas por el contribuyente obligado en el momento que la información sea guardada en dicho sistema, además como seguimiento a la implementación se hace necesario estabilizar el mismo, con los ajustes necesarios para contar con información que permita generar cruces de información y verificar el cumplimiento tributario de los contribuyentes obligados a la presentación electrónica del detalle de las compras y ventas efectuadas conforme a lo establecido en el Artículo 57 "D" de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.	Desarrollo e Implementación del nuevo Sistema Asiste Libros WEB, en su Cuarta Fase. Definición, desarrollo e implementación de Ajustes y Mejoras al Sistema Asiste Libros Web, mismos que puedan surgir luego de la puesta en producción, todo ello con el objeto de lograr un Sistema funcionando al 100%, así como la estabilización del mismo. Dicho sistema contará con reportería para ser utilizada por las Áreas correspondientes, así mismo proveer los datos necesarios para la generación de cruces de información, de ésta manera aumentar la Recaudación.	2/01/2020	18/12/2020
16	Sistemas para el control de exoneraciones (Individuales y Masivas)	Crear sistemas que permitan regular, controlar y registrar las operaciones de las solicitudes de exoneración de índole individual y masiva, otorgadas por el Presidente.	Se realizarán las actividades siguientes para la etapa uno, Sistema para el Control de Exoneraciones Individuales: 1. Revisión y/o actualización de casos de uso. 2. Aceptación de casos de uso. 3. Definición de términos de referencia para la contratación de recurso externo. 4. Contratación de recurso externo. 5. Desarrollo del software. 6. Capacitación a usuarios internos sobre el Sistema para el Control de Exoneraciones Individuales. 7. Evaluación y/o actualización de normativas. 8. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Pruebas normativas del desarrollo del software. 10. Ajustes al desarrollo del software. 11. Segunda etapa de pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 12. Segunda etapa de pruebas normativas. 13. Ajustes al desarrollo del software. 14. Solicitud de puesta en producción del software. 15. Publicación en producción del software. Se realizarán las actividades siguientes para la etapa dos, Sistema para el Control de Exoneraciones Masivas: 1. Revisión y/o actualización de casos de uso. 2. Aceptación de casos de uso. 3. Definición de términos de referencia para la contratación de recurso externo. 4. Contratación de recurso externo. 5. Desarrollo del software. 6. Capacitación a usuarios internos sobre el Sistema para el Control de Exoneraciones Masivas. 7. Evaluación y/o actualización de normativas. 8. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Pruebas normativas del desarrollo del software. 10. Ajustes al desarrollo del software. 11. Segunda etapa de pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 12. Segunda etapa de pruebas normativas. 13. Ajustes al desarrollo del software. 14. Solicitud de puesta en producción del software. 15. Publicación en producción del software.	2/01/2020	30/12/2020
17	Solvencia Fiscal en Línea Fase I	Automatización de la emisión de SOLVENCIAS FISCALES, el cual consiste en el desarrollo e implementación de un sistema automatizado de gestión de solvencias fiscales, con el propósito de atender de manera inmediata las solicitudes de solvencia fiscal requeridas por los contribuyentes asalariados, optimizando el tiempo de atención.	Se realizarán las actividades siguientes: 1. Revisión y/o actualización de caso de uso. 2. Aceptación de casos de uso. 3. Definición de términos de referencia para contratación de recurso externo. 4. Contratación de recurso externo. 5. Desarrollo del software. 6. Capacitación a usuarios internos sobre las mejoras al Sistema de Solvencias Fiscales. 7. Evaluación y/o actualización de normativas. 8. Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de Calidad). 9. Pruebas normativas del desarrollo del software. 10. Ajustes al desarrollo del software. 11. Segunda etapa de Pruebas por parte de QA (Aseguramiento de calidad). 12. Segunda etapa de pruebas normativas. 13. Ajustes al desarrollo del software. 14. Solicitud de puesta en producción del software. 15. Publicación en producción del software.	2/01/2020	30/12/2020

4.5 INTENDENCIA DE ADUANAS

4.5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Aduanas	Mejorar el control del Servicio Aduanero.	Producto	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)*	Unidad monetaria	197,500.00	110,000.00	115,000.00	120,000.00	122,000.00	123,000.00
			Indicador de Control - Normal	Acciones interinstitucionales contra la defraudación y contrabando aduaneros.	Cantidad de acciones	320	340	345	350	355	360
			Indicador de Control - SGC	Casos de uso validados por la UNP	Casos de uso validados por la UNP	ND	25	26	27	28	29

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Aduanas	Mejorar el control del Servicio Aduanero.	Indicador de Control - SGC	Certificados emitidos por el LQF	Certificados emitidos	2,339	2,520.00	2,600.00	2,650.00	2,700.00	2,750.00
			Indicador de Control - SGC	Envío de cápsulas informativas del Sistema de Gestión de Calidad	Cápsulas enviadas	24	24	24	24	24	24
			Indicador de Control - SGC	Informes generados de verificación posterior	Informes generados	40	30	31	33	35	36
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje (%) de asertividad de los reportes de inteligencia (procesos penales o administrativos)	Cantidad de informes de inteligencia presentados/Cantidad de informes emitidos	42%	50.00%	55.00%	60.00%	65.00%	70.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje (%) de atención por el LQF a requerimientos de informes de opiniones técnicas por parte de otras dependencias	Requerimientos atendidos/requerimiento solicitados	93	95.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de eficiencia en la gestión de expedientes asignados mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos	Número de expedientes evacuados / Número expedientes asignados	90%	92.00%	93.00%	94.00%	95.00%	96.00%
			Indicador de Control - SGC	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	Número de expedientes evacuados / Número expedientes asignados	96%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de evacuación de expedientes ingresados a UTOSA	Número Expedientes evacuados / Número de Expedientes ingresados	81%	85.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de gestiones atendidas en UTOSA	Número Gestiones atendidas/Número de Gestiones ingresadas	81%	85.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Procedimientos trasladados para aprobación	Procedimientos trasladados para aprobación	10	10	12	13	14	15
			Indicador de Control - Normal	Productividad promedio ponderada de la atención de solicitudes de franquicias y asuntos aduanales	Promedio mensual	304	328	329	330	331	332
			Indicador de Control - SGC	Propuestas de medidas de control en materia de riesgo	Número de propuestas elaboradas	27	27	27	28	29	29
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de gestión de solicitudes de habilitación de nuevos OEA	Días hábiles	195	90	90	80	80	80
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de asuntos aduanales	Días hábiles	7	6.5	6.45	6.4	6.35	6.3
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes especiales	Días hábiles	13.34	13	12	11	10	9
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles para gestión de solicitudes franquicias	Días hábiles	7	6.5	6.45	6.4	6.35	6.3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en horas hábiles de atención de solicitudes de renovación de registros de auxiliares de la función pública aduanera	Horas hábiles	9	9	8.8	8.7	8.6	8.5

4.5.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Automatización del control aduanero	Realizar las acciones que permitan iniciar con el desarrollo de un nuevo modelo informático que facilite la gestión aduanera sobre una arquitectura informática institucional ya definida.	Definir el modelo conceptual y definición funcional de un nuevo sistema informático para realizar validaciones de declaraciones aduaneras y manifiesto de carga, para contar con la base de información adecuada para la administración de procesos aduaneros y realizar las acciones que permitan desarrollar un nuevo sistema de aduanas por módulos, a partir de una hoja de ruta multiannual, y un documento conceptual que defina el funcionamiento del sistema en general.	2/01/2020	30/12/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
2	Definición del nuevo modelo de despacho aéreo	Definición del nuevo modelo de despacho aéreo para el régimen de importación definitiva de carga general, el cual permitirá la sistematización de actividades que faciliten el comercio sin perder el control conforme lo establece la legislación aduanera vigente. Y el levantado de procesos para el régimen de exportación definitiva. Inicia con la Definición Conceptual que contiene la descripción general del proyecto, el cual se desarrollará en tres fases: Fase 1: Proceso de Carga, específicamente para la automatización de las actividades permitidas de mayor movimiento en la aduana. Fase 2: Análisis del Estudio de Tiempos de Despacho y Rediseño de los procesos relacionados a la importación Definitiva para mercancías de carga general. Fase 3: Mapeo de los procesos relacionados a la Exportación Definitiva.	Inicia con la Definición Conceptual que contiene la descripción general del proyecto, el cual se desarrollará en tres fases: Fase 1: Proceso de Carga, específicamente para la automatización de las actividades permitidas de mayor movimiento en la aduana. Fase 2: Análisis del Estudio de Tiempos de Despacho y Rediseño de los procesos relacionados a la importación Definitiva para mercancías de carga general. Fase 3: Mapeo de los procesos relacionados a la Exportación Definitiva.	2/01/2020	31/12/2020
3	Fortalecimiento de controles aduaneros	El Plan Estratégico Institucional, establece como uno de sus resultados el fortalecimiento en los controles aduaneros, para ello la Intendencia de Aduanas, trabaja en aras de adoptar medios de control más acordes a las nuevas tecnologías para facilitar el intercambio de información (interno y externo) y con el incremento de la eficiencia del servicio aduanero y para ello se enfoca en los regímenes aduaneros, los cuales requieren de la definición de nuevos modelos de control además de la automatización que permitan la disponibilidad de la información inmediata que permita la agilización de procesos sumado a un mejor control. Para 2020 se concentran los esfuerzos en la definición de nuevos modelos de regímenes suspensivos y liberatorios, modelos que conlleven una automatización parcial de sus procesos para agilizar los procesos sumando un mejor control. Asimismo, la implementación de la Fase da inicio en 2020, en este año se trabajará la segunda fase dejando la tercera fase para 2021.	Las etapas Definición de la automatización en la atención de solicitudes de franquicias y asuntos aduanales y de los regímenes especiales y Definición del nuevo modelo del control de los regímenes suspensivos y liberatorios, se tiene un alcance hasta la Definición funcional. La etapa Implementación de la automatización de cuentas corrientes en la importación temporal con reexportación en el mismo estado, tiene un alcance hasta la Solicitud publicación en ambiente de producción. La etapa Implementación de un herramienta informática para el control de garantías para las mercancías amparadas en regímenes suspensivos, liberatorios y definitivos, tiene el alcance hasta el Desarrollo Informático. La etapa Primera fase de implementación de la mejora y automatización de los auxiliares de la función pública aduanera, tiene un alcance hasta la Implementación. La etapa Fase II de la implementación del marchamo electrónico: definición del software que integrará la información, tiene un alcance hasta la Definición del modelo que permita a la SAT disponer de un software de monitoreo de marchamo electrónico.	2/01/2020	30/12/2020
4	Fortalecimiento de las capacidades del laboratorio químico fiscal	El servicio aduanero necesita establecer la naturaleza, estado y características de las mercancías mediante procedimientos técnicos y científicos que respalden las actividades de clasificación arancelaria. Estas certificaciones sirven también como valor probatorio en procesos judiciales. De esa cuenta, es necesario contar con un laboratorio químico fiscal fortalecido que cumpla con estándares de calidad. En este sentido el análisis que se realiza en las muestras que trabaja el laboratorio debe ser bajo criterios homologados: para ello se trabajará en la propuesta de un documento que describa los análisis que se realizan en las muestras. Componente TECNOLOGÍA MIAD	Como parte del proceso integral del aseguramiento de calidad, el análisis que se realiza en las muestras que trabaja el laboratorio debe ser bajo criterios homologados: para ello se trabajará en la propuesta de un documento que describa los análisis que se realizan en las muestras y las bases para la dotación del equipo para el adecuado análisis de las mismas. Se contempla también apoyar el fortalecimiento del LQF a través de la dotación de equipo para análisis.	2/01/2020	15/12/2020
5	Implementación de aplicativo de mercancías en abandono	Modernizar el servicio aduanero implementando un aplicativo que permita registrar, consultar y generar reportes de las mercancías en abandono y que están disponibles para ser subastadas, este aplicativo servirá de insumo generar información para la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y abandono en la realización de la subasta electrónica de mercancías, en las diferentes regiones del país. Definición Conceptual, Elaboración de casos de uso, aceptación de casos de uso, desarrollo de software, elaboración de manuales y/o instructivos, pruebas QA, Pruebas Normativas, Ajustes al desarrollo, Segunda etapa de pruebas QA y Normativas, Ajustes al Desarrollo, Capacitación al personal de la Sección de Mercancías en Abandono y Decomiso, solicitud puesta en producción, Publicación en	Definición Conceptual, Elaboración de casos de uso, aceptación de casos de uso, desarrollo de software, elaboración de manuales y/o instructivos, pruebas QA, Pruebas Normativas, Ajustes al desarrollo, Segunda etapa de pruebas QA y Normativas, Ajustes al Desarrollo, Capacitación al personal de la Sección de Mercancías en Abandono y Decomiso, solicitud puesta en producción, Publicación en	2/01/2020	30/12/2020
6	Implementación de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, año 2	Seguimiento a la implementación de las acciones prioritizadas de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028	Actividades prioritizadas dentro de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028. Aplicativo: Definición Conceptual, Elaboración de casos de uso, aceptación de casos de uso, desarrollo de software, elaboración de manuales y/o instructivos, pruebas QA, Pruebas Normativas, Ajustes al desarrollo, Segunda etapa de pruebas QA y normativas, ajustes al desarrollo, capacitación al personal de la Sección de Mercancías en Abandono y Decomiso, solicitud para la puesta en producción, publicación en producción	2/01/2020	30/12/2020
7	Implementación de nuevos mecanismos y buenas prácticas en el proceso aduanero, en el marco del Acuerdo de Facilitación de Comercio -AFC-	El Acuerdo de Facilitación de Comercio es el acuerdo multilateral de la OMC de mayor relevancia. Al ratificarlo en marzo de 2017, Guatemala asumió el compromiso de implementarlo y cumplirlo. Alrededor de 87 numerales contenidos en el mismo, deben ser reportadas por el Ministerio de Economía como cumplidos ante la OMC en 2020. La Intendencia de Aduanas, conforme sus competencias y los numerales que les correspondan, estará reportando a dicho Ministerio los avances en la implementación del mismo.	Los numerales del Acuerdo de Facilitación de Comercio que sean competencia directa del Servicio Aduanero Guatemalteco. Revisión de todos los estatutos del Convenio de Kioto Revisado para determinar los motivos del porqué Guatemala no está adherido a dicho Convenio, con el objetivo de ejercer las acciones necesarias que permitan reducir las barreras que no han permitido la adhesión	2/01/2020	31/12/2020
8	Integración de la Intendencia de Aduanas al sistema de gestión de cumplimiento ético con miras a la certificación de la norma ISO 37001	Explorar la viabilidad de integrarse al sistema de gestión de cumplimiento ético con la finalidad de combatir el soborno y promover una cultura de ética acorde a los valores institucionales de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). El alcance contempla un diagnóstico abarcando el proceso de gestiones o autorizaciones especiales, el cual incluye el Departamento de Gestión Aduanera y el Departamento Operativo, con el objetivo de determinar el plan de cierre de brechas para el cumplimiento de requisitos con la mira hacia una certificación de esta norma.	Diagnóstico para el análisis de la implementación para la elaboración de un plan de cierre de brechas para la certificación de la norma ISO 37001. Incluye a la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales del Departamento de Gestión Aduanera y a la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera del Departamento Operativo.	2/01/2020	31/10/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
9	Modificación de la longitud del número orden de la DUCA	Esta acción contempla dar inicio a la elaboración de los cambios técnico informáticos en todas aquellas aplicaciones que utilizan el número de orden de la DUCA para el Servicio Aduanero y demás dependencias de la Administración Tributaria. El alcance del proyecto para el año 2020, contempla hasta el desarrollo informático Fase I en los sistemas de aduanas.	El alcance del proyecto para el año 2020, contempla hasta el desarrollo informático Fase I, de los sistemas de aduanas.	6/01/2020	30/12/2020
10	Plan de acción para el fortalecimiento de la valoración aduanera	Contar con un nuevas herramientas informáticas y disposiciones normativas para fortalecer el proceso de valoración de mercancías y las capacidades técnicas del personal de aduanas El alcance incluye la implementación de 3 segmentos de descripciones mínimas (lantas, confecciones, calzado), ajustes a la base de valor a fin de mostrar únicamente valores analizados, implementación de duda razonable por valoración de mercancías hasta la emisión y notificación de la audiencia en la cual se determina el valor en aduanas derivado del despacho aduanero, emisión de disposiciones administrativas relacionado con la valoración de mercancías.	Incluye la implementación de 3 segmentos de descripciones mínimas (lantas, confecciones, calzado), ajustes a la base de valor a fin de mostrar únicamente valores analizados, implementación de duda razonable por valoración de mercancías hasta la emisión y notificación de la audiencia en la cual se determina el valor en aduanas derivado del despacho aduanero, emisión de disposiciones administrativas relacionado con la valoración de mercancías.	6/01/2020	30/12/2020
11	Plan de fortalecimiento de la gestión de riesgo	La Gestión de riesgos es un elemento imprescindible en la verificación de mercancías por parte de la autoridad aduanera, en la cual deben aplicar las leyes, normas y buenas prácticas aduaneras vigentes. Por ello, es necesario realizar análisis de segmentos de operaciones aduaneras vulnerables, con el fin de mantener el control y la facilitación del comercio. Adicionalmente, uno de los elementos para el análisis de riesgo es la disponibilidad de la información, para poder realizar cruces y validaciones de datos, lo cual permitirá fortalecer la gestión y mitigación de riesgos durante y posterior al despacho.	Fortalecimiento de las diferentes áreas de operación aduanera, que permitan definir acciones y desarrollar análisis de riesgos de segmentos sensibles. Contar con una mejora continua en el proceso de intercambio de información con la Oficina de Regímenes de Perfeccionamiento Activo -OPA- y con ello realizar cruces y validaciones de información entre SAT y OPA, para el control de operaciones de maquila.	15/01/2020	31/12/2020
12	Reportería estandarizada para carga, despacho, control de tránsito y otros	Contar con la reportería necesaria de forma estándar para todas las aduanas. El Alcance del proyecto se define en 4 reportes: 1. reporte del proceso de carga 2. reportes del proceso de Despacho de mercancías 3. Reportes de CCT 4. Otro reportes	El proyecto se define en 4 reportes: 1. reporte del proceso de carga 2. reportes del proceso de Despacho de mercancías 3. Reportes de CCT 4. Otros reportes	6/01/2020	30/12/2020
13	Revisión del catálogo courier	Actualización del modelo del despacho aduanero bajo la modalidad de despacho de entrega rápida o courier	Durante los meses de enero a diciembre del año 2020 la Unidad de Tratados y Convenios Internacionales hará una revisión de la efectividad de Sistema de Validación de Mercancías mediante la modalidad Courier con el objetivo de ayudar a hacer más eficiente dicho despacho para que tanto los usuarios internos como externos tengan una mejora	3/02/2020	14/11/2020
14	Tecnologías aplicadas al despacho	Actualmente, la Intendencia de Aduanas tiene diversos proyectos encaminados hacia la modernización integral aduanera como parte del objetivo institucional que refiere a la mejora de la eficiencia del Servicio Aduanero. Dentro de esta planificación se incluye la tecnología al despacho aduanero a efecto de automatizarlo y transparentarlo, de manera que sea un proceso mucho más eficiente.	Procesos automatizados que permitan el control aduanero de las mercancías y que faciliten los procesos de despacho.	2/01/2020	30/12/2020

4.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

4.6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Fiscalización	Planificar, programar y ejecutar procesos de fiscalización eficientes con criterios de selección objetivos, que permitan realizar auditorías focalizadas e integradas, así como la oportuna evaluación de los resultados.	Producto	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	251	723	742	762	783	804
			Indicador de Control - Normal	% de confianza del nivel de riesgo del contribuyente	Contribuyentes con un nivel de riesgo EXTREMO, ALTO y MEDIO en auditorías con resultados / Contribuyentes que tienen auditorías con resultados	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%
			Indicador de Control - Normal	Asertividad de la Fiscalización	Auditorías Centralizadas Terminadas con Interes Fiscal / Auditorías Centralizadas Terminadas	80.00%	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
1	Intendencia de Fiscalización	Planificar, programar y ejecutar procesos de fiscalización eficientes con criterios de selección objetivos, que permitan realizar auditorías focalizadas e integradas, así como la oportuna evaluación de los resultados.	Indicador de Control - Normal	Cobertura de la Fiscalización	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)/Número de contribuyentes potenciales a fiscalizar de IVA e ISR	17.00%	19.96%	20.06%	20.16%	20.26%	20.36%
			Indicador de Control - Normal	Informes enviados de Evaluaciones y Contrarrevisiones	Informes de evaluaciones y contrarrevisiones enviadas	35	80	82	84	86	88
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad Monetaria	108,000,000.00	50,000,000.00	52,500,000.00	55,125,000.00	57,881,251.00	60,775,313.00

4.6.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Definición de mecanismos de las ciencias conductuales para fiscalización	A través del análisis de la información disponible debe verificarse el comportamiento del perfil de los contribuyentes para establecer un seguimiento diferenciado a los mismos con el objetivo de cambiar el comportamiento tributario y con ello mejorar el cumplimiento voluntario.	Diseño conceptual de de las variables que ayuden a establecer formas de fiscalización utilizando las ciencias conductuales que apoyen y aumente el cumplimiento voluntario	1/04/2020	30/10/2020
2	Desarrollo de asiste combustibles	Creación de una herramienta informática dividida en dos partes, una para los delegados de almacenamiento de terminales de combustibles de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes y otra para los contribuyentes afiliados al Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo.	Implementación de módulos de la herramienta asiste combustibles para delegados de terminales de almacenamiento de combustibles y Módulos de la herramienta asiste combustibles para contribuyentes.	2/01/2020	30/12/2020
3	Fisat: liquidación del ISR anual sobre utilidades	Hoja de Liquidación del ISR dentro de los módulos AUDIT y AUDIEN en FISAT para determinar el impuesto a pagar por ajustes formulados en las auditorías y su seguimiento en el proceso administrativo y otras funcionalidades críticas para la operación.	Definición y casos de uso para la Liquidación del ISR de utilidades de actividades lucrativas, desarrollo, pruebas e implementación de la liquidación del ISR y otras funcionalidades críticas para la operación.	2/01/2020	30/12/2020
4	Fiscalización dinámica	Diseño de los procesos de Fiscalización, aprovechando el uso de la tecnología con la implementación de gestiones automatizadas, eliminando los procesos manuales.	Finalización y validación de casos de uso e inicio de desarrollo de modulo de selección unificada de casos.	2/01/2020	30/12/2020
5	Fiscalización electrónica: análisis de datos de los estados financieros	Análisis de información financiera según Plantillas en Excel de Estados Financieros recibidas y almacenadas a nivel de base de datos	Explotación de la información financiera electrónica de los contribuyentes que han llenado las plantillas Excel de Estados Financieros	1/04/2020	30/09/2020
6	Herramienta de control de trazabilidad de las devoluciones de crédito fiscal	Implementación de una Herramienta para llevar el registro y control de las solicitudes de devolución de crédito fiscal para generar información estadística certera y actualizada.	Definir el formato a utilizar para el control de la información. Análisis de la información a ingresar y los cruces de información con las bases de datos de la Administración Tributaria. Incorporación de la herramienta en las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y medianos. Información generada en los regímenes de devolución de crédito fiscal del IVA, Especial, Especial Electrónico, General y Optativo.	2/01/2020	21/08/2020
7	Herramienta de muestreo	Crear una herramienta para la determinación y selección de documentos a revisar en la ejecución de la auditoría y con ellos evitar la discrecionalidad en la selección de la misma.	Implementación de la herramienta para el muestreo aleatorio para las solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA en el régimen General y regimen Especial. .	2/01/2020	30/12/2020
8	Implementación de mejoras al proceso de auditorías a posteriori	El proyecto se compone del diseño de procesos en la verificación de auditorías a posterior que mejoren los resultados actuales. Incluye los procedimientos que permitan la facilidad de cobro y el cumplimiento voluntario en impuestos de comercio exterior. Se propondrá la creación de una área nueva con personal especializado en comercio exterior de fiscalización y aduanas para la ejecución de auditorías.	Formación de auditores aduaneros, creación de una area de fiscalización a posterior, ejecución de procesos y presentación de resultados	2/01/2020	30/12/2020
9	Implementación de mejoras al proceso de devolución del régimen especial electrónico	Crear el flujo dentro de los sistemas para la atención y asignación sistematizada de las solicitudes del régimen especial electrónico	Incorporación de mejoras para la atención de solicitudes recibidas a través del formulario SAT-2251.	2/01/2020	30/12/2020
10	Perfil 360 grados: incorporación de nuevos segmentos de contribuyentes efectivos del RTU	Incluir en la Consulta Perfil 360 al resto de contribuyentes efectivos en RTU (segmentos Pequeño Contribuyente, Exentos y Solicitantes de Devolución Crédito Fiscal del IVA) con su perfil de riesgo general respectivo, nivel de riesgo basado en la conducta o comportamiento tributario general del contribuyente de acuerdo al ámbito donde se desenvuelve	Incorporación de nuevos segmentos al perfil 360 grados: 1 Pequeños contribuyentes 2 Entes Exentos 3 Solicitantes de Devolución de Crédito Fiscal	2/01/2020	14/10/2020
11	Sistema de fiscalización especializado para grandes contribuyentes a nivel regional.	Crear un sistema de información que facilite las acciones de auditoría de los Grandes Contribuyentes para verificar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Diseño conceptual de nuevo sistema de Fiscalización Especializado de Grandes Contribuyentes.	2/01/2020	30/12/2020

4.7 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

4.7.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Ser una dependencia que represente y defienda con objetividad, transparencia y efectividad los derechos, intereses y patrimonio de SAT, proporcionado a la vez, asesoría legal a todas las dependencias que la conforman y a los contribuyentes que la solicitan, generando seguridad y certeza jurídica.	Producto	Monto recuperado	Unidad monetaria	302,920,684.45	59,000,000.00	62,000,000.00	65,000,000.00	68,000,000.00	71,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Atención de solicitudes provenientes de Instituciones del Estado en el Departamento de Asuntos Penales	Número de solicitudes atendidas	178	220	221	222	223	224
			Indicador de Control - Normal	Atención de solicitudes provenientes de Instituciones del Estado en el Departamento de Verificaciones	Número de solicitudes atendidas	178	180	182	184	186	188
			Indicador de Control - Normal	Criterios Judiciales del Departamento de Procesos Judiciales	Número de Fallos favorables y parcialmente favorables a SAT	24	26	28	30	32	34
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de documentos legales en SGEL en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Documentos legales ingresados y digitalizados	50,000	50,200.00	50,250.00	50,270.00	50,290.00	50,300.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el Ingreso y digitalización de expedientes legales en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Expedientes ingresados y digitalizados	4,200	4,220.00	4,240.00	4,260.00	4,280.00	4,300.00
			Indicador de Control - Normal	Demandas presentadas en el Departamento de Procesos Judiciales	Número de demandas presentadas	973	585	710	715	720	725
			Indicador de Control - Normal	Dictámenes y Opiniones Legales entregadas en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Número de Dictámenes y Opiniones Legales entregadas	184	186	188	190	192	194
			Indicador de Control - Normal	Diligenciamiento de expedientes ingresados en el Departamento de Verificaciones	Número de expedientes diligenciados	27	28	29	30	31	32
			Indicador de Control - Normal	Emisión de Documentos Notariales en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Número de documentos notariales emitidos	95	120	121	122	123	124
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Asuntos Penales	Número de mesas técnicas realizadas	76	108	113	118	123	128
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Verificaciones	Número de mesas técnicas realizadas	44	30	24	26	28	30
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado de Asuntos Penales	Monetaria	13,761,445.85	10,000,000.00	11,000,000.00	12,000,000.00	13,000,000.00	14,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado de Procesos Judiciales	Monetaria	245,571,734.47	34,000,000.00	35,000,000.00	36,000,000.00	37,000,000.00	38,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado de Verificaciones	Monetaria	7,605,304.15	15,000,000.00	16,000,000.00	17,000,000.00	18,000,000.00	19,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Procuración de expedientes judiciales en el Departamento de Asuntos Penales	Número de procuraciones realizadas	477	600	602	604	606	608
			Indicador de Control - Normal	Procuración de expedientes judiciales en el Departamento de Verificaciones	Número de procuraciones realizadas	115	220	225	230	235	240
			Indicador de Control - Normal	Procuraciones de expedientes judiciales del Departamento de Procesos Judiciales	Número de procuraciones realizadas	477	600	610	620	630	640
			Indicador de Control - Normal	Proposición al Ministerio Público de medios de convicción en Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros en el Departamento de Asuntos Penales	Número de solicitudes de proposición de medios de convicción	110	120	121	122	123	124
			Indicador de Control - Normal	Revisión de expedientes en las Unidades de Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros en el Departamento de Asuntos Penales	Número de expedientes revisados	178	288	289	290	291	292

4.7.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Implementación de acciones para el Plan RECUPERA de la cartera económica coactiva viable de expedientes ingresados en el Departamento de Procesos Judiciales	Verificación de expedientes ingresados que cumplan con los requisitos para su cobro e invitación a los contribuyentes para cancelar el adeudo tributario (vía teléfono, correo electrónico, cartas).	Verificación de expedientes ingresados que cumplan con los requisitos para su cobro Invitación a los contribuyentes a cancelar el monto adeudado Elaboración de títulos ejecutivos Investigación patrimonial Elaboración de memoriales de demanda Procuraciones Elaboración de providencias	2/01/2020	30/06/2020
2	Implementación de acciones para incorporar en el sistema SGEL a las Unidades de Información Pública, Orientación Legal y Asesoría Legal Institucional para la generación de repertoria	Implementación de nuevas funciones en el sistema de gestión de expedientes legales para mejorar la eficiencia del área jurídica	Elaboración y aceptación de casos de uso Desarrollo del Software Pruebas de aseguramiento de calidad y normativas Ajustes de desarrollo Puesta en producción Implementación	6/01/2020	31/08/2020
3	Implementación de acciones para la depuración de cartera de expedientes de providencia de urgencia del Departamento de Procesos Judiciales	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	Identificar la cartera de expedientes a depurar Emisión de Oficios Elaboración de memoriales y providencias para trasladar los expedientes a la unidad de origen o al Archivo General	2/01/2020	30/06/2020
4	Implementación de acciones para la depuración de cartera de expedientes económico coactiva del Departamento de Procesos Judiciales	Identificación de la cartera de expedientes sin potencial de cobro para ser depurados.	Identificación de la cartera de expedientes sin potencial de cobro Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información Elaboración de memoriales Traslado de expedientes	2/01/2020	30/06/2020
5	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de casos aduaneros Año 1999-2006 Departamento de Asuntos Penales	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	Determinación y ubicación de expedientes depurables Procuración de casos Realizar análisis de expedientes, emitiendo el informe respectivo al Intendente de la IAJ para la solicitud de autorización del acto conclusivo que presentará el Ministerio Público	2/01/2020	31/12/2020
6	Implementación de acciones para la elaboración y publicación en YAMMER del Boletín Legal Tributario y Aduanero	Orientación e Información al personal de la SAT sobre las consultas recurrentes que realizan los contribuyentes respecto a obligaciones tributarias, derechos y cumplimiento voluntario del pago de impuestos.	Determinación de las consultas recurrentes Reuniones técnicas con Dependencias de SAT Elaboración de documentos de orientación (Boletín) Publicación en YAMMER	2/01/2020	30/06/2020
7	Implementación de acciones para la recuperación de la cartera viable mediante el control de inventario del archivo en SGEL de la IAJ- Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Control del ingreso y egreso de los expedientes al archivo temporal de la IAJ, así como la ubicación física de los expedientes en resguardo.	Elaboración casos de uso Aceptación casos de uso Desarrollo del Software Pruebas de aseguramiento de calidad y normativas Ajustes de desarrollo Puesta en producción Implementación	27/01/2020	4/12/2020

4.8 INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

4.8.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Intendencia de Atención al Contribuyente	Facilitar el cumplimiento tributario y aduanero, a través de la orientación y capacitación al contribuyente, implementando la mejora continua en los procesos de atención y verificando que los servicios que brinda la SAT se proporcionen de manera eficiente y eficaz aplicando las leyes/ normativas vigentes.	Producto	Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	391,359	371,000.00	381,000.00	391,000.00	401,000.00	411,000.00
			Indicador de Control - Normal	Conceptualización del rediseño de formularios para la presentación y pago de impuestos.	Formularios definidos y/o diseñados	2	7	6	4	0	0
			Indicador de Control - Normal	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.	60,000	25,000.00	30,000.00	32,000.00	33,000.00	34,000.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones originadas a través de los programas de capacitación tributaria.	Gestiones realizadas después de haber recibido capacitación	N / D	5,000.00	6,000.00	7,000.00	8,000.00	9,000.00
			Indicador de Control - Normal	Normas y procedimientos de facilitación creados y/o actualizados	Normas y procedimientos elaborados y/o actualizados	20	21	23	25	27	28
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de consultas no presenciales	Promedio ponderado de Satisfacción del contribuyente	74	74	75	76	77	78
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	90	93	94	95	96	97
			Indicador de Control - Normal	Tasa de atención de consultas a distancia	Consultas atendidas / Consultas entrantes	68%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%

4.8.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Constancia Electrónica para títulos universitarios del pago del impuesto de timbres	Implementación en Agencia Virtual de la constancia electrónica para títulos universitarios del pago del impuesto de timbres	Constancia electrónica en Agencia Virtual para títulos universitarios del pago del impuesto de timbres.	2/01/2020	4/11/2020
2	Manual de Estandarización de Edificios Administrativos SAT	Elaboración de un manual de estandarización que contenga los lineamientos básicos para homologar el diseño e imagen de los edificios administrativos de la Institución.	Elaboración del Manual para estandarización de edificios administrativos de la SAT, incluyendo áreas de atención al contribuyente y público en general.	6/01/2020	27/11/2020
3	Sistema de Libros Electrónicos	Implementación de libros electrónicos tributarios para regímenes existentes y nuevos a través de Agencia Virtual y la propuesta de la declaración del IVA.	Implementación de libros electrónicos tributarios para regímenes existentes y nuevos en Agencia Virtual.	2/01/2020	30/11/2020
4	Sistema informático de gestión de calidad en el servicio de atención al contribuyente.	Sistema informático que permita la mejora continua a través de la planeación, ejecución, registro y seguimiento de las oportunidades de mejora en el servicio al contribuyente; de uso interno en todos los puntos de atención.	Sistema implementado para uso interno en todos los puntos de atención al contribuyente.	6/01/2020	13/11/2020
5	Tableros de Control	Desarrollo de Tableros de indicadores y reportes que permitan visualizar a detalle las operaciones de las oficinas y agencias tributarias de cada Regional.	Tableros de Indicadores de Operación y gestión.	2/03/2020	30/11/2020

4.9 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

4.9.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Recursos Humanos	Administrar la planificación, organización, integración y desarrollo de los recursos humanos de la SAT, incluidos los sistemas, métodos, estrategias, programas, procedimientos e instrumentos que permitan el mejor aprovechamiento de las capacidades humanas.	Producto	Plazas vacantes cubiertas	Persona	477	500	525	550	575	600
			Producto	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	0	10	11	12	13	14
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de atención a requerimientos de acciones de puestos y plazas	Cantidad de acciones de puestos atendidas/solicitudes recibidas	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de eficiencia en atención a requerimientos realizados o asignados al Departamento de Administración de Personal	Requerimientos atendidos / Requerimientos recibidos	95.00%	96.00%	96.00%	97.00%	97.00%	98.00%
			Indicador de Control - Normal	Registro de información de personal de nuevo ingreso en el módulo del Seguro de Vida y Gastos Médicos-Prosís-	Cantidad de personal de nuevo ingreso / cantidad de personal registrado en el sistema Prosis RH	N/D	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

4.9.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Continuidad de la actualización del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT	Revisión del proyecto de actualización del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT, para su presentación, aprobación y divulgación del mismo.	2019, se elaboró y presentó la propuesta de actualización del Reglamento de Trabajo. 2020 se actualizará la propuesta de actualización del Reglamento de Trabajo para su aprobación y divulgación.	2/01/2020	18/12/2020
2	Desarrollo de una herramienta informática para la elaboración y actualización de perfiles y descriptores de puestos	Contar con una herramienta para la elaboración y actualización de los perfiles y descriptores de puestos a través de un sistema automatizado que permitirá reducir los tiempos de recopilación de información, asimismo, dicha herramienta permitirá la consulta por los otros Departamentos de la Gerencia de Recursos Humanos de los perfiles y descriptores aprobados.	Diseño, desarrollo, pruebas funcionales e implementación de la herramienta informática para la elaboración y actualización de perfiles y descriptores de puestos.	2/01/2020	29/05/2020
3	Implementación del Módulo del Subgrupo 18 "Servicios Técnicos y Profesionales" para efectos de pago y control, en el Sistema de Nómina, Registro de Servicios Personales, Estudios y/o Servicios Individuales y otros relacionados con el Recurso Humano -GUATENOMINAS-	Implementación en SAT del módulo del subgrupo 18 de GUATENOMINAS para efectos de pago y control	Cronograma y distribución de actividades por departamento para dar inicio a las distintas fases de implementación del módulo de subgrupo 18 en GUATENOMINAS	3/08/2020	31/12/2020
4	Implementación del sistema GUATENOMINAS para renglón 022 "Personal por contrato"	Implementación en SAT del sistema GUATENOMINAS.	Generación de la nómina para el renglón 022 Personal por contrato, en la Superintendencia de Administración Tributaria.	2/03/2020	31/12/2020
5	Manual de Políticas de Recursos Humanos	Elaborar un manual de políticas de recursos humanos que contengan las directrices institucionales que ayuden a administrar eficientemente los diferentes procesos de recursos humanos.	2019, Se elaboraron y presentaron diferentes políticas de recursos humanos al Despacho del Superintendente para su análisis y observaciones. 2020, se elaborará y presentará un manual de políticas de recursos humanos ante el Despacho del Superintendente para su aprobación y posterior divulgación.	2/01/2020	26/06/2020
6	Mejoras en la bolsa de empleo para el fortalecimiento al proceso de Selección de Personal	Rediseñar la bolsa de empleo ampliando la información necesaria para mejorar el proceso de preselección, adecuando los campos en el sistema del portal SAT.	Da inicio con la información de datos generales que ingresan los candidatos al proceso de selección a la bolsa de empleo y finaliza con única información de los candidatos de forma automatizada.	2/01/2020	29/05/2020
7	Reingeniería de los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal.	Realizar el análisis de los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal con el fin de eficientarlos.	- Diagnóstico donde se establecerán los puntos de mejora en los procesos de reclutamiento, selección y contratación. - Acciones que como resultado del diagnóstico, sean necesarios. - Implementación de las acciones aprobadas. - Evaluación de las acciones implementadas. - Seguimiento de las acciones implementadas.	02/01/2020	30/06/2020
8	Ruta de Carrera Administrativa Tributaria por puesto de trabajo automatizada	Con la implementación de la ruta de carrera administrativa tributaria por puesto de trabajo permitirá que los funcionarios y empleados conozcan las rutas de desarrollo y crecimiento profesional en las dependencias de la Institución.	Contar con una herramienta automatizada que permita visualizar la ruta de carrera administrativa tributaria por puesto de trabajo.	4/05/2020	30/12/2020

4.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

4.10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia Administrativa Financiera	Administrar con transparencia, honestidad y efectividad los recursos financieros de la SAT, los sistemas y procesos de presupuesto, contabilidad, tesorería y deuda pública inclusive, así como administrar eficientemente el sistema de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios, su almacenamiento y registro. Asimismo, le corresponde preparar los instrumentos administrativos y financieros para la rendición de cuentas.	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	26515	26,922.00	27,000.00	27,100.00	27,200.00	27,300.00
			Indicador de Control - SGC	% de ejecución sobre transferencia solicitada	Monto de ejecución de la transferencia solicitada / Monto asignación de la modificación autorizada	65.00%	80.00%	82.00%	82.00%	85.00%	85.00%
			Indicador de Control - SGC	Informes entregados por disposiciones legales	Número de informes elaborados	3	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGCE	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%
			Indicador de Control - SGCE	Porcentaje de la cantidad de pagos realizados en el mes	Cantidad de pagos realizados / Cantidad de pagos recibidos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones en la Unidad de Gestión de Compras	Cantidad de requisiciones de eventos atendidas en tiempo / Cantidad de requisiciones para eventos recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones en la Unidad de Compras Directas y Fondos Rotativos	Cantidad de requisiciones atendidas en tiempo mediante la compra directa y baja cuantía / Cantidad de requisiciones recibidas mediante la compra directa y baja cuantía	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de Órdenes de pedido de Almacén atendidos 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%
			Indicador de Control - SGC	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%
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de Solicitudes de asignación de vehículos	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Transferencias Realizadas	Transferencias realizadas	12	12	12	12	12	12

4.10.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Automatización de los procesos de Administrativo (Vehículos)	Automatización el procedimiento actual de la Unidad de Vehículos (Asignación de vehículos y pilotos).	2019. Diagnóstico y actualización del procedimiento de Asignación de vehículos y pilotos de la Unidad de Vehículos 2020, Automatizar el proceso actual de la Asignación de vehículos y pilotos, de la Unidad de Vehículos.	2/01/2020	30/12/2020
2	Automatización de los procesos de Compras y Contrataciones (Licitación y Cotización)	Automatización de los procesos de Compras y Contrataciones (Licitación y Cotización)	2019 Diagnóstico y propuesta de mejora del procedimiento de compras en la modalidad de cotización y licitación. 2020 Automatización de los procesos de Compras y Contrataciones (Licitación y Cotización)	2/01/2020	30/12/2020

4.11 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

4.11.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Seguridad Institucional	Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de la Administración Tributaria, con enfoque en la prevención de riesgo.	Producto	Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	80	84	84	84	84	84
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención a requerimientos solicitados a la Unidad de Monitoreo Electrónico	Número de situaciones atendidas/número de situaciones requeridas a la Unidad de Monitoreo Electrónico	N/D	80.00%	82.00%	84.00%	86.00%	88.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de situaciones derivadas de las supervisiones en instalaciones aduaneras	Número de situaciones atendidas/número de situaciones reportadas y que sean competencia de la GSI.	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%	92.00%

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Seguridad Institucional	Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de la Administración Tributaria, con enfoque en la prevención de riesgo.	Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de situaciones derivadas de las supervisiones en las oficinas, agencias, bodegas y otras instalaciones.	Número de situaciones atendidas / Número de situaciones reportadas que sean competencia de la GSI.	81.00%	82.00%	84.00%	86.00%	88.00%	89.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad Aduana Puerto Quetzal	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Express Aéreo	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Puerto Barrios	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana San Cristóbal	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Santo Tomas	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Tecún Umán II	Promedio de los elementos a calificar dentro de la evaluación	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%

4.11.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualización del Sistema de CCTV para agencias, oficinas tributarias, gerencias regionales y bodegas de la SAT.	Actualizar el sistema de CCTV, el cual cuenta con 10 años de uso y presenta fallas.	- Compra de equipo adjudicado. - Supervisión de instalación de equipo	13/01/2020	31/12/2020
2	Evaluación e implementación de mejoras en las áreas de trabajo del personal de SAT, conforme las normativas emitidas por el Ministerio de Trabajo, II FASE.	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.-	Realizar la evaluación a las instalaciones de la SAT de la Segunda Fase y seguimiento a la implementación de las mejoras resultantes en las instalaciones de la Primera Fase.	2/01/2020	31/12/2020
3	Implementación de dispositivos de detección de incendios certificados para Torre SAT y Torre Azul.	Contar con equipo especializado para la detección de incendios especializado y certificado para la detección de incendios.	Equipo instalado y funcionando	13/01/2020	28/10/2020

4.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

4.12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Infraestructura	Ejecutar internamente o por terceros, el diseño, construcción, supervisión, reparación o mantenimiento de la infraestructura física del área Normativa de la SAT y apoyar en lo que corresponda a las Gerencias Regionales en el Cumplimiento de sus acciones de mantenimiento y proyectos de inversión.	Producto	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	60	70	75	77	80	83
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimientos	# de requerimientos atendidos en el tiempo/ #requerimientos atendidos	94%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de requerimientos emergentes atendidos en el área Normativa	# de Requerimientos atendidos en el tiempo/requerimientos atendidos	90%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%	94.00%
			Indicador de Control - Normal	Instalaciones que cumplen con el estándar requerido	Documento	15	3	3	3	3	3

4.12.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	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 2020 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, para su posterior finalización y liquidación.	Continuidad del proceso de Licitación, adjudicación del proyecto y notificación del contrato.	2/01/2020	30/12/2020
2	Ampliación edificio Aduana 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 Diagnóstico inicial, elaboración del Proyecto Ejecutivo, la Gestión de Permisos y Licencias, la conformación del expediente completo para revisión y posteriormente contar con la finalización y liquidación del proyecto.	Proyecto Ejecutivo y revisión de la GPC del expediente para trámite ante SEGEPLAN.	2/01/2020	12/06/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
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 de normatividad de la SAT. Se realizarán las actividades de mantenimiento de las instalaciones de las áreas normativas planificadas para el año 2020.		2/01/2020	31/12/2020
4	Construcción edificio administrativo para la SAT, 7a Av. 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 la ejecución del proyecto constructivo, para su posterior finalización y liquidación.	Continuidad del evento de licitación e inicio de la ejecución del proyecto ejecutivo y la supervisión.	9/01/2020	30/12/2020
5	Construcción edificios Aduana El Ceibo, La Libertad, Petén	Construcción de un recinto aduanero para llevar a cabo las operaciones de la Aduana, para el cual debe definirse el tamaño del proyecto con otras dependencias e instituciones y realizar el Anteproyecto, para definir la viabilidad del proyecto. Esta acción tiene contemplado el acercamiento con instituciones y/o dependencias involucradas, definir el tamaño del proyecto, elaboración del proyecto ejecutivo, gestión de permisos y/o licencias, realización de perfil, conformación de expediente para la SEGEPLAN, y a posterior su ejecución y liquidación.	Realizar el proyecto ejecutivo, gestionar permisos y/o licencias pertinentes, elaboración y revisión del perfil del proyecto, preparación del expediente y presentarlo para gestionar revisión técnica de SEGEPLAN.	2/01/2020	20/04/2020
6	Contratación del servicio de demolición del inmueble que ocupa CENSAT, ubicado en la 7a. Av. 4-55 zona 9, Ciudad de Guatemala	Adquisición del servicio para la 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 evento de cotización para la contratación del servicio de demolición, la ejecución y finalización de dicha demolición su posterior liquidación.	Continuidad del evento de cotización, adjudicación e inicio de ejecución de la demolición.	4/05/2020	30/12/2020
7	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 será 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.	Continuidad del evento de Licitación, adjudicación del contrato e inicio de la ejecución.	15/01/2020	30/12/2020
8	Readequación 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 e inicio de la ejecución del contrato.	15/01/2020	7/12/2020

4.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

4.13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Informática	Establecer los estándares y normas técnicas de configuración y adquisición de equipo informático, comunicaciones y desarrollo de software de la SAT. Así como brindar soporte a los sistemas de información que apoyan la gestión de la SAT y verificar que estén disponibles para su uso;	Producto	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525285	525,300.00	525,315.00	525,330.00	525,345.00	525,360.00
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la planificación de las pruebas	Cantidad de tareas de pruebas finalizadas/Cantidad de tareas de pruebas planificadas	81.9	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la planificación del desarrollo	Cantidad de tareas terminadas/Cantidad de tareas planificadas	98.5	98.53%	98.56%	98.59%	98.62%	98.65%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en los tiempos de revisión de requerimientos	Requerimientos atendidos en tiempo/Requerimientos atendidos	78.1	78.40%	78.80%	79.15%	79.30%	79.45%

4.13.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Fortalecimiento del sitio primario y secundario para proveer infraestructura para los procesos de modernización	Contar con la infraestructura tecnológicamente necesaria para mantener la disponibilidad de los sistemas de la SAT, además de fortalecer la capacidad de recuperación en caso de desastres y contar con la plataforma tecnológicamente necesaria para soportar los procesos necesarios de modernización que están en marcha.	Año 2019: Elaboración de Bases, Evento de licitación adjudicado y contrato suscrito Año 2020: Recepción y configuración de infraestructura y plataforma adjudicada en el 2019 y Licitación de un lote para el 2020.	2/01/2020	30/12/2020

4.14 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT

4.14.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Formación de Personal SAT	Desarrollar acciones formativas permanentes y especializadas, basadas en mallas curriculares definidas que fomenten el desarrollo de la carrera administrativa tributaria de los empleados y funcionarios, que impulsen un mejor desempeño, en el marco de una cultura organizacional dinámica, innovadora y de autodesarrollo.	Producto	Eventos Formativos Ejecutados	Evento	1824	1,059.00	1,200.00	1,200.00	1,300.00	1,400.00
			Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana Express Aéreo según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana Puerto Barrios según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana Puerto Quetzal según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Formación de Personal SAT	Desarrollar acciones formativas permanentes y especializadas, basadas en mallas curriculares definidas que fomenten el desarrollo de la carrera administrativa tributaria de los empleados y funcionarios, que impulsen un mejor desempeño, en el marco de una cultura organizacional dinámica, innovadora y de autodesarrollo.	Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana San Cristóbal según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana Santo Tomás según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	% de personal capacitado de la Aduana Tecún Umán II según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	90%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGCE	% de personal capacitado en los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, según requerimiento recibido.	Porcentaje de personal capacitado en las distintas modalidades según requerimiento recibido.	48%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - Normal	Eventos formativos presenciales modelados	Documento	300	240	250	250	250	250
			Indicador de Control - Normal	Eventos formativos virtuales y semipresenciales ejecutados	Documento	370	390	390	400	400	410
			Indicador de Control - Normal	Mallas y diseños curriculares elaborados	Documento	387	240	245	250	255	260
			Indicador de Control - Normal	Requerimientos atendidos en el ámbito de su competencia	Documento	1119	841	841	851	861	861

4.14.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Desarrollo del Modelo Conceptual de Formación de la Superintendencia de Administración Tributaria	Desarrollar de manera conceptual el modelo de Formación de la Superintendencia de Administración Tributaria, contemplando las áreas de formación de acuerdo a las orientaciones estratégicas de la institución.	Recopilación y análisis de información de modelos de formación de otras administraciones tributarias hasta el análisis de condiciones y opciones de infraestructura para incluir en el modelo.	15/01/2020	20/11/2020
2	Implementación del Sistema de Control Académico	Implementación del Sistema de Control Académico, el cual permitirá el control de los cursos recibidos y aprobados de los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria	Implementación de un módulo para llevar el control académico de los eventos formativos que se impartirán a los empleados y funcionarios de SAT.	2/01/2020	17/12/2020

4.15 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

4.15.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Planificación y Cooperación	Formular y coordinar la aplicación de herramientas de planificación, programación, evaluación y control de la gestión institucional, proveyendo información confiable y oportuna para la toma de decisiones y el desarrollo institucional; así como coordinar la mejora continua de los procesos institucionales; y las relaciones y proyectos de cooperación institucional.	Producto	Informes de gestión generados	Documento	231	259	260	261	262	263
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de requerimientos de cooperación	# de requerimientos atendidos en el tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	96.00%	96.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos de planificación	# de requerimientos atendidos en tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	96.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos de procesos	# de requerimientos atendidos en tiempo establecido / # de requerimientos recibidos	96.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Revisión de la eficacia del cierre de hallazgos del Sistema de Gestión en SAT	Cantidad de hallazgos con status "Revisado" en el mes	N/D	90	91	92	93	94
			Indicador de Control - SGC	Verificaciones internas realizadas al Sistema de Gestión de la SAT	Evento	3	2	2	2	2	2

4.15.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis y mejora de los procesos del Macroproceso de Planificación	Análisis de los procesos de planificación, en correspondencia a lo requerido por la gestión por resultados y a los requerimientos de los sistemas gubernamentales.	Revisión del procesos integral de la planificación de la Institución y el establecimiento de las acciones a proponer para la mejora del proceso.	13/01/2020	30/06/2020
2	Evaluación de la Administración Tributaria aplicando la herramienta diagnóstica TADAT	Realizar un diagnóstico desarrollado bajo la herramienta TADAT, para promover el desarrollo de herramientas analíticas que apoyen las decisiones de política y administración tributaria, permitiendo evaluar de manera objetiva y estandarizada el funcionamiento de la administración tributaria, conociendo los puntos fuertes y débiles de los sistemas y procesos para mantener un plan de acción de mejora continua.	Conformación del equipo de evaluadores internos TADAT, elaboración de programas, vistas e integración del informe para solicitar una visita externa del Fondo Monetario Internacional.	6/01/2020	15/05/2020
3	Propuesta de modificación del Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	Elaborar y presentar ante las Autoridades Superiores, una propuesta de modificación del Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, de conformidad al Decreto 1-98 Ley Orgánica de la SAT, en lo concerniente a funciones y jerarquías que desempeñan las figuras organizativas.	Elaboración y presentación de una propuesta de Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.	13/01/2020	30/06/2020

4.16 SECRETARÍA GENERAL

4.16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Secretaría General	Contribuir a la preservación y resguardo de documentos de acuerdo a las normas de archivo más actualizadas, con el objetivo de ser fuente de consulta confiable de contribuyentes, entidades del estado y dependencias de la SAT, con apego a las normas de seguridad y confidencialidad de interés institucional.	Producto	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	33,000	36,000.00	39,000.00	42,000.00	45,000.00	48,000.00
			Indicador de Control - SGC	Tiempo máximo promedio para atender las solicitudes de información y documentos por parte de entidades estatales, unidades internas de la SAT y contribuyentes	días	27	25	23	21	20	19
			Indicador de Control - Normal	Tiempo máximo promedio para el registro de normativas	días	5	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - Normal	Tiempo máximo promedio para la elaboración de los proyectos de contrato, resoluciones y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT.	días	4	3	3	3	3	3

4.16.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	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.	Prueba piloto de la herramienta tecnológica para las dependencias involucradas. Planificación de las puestas en marcha de la prueba piloto de Gestión Documental Institucional en la herramienta tecnológica. Procesos prioritarios a afinar en la Unidad de Información Pública de SAT. Implementación de la mejora y Automatización de los auxiliares de la función pública aduanera (incluye los procesos de renovación, inclusiones y exclusiones de los asistentes de auxiliares de la función pública aduanera).	2/01/2020	30/12/2020
2	Fase de implementación del uso paulatino de la Firma Electrónica Institucional	Validar el uso de las comunicaciones por vía de la firma electrónica avanzada de forma paulatina y "despapelizar" los procesos relacionados con la generación de documentación administrativa dentro de la Superintendencia de Administración Tributaria, sin perjuicio de garantizar la certeza jurídica, con el fin de mejorar parte de sus procedimientos y obtener mejores resultados como la implementación de la tecnología de la información.	Definición de los procesos para el uso paulatino de la firma electrónica avanzada, pruebas de desarrollo, actualización de procedimientos, elaboración de manuales de usuario, capacitación a usuarios internos, comunicación interna e implementación de la automatización de los procesos de adquisición, renovación, cancelación y suspensión de los certificados de firma electrónica avanzada otorgados a los funcionarios y empleados de la SAT.	2/01/2020	30/12/2020
3	Propuesta de modificación de las normas correspondientes al Sistema de Control y Gestión de Expedientes -SCGE-	Analizar las Normas Generales del Sistema de Control y Gestión de Expedientes, para efectos del funcionamiento y del uso de dicho sistema, con la finalidad de realizar una propuesta actualizada acorde a las necesidades de los órganos y dependencias de la SAT.	Analizar las normas concernientes al SCGE y proponer modificaciones que correspondan a efecto que las Normas Generales del Sistema de Control y Gestión de Expedientes, sean congruentes con el funcionamiento y necesidades de los órganos y dependencias de la SAT.	2/01/2020	29/12/2020

4.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

4.17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Comunicación Social Externa	Coordinar las acciones que promuevan la divulgación a través de medios de comunicación masivos y alternativos, así como otros canales conexos de difusión, relacionadas con la facilitación, control y modernización de la gestión institucional en materia tributaria y aduanera, de acuerdo a los planes y políticas que sean establecidos con las dependencias que corresponda para tal fin, a efecto que las mismas se lleven a cabo en el marco normativo y legal nacional determinado.	Producto	Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,350	1,450.00	1,550.00	1,650.00	1,750.00	1,850.00
			Indicador de Control - Normal	Nivel de cumplimiento	Número de actividades ejecutadas antes de la fecha límite / total de actividades realizadas	85.00%	87.00%	89.00%	91.00%	93.00%	95.00%
4.17.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción			Descripción y Alcance			Alcance 2020			Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Campaña Publicitaria para promover la imagen institucional			Gestión de las actividades de comunicación que permitan la implementación de la campaña con el propósito de fortalecer la imagen institucional.			Potencializar la imagen de la Institución a nivel nacional			2/01/2020	30/06/2020

4.18 GERENCIA DE INVESTIGACIÓN FISCAL

4.18.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Investigación Fiscal	Coadyuvar a la reducción de la evasión fiscal, defraudación tributaria y aduanera, proporcionando el direccionamiento integral en acciones de la Administración Tributaria, para fortalecer y transparentar los procesos de control y fiscalización.	Producto	Insumos para el control y fiscalización	Caso*	1,658	1,660.00	1,710.00	1,760.00	1,810.00	1,860.00
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la atención de solicitudes de información	Solicitudes de información terminadas / Total de solicitudes de información recibidas	N/D	85.00%	86.00%	86.00%	87.00%	87.00%
			Indicador de Control - Normal	Insumos para ampliar la base tributaria	Cantidad de insumos para ampliar la base tributaria	N/D	12,000.00	12,500.00	13,000.00	13,500.00	14,000.00
			Indicador de Control - Normal	Modelos de riesgo aplicados	Cantidad de modelos de riesgo aplicados	N/D	10	10	10	10	10
4.18.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción			Descripción y Alcance			Alcance 2020			Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Creación de indicadores de riesgo de comportamiento tributario			Crear indicadores que permitan identificar umbrales de riesgo o comportamientos no habituales y, de esa forma, poder direccionar las acciones de control o fiscalización, como también en su caso facilitar las gestiones al no interrumpir su curso por la acción de un control específico.			Puesta en producción de 3 indicadores de comportamiento tributario.			2/01/2020	30/12/2020
2	Evaluación y análisis de la conformación estructural de primer y segundo nivel de la Gerencia de Investigación Fiscal.			Realizar el análisis de las funciones de primero y segundo nivel establecidas para la Gerencia de Investigación Fiscal, con el objeto de fortalecer las capacidades de dicha Gerencia, destinadas a promover la selección unificada de casos, con base en la gobernanza de los datos, como de manera general, direccionar las labores de control y fiscalización, en el marco de la gestión integral de riesgo de cumplimiento tributario.			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.			13/01/2020	30/06/2020
3	Registro de la georreferenciación de los contribuyentes			Preparar el sistema de georreferenciación para su incorporación al RTU, en el marco del proyecto de modernización que considera la creación del RTU digital.			Definición de propuesta, construcción de prototipo, pruebas y socialización.			1/01/2020	30/08/2020
4	Sistema de gestión de información financiera			Esta acción tiene por propósito garantizar transparencia y confidencialidad en el proceso que concluye con la entrega a los respectivos solicitantes de información financiera en poder de terceros, conforme lo preceptuado en artículo 30 "C" del Código Tributario. Esto se logrará con el desarrollo de un sistema que permita que las dependencias de la SAT realicen requerimientos de información financiera a través de un formulario electrónico. Asimismo, que a través de dicha plataforma se tenga el trazo seguido por las gestiones realizadas y que los bancos del sistema puedan depositar la información solicitada en un repositorio, que permita que los solicitantes dispongan de dicha información de manera directa, con estrictas medidas de seguridad de información.			Implementación de sistema.			1/01/2020	15/10/2020
5	Tableros de control de cumplimiento			Contar con herramientas tecnológicas tipo dashboard para la medición de efectividad de las acciones de control del incumplimiento.			Definición, elaboración e implementación de tres Dashboards para monitorear efectividad de controles de incumplimiento.			2/01/2020	31/12/2020

4.19 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

4.19.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Asuntos Internos	Realizar acciones preventivas y reactivas que coadyuven a la transparencia y eficacia institucional para el logro de sus objetivos estratégicos.	Producto	Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	2.900	1.638.00	1.639.00	1.640.00	1.641.00	1.642.00
			Indicador de Control - SGCE	Efectividad en la atención de evaluaciones de riesgo	Evaluaciones de riesgo realizadas versus evaluaciones programadas	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGCE	Efectividad en la atención de requerimientos en cumplimiento ético	Requerimientos atendidos versus requerimientos solicitados y/o programados	230.76%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGCE	Efectividad en la atención de solicitudes, quejas y denuncias en cumplimiento ético	Informes de investigaciones concluidos versus investigaciones solicitadas	141.11%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4.19.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción			Descripción y Alcance			Alcance 2020		Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	Revisión y actualización de normativas de la Gerencia de Asuntos Internos			Revisión de las normativas de la Gerencia de Asuntos Internos con el objeto de adecuarlas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético si corresponde.			Los departamentos que conforman la Gerencia de Asuntos Internos		2/01/2020	30/06/2020	

4.20 AUDITORÍA INTERNA

4.20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Auditoría Interna	Verificar la gestión administrativa y operativa de los órganos y dependencias de la SAT y evaluar el sistema de control interno de los procesos de la tecnología y sistemas informáticos, para establecer que se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica de la SAT, las normas de control interno para el sector gubernamental, reglamentos internos, manuales técnicos y administrativos aplicables.	Producto	Informes de Auditoría entregados	Documento	85	56	56	56	56	56
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4.20.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción			Descripción y Alcance			Alcance 2020		Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	Integración de Auditoría Interna al sistema de gestión de cumplimiento ético			Determinar la viabilidad de integrarse al sistema de gestión de cumplimiento ético con la finalidad de combatir el soborno y promover un cultura de ética acorde a los valores institucionales de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). El alcance contempla un diagnóstico para el Departamento de Auditoría Financiera y Gestión y Departamento de Auditoría de Sistemas de Información y Estudios; con el objetivo de determinar el plan de cierre de brechas para el cumplimiento de requisitos con la mira hacia una certificación de esta norma.			Diagnóstico para el análisis de la implementación para la elaboración de un plan de cierre de brechas para la certificación de la norma ISO 37001. Incluye al Departamento de Auditoría Financiera y Gestión y Departamento de Auditoría de Sistemas de Información y Estudios.		2/01/2020	30/10/2020	

4.21 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES

4.21.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	1. Incrementar la detección del incumplimiento tributario, evasión, elusión, fraude e inconsistencias, tanto en los aspectos formales como en los materiales. 2. Incrementar significativamente el control, la cobertura y presencia de la Acción Fiscalizadora en los Contribuyentes Especiales Grandes.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	21,032,602.00	20,961,515.00	25,339,357.00	27,933,232.00	30,761,773.00	33,928,463.00
			Indicador de Control - Normal	Acciones de Fiscalización Terminadas Precios de Transferencia (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Eventos	8	8	9	10	11	12
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Efectivo Auditorías de Gabinete	Días hombre Gabinete / Días hombre efectivos	N/D	80.10%	80.20%	80.30%	80.40%	80.50%
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Efectivo de Precios de Transferencia	Días hombre Precios de Transferencia / Días hombre efectivos	57.00%	92.00%	92.10%	92.20%	92.30%	92.40%
			Indicador de Control - Normal	Acciones de Fiscalización Terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Eventos	133	375	376	377	378	379

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	1. Incrementar la detección del incumplimiento tributario, evasión, elusión, fraude e inconsistencias, tanto en los aspectos formales como en los materiales. 2. Incrementar significativamente el control, la cobertura y presencia de la Acción Fiscalizadora en los Contribuyentes Especiales Grandes.	Indicador de Control - Normal	Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total expedientes resueltos	60.00%	68.00%	69.00%	70.00%	71.00%	72.00%
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (Presenciales)	Registro	3,149	2,598.00	2,702.00	2,810.00	2,923.00	3,040.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (Virtuales)	Registro	8,292	8,375.00	8,459.00	8,543.00	8,629.00	8,715.00
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	17,500,000.00	22,000,000.00	23,100,000.00	24,255,000.00	25,467,750.00	26,741,138.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto recuperado por cumplimiento tributario	252,412,540.00	106,382,000.00	128,648,000.00	163,053,860.00	216,141,163.00	299,079,052.00
			Indicador de Control - Normal	Productividad por auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	4	24	25	26	27	28
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las Acciones de Fiscalización	Interés fiscal GTQ / Total Días Hombre Efectivos	43,584.00	58,744.98	61,682.22	64,766.34	68,004.65	71,404.88
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido de parte de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de Satisfacción del contribuyente	86	87	88	89	90	91
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA nombradas, Régimen General	Registro	140	140	141	142	143	144
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA terminadas, Régimen General	Total de expedientes terminados / Total expedientes nombrados	N/D	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
Indicador de Control - Normal	Tiempo Efectivo de Fiscalización	Días hombre utilizados en auditorías Centralizadas / Días hombre efectivos	47.00%	71.10%	71.20%	71.30%	71.40%	71.50%			

4.22 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

4.22.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Mejoramiento continuo del seguimiento, control y fiscalización de los contribuyentes especiales medianos, que permitan aumentar la recaudación de manera sostenida y reducción de las brechas de cumplimiento tributario.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	9,748,099.00	9,907,629.00	11,274,142.00	12,428,225.00	13,686,716.00	15,095,659.00
			Indicador de Control - Normal	Acciones de Fiscalización Terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Eventos	110	340	357	375	394	413
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Expedientes	Expedientes resueltos dentro del plazo legal / Total de expedientes resueltos	28.01%	55.36%	60.00%	65.00%	70.00%	75.00%
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales)	Registro	3,665	3,481.00	3,307.00	3,142.00	2,985.00	2,836.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales)	Registro	12,266	12,879.00	13,523.00	14,199.00	14,909.00	15,654.00
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	4,500,000.00	3,000,000.00	3,150,000.00	3,307,500.00	3,472,875.00	3,646,519.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de Cumplimiento Tributario	Monto recuperado por Cumplimiento Tributario	115,084,018.00	135,192,000.00	163,488,000.00	207,211,535.00	274,675,756.00	380,074,592.00
			Indicador de Control - Normal	Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	47	48	49	50	51	52
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las Acciones de Fiscalización	Numerador = Interés fiscal GTQ / Denominador = Total Días Hombre Efectivos	24,564.49	25,447.61	26,719.99	28,055.99	29,458.79	30,931.73
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido de parte de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	86	88	89	90	91	92
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA nombradas, Régimen General	Registro	624	625	632	638	644	651
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA terminadas, Régimen General	Total de expedientes terminados / Total expedientes nombrados	61%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control - Normal	Tiempo efectivo auditorías de gabinete	Días Hombre Gabinete / Días Hombres Efectivos	N/D	80.10%	80.20%	80.30%	80.40%	80.50%
			Indicador de Control - Normal	Tiempo efectivo de fiscalización	Días Hombre Centralización / Días Hombres Efectivos	67%	70.80%	70.90%	80.00%	80.10%	80.20%

4.22.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Diagnostico y Control de las etapas del Proceso de Devolución de Crédito Fiscal del IVA_Régimen General	Se realizara un diagnostico del tiempo de cada una de las etapas del proceso atención de las solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA, específicamente del Régimen General.	Control de solicitudes nombradas en el año 2020	2/01/2020	31/12/2020

4.23 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

4.23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia Regional Central	Elaborar para consideración del Gerente Regional Central, en el ámbito de su competencia, proyectos de resoluciones, providencias e informes, de conformidad con las disposiciones procedimentales establecidas en las leyes tributarias aplicables.	Producto	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	456	464	472	480	488	496
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	90.00%	90.00%	91.00%	92.00%	92.00%	93.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por Auditor	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores	57	58	59	60	61	62
2	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Central	Ejecutar las acciones tendientes a promover el cumplimiento y la regularización por parte de los contribuyentes que hayan incumplido, para reducir las brechas y motivar la recaudación de impuestos.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	11,616,238.00	12,965,903.00	13,994,845.00	15,427,434.00	16,989,628.00	18,738,580.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR).	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones implementadas por la Intendencia de Recaudación y realizadas por cada Gerencia.	N/D	1,190.00	1,317.00	1,402.00	1,488.00	1,570.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto recuperado por cumplimiento tributario	591,582,150.00	435,332,000.00	457,098,600.00	579,345,900.00	767,970,147.00	1,062,656,366.00
3	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la Región Central, con el apoyo del Gerente Regional, bajo la supervisión y control del Intendente de Aduanas	Producto	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	4,396,195.00	4,596,410.00	5,145,770.00	5,541,956.00	5,987,699.00	6,462,231.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías de riesgo (en miles de quetzales)	Unidad monetaria	70,040.00	11,870.00	12,107.00	12,350.00	12,350.00	12,848.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Central	Unidad Monetaria	1,747,676.00	1,820,067.00	2,064,098.00	2,223,018.00	2,401,818.00	2,592,164.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Central de Aviación	Unidad Monetaria	30,553.00	29,364.00	37,571.00	40,464.00	43,718.00	47,183.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Express Aéreo	Unidad Monetaria	2,616,824.00	2,741,200.00	3,037,841.00	3,271,732.00	3,534,881.00	3,815,024.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Fardos Postales	Unidad Monetaria	1,142.00	1,356.00	1,519.00	1,636.00	1,767.00	1,907.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana de Vehículos	Unidad Monetaria	316	4,423.00	4,947.00	5,328.00	5,756.00	6,212.00
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de despacho en Aduana Central	Horas	62	60	59	58	57	56
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho en Aduana Express Aéreo	Horas	95	94	93	92	91	90
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para el proceso de importación definitiva con selectivo verde para los OEAs autorizados - GRC	Horas	55	54	53	52	51	50			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
4	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Realizar, en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyentes, incluyendo auditorías de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización y los programas de fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar y otras en el ámbito de su competencia.	Producto	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	109,666	160,264.00	161,867.00	163,485.00	165,120.00	166,771.00
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad monetaria	55,000,000.00	9,500,000.00	9,975,000.00	10,473,750.00	10,997,438.00	11,547,309.00
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las Acciones de Fiscalización	Interés fiscal GTO/Total Dias Hombre Efectivos	18,110.62	18,886.16	19,830.46	20,821.99	21,863.09	22,956.25
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Efectivo de Fiscalización	Dias hombre utilizados en auditorías Centralizadas/ Dias hombre efectivos	58.00%	52.00%	52.10%	52.20%	52.30%	52.40%
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Fortalecer las Capacidades de Gestión Institucional	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	12,016	18,692.00	19,052.00	19,448.00	19,880.00	20,312.00
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de Ejecución sobre Transferencias Solicitadas	Monto de ejecución de la transferencia solicitada / Monto asignación de la modificación autorizada	65%	80.00%	82.00%	82.00%	85.00%	85.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones de Compras Directas y Fondos Rotativos	Cantidad de Requisiciones atendidas en tiempo mediante la compra directa y baja cuantía/ Cantidad de requisiciones recibidas mediante la compra directa y baja cuantía.	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / Cantidad de solicitudes recibidas	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes / Total de solicitudes de informática recibidas en el mes	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	Registro Fiscal de Vehículos, Gerencia Regional Central	Cumplir con el adecuado abastecimiento de placas de circulación de vehículos terrestres a las distintas Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional.	Producto	Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	366,069	366,081.00	369,742.00	373,439.00	377,174.00	380,945.00
			Indicador de Control - Normal	Inventario de placas de circulación	Número de inventarios físicos	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de atención a solicitudes de placas de circulación para vehículos terrestres	Número promedio de días hábiles en los que se atiende el requerimiento de placas de circulación para vehículos terrestres a las distintas Oficinas/Agencias Tributarias	2.07	1.95	1.83	1.71	1.59	1.47
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	4,568,723	4,790,400.00	4,818,839.00	5,087,489.00	5,275,544.00	5,350,712.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales Agencia Tributaria 1	Registro	11,384	6,390.00	4,478.00	3,135.00	2,194.00	1,536.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria 2	Registro	7,944	5,424.00	3,800.00	2,660.00	1,862.00	13,404.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Carretera a El Salvador	Registro	82,441	72,579.00	50,811.00	35,567.00	24,897.00	17,428.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Dubai	Registro	356,057	321,531.00	225,075.00	157,552.00	110,287.00	77,201.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Galerías Prima	Registro	545,342	445,296.00	311,712.00	218,198.00	152,739.00	106,917.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Montserrat	Registro	234,205	177,354.00	124,153.00	86,907.00	60,835.00	42,585.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Móvil	Registro	112,789	76,308.00	53,419.00	37,394.00	26,175.00	18,323.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Pacífic Villa Hermosa	Registro	293,035	241,224.00	168,859.00	118,202.00	82,741.00	57,919.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria San Rafael	Registro	530,229	455,568.00	318,903.00	223,232.00	156,263.00	109,384.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria San Rafael II	Registro	1,567,694	1,242,105.00	869,478.00	608,635.00	426,044.00	298,231.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Agencia Tributaria Zona 9	Registro	88,349	58,077.00	40,661.00	28,463.00	19,924.00	13,947.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Oficina Tributaria Chimaltenango	Registro	193,235	127,713.00	89,406.00	62,584.00	43,809.00	30,666.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Oficina Tributaria El Progreso	Registro	85,117	53,241.00	37,272.00	26,090.00	18,263.00	12,784.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Oficina Tributaria Guatemala	Registro	23,278	17,292.00	12,109.00	8,476.00	5,933.00	4,153.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Presenciales en la Oficina Tributaria Sacatepequez	Registro	135,962	85,281.00	59,699.00	41,789.00	29,252.00	20,476.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Virtuales en la Oficina Tributaria Chimaltenango	Registro	38,538	84,999.00	144,500.00	202,300.00	242,760.00	267,036.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Virtuales en la Oficina Tributaria El Progreso	Registro	31,326	34,998.00	59,500.00	83,300.00	99,960.00	109,956.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Virtuales en la Oficina Tributaria Guatemala	Registro	214,500	1,220,025.00	2,134,504.00	2,988,305.00	3,585,966.00	3,944,562.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas Virtuales en la Oficina Tributaria Sacatepequez	Registro	17,298	64,995.00	110,500.00	154,700.00	185,640.00	204,204.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria San Rafael II	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	N/D	60	61	62	63	64
Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	93.66	94	95	96	96	96			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria 1	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	97.89	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria 2	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	93.23	93	94	95	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Carretera a El Salvador	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	96.22	96	96	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Dubai	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.8	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Galerías Prima	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	95.19	95	96	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Montserrat	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.37	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Móvil	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.12	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	95.54	96	96	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria San Rafael	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	86.17	86	87	88	89	90
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria San Rafael II	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	95.44	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Zona 9	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	93.87	94	95	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Chimaltenango	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.07	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria El Progreso	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	93.34	93	94	95	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Guatemala	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	95.34	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria Sacatepequez	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	99.69	100	100	100	100	100

4.23.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	SEGURIDAD: Expansión del Plan Integral del Control de la Carga en Aduana Central (Pilar 1 y 6) / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Evaluar y brindar seguimiento al cumplimiento de los pilares del PICCA en los depósitos aduaneros en los que falta implementar este Plan, en relación al componente de SEGURIDAD del programa MIAD.	Los depósitos fiscales, zonas francas y almacenadoras no incluidas dentro de las prioritarias supervisadas por la Intendencia de Aduanas.	15/01/2020	10/12/2020
2	SEGURIDAD: Propuesta de Resolución para implementación de la Cuenta Corriente en Aduana Central / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Considerando que la División de Aduanas tiene la mayor cantidad de Delegaciones Aduaneras bajo la estructura de la Aduana Central, se hace necesario contar con un instrumento legal que fortalezca la automatización y mejora de los controles de la carga en Almacenes Fiscales, Depósitos Aduaneros, Zonas Francas y Agencias ZOLIC de la Aduana Central. Por lo que se requiere contar con una Resolución para que dichos recintos cumplan con la elaboración, mantenimiento y reporte del inventario de mercancía pendiente de pago de tributos. Lo anterior como un mecanismo de seguridad electrónica y de acceso a la información que responde al componente de Seguridad del Programa MIAD.	Aduana Central	7/04/2020	31/08/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
3	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 ocupan las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Central para el año 2020.		2/01/2020	30/12/2020
4	Estandarización de Imagen en puntos de Atención, Agencia Pacific Villa Hermosa y San Rafael / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	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.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en las agencias tributarias Pacific Villa Hermosa y San Rafael. Implementación de forma escalonada de mejoras en las agencias tributarias Pacific Villa Hermosa y San Rafael.	10/01/2020	27/11/2020

4.24 GERENCIA REGIONAL SUR

4.24.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia Regional Sur	Asistir a la Gerencia en la elaboración y redacción de proyectos de resoluciones y otras que en su competencia le correspondan.	Producto	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	201	202	203	204	205	206
			Indicador de Control - Normal	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%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por profesional	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / número de profesionales	35.8	36	36	37	37	37
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región Sur con el apoyo del Gerente Regional, bajo supervisión y control del Intendente de Aduanas.	Producto	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	8894647	9,226,890.00	10,349,713.00	11,146,562.00	12,043,091.00	12,997,521.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por Mercancías de Riesgo GRS	Unidad Monetaria	64,890.00	65,283.00	66,000.00	67,000.00	68,000.00	69,000.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Puerto Quetzal	Unidad Monetaria	7,485,009.00	7,585,074.00	8,517,583.00	9,173,373.00	9,911,196.00	10,696,670.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana Pedro de Alvarado	Unidad Monetaria	1,065,932.00	1,134,395.00	1,264,313.00	1,361,655.00	1,471,174.00	1,587,767.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana San Cristóbal	Unidad Monetaria	402,098.00	425,104.00	475,257.00	511,848.00	553,017.00	596,844.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (Comercio Exterior en miles), Aduana Valle Nuevo	Unidad Monetaria	74,923.00	82,317.00	92,560.00	99,686.00	107,704.00	116,240.00
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Pedro de Alvarado	Horas	12	11	10	9	9	9
			Indicador de Control - SGC	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Puerto Quetzal	Horas	134	130	129	128	128	127
			Indicador de Control - SGC	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana San Cristóbal	Horas	12	11	10	9	9	9
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Valle Nuevo	Horas	3	3	2	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para el proceso de importación definitiva con selectivo verde para los OEAs autorizados GRS	Horas	21	20	19	18	17	16
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de resolución de aceptación de faltantes y sobrantes en Aduana Puerto Quetzal	Horas	15	10	9.5	9	8.5	8			
3	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Sur	Incrementar la recaudación, promoviendo el pago voluntario de impuestos por parte de los contribuyentes omisos, morosos y los que subdeclararon, realizando una buena gestión y llevando el control de las declaraciones que presentan. Detectando inconsistencias y gestionando su corrección de manera que los contribuyentes declaren lo que en ley les corresponden.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	770,759.00	858,316.00	912,927.00	1,006,379.00	1,108,286.00	1,222,375.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilados al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones implementadas por la Intendencia de Recaudación y realizadas por cada Gerencia	270	380	421	448	475	502
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto recuperado por cumplimiento tributario	72,050,786.00	57,018,000.00	68,952,000.00	87,392,651.00	115,846,072.00	160,298,635.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
4	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Realizar, en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyentes, incluyendo auditorías y presencias fiscales de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización y los programas de fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar y otras en el ámbito de su competencia.	Producto	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	45,791	48,195.00	48,677.00	49,164.00	49,655.00	50,152.00
			Indicador de Control - Normal	Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad monetaria	11,000,000.00	4,000,000.00	4,200,000.00	4,410,000.00	4,630,500.00	4,862,025.00
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las acciones de fiscalización	Interés fiscal GTQ/Total días hombre efectivos	16,109.56	16,820.48	17,661.51	18,544.58	19,471.81	20,445.40
			Indicador de Control - Normal	Tiempo efectivo de fiscalización	Días hombre utilizados en auditorías centralizadas/Días hombre efectivos	72.00%	73.00%	73.10%	73.20%	73.30%	73.40%
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Coordinar, administrar y supervisar de manera eficiente las actividades relacionadas con las gestiones de Recursos Humanos, Informática y la Sección Administrativa Financiera; para garantizar y mantener la operación institucional de todas las Aduanas, Oficinas y Agencias Tributarias que integran la Gerencia Regional Sur.	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	15,050	16,200.00	16,575.00	16,825.00	16,950.00	17,050.00
			Indicador de Control - Normal	% de Ejecución sobre Transferencia Solicitada	Monto de ejecución de la transferencia solicitada / Monto asignación de la modificación autorizada	65.00%	80.00%	82.00%	82.00%	85.00%	85.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones de Compras Directas y Fondos Rotativos	Cantidad de Requisiciones atendidas en tiempo mediante la compra directa y baja cuantía/Cantidad de requisiciones recibidas mediante la compra directa y baja cuantía.	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas/Cantidad de solicitudes recibidas	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Solicitudes de informática atendidas en el mes/Total de solicitudes de informáticas recibidas en el mes	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Ser una División que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez, asesoría legal, a todas las dependencias que la conforman.	Producto	Monto recuperado	Unidad monetaria	8,692,434.41	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Atención de solicitudes provenientes de Instituciones del Estado en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de solicitudes atendidas.	115	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el Ingreso y digitalización de expedientes legales que ingresan en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de expedientes ingresados y digitalizados.	115	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Demandas / denuncias presentadas en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de demandas y denuncias presentadas.	160	152	170	175	180	185
			Indicador de Control - Normal	Medidas precautorias decretadas, en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de Medidas precautorias decretadas	67	48	74	76	78	80
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de mesas técnicas realizadas.	27	40	50	53	56	59
			Indicador de Control - Normal	Procuraciones de expedientes judiciales en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Número de Procuraciones realizadas.	237	480	485	490	495	500

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la intendencia de Atención al Contribuyente en coordinación con otras intendencias, orientando e informando al contribuyente en las agencias y oficinas tributarias de una manera ágil y oportuna garantizando que el servicio se brinde de forma eficiente.	Producto	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,000,327	1,057,877.00	1,110,769.00	1,166,305.00	1,224,616.00	1,285,847.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Agencia Santa Lucia Cotzumalguapa	Registro	39,308	40,203.00	42,213.00	44,323.00	46,539.00	48,866.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Agencia Tributaria de Mazatenango	Registro	23,646	121,466.00	125,454.00	129,461.00	134,038.00	138,654.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Agencia Tributaria Movil	Registro	20,694	21,165.00	22,223.00	23,335.00	24,501.00	25,727.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Oficina Tributaria de Escuintla	Registro	169,204	173,050.00	181,702.00	190,787.00	200,326.00	210,342.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Oficina Tributaria de Jutiapa	Registro	135,117	138,190.00	145,099.00	152,354.00	159,971.00	167,969.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Oficina Tributaria de Retalhuleu	Registro	117,853	120,531.00	126,557.00	132,885.00	139,530.00	146,506.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Oficina Tributaria de Santa Rosa	Registro	100,618	102,903.00	108,048.00	113,450.00	119,122.00	125,078.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (presenciales) Oficina Tributaria de Suchitepequez	Registro	145,997	52,033.00	56,720.00	61,641.00	66,808.00	72,234.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Agencia Santa Lucia Cotzumalguapa	Registro	2,678	3,836.00	4,028.00	4,229.00	4,440.00	4,662.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Agencia Tributaria de Mazatenango	Registro	18,186	34,421.00	36,142.00	37,949.00	39,846.00	41,839.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Oficina Tributaria de Jutiapa	Registro	53,514	62,879.00	66,023.00	69,324.00	72,790.00	76,429.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Oficina Tributaria de Retalhuleu	Registro	24,358	28,622.00	30,053.00	31,555.00	33,132.00	34,789.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Oficina Tributaria de Santa Rosa	Registro	54,282	57,983.00	60,882.00	63,926.00	67,122.00	70,479.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Oficina Tributaria de Suchitepequez	Registro	38,434	42,929.00	45,076.00	47,330.00	49,697.00	52,182.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones Atendidas (virtuales) Oficina Tributaria de Escuintla	Registro	56,438	57,666.00	60,549.00	63,576.00	66,754.00	70,091.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria de Mazatenango	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	N/D	60	61	62	63	64
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria de Suchitepequez	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	N/D	60	61	62	63	64
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en Aduana Puerto Quetzal	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	97.96	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en Aduana San Cristóbal	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	78	78	79	80	81	82
Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria de Mazatenango	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	97.68	98	98	98	98	98			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Atención al Contribuyente en coordinación con otras intendencias, orientando e informando al contribuyente en las agencias y oficinas tributarias de una manera ágil y oportuna garantizando que el servicio se brinde de forma eficiente.	Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria de Santa Lucía Cotzumalguapa	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	97.68	97	97	97	97	97	
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Agencia Tributaria Móvil	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.19	98	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Escuintla	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	99.27	99	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Jutiapa	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	99.01	99	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Retalhuleu	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	98.53	99	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Santa Rosa	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	99.55	100	100	100	100	100	100
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente con respecto al servicio recibido en la Oficina Tributaria de Suchitepéquez	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	97.82	98	98	98	98	98	98

4.24.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Cambio de Cubiertas en tres Módulos Habitacionales en Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Reemplazar los techos actuales por nuevas cubiertas en el complejo habitacional de Aduana Pedro de Alvarado	Finalizar la ejecución del contrato	13/01/2020	30/12/2020
2	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Municipio de Atescatempa, Departamento de Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Construcción del edificio de verificación inmediata de mercancías en las instalaciones que ocupa la Aduana San Cristóbal, la cual incluye diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.	2019: Se conformó el expediente para la construcción edificio de verificación inmediata, Aduana San Cristóbal. Continuar realizando las gestiones necesarias para poder lanzar el evento de licitación para el proyecto e iniciar la ejecución del contrato.	4/02/2020	30/12/2020
3	Construcción Edificio para Resguardo de Insumos, Aduana Pedro de Alvarado, Municipio de Moyuta, Departamento de Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Construcción de un edificio para el resguardo de insumos varios en las instalaciones que ocupa la Aduana Pedro de Alvarado, la cual incluye diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.	2019: Se conformó el expediente para la construcción edificio para resguardo de insumos, Aduana Pedro de Alvarado. Se realizaron las gestiones necesarias para lanzar y adjudicar el evento de licitación e iniciar el contrato de obra.	3/02/2020	30/12/2020
4	Construcción Edificios Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Municipio Jalpatagua, Departamento de Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Ampliar la infraestructura del complejo habitacional de la Aduana Valle Nuevo, aprovechando los espacios existentes y brindar al personal asignado en la referida Aduana las instalaciones idóneas para un buen descanso.	Realizar las gestiones para la obtención del SNIP del proyecto construcción edificios de módulos habitacionales, Aduana Valle Nuevo.	2/01/2020	20/04/2020
5	Construcción Edificios Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Ampliar la infraestructura del complejo habitacional de la Aduana Pedro de Alvarado, aprovechando los espacios existentes y brindar al personal asignado en la referida Aduana las instalaciones idóneas para un buen descanso.	Realizar todas las gestiones para la obtención del SNIP del proyecto para la construcción edificios módulos habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado	2/01/2020	16/03/2020
6	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	INFRAESTRUCTURA: Ampliar la infraestructura de la Aduana Pedro de Alvarado, por medio de la colocación de 5 módulos móviles (garitas) para la confirmación de las declaraciones aduaneras y el medio de transporte, realizando las gestiones para adjudicar el proyecto para la instalación de garitas.	2019: Se conformó el expediente para la adquisición de módulos móviles (05 garitas) para la Aduana Pedro de Alvarado. Realizar las gestiones para adjudicar el proyecto para la instalación de garitas para la Aduana Pedro de Alvarado, hasta el inicio de la ejecución del contrato.	2/01/2020	30/12/2020
7	Adquisición de una Báscula Móvil para el peso de medios de transporte en la Aduana Valle Nuevo / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	TECNOLOGÍA: Instalación de una báscula móvil en las instalaciones de Aduana Valle Nuevo, que servirá para el pesaje del transporte pesado que cruce el área.	2019: Se conformó el expediente para la adquisición de báscula móvil para el peso de medios de transporte en la Aduana Valle Nuevo. 2020: Continuar realizando las gestiones para la adquisición y puesta en funcionamiento de la báscula en Aduana Valle Nuevo	2/01/2020	30/12/2020
8	Construcción Muro Perimetral, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal de la Frontera, Atescatempa, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	INFRAESTRUCTURA: Construcción de muro perimetral que delimite la zona primaria de la Aduana San Cristóbal, realizando las gestiones para la construcción del muro que coadyuvará en mejorar los controles aduaneros y resguardo del personal.	Realizar todas las gestiones para la obtención del SNIP del proyecto para la construcción de muro perimetral, Aduana San Cristóbal.	2/01/2020	16/03/2020
9	Fortalecimiento del Plan Integral de Control de la Carga, en Aduana Puerto Quetzal / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	SEGURIDAD: Trabajar un conjunto de actividades que permitan dar continuidad y fortalecer el Plan Integral de Control de la Carga (PICCA) en los pilares 1, 3 y 6.	2019: Ampliación del Plan Integral del Control de la Carga, para Aduana Puerto Quetzal. 2020: Se continuará con el fortalecimiento del Plan Integral de Control de la Carga en Aduana Puerto Quetzal	3/02/2020	30/11/2020
10	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Sur / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integra la Gerencia Regional Sur		2/01/2020	30/11/2020

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
11	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de casos Aduaneros año 1999-2006 de la División de Asuntos Jurídicos Sur. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Identificación de la cartera de expediente a depurar por los profesionales	Determinación y ubicación de expedientes depurables. Procuración de casos. Realizar análisis de expedientes, emitiendo el informe respectivo al Jefe de División, para la solicitud y autorización del acto conclusivo que presentara el Ministerio Público.	2/01/2020	31/12/2020
12	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de providencia de urgencia de la División de Asuntos Jurídicos Sur. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Identificación de la cartera de expediente a depurar por los profesionales	1. Identificar la cartera de expedientes a depurar 2. Emisión de Oficios 3. Elaboración de memoriales y providencias para trasladar los expedientes a la unidad de origen o al Archivo General	2/01/2020	30/06/2020
13	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes económico coactivos de la División de Asuntos Jurídicos Sur / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Verificación de expedientes ingresados que cumplan con los requisitos para su cobro e invitación a los contribuyentes para cancelar el adeudo tributario (guía telefónica, correo electrónico, cartas).	1. identificación de la cartera de expedientes sin potencial de cobro 2. Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información 3. Elaboración de memoriales 4. Traslado de expedientes.	2/01/2020	30/06/2020
14	Estandarización de Imagen en Oficinas Tributarias Santa Rosa y Jutiapa / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Incorporación de mejoras para estandarización de las áreas de atención al contribuyente, Oficinas Tributarias de Santa Rosa y Jutiapa para mejorar la Imagen Institucional y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de las Oficinas Tributarias de Santa Rosa y Jutiapa.	2/01/2020	31/10/2020

4.25 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

4.25.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia Regional Occidente	Ser la encargada de la ejecución y control de las competencias de recaudación, verificación, supervisión y gestión, de acuerdo a las directrices emitidas por los órganos y dependencias con funciones de dirección, de normativas sustantivas, de apoyo técnico y de gestión de recursos, en materia de su competencia y ámbito territorial circunscrito en los Departamentos de San Marcos, Quetzaltenango, Huehuetenango, Quiché, Sololá y Totonicapán, así como las delegaciones de aduanas extraterritoriales que le sean asignadas, y los delegados por el Superintendente de Administración Tributaria.	Producto	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	300	301	302	303	304	305
			Indicador de Control - Normal	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%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por Profesional	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de profesionales	37	38	38	39	39	39
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la Región Occidente con el apoyo del Gerente Regional, bajo la supervisión y control del Intendente de Aduanas.	Producto	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	1,538,061.00	1,600,253.00	1,793,607.00	1,931,702.00	2,087,070.00	2,252,474.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías de riesgo (en miles de Quetzales)	Miles de Quetzales.	3090	2,373.00	2,473.00	2,573.00	2,673.00	2,773.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana El Carmen.	Unidad Monetaria.	129,263.00	137,420.00	150,094.00	161,650.00	174,651.00	188,493.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana La Mesilla.	Unidad Monetaria.	2,499.00	2,538.00	2,896.00	3,119.00	3,370.00	3,637.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Tecún Umán I.	Unidad Monetaria.	0	5,975.00	6,622.00	7,132.00	7,706.00	8,317.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en Miles) Aduana Tecún Umán II.	Unidad Monetaria.	1,406,299.00	1,454,320.00	1,633,995.00	1,759,801.00	1,901,343.00	2,052,027.00
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de despacho en Aduana El Carmen.	Horas	13	12	11	10	10	9
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho en Aduana Tecún Umán II.	Horas	17	16	15	14	14	13
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para el proceso de importación definitiva con el selectivo verde para los OEAs autorizados - GRO.	Horas	12	11	11	10	10	9			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
3	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Occidente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región occidente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis científico de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones tendientes a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,096,387.00	1,151,199.00	1,279,925.00	1,410,945.00	1,553,819.00	1,713,773.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones implementadas por la Intendencia de Recaudación y realizadas por cada Gerencia	680	850	941	1,002.00	1,062.00	1,126.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto recuperado por cumplimiento tributario	81,426,000.00	59,856,000.00	72,384,000.00	91,742,512.00	121,612,167.00	168,277,300.00
4	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	1) Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Fiscalización 2) Ejecutar en el ámbito de su competencia, los programas de fiscalización elaborados por la Intendencia de Fiscalización de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización; 3) Ejecutar complementariamente a lo referido en el inciso anterior los programas de Fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar emitida por la Intendencia de Fiscalización; 4) Realizar operativos fiscales para verificar el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras, y en su caso, iniciar los procesos administrativos respectivos; 5) Realizar, en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyente, incluyendo auditorías; 6) Requerir la presentación de las declaraciones, y en su caso, promover el procedimiento de determinación de oficio a que se refiere el Código Tributario; 7) Conferir Audiencias conforme la Legislación y Normativa vigente; 8) Notificar los actos administrativos originados por acciones de Fiscalización conforme al Código Tributario y Normativa aplicable; 9) Realizar las notificaciones del Directorio y de otras dependencias atendiendo al ámbito de su competencia territorial; 10) Informar a las autoridades competentes sobre el avance en la ejecución de los planes y programas que se desarrollen en el ámbito de su competencia; 11) Identificar e informar la carencia de normativa en el ámbito de su competencia y proponer las soluciones que consideren convenientes al Gerente Regional correspondiente; 12) Ordenar los Órganos y demás dependencias las acciones necesarias para la correcta aplicación de las leyes tributarias y aduaneras; y, 13) Otras funciones o actividades que en materia de su competencia le asigne el Gerente Regional correspondiente.	Producto	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	37,681	37,834.00	38,212.00	38,594.00	38,980.00	39,370.00
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	9,500,000.00	7,000,000.00	7,350,000.00	7,717,500.00	8,103,375.00	8,508,544.00
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las Acciones de Fiscalización	Interes fiscal GTQ / Total Días Hombres Efectivos	7288.05	7,475.77	7,849.55	8,242.02	8,654.20	9,086.91
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Efectivo de Fiscalización	Días hombre utilizados en auditorías Centralizadas/ Días hombre efectivos	72.00%	73.00%	73.10%	73.20%	73.30%	73.40%
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Desarrollar en el ámbito de su competencia bajo las orientaciones de la Gerente Regional Occidente, lo siguiente: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gerencia Regional Occidente. 2) Aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimientos y actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne la Gerente Regional Occidente. Para desarrollar las funciones de administración financiera, la cuenta con la Sección Administrativa Financiera. Las funciones de las restantes dependencias con funciones de apoyo técnico y gestión de recursos, serán ejecutadas por personal que depende de dicha División. (Artículo 76 de la Resolución de Superintendente 467-2007)	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	28000	29,000.00	30,000.00	31,000.00	32,000.00	33,000.00
			Indicador de Control - Normal	% de ejecución sobre transferencia solicitada	Monto de ejecución de la transferencia solicitada/ Monto asignación de la modificación autorizada	65.00%	80.00%	82.00%	82.00%	85.00%	85.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes	Cantidad de órdenes de pedido de almacén atendidas en el mes / cantidad de órdenes de pedido de almacén recibidas	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de solicitudes de asignación de vehículos atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes atendidas / cantidad de solicitudes recibidas	97.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Informática atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes a informática atendidas en el mes / Cantidad de solicitudes a informática recibidas en el mes	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de RRHH atendidas en el mes	Cantidad de solicitudes de RRHH atendidas en el mes / Cantidad de solicitudes de RRHH recibidas en el mes	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
6	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Ser una División de Asuntos Jurídicos que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a su vez, asesoría legal a todas las dependencias que la conforman y a los contribuyentes que lo soliciten, generando seguridad y certeza jurídica, respetando los derechos de los contribuyentes.	Producto	Monto recuperado	Unidad monetaria	3,665,070.44	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Atención de solicitudes provenientes de Instituciones del Estado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Número de solicitudes atendidas.	115	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el Ingreso y digitalización de expedientes legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Expedientes ingresados y digitalizados.	115	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Demandas/denuncias presentadas en la División Asuntos Jurídicos Occidente.	Número de demandas y denuncias presentadas.	201	145	170	175	180	185
			Indicador de Control - Normal	Medidas precautorias decretadas en la División Asuntos Jurídicos Occidente.	Número de medidas precautorias decretadas.	136	72	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Número de Mesas Técnicas realizadas.	38	47	50	55	60	65
			Indicador de Control - Normal	Procuraciones de expedientes judiciales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Número de procuraciones realizadas.	237	480	500	520	540	560
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable y efectivo.	Producto	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,200,000	1,250,000.00	1,273,900.00	1,297,800.00	1,321,700.00	1,348,100.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Agencia Tributaria Coatepeque	Registro	72,948	73,448.00	73,948.00	74,448.00	74,948.00	75,448.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Agencia Tributaria Malacatán	Registro	15,573	15,771.00	15,973.00	16,173.00	16,373.00	16,573.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Agencia Tributaria Móvil	Registro	19,476	19,675.00	20,176.00	20,676.00	21,176.00	21,676.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Huehuetenango	Registro	140,624	141,124.00	141,624.00	142,124.00	142,624.00	143,124.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Quetzaltenango	Registro	217,266	217,767.00	218,266.00	218,766.00	219,266.00	219,766.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Quiché	Registro	107,440	107,942.00	108,440.00	108,940.00	109,440.00	109,940.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria San Marcos	Registro	101,749	102,249.00	102,749.00	103,249.00	103,749.00	104,249.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Sololá	Registro	88,100	88,301.00	88,500.00	88,700.00	88,900.00	89,100.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Totonicapán	Registro	52,676	53,175.00	53,676.00	54,176.00	54,676.00	55,176.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Agencia Tributaria Coatepeque	Registro	12,042	14,610.00	17,110.00	19,610.00	22,110.00	24,610.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Agencia Tributaria Malacatán	Registro	7,437	9,652.00	12,152.00	14,652.00	17,152.00	19,652.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas y agencias tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable y efectivo.	Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Huehuetenango	Registro	118759	131,998.00	134,498.00	136,998.00	139,498.00	141,998.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Quetzaltenango	Registro	117059	130,299.00	132,799.00	135,299.00	137,799.00	140,299.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Quiché	Registro	53900	60,025.00	62,525.00	65,025.00	67,525.00	70,025.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria San Marcos	Registro	27265	30,902.00	33,402.00	35,902.00	38,402.00	40,902.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Sololá	Registro	21574	24,852.00	27,352.00	29,852.00	32,352.00	34,852.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Totonicapán	Registro	24930	28,210.00	30,710.00	33,210.00	35,710.00	38,210.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en Oficina Tributaria Quetzaltenango	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	N/D	60	61	62	63	64
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Móvil	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	98.17	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Aduana Tecún Umán II	Promedio Ponderado de Satisfacción del contribuyente	93.92	94	95	96	97	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Coatepeque	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	99.68	100	100	100	100	100
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Malacatán	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	98.68	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Huehuetenango	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	98.89	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Quetzaltenango	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	97.87	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Quiché	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	99.71	100	100	100	100	100
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria San Marcos	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	99.35	100	100	100	100	100
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Sololá	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	97.61	98	98	98	98	98
Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Totonicapán	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	99.35	99	99	99	99	99			

4.25.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Continuidad del Plan Integral de Control de la Carga en Aduana Tecún Uman II / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Como parte del componente Seguridad del MIAD, es necesario trabajar un conjunto de actividades que permitan dar continuidad y fortalecer el Plan Integral de Control de Carga (PICCA) en la totalidad de pilares que lo componene.	Fortalecer los controles de la Zona primaria y mejorar los procesos de despacho.	13/01/2020	15/12/2020
2	Paso techado Aduana Tecún Umán I. / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Como parte del componente Infraestructura del MIAD, en busca de mejorar las condiciones de confort para los usuarios de Aduana Tecún Umán I, se plantea la instalación de paso techado modular que protegera a los contribuyentes de las inclemencias del tiempo, como insolación o lluvia mientras circulan por la aduana.	Contar con un paso techado que permita al contribuyente tener un mejor desplazamiento por las instalaciones de la aduana, donde se encuentre protegido de las inclemencias del tiempo.	6/01/2020	30/10/2020
3	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Occidente / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Los trabajos descritos en esta acción corresponden a trabajos de mantenimiento preventivo conservando en buen estado la infraestructura existente en las edificaciones de la Gerencia Regional Occidente así como requerimientos que se suman en el transcurso del año y que son necesarios realizar conforme la necesidad se presente.		1/01/2020	30/12/2020
4	Fortalecimiento de la Seguridad de las Aduanas Tecún Umán I y Tecún Umán II / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Fortalecer la seguridad por medio de dispositivos electrónicos e infraestructura, para obtener un recinto aduanero seguro para el personal de SAT y contribuyentes.	Trabajos de infraestructura e instalación de dispositivos electrónicos finalizados.	2/01/2020	31/12/2020
5	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de casos aduaneros Año 1999-2006 de la División de Asuntos Jurídicos Occidente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	Determinación y ubicación de expedientes aduaneros con mora judicial Procuración de casos. Realizar análisis de expedientes Emitir el informe respectivo a Intendente de la IAJ para la solicitud de autorización del acto conclusivo que presentará al Ministerio Público	2/01/2020	31/12/2020
6	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de lo Económico Coactivo de la División de Asuntos Jurídicos Occidente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Verificación de expedientes ingresados que cumplan con los requisitos para su cobro e invitación a los contribuyentes para cancelar el adeudo tributario (vía teléfono, correo electrónico, cartas).	1. Identificación de la cartera de expedientes sin potencial de cobro para depurarlos 2. Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información 3. Elaboración de memoriales para que continúe su trámite de los casos que se encuentren nueva dirección o bienes a embargar 4. Traslado de expedientes a donde corresponda para análisis de incobrabilidad.	2/01/2020	30/06/2020
7	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de providencias de urgencia de la División de Asuntos Jurídicos Occidente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	1. Identificar la cartera de expedientes a depurar por los profesionales 2. Emisión de Oficios para obtener otras fuentes de información 3. Elaboración de memoriales para que continúe su trámite, de los casos que se encuentre nueva dirección. 4. Elaboración de providencias para trasladar los expedientes a la unidad de origen o al Archivo General	2/01/2020	30/06/2020
8	Estandarización de Imagen en puntos de Atención (Oficina Tributaria Huehuetenango, Oficina Tributaria Quiché) / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	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.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de las Oficinas tributarias de Huehuetenango y Quiché.	2/01/2020	30/09/2020

4.26 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

4.26.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
1	Gerencia Regional Nororiental	Apoyar a la Gerencia en la formulación de proyectos de Resoluciones, Reliquidaciones, Providencias, Informes de Alzada, entre otros.	Producto	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	264	265	266	267	268	269
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/total de expedientes resueltos	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por Profesional	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes)/Número de Profesionales	45	46	47	48	49	50
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región nororiental con el apoyo del Gerente Regional, bajo la supervisión y control del Intendente de Aduanas	Producto	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	4,542,955.00	4,390,657.00	4,934,411.00	5,314,323.00	5,741,759.00	6,196,801.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por Mercancías de Riesgo (en miles de quetzales)	Unidad Monetaria	46286	39,170.00	39,600.00	43,560.00	47,916.00	52,707.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Santo Tomas de Castilla	Unidad Monetaria	1,921,000.00	2,741,791.00	3,021,176.00	3,253,784.00	3,515,489.00	3,794,096.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana El Ceibo	Unidad Monetaria	1,296.00	841	1,093.00	1,177.00	1,271.00	1,372.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Integrada Agua Caliente	Unidad Monetaria	39,521.00	21,401.00	27,231.00	29,328.00	31,687.00	34,198.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Integrada Corinto	Unidad Monetaria	201,026.00	226,517.00	260,506.00	280,563.00	303,129.00	327,152.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Integrada El Florido	Unidad Monetaria	48,660.00	36,886.00	38,018.00	40,945.00	44,239.00	47,745.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región nororiente con el apoyo del Gerente Regional, bajo la supervisión y control del intendente de Aduanas	Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana La Ermita	Unidad Monetaria	59,999.00	65,832.00	70,760.00	76,208.00	82,337.00	88,862.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Melchior de Mencos	Unidad Monetaria	7,235.00	4,883.00	6,203.00	6,680.00	7,218.00	7,790.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Puerto Barrios	Unidad Monetaria	1,298,596.00	1,292,487.00	1,509,397.00	1,625,609.00	1,756,358.00	1,895,552.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles), Aduana Tikal	Unidad Monetaria	19	19	27	29	31	34
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Integrada Agua Caliente	Horas	8	8	7	7	6	5
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Integrada Corinto	Horas	34	33	32	31	31	30
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Integrada El Florido	Horas	11	10	9	8	8	7
			Indicador de Control - Normal	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana La Ermita	Horas	8	8	7	6	6	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Puerto Barrios	Horas	94	93	92	91	91	90
			Indicador de Control - SGC	Tiempo Promedio de Despacho en Aduana Santo Tomás	Horas	134	133	132	131.5	131	130
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para el proceso de importación definitiva con selectivo verde para los OEAs autorizados GRN	Horas	55	54	53	52	51	50
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de resoluciones de aceptación de faltantes y sobrantes en Aduana Puerto Barrios	Horas	7	6	6	6	5	5
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de resoluciones de aceptación de faltantes y sobrantes en aduana Santo Tomás de Castilla	Horas	12	10	10	9	9	8			
3	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororiente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región nororiente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones tendientes a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	810,874.00	910,810.00	976,913.00	1,076,915.00	1,185,964.00	1,308,050.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afiliaciones al IVA e ISR).	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones implementadas por la Intendencia de Recaudación y realizadas por cada Gerencia.	280	380	421	448	475	502
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario.	Monto recuperado por cumplimiento tributario.	99,893,981.00	66,220,000.00	80,080,000.00	101,496,744.00	134,542,196.00	186,168,852.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	
4	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente	<p>1) Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Fiscalización; 2) Ejecutar, en el ámbito de su competencia, los programas de fiscalización elaborados por la Intendencia de Fiscalización de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización; 3) Ejecutar complementariamente a lo referido en el inciso anterior, los programas de fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar emitida por la Intendencia de Fiscalización; 4) Realizar operativos fiscales para verificar el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras, y en su caso, iniciar los procedimientos administrativos respectivos; 5) Realizar, en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyentes, incluyendo auditorías; 6) Requerir la presentación de las declaraciones, y en su caso, promover el procedimiento de determinación de oficio a que se refiere el Código Tributario; 7) Conferir audiencias conforme a la legislación y normativa vigente; 8) Notificar los actos administrativos originados por acciones de fiscalización conforme al Código Tributario y normativa aplicable; 9) Realizar las notificaciones del Directorio y de otras dependencias atendiendo al ámbito de su competencia territorial; 10) Informar a las autoridades competentes sobre el avance en la ejecución de los planes y programas que se desarrollen en el ámbito de su competencia; 11) Identificar e informar la carencia de normativa en el ámbito de su competencia, y proponer las soluciones que consideren convenientes al Gerente Regional correspondiente; 12) Coordinar con los órganos y demás dependencias las acciones necesarias para la correcta aplicación de las leyes tributarias y aduaneras; y, 13) Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el Gerente Regional correspondiente.</p>	Producto	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	38,804	41,196.00	41,608.00	42,024.00	42,444.00	42,869.00	
			Indicador de Control - Normal	Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad monetaria	10,500,000.00	4,500,000.00	4,725,000.00	4,961,250.00	5,209,313.00	5,469,778.00	
			Indicador de Control - Normal	Rendimiento de las acciones de fiscalización	Interés fiscal GTQ / Total días hombre efectivos	7,897.95	7,273.72	7,637.41	8,019.28	8,420.24	8,841.25	
			Indicador de Control - Normal	Tiempo efectivo de fiscalización	Días hombre utilizados en auditorías centralizadas / Días hombre efectivos	72.00%	73.00%	73.10%	73.20%	73.30%	73.40%	
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	<p>Función principal, organizar, dirigir y supervisar las funciones de la Sección Administrativa Financiera, atender las solicitudes de informática y de Recursos Humanos, con el objetivo de garantizar el apoyo de forma eficiente a las unidades administrativas para lograr sobrepasar las metas de recaudación para el año 2020.</p>	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	29,000	29,200.00	29,300.00	29,400.00	29,600.00	29,800.00	
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de ejecución sobre transferencia solicitada	Monto de ejecución de la transferencia solicitada / Monto asignación de la modificación autorizada	65.00%	80.00%	82.00%	82.00%	85.00%	85.00%	
			Indicador de Control - Normal	Porcentaje de nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones de Compras Directas y Fondos Rotativos	Cantidad de Requisiciones atendidas en tiempo mediante la compra directa y baja cuantía / Cantidad de requisiciones recibidas mediante la compra directa y baja cuantía.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Indicador de Control - Normal	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%	
			Indicador de Control - Normal	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%	
			Indicador de Control - Normal	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%	
			Indicador de Control - Normal	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%	

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
6	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Ser una División de Asuntos Jurídicos que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a su vez, asesoría legal a todas las dependencias que la conforman y a los contribuyentes que lo soliciten, generando seguridad y certeza jurídica, respetando los derechos de los contribuyentes.	Producto	Monto recuperado	Unidad monetaria	6,347,254.03	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Atención de solicitudes provenientes de Instituciones del Estado en la División de Asuntos Jurídicos.	Número de solicitudes atendidas.	115	120	121	122	123	124
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos.	Expedientes ingresados y digitalizados.	115	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Demandas / Denuncias presentadas en la División de Asuntos Jurídicos.	Número de demandas y denuncias presentadas.	160	153	170	175	180	185
			Indicador de Control - Normal	Medidas Precautorias decretadas en la División de Asuntos Jurídicos.	Número de Medidas Precautorias decretadas.	76	48	73	74	75	76
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos.	Número de mesas técnicas realizadas.	36	47	48	49	50	51
			Indicador de Control - Normal	Procuración de expedientes judiciales en la División de Asuntos Jurídicos.	Número de procuraciones realizadas.	237	480	485	490	495	500
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emite la Intendencia de Atención al Contribuyente en coordinación con otras Intendencias, orientando e informando al contribuyente en las Agencias y Oficinas Tributarias de una manera ágil y oportuna garantizando que el servicio se brinde de forma eficiente.	Producto	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,921,041	1,940,248.00	1,959,650.00	1,979,247.00	1,999,039.00	2,019,030.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Agencia Tributaria Movil	Registro	31,835	32,155.00	32,477.00	32,801.00	33,129.00	33,461.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Alta Verapaz	Registro	157,074	158,645.00	160,231.00	161,834.00	163,452.00	165,087.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Jalapa	Registro	123,948	125,188.00	126,440.00	127,704.00	128,981.00	130,271.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Zacapa	Registro	175,211	176,963.00	178,733.00	180,520.00	182,325.00	184,148.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Agencia Tributaria Poptún	Registro	36,823	37,191.00	37,563.00	37,939.00	38,318.00	38,701.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Baja Verapaz	Registro	95,762	96,717.00	97,684.00	98,661.00	99,648.00	100,644.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Chiquimula	Registro	146,737	148,204.00	149,686.00	151,183.00	152,695.00	154,222.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Izabal	Registro	210,027	212,126.00	214,247.00	216,390.00	218,554.00	220,739.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas presenciales en Oficina Tributaria Petén	Registro	179,555	181,350.00	183,164.00	184,995.00	186,845.00	188,714.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Agencia Tributaria Poptún	Registro	23,028	23,258.00	23,491.00	23,725.00	23,963.00	24,202.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2019	Meta para el 2020	Meta para el 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiental	Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emite la Intendencia de Atención al Contribuyente en coordinación con otras Intendencias, orientando e informando al contribuyente en las Agencias y Oficinas Tributarias de una manera ágil y oportuna garantizando que el servicio se brinde de forma eficiente.	Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Alta Verapaz	Registro	167,318	168,990.00	170,680.00	172,387.00	174,111.00	175,852.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Baja Verapaz	Registro	59,972	60,572.00	61,178.00	61,789.00	62,407.00	63,031.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Chiquimula	Registro	97,182	98,153.00	99,135.00	100,126.00	100,127.00	102,138.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Izabal	Registro	114,102	115,244.00	116,396.00	117,560.00	118,736.00	119,923.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Jalapa	Registro	88,547	89,431.00	90,325.00	91,229.00	92,141.00	93,062.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Petén	Registro	126,320	127,584.00	128,860.00	130,148.00	131,450.00	132,764.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones atendidas virtuales en Oficina Tributaria Zacapa	Registro	87,600	88,477.00	89,362.00	90,255.00	91,158.00	92,070.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Aduana Puerto Barrios	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	96.36	96	96	96	96	96
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al Servicio recibido en Aduana Santo Tomás de Castilla	Promedio ponderado de Satisfacción al Contribuyente	87	88	89	90	91	92
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Movil	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	99.04	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencia Tributaria Poptún	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	99.17	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Alta Verapaz	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	98.67	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Baja Verapaz	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	98.13	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido En Oficina Tributaria Chiquimula	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	99.26	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Izabal	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	98.39	98	98	98	98	98
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Jalapa	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	99.37	99	99	99	99	99
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Petén	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	97.68	98	98	98	98	98
Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficina Tributaria Zacapa	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	99.13	99	99	99	99	99			

4.26.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2020	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Construcción Edificio de Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Contar con área propia para el alojamiento del personal de SAT, para brindarles a los colaboradores condiciones adecuadas de alojamiento. INFRAESTRUCTURA	Iniciar con las gestiones administrativas para la autorización del SNIP ante SEGEPLAN	6/01/2020	31/03/2020
2	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Realizarán las gestiones administrativas del proceso de Licitación, para luego dar inicio de la construcción del edificio de verificación inmediata en Aduana El Florido. INFRAESTRUCTURA	Seguimiento de las acciones administrativas previas a la iniciación de la fase de construcción.	2/01/2020	30/12/2020
3	Construcción Edificios de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Mejorar las condiciones habitacionales de los colaboradores de Aduana La Ermita, brindándoles mejores espacios de alojamiento para un adecuado descanso al final de la jornada laboral. INFRAESTRUCTURA	Gestiones administrativas previas a iniciar la etapa de construcción.	2/01/2020	31/03/2020
4	Fortalecimiento del Plan Integral de Control de la Carga Aduana Santo Tomás de Castilla / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Continuar con la implementación del PICCA en Aduana Santo Tomás de Castilla, implementando mejoras en los procesos de despacho en las diferentes Áreas de la Aduana, involucrando a otras instituciones que coadyuven a la seguridad y control de las operaciones aduaneras. SEGURIDAD	Mejora de procesos de importación contenerizada y del control de viajeros, y las coordinaciones con la Policía Naval Extraordinaria.	3/02/2020	16/11/2020
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación de edificios, vivienda 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 integran la Gerencia Regional Nororiente. De conformidad con el plan de mantenimiento 2020.		1/01/2020	30/12/2020
6	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de Providencias de Urgencia de la División de Asuntos Jurídicos Nororiente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	Identificar la cartera de expedientes a depurar por los profesionales. Emisión de oficios para obtener otras fuentes de información. Elaboración de memoriales para que continúe su trámite, de los casos que se encuentre nueva dirección. Elaboración de providencias para trasladar los expedientes a la unidad de origen o al Archivo General de SAT.	2/01/2020	30/06/2020
7	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de casos aduaneros años 1999-2006 de la División de Asuntos Jurídicos Nororiente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Identificación de la cartera de expedientes a depurar por los profesionales.	Determinación y ubicación de expedientes aduaneros con mora judicial. Procuración de casos. Procuración de casos en órganos jurisdiccionales o Ministerio Público. Realizar análisis de expedientes, emitiendo informe respectivo al Intendente de la IAJ para la solicitud de autorización del acto conclusivo que presentará el Ministerio Público.	2/01/2020	31/12/2020
8	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de lo Económico Coactivo de la División de Asuntos Jurídicos Nororiente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Verificación de expedientes ingresados que cumplan con los requisitos para su cobro e invitación a los contribuyentes para cancelar el adeudo tributario (vía teléfono, correo electrónico, cartas).	Identificación de la cartera de expedientes sin potencial de cobro para depurarlos. Emisión de oficios para obtener otras fuentes de información. Elaboración de memoriales para que continúe el trámite de los casos que se encuentre nueva dirección o bienes que embargar. Traslado de expedientes a donde corresponda para análisis de incobrabilidad.	2/01/2020	30/06/2020
9	Estandarización de Imagen en Oficinas Tributarias Petén y Baja Verapaz / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Incorporación de mejoras para estandarización de las áreas de atención al contribuyente, en las Oficinas Tributarias Petén y Baja Verapaz para mejorar la Imagen Institucional y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de las Oficinas Tributarias Petén y Baja Verapaz.	2/01/2020	31/10/2020

MATRIZ DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL DEL PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2020-2024

DPSE-12

VINCULACIÓN INSITUCIONAL				RESULTADO		PRODUCTO /SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
MED	Resultado de la PPG	Lineamiento del K'atun	Meta del ODS	Descripción de Resultado	Nivel			2020		2021		2022		2023		2024		
					Final			Intermedio	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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	Documento	39	Q 25,933,935.00	45	Q 25,933,935.00	50	Q 25,933,935.00	55	Q 25,933,935.00	60	Q 25,933,935.00
							Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	39	Q 25,933,935.00	45	Q 25,933,935.00	50	Q 25,933,935.00	55	Q 25,933,935.00	60	Q 25,933,935.00
						Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	366,081	Q 37,960,047.00	369,742	Q 37,960,047.00	373,439	Q 37,960,047.00	377,174	Q 37,960,047.00	380,945	Q 37,960,047.00	
						Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	366,081	Q 37,960,047.00	369,742	Q 37,960,047.00	373,439	Q 37,960,047.00	377,174	Q 37,960,047.00	380,945	Q 37,960,047.00	
						Insumos para el control y fiscalización	Caso	1,660	Q 17,924,013.00	1,710	Q 17,924,013.00	1,760	Q 17,924,013.00	1,810	Q 17,924,013.00	1,860	Q 17,924,013.00	
						Insumos para el control y fiscalización	Caso	1,660	Q 17,924,013.00	1,710	Q 17,924,013.00	1,760	Q 17,924,013.00	1,810	Q 17,924,013.00	1,860	Q 17,924,013.00	
						Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	12,965,903.00	Q 13,393,602.00	13,994,845.00	Q 13,393,602.00	15,427,434.00	Q 13,393,602.00	16,989,628.00	Q 13,393,602.00	18,738,580.00	Q 13,393,602.00	
						Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	12,965,903.00	Q 13,393,602.00	13,994,845.00	Q 13,393,602.00	15,427,434.00	Q 13,393,602.00	16,989,628.00	Q 13,393,602.00	18,738,580.00	Q 13,393,602.00	
						Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	858,316.00	Q 4,511,602.00	912,927.00	Q 4,511,602.00	1,006,379.00	Q 4,511,602.00	1,108,286.00	Q 4,511,602.00	1,222,375.00	Q 4,511,602.00	
						Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	858,316.00	Q 4,511,602.00	912,927.00	Q 4,511,602.00	1,006,379.00	Q 4,511,602.00	1,108,286.00	Q 4,511,602.00	1,222,375.00	Q 4,511,602.00	
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	1,151,199.00	Q 4,566,823.00	1,279,925.00	Q 4,566,823.00	1,410,945.00	Q 4,566,823.00	1,553,819.00	Q 4,566,823.00	1,713,773.00	Q 4,566,823.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	1,151,199.00	Q 4,566,823.00	1,279,925.00	Q 4,566,823.00	1,410,945.00	Q 4,566,823.00	1,553,819.00	Q 4,566,823.00	1,713,773.00	Q 4,566,823.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	910,810.00	Q 3,983,870.00	976,913.00	Q 3,983,870.00	1,076,915.00	Q 3,983,870.00	1,185,964.00	Q 3,983,870.00	1,308,050.00	Q 3,983,870.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	910,810.00	Q 3,983,870.00	976,913.00	Q 3,983,870.00	1,076,915.00	Q 3,983,870.00	1,185,964.00	Q 3,983,870.00	1,308,050.00	Q 3,983,870.00		
				2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	X		Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	20,961,515.00	Q 56,116,156.00	25,339,357.00	Q 56,116,156.00	27,933,232.00	Q 56,116,156.00	30,761,773.00	Q 56,116,156.00	33,928,463.00	Q 56,116,156.00
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	20,961,515.00	Q 56,116,156.00	25,339,357.00	Q 56,116,156.00	27,933,232.00	Q 56,116,156.00	30,761,773.00	Q 56,116,156.00	33,928,463.00	Q 56,116,156.00
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	9,907,629.00	Q 71,757,134.00	11,274,142.00	Q 71,757,134.00	12,428,225.00	Q 71,757,134.00	13,686,716.00	Q 71,757,134.00	15,095,659.00	Q 71,757,134.00
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	9,907,629.00	Q 71,757,134.00	11,274,142.00	Q 71,757,134.00	12,428,225.00	Q 71,757,134.00	13,686,716.00	Q 71,757,134.00	15,095,659.00	Q 71,757,134.00
							Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,450	Q 11,555,780.00	1,550	Q 11,555,780.00	1,650	Q 11,555,780.00	1,750	Q 11,555,780.00	1,850	Q 11,555,780.00
							Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,450	Q 11,555,780.00	1,550	Q 11,555,780.00	1,650	Q 11,555,780.00	1,750	Q 11,555,780.00	1,850	Q 11,555,780.00

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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 GRC	Documento	464	Q	9,923,150.00	472	Q	9,923,150.00	480	Q	9,923,150.00	488	Q	9,923,150.00	496	Q	9,923,150.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC	Documento	464	Q	9,923,150.00	472	Q	9,923,150.00	480	Q	9,923,150.00	488	Q	9,923,150.00	496	Q	9,923,150.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documento	202	Q	4,676,405.00	203	Q	4,676,405.00	204	Q	4,676,405.00	205	Q	4,676,405.00	206	Q	4,676,405.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documento	202	Q	4,676,405.00	203	Q	4,676,405.00	204	Q	4,676,405.00	205	Q	4,676,405.00	206	Q	4,676,405.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documento	301	Q	5,540,629.00	302	Q	5,540,629.00	303	Q	5,540,629.00	304	Q	5,540,629.00	305	Q	5,540,629.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documento	301	Q	5,540,629.00	302	Q	5,540,629.00	303	Q	5,540,629.00	304	Q	5,540,629.00	305	Q	5,540,629.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documento	265	Q	5,802,610.00	266	Q	5,802,610.00	267	Q	5,802,610.00	268	Q	5,802,610.00	269	Q	5,802,610.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documento	265	Q	5,802,610.00	266	Q	5,802,610.00	267	Q	5,802,610.00	268	Q	5,802,610.00	269	Q	5,802,610.00
						Monto recuperado	Unidad monetaria	59,000,000.00	Q	48,694,785.00	62,000,000.00	Q	48,694,785.00	65,000,000.00	Q	48,694,785.00	68,000,000.00	Q	48,694,785.00	71,000,000.00	Q	48,694,785.00
						Monto recuperado (en miles de Q.)	Unidad monetaria	59,000,000.00	Q	48,694,785.00	62,000,000.00	Q	48,694,785.00	65,000,000.00	Q	48,694,785.00	68,000,000.00	Q	48,694,785.00	71,000,000.00	Q	48,694,785.00
						Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	371,000	Q	52,345,347.00	381,000	Q	52,345,347.00	391,000	Q	52,345,347.00	401,000	Q	52,345,347.00	411,000	Q	52,345,347.00
						Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	371,000	Q	52,345,347.00	381,000	Q	52,345,347.00	391,000	Q	52,345,347.00	401,000	Q	52,345,347.00	411,000	Q	52,345,347.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	723	Q	22,383,676.00	742	Q	22,383,676.00	762	Q	22,383,676.00	783	Q	22,383,676.00	804	Q	22,383,676.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	723	Q	22,383,676.00	742	Q	22,383,676.00	762	Q	22,383,676.00	783	Q	22,383,676.00	804	Q	22,383,676.00
						Informes del Tributa	Documento	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00
						Informes del Tributa	Documento	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00	12	Q	15,740,328.00
						Monto recuperado* GRS	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	4,209,514.00	8,000,000.00	Q	4,209,514.00	9,000,000.00	Q	4,209,514.00	10,000,000.00	Q	4,209,514.00	11,000,000.00	Q	4,209,514.00
						Monto recuperado* GRS	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	4,209,514.00	8,000,000.00	Q	4,209,514.00	9,000,000.00	Q	4,209,514.00	10,000,000.00	Q	4,209,514.00	11,000,000.00	Q	4,209,514.00
						Monto recuperado* GRO	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	3,430,186.00	8,000,000.00	Q	3,430,186.00	9,000,000.00	Q	3,430,186.00	10,000,000.00	Q	3,430,186.00	11,000,000.00	Q	3,430,186.00
						Monto recuperado* GRO	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	3,430,186.00	8,000,000.00	Q	3,430,186.00	9,000,000.00	Q	3,430,186.00	10,000,000.00	Q	3,430,186.00	11,000,000.00	Q	3,430,186.00
						Monto recuperado* GRN	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	4,438,419.00	8,000,000.00	Q	4,438,419.00	9,000,000.00	Q	4,438,419.00	10,000,000.00	Q	4,438,419.00	11,000,000.00	Q	4,438,419.00
						Monto recuperado* GRN	Unidad monetaria	7,000,000.00	Q	4,438,419.00	8,000,000.00	Q	4,438,419.00	9,000,000.00	Q	4,438,419.00	10,000,000.00	Q	4,438,419.00	11,000,000.00	Q	4,438,419.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Registro	4,790,400	Q	42,690,911.00	4,818,839	Q	42,690,911.00	5,087,489	Q	42,690,911.00	5,275,544	Q	42,690,911.00	5,350,712	Q	42,690,911.00
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Registro	4,790,400	Q	42,690,911.00	4,818,839	Q	42,690,911.00	5,087,489	Q	42,690,911.00	5,275,544	Q	42,690,911.00	5,350,712	Q	42,690,911.00						

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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) GRS	Registro	1,057,877	Q	16,942,775.00	1,110,769	Q	16,942,775.00	1,166,305	Q	16,942,775.00	1,224,616	Q	16,942,775.00	1,285,847	Q	16,942,775.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Registro	1,057,877	Q	16,942,775.00	1,110,769	Q	16,942,775.00	1,166,305	Q	16,942,775.00	1,224,616	Q	16,942,775.00	1,285,847	Q	16,942,775.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO	Registro	1,250,000	Q	17,096,162.00	1,273,900	Q	17,096,162.00	1,297,800	Q	17,096,162.00	1,321,700	Q	17,096,162.00	1,348,100	Q	17,096,162.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO	Registro	1,250,000	Q	17,096,162.00	1,273,900	Q	17,096,162.00	1,297,800	Q	17,096,162.00	1,321,700	Q	17,096,162.00	1,348,100	Q	17,096,162.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN	Registro	1,940,248	Q	24,733,157.00	1,959,650	Q	24,733,157.00	1,979,247	Q	24,733,157.00	1,999,039	Q	24,733,157.00	2,019,030	Q	24,733,157.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN	Registro	1,940,248	Q	24,733,157.00	1,959,650	Q	24,733,157.00	1,979,247	Q	24,733,157.00	1,999,039	Q	24,733,157.00	2,019,030	Q	24,733,157.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRC	Evento	160,264	Q	46,904,940.00	161,867	Q	46,904,940.00	163,485	Q	46,904,940.00	165,120	Q	46,904,940.00	166,771	Q	46,904,940.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRC	Evento	160,264	Q	46,904,940.00	161,867	Q	46,904,940.00	163,485	Q	46,904,940.00	165,120	Q	46,904,940.00	166,771	Q	46,904,940.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRS	Evento	48,195	Q	14,703,212.00	48,677	Q	14,703,212.00	49,164	Q	14,703,212.00	49,655	Q	14,703,212.00	50,152	Q	14,703,212.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRS	Evento	48,195	Q	14,703,212.00	48,677	Q	14,703,212.00	49,164	Q	14,703,212.00	49,655	Q	14,703,212.00	50,152	Q	14,703,212.00

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todos y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRO	Evento	37,834	Q	20,879,200.00	38,212	Q	20,879,200.00	38,594	Q	20,879,200.00	38,980	Q	20,879,200.00	39,370	Q	20,879,200.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRO	Evento	37,834	Q	20,879,200.00	38,212	Q	20,879,200.00	38,594	Q	20,879,200.00	38,980	Q	20,879,200.00	39,370	Q	20,879,200.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRN	Evento	41,196	Q	19,675,734.00	41,608	Q	19,675,734.00	42,024	Q	19,675,734.00	42,444	Q	19,675,734.00	42,869	Q	19,675,734.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRN	Evento	41,196	Q	19,675,734.00	41,608	Q	19,675,734.00	42,024	Q	19,675,734.00	42,444	Q	19,675,734.00	42,869	Q	19,675,734.00
				3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero	X	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	110,000.00	Q	68,319,047.00	115,000.00	Q	68,319,047.00	120,000.00	Q	68,319,047.00	122,000.00	Q	68,319,047.00	123,000.00	Q	68,319,047.00
						Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	110,000.00	Q	68,319,047.00	115,000.00	Q	68,319,047.00	120,000.00	Q	68,319,047.00	122,000.00	Q	68,319,047.00	123,000.00	Q	68,319,047.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	4,596,410.00	Q	65,213,513.00	5,145,770.00	Q	65,213,513.00	5,541,956.00	Q	65,213,513.00	5,987,699.00	Q	65,213,513.00	6,462,231.00	Q	65,213,513.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	4,596,410.00	Q	65,213,513.00	5,145,770.00	Q	65,213,513.00	5,541,956.00	Q	65,213,513.00	5,987,699.00	Q	65,213,513.00	6,462,231.00	Q	65,213,513.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	9,226,890.00	Q	75,981,528.00	10,349,713.00	Q	75,981,528.00	11,146,562.00	Q	75,981,528.00	12,043,091.00	Q	75,981,528.00	12,997,521.00	Q	75,981,528.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	9,226,890.00	Q	75,981,528.00	10,349,713.00	Q	75,981,528.00	11,146,562.00	Q	75,981,528.00	12,043,091.00	Q	75,981,528.00	12,997,521.00	Q	75,981,528.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	1,600,253.00	Q	36,276,565.00	1,793,607.00	Q	36,276,565.00	1,931,702.00	Q	36,276,565.00	2,087,070.00	Q	36,276,565.00	2,252,474.00	Q	36,276,565.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	1,600,253.00	Q	36,276,565.00	1,793,607.00	Q	36,276,565.00	1,931,702.00	Q	36,276,565.00	2,087,070.00	Q	36,276,565.00	2,252,474.00	Q	36,276,565.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	4,390,657.00	Q	93,646,965.00	4,934,411.00	Q	93,646,965.00	5,314,323.00	Q	93,646,965.00	5,741,759.00	Q	93,646,965.00	6,196,801.00	Q	93,646,965.00
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	4,390,657.00	Q	93,646,965.00	4,934,411.00	Q	93,646,965.00	5,314,323.00	Q	93,646,965.00	5,741,759.00	Q	93,646,965.00	6,196,801.00	Q	93,646,965.00						

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todos y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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.	X	4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00
						Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00	96	Q	6,989,059.00
						Informes de gestión generados.	Documento	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00
						Informes de gestión generados.	Documento	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00	21	Q	7,117,978.00
						Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	1,638	Q	18,623,389.00	1,639	Q	18,623,389.00	1,640	Q	18,623,389.00	1,641	Q	18,623,389.00
						Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	1,638	Q	18,623,389.00	1,639	Q	18,623,389.00	1,640	Q	18,623,389.00	1,641	Q	18,623,389.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	26,922	Q	106,784,009.00	27,000	Q	106,784,009.00	27,100	Q	106,784,009.00	27,200	Q	106,784,009.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	26,922	Q	106,784,009.00	27,000	Q	106,784,009.00	27,100	Q	106,784,009.00	27,200	Q	106,784,009.00
						Transferencias realizadas	Registro	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00
						Transferencias realizadas	Registro	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00	12	Q	71,023,764.00
						Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525,300	Q	169,995,024.00	525,315	Q	169,995,024.00	525,330	Q	169,995,024.00	525,345	Q	169,995,024.00
						Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525,300	Q	169,995,024.00	525,315	Q	169,995,024.00	525,330	Q	169,995,024.00	525,345	Q	169,995,024.00
						Eventos Formativos Ejecutados	Evento	1,059	Q	23,962,067.00	1,200	Q	23,962,067.00	1,200	Q	23,962,067.00	1,300	Q	23,962,067.00
						Eventos Formativos Ejecutados	Evento	1,059	Q	23,962,067.00	1,200	Q	23,962,067.00	1,200	Q	23,962,067.00	1,300	Q	23,962,067.00
						Informes de gestión generados	Documento	259	Q	12,095,535.00	260	Q	12,095,535.00	261	Q	12,095,535.00	262	Q	12,095,535.00
						Informes de gestión generados	Documento	259	Q	12,095,535.00	260	Q	12,095,535.00	261	Q	12,095,535.00	262	Q	12,095,535.00
						Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	70	Q	21,102,876.00	75	Q	21,102,876.00	77	Q	21,102,876.00	80	Q	21,102,876.00
						Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	70	Q	21,102,876.00	75	Q	21,102,876.00	77	Q	21,102,876.00	80	Q	21,102,876.00
						Plazas vacantes cubiertas	Persona	500	Q	74,426,284.00	525	Q	74,426,284.00	550	Q	74,426,284.00	575	Q	74,426,284.00
						Plazas vacantes cubiertas	Persona	500	Q	74,426,284.00	525	Q	74,426,284.00	550	Q	74,426,284.00	575	Q	74,426,284.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	Q	7,721,211.00	11	Q	7,721,211.00	12	Q	7,721,211.00	13	Q	7,721,211.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	Q	7,721,211.00	11	Q	7,721,211.00	12	Q	7,721,211.00	13	Q	7,721,211.00
						Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00
						Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00	84	Q	94,716,876.00
						Informes de Auditoría entregados	Documento	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00
						Informes de Auditoría entregados	Documento	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00	56	Q	9,783,912.00
						Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	36,000	Q	17,094,942.00	39,000	Q	17,094,942.00	42,000	Q	17,094,942.00	45,000	Q	17,094,942.00
						Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	36,000	Q	17,094,942.00	39,000	Q	17,094,942.00	42,000	Q	17,094,942.00	45,000	Q	17,094,942.00

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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	Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	18,692	Q	55,553,749.00	19,052	Q	55,553,749.00	19,448	Q	55,553,749.00	19,880	Q	55,553,749.00	20,312	Q	55,553,749.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	18,692	Q	55,553,749.00	19,052	Q	55,553,749.00	19,448	Q	55,553,749.00	19,880	Q	55,553,749.00	20,312	Q	55,553,749.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	10	Q	1,854,913.00	11	Q	1,854,913.00	12	Q	1,854,913.00	13	Q	1,854,913.00	14	Q	1,854,913.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	10	Q	1,854,913.00	11	Q	1,854,913.00	12	Q	1,854,913.00	13	Q	1,854,913.00	14	Q	1,854,913.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	16,200	Q	27,499,117.00	16,575	Q	27,499,117.00	16,825	Q	27,499,117.00	16,950	Q	27,499,117.00	17,050	Q	27,499,117.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	16,200	Q	27,499,117.00	16,575	Q	27,499,117.00	16,825	Q	27,499,117.00	16,950	Q	27,499,117.00	17,050	Q	27,499,117.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	10	Q	345,500.00	11	Q	345,500.00	12	Q	345,500.00	13	Q	345,500.00	14	Q	345,500.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	10	Q	345,500.00	11	Q	345,500.00	12	Q	345,500.00	13	Q	345,500.00	14	Q	345,500.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	29,000	Q	40,094,847.00	30,000	Q	40,094,847.00	31,000	Q	40,094,847.00	32,000	Q	40,094,847.00	33,000	Q	40,094,847.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	29,000	Q	40,094,847.00	30,000	Q	40,094,847.00	31,000	Q	40,094,847.00	32,000	Q	40,094,847.00	33,000	Q	40,094,847.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	10	Q	491,665.00	11	Q	491,665.00	12	Q	491,665.00	13	Q	491,665.00	14	Q	491,665.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	10	Q	491,665.00	11	Q	491,665.00	12	Q	491,665.00	13	Q	491,665.00	14	Q	491,665.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	29,200	Q	24,792,063.00	29,300	Q	24,792,063.00	29,400	Q	24,792,063.00	29,600	Q	24,792,063.00	29,800	Q	24,792,063.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	29,200	Q	24,792,063.00	29,300	Q	24,792,063.00	29,400	Q	24,792,063.00	29,600	Q	24,792,063.00	29,800	Q	24,792,063.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	10	Q	226,500.00	11	Q	226,500.00	12	Q	226,500.00	13	Q	226,500.00	14	Q	226,500.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	10	Q	226,500.00	11	Q	226,500.00	12	Q	226,500.00	13	Q	226,500.00	14	Q	226,500.00

VINCLACIÓN INSITUCIONAL				RESULTADO INSTITUCIONAL		PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	2020								
MED	Resultado de la PPG	Lineamiento del K'atun	Meta del ODS	Descripción de Resultado	Nivel			Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
								Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	
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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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	Final	Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	9	Q 8,644,645.00	20	Q 8,644,645.00	10	Q 8,644,645.00	39	Q 25,933,935.00
							Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	9	Q 8,644,645.00	20	Q 8,644,645.00	10	Q 8,644,645.00	39	Q 25,933,935.00
					Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	114,500	Q 12,653,349.00	133,721	Q 12,653,349.00	117,860	Q 12,653,349.00	366,081	Q 37,960,047.00		
					Cantidad de placas de circulación para vehículos terrestres entregadas a las Oficinas/Agencias Tributarias, Aduanas y Delegaciones a nivel nacional	Registro	114,500	Q 12,653,349.00	133,721	Q 12,653,349.00	117,860	Q 12,653,349.00	366,081	Q 37,960,047.00		
					Insumos para el control y fiscalización	Caso	460	Q 5,974,671.00	700	Q 5,974,671.00	500	Q 5,974,671.00	1,660	Q 17,924,013.00		
					Insumos para el control y fiscalización	Caso	460	Q 5,974,671.00	700	Q 5,974,671.00	500	Q 5,974,671.00	1,660	Q 17,924,013.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Q 4,556,671.00	Q 4,464,534.00	Q 4,320,642.00	Q 4,464,534.00	Q 4,088,590.00	Q 4,464,534.00	Q 12,965,903.00	Q 13,393,602.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Q 4,556,671.00	Q 4,464,534.00	Q 4,320,642.00	Q 4,464,534.00	Q 4,088,590.00	Q 4,464,534.00	Q 12,965,903.00	Q 13,393,602.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Q 280,374.00	Q 1,503,867.33	Q 326,201.00	Q 1,503,867.33	Q 251,741.00	Q 1,503,867.33	Q 858,316.00	Q 4,511,602.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Q 280,374.00	Q 1,503,867.33	Q 326,201.00	Q 1,503,867.33	Q 251,741.00	Q 1,503,867.33	Q 858,316.00	Q 4,511,602.00		
				Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 374,647.00	Q 1,522,274.33	Q 438,865.00	Q 1,522,274.33	Q 337,687.00	Q 1,522,274.33	Q 1,151,199.00	Q 4,566,823.00			
				Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 374,647.00	Q 1,522,274.33	Q 438,865.00	Q 1,522,274.33	Q 337,687.00	Q 1,522,274.33	Q 1,151,199.00	Q 4,566,823.00			
				Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 296,167.00	Q 1,327,956.67	Q 340,467.00	Q 1,327,956.67	Q 274,176.00	Q 1,327,956.67	Q 910,810.00	Q 3,983,870.00			
				Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 296,167.00	Q 1,327,956.67	Q 340,467.00	Q 1,327,956.67	Q 274,176.00	Q 1,327,956.67	Q 910,810.00	Q 3,983,870.00			
				2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario	Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Q 7,433,429.00	Q 18,705,385.33	Q 6,740,497.00	Q 18,705,385.33	Q 6,787,589.00	Q 18,705,385.33	Q 20,961,515.00	Q 56,116,156.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Q 7,433,429.00	Q 18,705,385.33	Q 6,740,497.00	Q 18,705,385.33	Q 6,787,589.00	Q 18,705,385.33	Q 20,961,515.00	Q 56,116,156.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Q 3,716,640.00	Q 23,919,044.67	Q 3,064,176.00	Q 23,919,044.67	Q 3,126,813.00	Q 23,919,044.67	Q 9,907,629.00	Q 71,757,134.00		
					Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Q 3,716,640.00	Q 23,919,044.67	Q 3,064,176.00	Q 23,919,044.67	Q 3,126,813.00	Q 23,919,044.67	Q 9,907,629.00	Q 71,757,134.00		
					Acciones de comunicación entregadas	Documento	440	Q 3,851,926.67	490	Q 3,851,926.67	520	Q 3,851,926.67	1,450	Q 11,555,780.00		
					Acciones de comunicación entregadas	Documento	440	Q 3,851,926.67	490	Q 3,851,926.67	520	Q 3,851,926.67	1,450	Q 11,555,780.00		
Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC	Documento	149	Q 3,307,716.67		169	Q 3,307,716.67	146	Q 3,307,716.67	464	Q 9,923,150.00						
Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC	Documento	149	Q 3,307,716.67		169	Q 3,307,716.67	146	Q 3,307,716.67	464	Q 9,923,150.00						

<p>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.</p>	<p>Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.</p>	<p>Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.</p>	<p>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.</p>	<p>2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario</p>	<p>X</p>	Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documento	67	Q 1,558,801.67	68	Q 1,558,801.67	67	Q 1,558,801.67	202	Q 4,676,405.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documento	67	Q 1,558,801.67	68	Q 1,558,801.67	67	Q 1,558,801.67	202	Q 4,676,405.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documento	101	Q 1,846,876.33	100	Q 1,846,876.33	100	Q 1,846,876.33	301	Q 5,540,629.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO	Documento	101	Q 1,846,876.33	100	Q 1,846,876.33	100	Q 1,846,876.33	301	Q 5,540,629.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documento	86	Q 1,934,203.33	92	Q 1,934,203.33	87	Q 1,934,203.33	265	Q 5,802,610.00
						Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documento	86	Q 1,934,203.33	92	Q 1,934,203.33	87	Q 1,934,203.33	265	Q 5,802,610.00
						Monto recuperado	Unidad monetaria	Q 15,500,000.00	Q 16,231,595.00	Q 26,500,000.00	Q 16,231,595.00	Q 17,000,000.00	Q 16,231,595.00	Q 59,000,000.00	Q 48,694,785.00
						Monto recuperado	Unidad monetaria	Q 15,500,000.00	Q 16,391,595.00	Q 26,500,000.00	Q 16,391,595.00	Q 17,000,000.00	Q 16,391,595.00	Q 59,000,000.00	Q 48,694,785.00
						Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	121,000	Q 17,448,449.00	143,000	Q 17,448,449.00	107,000	Q 17,448,449.00	371,000	Q 52,345,347.00
						Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	121,000	Q 17,448,449.00	143,000	Q 17,448,449.00	107,000	Q 17,448,449.00	371,000	Q 52,345,347.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	234	Q 7,461,225.33	275	Q 7,461,225.33	214	Q 7,461,225.33	723	Q 22,383,676.00
						Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	234	Q 7,461,225.33	275	Q 7,461,225.33	214	Q 7,461,225.33	723	Q 22,383,676.00
						Informes del Tributa	Documento	4	Q 5,246,776.00	4	Q 5,246,776.00	4	Q 5,246,776.00	12	Q 15,740,328.00
						Informes del Tributa	Documento	4	Q 5,246,776.00	4	Q 5,246,776.00	4	Q 5,246,776.00	12	Q 15,740,328.00
						Monto recuperado* GRS	Unidad monetaria	Q 2,320,000.00	Q 1,403,171.33	Q 2,340,000.00	Q 1,403,171.33	Q 2,340,000.00	Q 1,403,171.33	Q 7,000,000.00	Q 4,209,514.00
						Monto recuperado* GRS	Unidad monetaria	Q 2,320,000.00	Q 1,403,171.33	Q 2,340,000.00	Q 1,403,171.33	Q 2,340,000.00	Q 1,403,171.33	Q 7,000,000.00	Q 4,209,514.00
						Monto recuperado* GRO	Unidad monetaria	Q 2,210,000.00	Q 1,143,395.33	Q 2,390,000.00	Q 1,143,395.33	Q 2,400,000.00	Q 1,143,395.33	Q 7,000,000.00	Q 3,430,186.00
						Monto recuperado* GRO	Unidad monetaria	Q 2,210,000.00	Q 1,143,395.33	Q 2,390,000.00	Q 1,143,395.33	Q 2,400,000.00	Q 1,143,395.33	Q 7,000,000.00	Q 3,430,186.00
						Monto recuperado* GRN	Unidad monetaria	Q 2,320,000.00	Q 1,479,473.00	Q 2,340,000.00	Q 1,479,473.00	Q 2,340,000.00	Q 1,479,473.00	Q 7,000,000.00	Q 4,438,419.00
						Monto recuperado* GRN	Unidad monetaria	Q 2,320,000.00	Q 1,479,473.00	Q 2,340,000.00	Q 1,479,473.00	Q 2,340,000.00	Q 1,479,473.00	Q 7,000,000.00	Q 4,438,419.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Registro	1,596,800	Q 14,230,303.67	1,596,800	Q 14,230,303.67	1,596,800	Q 14,230,303.67	4,790,400	Q 42,690,911.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC	Registro	1,596,800	Q 14,230,303.67	1,596,800	Q 14,230,303.67	1,596,800	Q 14,230,303.67	4,790,400	Q 42,690,911.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Registro	360,120	Q 5,647,591.67	349,169	Q 5,647,591.67	348,588	Q 5,647,591.67	1,057,877	Q 16,942,775.00
						Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS	Registro	360,120	Q 5,647,591.67	349,169	Q 5,647,591.67	348,588	Q 5,647,591.67	1,057,877	Q 16,942,775.00

<p>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.</p> <p>Reforma Fiscal Integral Riqueza para todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente y sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.</p>	<p>Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.</p>	<p>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.</p>	<p>2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario</p>	<p>X</p>	<p>Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO</p>	Registro	433,154	Q 5,698,720.67	427,074	Q 5,698,720.67	389,772	Q 5,698,720.67	1,250,000	Q 17,096,162.00
					<p>Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO</p>	Registro	433,154	Q 5,698,720.67	427,074	Q 5,698,720.67	389,772	Q 5,698,720.67	1,250,000	Q 17,096,162.00
					<p>Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN</p>	Registro	606,017	Q 8,244,385.67	693,476	Q 8,244,385.67	640,755	Q 8,244,385.67	1,940,248	Q 24,733,157.00
					<p>Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN</p>	Registro	606,017	Q 8,244,385.67	693,476	Q 8,244,385.67	640,755	Q 8,244,385.67	1,940,248	Q 24,733,157.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRC</p>	Evento	54,347	Q 15,634,980.00	53,332	Q 15,634,980.00	52,585	Q 15,634,980.00	160,264	Q 46,904,940.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRC</p>	Evento	54,347	Q 15,634,980.00	53,332	Q 15,634,980.00	52,585	Q 15,634,980.00	160,264	Q 46,904,940.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRS</p>	Evento	16,130	Q 4,901,070.67	16,007	Q 4,901,070.67	16,058	Q 4,901,070.67	48,195	Q 14,703,212.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRS</p>	Evento	16,130	Q 4,901,070.67	16,007	Q 4,901,070.67	16,058	Q 4,901,070.67	48,195	Q 14,703,212.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRO</p>	Evento	13,444	Q 6,959,733.33	12,561	Q 6,959,733.33	11,829	Q 6,959,733.33	37,834	Q 20,879,200.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRO</p>	Evento	13,444	Q 6,959,733.33	12,561	Q 6,959,733.33	11,829	Q 6,959,733.33	37,834	Q 20,879,200.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRN</p>	Evento	13,419	Q 6,558,578.00	14,039	Q 6,558,578.00	13,738	Q 6,558,578.00	41,196	Q 19,675,734.00
					<p>Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos) GRN</p>	Evento	13,419	Q 6,558,578.00	14,039	Q 6,558,578.00	13,738	Q 6,558,578.00	41,196	Q 19,675,734.00

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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.	3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero		Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	Q 29,900.00	Q 22,773,015.67	Q 39,100.00	Q 22,773,015.67	Q 41,000.00	Q 22,773,015.67	Q 110,000.00	Q 68,319,047.00
						Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	Q 29,900.00	Q 22,773,015.67	Q 39,100.00	Q 22,773,015.67	Q 41,000.00	Q 22,773,015.67	Q 110,000.00	Q 68,319,047.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Q 1,449,431.00	Q 21,737,837.67	Q 1,524,345.00	Q 21,737,837.67	Q 1,622,634.00	Q 21,737,837.67	Q 4,596,410.00	Q 65,213,513.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Q 1,449,431.00	Q 21,737,837.67	Q 1,524,345.00	Q 21,737,837.67	Q 1,622,634.00	Q 21,737,837.67	Q 4,596,410.00	Q 65,213,513.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Q 3,026,824.00	Q 25,327,176.00	Q 3,035,807.00	Q 25,327,176.00	Q 3,164,259.00	Q 25,327,176.00	Q 9,226,890.00	Q 75,981,528.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Q 3,026,824.00	Q 25,327,176.00	Q 3,035,807.00	Q 25,327,176.00	Q 3,164,259.00	Q 25,327,176.00	Q 9,226,890.00	Q 75,981,528.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 522,554.00	Q 12,092,188.33	Q 524,353.00	Q 12,092,188.33	Q 553,346.00	Q 12,092,188.33	Q 1,600,253.00	Q 36,276,565.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 522,554.00	Q 12,092,188.33	Q 524,353.00	Q 12,092,188.33	Q 553,346.00	Q 12,092,188.33	Q 1,600,253.00	Q 36,276,565.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 1,428,477.00	Q 31,215,655.00	Q 1,444,199.00	Q 31,215,655.00	Q 1,517,981.00	Q 31,215,655.00	Q 4,390,657.00	Q 93,646,965.00
						Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 1,428,477.00	Q 31,215,655.00	Q 1,444,199.00	Q 31,215,655.00	Q 1,517,981.00	Q 31,215,655.00	Q 4,390,657.00	Q 93,646,965.00
				4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional		Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	32	Q 2,329,686.33	32	Q 2,329,686.33	32	Q 2,329,686.33	96	Q 6,989,059.00
						Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	32	Q 2,329,686.33	32	Q 2,329,686.33	32	Q 2,329,686.33	96	Q 6,989,059.00
						Informes de gestión generados.	Documento	6	Q 2,372,659.33	8	Q 2,372,659.33	7	Q 2,372,659.33	21	Q 7,117,978.00
						Informes de gestión generados.	Documento	6	Q 2,372,659.33	8	Q 2,372,659.33	7	Q 2,372,659.33	21	Q 7,117,978.00
						Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	536	Q 6,207,796.33	536	Q 6,207,796.33	566	Q 6,207,796.33	1,638	Q 18,623,389.00
						Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	536	Q 6,207,796.33	536	Q 6,207,796.33	566	Q 6,207,796.33	1,638	Q 18,623,389.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	7,919	Q 35,594,669.67	10,015	Q 35,594,669.67	8,988	Q 35,594,669.67	26,922	Q 106,784,009.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	7,919	Q 35,594,669.67	10,015	Q 35,594,669.67	8,988	Q 35,594,669.67	26,922	Q 106,784,009.00
						Transferencias realizadas	Registro	4	Q 23,674,588.00	4	Q 23,674,588.00	4	Q 23,674,588.00	12	Q 71,023,764.00
						Transferencias realizadas	Registro	4	Q 23,674,588.00	4	Q 23,674,588.00	4	Q 23,674,588.00	12	Q 71,023,764.00

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.	Reforma Fiscal Integral Riqueza para todas y todos. Las finanzas públicas se han fortalecido mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva; la sostenibilidad de la deuda pública y una mayor transparencia, rendición de cuentas y uso más eficiente de los recursos.	Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.	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	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	172,702	Q 56,665,008.00	177,020	Q 56,665,008.00	175,578	Q 56,665,008.00	525,300	Q 169,995,024.00
						Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	172,702	Q 56,665,008.00	177,020	Q 56,665,008.00	175,578	Q 56,665,008.00	525,300	Q 169,995,024.00
						Eventos Formativos Ejecutados	Evento	393	Q 7,987,355.67	415	Q 7,987,355.67	251	Q 7,987,355.67	1,059	Q 23,962,067.00
						Eventos Formativos Ejecutados	Evento	393	Q 7,987,355.67	415	Q 7,987,355.67	251	Q 7,987,355.67	1,059	Q 23,962,067.00
						Informes de gestión generados	Documento	84	Q 4,031,845.00	85	Q 4,031,845.00	90	Q 4,031,845.00	259	Q 12,095,535.00
						Informes de gestión generados	Documento	84	Q 4,031,845.00	85	Q 4,031,845.00	90	Q 4,031,845.00	259	Q 12,095,535.00
						Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	19	Q 7,034,292.00	28	Q 7,034,292.00	23	Q 7,034,292.00	70	Q 21,102,876.00
						Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	19	Q 7,034,292.00	28	Q 7,034,292.00	23	Q 7,034,292.00	70	Q 21,102,876.00
						Plazas vacantes cubiertas	Persona	185	Q 24,808,761.33	195	Q 24,808,761.33	120	Q 24,808,761.33	500	Q 74,426,284.00
						Plazas vacantes cubiertas	Persona	185	Q 24,808,761.33	195	Q 24,808,761.33	120	Q 24,808,761.33	500	Q 74,426,284.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	2	Q 5,721,211.00	4	Q 2,000,000.00	4	Q -	10	Q 7,721,211.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	2	Q 5,721,211.00	4	Q 2,000,000.00	4	Q -	10	Q 7,721,211.00
						Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	30	Q 31,572,292.00	32	Q 31,572,292.00	22	Q 31,572,292.00	84	Q 94,716,876.00
						Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	30	Q 31,572,292.00	32	Q 31,572,292.00	22	Q 31,572,292.00	84	Q 94,716,876.00
						Informes de Auditoría entregados	Documento	11	Q 3,261,304.00	23	Q 3,261,304.00	22	Q 3,261,304.00	56	Q 9,783,912.00
						Informes de Auditoría entregados	Documento	11	Q 3,261,304.00	23	Q 3,261,304.00	22	Q 3,261,304.00	56	Q 9,783,912.00
						Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	10,850	Q 5,698,314.00	13,550	Q 5,698,314.00	11,600	Q 5,698,314.00	36,000	Q 17,094,942.00
						Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	10,850	Q 5,698,314.00	13,550	Q 5,698,314.00	11,600	Q 5,698,314.00	36,000	Q 17,094,942.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	6,209	Q 18,517,916.33	6,647	Q 18,517,916.33	5,836	Q 18,517,916.33	18,692	Q 55,553,749.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	6,209	Q 18,517,916.33	6,647	Q 18,517,916.33	5,836	Q 18,517,916.33	18,692	Q 55,553,749.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	2	Q 1,000,000.00	4	Q 854,913.00	4	Q -	10	Q 1,854,913.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	2	Q 1,000,000.00	4	Q 854,913.00	4	Q -	10	Q 1,854,913.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	4,150	Q 9,166,372.33	6,000	Q 9,166,372.33	6,050	Q 9,166,372.33	16,200	Q 27,499,117.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	4,150	Q 9,166,372.33	6,000	Q 9,166,372.33	6,050	Q 9,166,372.33	16,200	Q 27,499,117.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	2	Q 300,000.00	4	Q 45,500.00	4	Q -	10	Q 345,500.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	2	Q 300,000.00	4	Q 45,500.00	4	Q -	10	Q 345,500.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	7,672	Q 13,364,949.00	12,455	Q 13,364,949.00	8,873	Q 13,364,949.00	29,000	Q 40,094,847.00
						Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	7,672	Q 13,364,949.00	12,455	Q 13,364,949.00	8,873	Q 13,364,949.00	29,000	Q 40,094,847.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	2	Q 400,000.00	4	Q 91,665.00	4	Q -	10	Q 491,665.00
						Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	2	Q 400,000.00	4	Q 91,665.00	4	Q -	10	Q 491,665.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	9,732	Q 8,264,021.00	9,732	Q 8,264,021.00	9,736	Q 8,264,021.00	29,200	Q 24,792,063.00						
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	9,732	Q 8,264,021.00	9,732	Q 8,264,021.00	9,736	Q 8,264,021.00	29,200	Q 24,792,063.00						
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	2	Q 200,000.00	4	Q 26,500.00	4	Q -	10	Q 226,500.00						
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	2	Q 200,000.00	4	Q 26,500.00	4	Q -	10	Q 226,500.00						

Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	Meta física	0	6	6	7	6	7	7	8	7	7	6	3	70
		Meta financiera	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 1,758,573.00	Q 21,102,876.00
Plazas vacantes cubiertas	Persona	Meta física	30	40	80	35	35	55	55	50	50	50	20	0	500
		Meta financiera	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 6,202,190.33	Q 74,426,284.00
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		Meta financiera	Q -	Q -	Q 2,860,605.50	Q 2,860,605.50	Q 2,000,000.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 7,721,211.00
Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	Meta física	6	12	8	4	6	8	10	8	6	6	6	4	84
		Meta financiera	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 7,893,073.00	Q 94,716,876.00
Informes de Auditoría entregados	Documento	Meta física	0	0	1	10	3	4	5	11	6	3	4	9	56
		Meta financiera	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 815,326.00	Q 9,783,912.00
Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	Meta física	1,200	3,200	3,350	3,100	3,500	3,200	3,500	3,350	3,200	3,500	3,200	1,700	36,000
		Meta financiera	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 1,424,578.50	Q 17,094,942.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	Meta física	1,744	1,530	1,674	1,261	1,629	1,405	1,766	1,847	1,655	1,567	1,399	1,215	18,692
		Meta financiera	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 4,629,479.08	Q 55,553,749.00
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		Meta financiera	Q -	Q -	Q 500,000.00	Q 500,000.00	Q 854,913.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 1,854,913.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	Meta física	500	800	1,350	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,550	16,200
		Meta financiera	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 2,291,593.08	Q 27,499,117.00
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		Meta financiera	Q -	Q -	Q 150,000.00	Q 150,000.00	Q 45,500.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 345,500.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	Meta física	1,510	1,860	2,119	2,183	2,828	3,021	3,194	3,412	2,516	2,516	2,516	1,325	29,000
		Meta financiera	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 3,341,237.25	Q 40,094,847.00
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		Meta financiera	Q -	Q -	Q 200,000.00	Q 200,000.00	Q 91,665.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 491,665.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	Meta física	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	2,433	29,200
		Meta financiera	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 2,066,005.25	Q 24,792,063.00
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
		Meta financiera	Q -	Q -	Q 100,000.00	Q 100,000.00	Q 26,500.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q 226,500.00

RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICA 2020
CENTROS DE COSTO 2020-SISTEMA DE GESTION- SIGES
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
100	01	001	0101	0024 / 7264	Directorio	Directorio	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
100	05	001	0101	0041 / 6840	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Informes del Tributa	Informes del Tributa	Documento	12	12	12	12	12
100	01	002	0101	0093 / 15537	Administración Superior	Despacho del Superintendente	Informes de gestión generados.	Informes de gestión generados.	Documento	21	21	21	21	21
100	11	001	0101	0108 / 16640	Recaudación (Intendencia)	Intendencia de Recaudación	Normativas revisadas y/o actualizadas	Normativas revisadas y/o actualizadas	Persona	39	45	50	55	60
100	12	001	0101	0107 / 16639	Aduanas (Intendencia)	Intendencia de Aduanas	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos)	Unidad monetaria	110,000.00	115,000.00	120,000.00	122,000.00	123,000.00
100	03	001	0101	0066 / 6483	Fiscalización (Intendencia)	Intendencia de Fiscalización	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas, descentralizadas y auditorías de gabinete)	Evento	723	742	762	783	804
100	04	001	0101	0040 / 6853	Asuntos Jurídicos (Intendencia)	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Monto recuperado	Monto recuperado	Unidad monetaria	59,000,000.00	62,000,000.00	65,000,000.00	68,000,000.00	71,000,000.00
100	08	001	0101	0042 / 6668	Atención al Contribuyente (Intendencia)	Intendencia de Atención al Contribuyente	Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	371,000	381,000	391,000	401,000	411,000
100	01	009	0101	0020 / 7245	Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Plazas vacantes cubiertas	Plazas vacantes cubiertas	Persona	500	525	550	575	600
100	01	009	0101	0020 / 7245	Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	11	12	13	14
100	01	008	0101	0013 / 6262	Administración y Finanzas	Gerencia Administrativa Financiera	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	26,922	27,000	27,100	27,200	27,300
100	01	008	0101	0013 / 6262	Administración y Finanzas	Gerencia Administrativa Financiera	Transferencias realizadas	Transferencias realizadas	Registro	12	12	12	12	12
100	01	010	0101	0021 / 6865	Seguridad Institucional	Gerencia de Seguridad Institucional	Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Informes de evaluación de riesgos de seguridad	Documento	84	84	84	84	84
100	01	011	0101	0022 / 7034	Infraestructura	Gerencia de Infraestructura	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados	Documento	70	75	77	80	83
100	01	006	0101	0018 / 7263	Informática	Gerencia de Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	525,300	525,315	525,330	525,345	525,360
100	01	015	0101	0091 / 15526	Formación de Personal SAT	Gerencia de Formación de Personal SAT	Eventos Formativos Ejecutados	Eventos Formativos Ejecutados	Evento	1,059	1,200	1,200	1,300	1,400
100	01	005	0101	0017 / 7262	Planificación y Cooperación	Gerencia de Planificación y Cooperación	Informes de gestión generados	Informes de gestión generados	Documento	259	260	261	262	263
100	01	004	0101	0016 / 6511	Secretaría General	Secretaría General	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Expedientes resguardados, digitalizados y listos para consultas	Documento	36,000	39,000	42,000	45,000	48,000
100	01	012	0101	0015 / 7261	Comunicación Social Externa	Comunicación Social Externa	Acciones de comunicación entregadas	Acciones de comunicación entregadas	Documento	1,450	1,550	1,650	1,750	1,850
100	06	001	0101	0092 / 15527	Investigación Fiscal	Gerencia de Investigación Fiscal	Insumos para el control y fiscalización	Insumos para el control y fiscalización	Caso	1,660	1,710	1,760	1,810	1,860
100	01	007	0101	0089 / 15524	Asuntos Internos	Gerencia de Asuntos Internos	Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	1,638	1,639	1,640	1,641	1,642
100	01	003	0101	0014 / 6263	Auditoría Interna	Auditoría Interna	Informes de Auditoría entregados	Informes de Auditoría entregados	Documento	56	56	56	56	56
100	13	001	0101	0048 / 6527	Contribuyentes Especiales Grandes	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	20,961,515.00	25,339,357.00	27,933,232.00	30,761,773.00	33,928,463.00
100	13	002	0101	0097 / 16608	Contribuyentes Especiales Medianos	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	9,907,629.00	11,274,142.00	12,428,225.00	13,686,716.00	15,095,659.00
200	01	013	0101	0127 / 17586	Gestión Regional (Central)	Gerencia Regional Central	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	464	472	480	488	496
200	11	002	0101	0103 / 16615	Recaudación (GRC)	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	12,965,903.00	13,994,845.00	15,427,434.00	16,989,628.00	18,738,580.00

200	12	002	0101	0099 / 16610	Aduanas (GRC)	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	4,596,410.00	5,145,770.00	5,541,956.00	5,987,699.00	6,462,231.00
200	03	002	0101	0061 / 6482	Fiscalización (GRC)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	160,264	161,867	163,485	165,120	166,771
200	01	014	0101	0033 / 6399	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRC)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Gestiones administrativas y financieras atendidas.	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	18,692	19,052	19,448	19,880	20,312
200	01	014	0101	0033 / 6399	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRC)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	11	12	13	14
200	11	003	0101	0110 / 16642	Registro Fiscal de Vehículos RFV	Registro Fiscal de Vehículos, Gerencia Regional Central	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	366,081	369,742	373,439	377,174	380,945
200	08	002	0101	0079 / 15514	Atención al Contribuyente (GRC)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	4,790,400	4,818,839	5,087,489	5,275,544	5,350,712
300	01	013	0501	0030 / 7212	Gestión Regional (Sur)	Gerencia Regional Sur	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	202	203	204	205	206
300	12	002	0501	0100 / 16611	Aduanas (GRS)	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	9,226,890.00	10,349,713.00	11,146,562.00	12,043,091.00	12,997,521.00
300	11	002	0501	0104 / 16616	Recaudación (GRS)	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	858,316.00	912,927.00	1,006,379.00	1,108,286.00	1,222,375.00
300	03	002	0501	0062 / 6783	Fiscalización (GRS)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	48,195	48,677	49,164	49,655	50,152
300	01	014	0501	0034 / 6926	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRS)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	16,200	16,575	16,825	16,950	17,050
300	01	014	0501	0034 / 6926	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRS)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	11	12	13	14
300	04	002	0501	0123 / 17579	Asuntos Jurídicos (GRS)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Monto recuperado.	Monto recuperado*	Unidad monetaria	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
300	08	002	0501	0080 / 15515	Atención al Contribuyente (GRS)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,057,877	1,110,769	1,166,305	1,224,616	1,285,847
400	01	013	0901	0031 / 6870	Gestión Regional (Occidente)	Gerencia Regional Occidente	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	301	302	303	304	305
400	12	002	0901	0101 / 16612	Aduanas (GRO)	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	1,600,253.00	1,793,607.00	1,931,702.00	2,087,070.00	2,252,474.00
400	11	002	0901	0105 / 16617	Recaudación (GRO)	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,151,199.00	1,279,925.00	1,410,945.00	1,553,819.00	1,713,773.00
400	03	002	0901	0063 / 6967	Fiscalización (GRO)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	37,834	38,212	38,594	38,980	39,370
400	01	014	0901	0035 / 6311	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRO)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	29,000	30,000	31,000	32,000	33,000

400	01	014	0901	0035 / 6311	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRO)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	11	12	13	14
400	04	002	0901	0124 / 17580	Asuntos Jurídicos (GRO)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Monto recuperado.	Monto recuperado*	Unidad monetaria	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
400	08	002	0901	0081 / 15516	Atención al Contribuyente (GRO)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,250,000	1,273,900	1,297,800	1,321,700	1,348,100
500	01	013	1901	0032 / 6289	Gestión Regional (Nororienté)	Gerencia Regional Nororienté	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	265	266	267	268	269
500	12	002	1901	0126 / 17585	Aduanas (GRN)	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororienté	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	4,390,657.00	4,934,411.00	5,314,323.00	5,741,759.00	6,196,801.00
500	11	002	1901	0106 / 16618	Recaudación (GRN)	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororienté	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	910,810.00	976,913.00	1,076,915.00	1,185,964.00	1,308,050.00
500	03	002	1901	0064 / 7275	Fiscalización (GRN)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororienté	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Acciones de fiscalización terminadas (Incluye auditorías centralizadas y descentralizadas, auditorías de gabinete, presencias fiscales y operativos conjuntos)	Evento	41,196	41,608	42,024	42,444	42,869
500	01	014	1901	0036 / 6699	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRN)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororienté	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	29,200	29,300	29,400	29,600	29,800
500	01	014	1901	0036 / 6699	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRN)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororienté	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	11	12	13	14
500	04	002	1901	0125 / 17581	Asuntos Jurídicos (GRN)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororienté	Monto recuperado.	Monto recuperado*	Unidad monetaria	7,000,000.00	8,000,000.00	9,000,000.00	10,000,000.00	11,000,000.00
500	08	002	1901	0083 / 15518	Atención al Contribuyente (GRN)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororienté	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	1,940,248	1,959,650	1,979,247	1,999,039	2,019,030