



Plan Operativo Anual 2021

Guatemala, 23 de diciembre del 2,020



Índice

| | |
|--|----|
| Presentación..... | 4 |
| I. Marco Estratégico Institucional | 5 |
| II. Estructura Organizacional SAT | 9 |
| III. Alineamiento Estratégico | 10 |
| IV. Resumen del Plan Operativo Anual 2021 | 12 |
| V. Matriz de vinculación Institucional del Plan Operativo Multianual SPPD-12 | 35 |
| VI. Metas Cuatrimestrales POA 2021 SPPD-14..... | 40 |
| VII. Programación Mensual Productos / Subproductos POA 2021 SPPD-15..... | 44 |
| VIII. Red de Categorías Programática 2021 | 47 |

Presentación

El Plan Operativo Anual 2021 (POA) 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.

El POA Toma de referencia el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, lo que permite dar continuidad a las acciones iniciadas en años anteriores al alinearlas a los objetivos estratégicos actuales.

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 2021 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 a través de un Sistema de Gestión, busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional y con el fin de brindar soporte en la implementación de normas y/o estándares internacionales, la SAT implementó el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético con base en la Norma ISO 37001.

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

Somos una Institución que recauda 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 2,023 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

Principios de trabajo

• **Responsabilidad** “El principio de responsabilidad es la clave de la buena gobernanza. A nivel político, significa que los gobernantes deben rendir cuentas a los gobernados. Para aplicar la responsabilidad, son necesarias estructuras y mecanismos de gobernanza que permitan a los mandantes atribuir a los administradores fiduciarios que han elegido la responsabilidad por sus actos y decisiones”. Todos los miembros participantes de los comités de gerencia deben asumir su rol con un alto grado de compromiso institucional, participando en las reuniones programadas para tal fin y organizando los grupos de trabajo operativos que se requieran para optimizar los modelos que conduzcan al cumplimiento de las metas.

• **Transparencia** “La transparencia es de primordial importancia para la elaboración de políticas inteligentes. La transparencia sostiene y refuerza la capacidad de las partes interesadas de responsabilizar a las personas a cargo de la dirección y de la administración de la institución. Se trata de un prerrequisito para la participación efectiva y significativa de todas las partes...” Todos los miembros participantes de los comités de gerencia deben velar por un actuar institucional en busca del bienestar ciudadanos, empleados administrativos y profesionales de recaudación y fiscalización. Se trata de hacer todo lo que esté bien, con la ética respectiva e integridad.

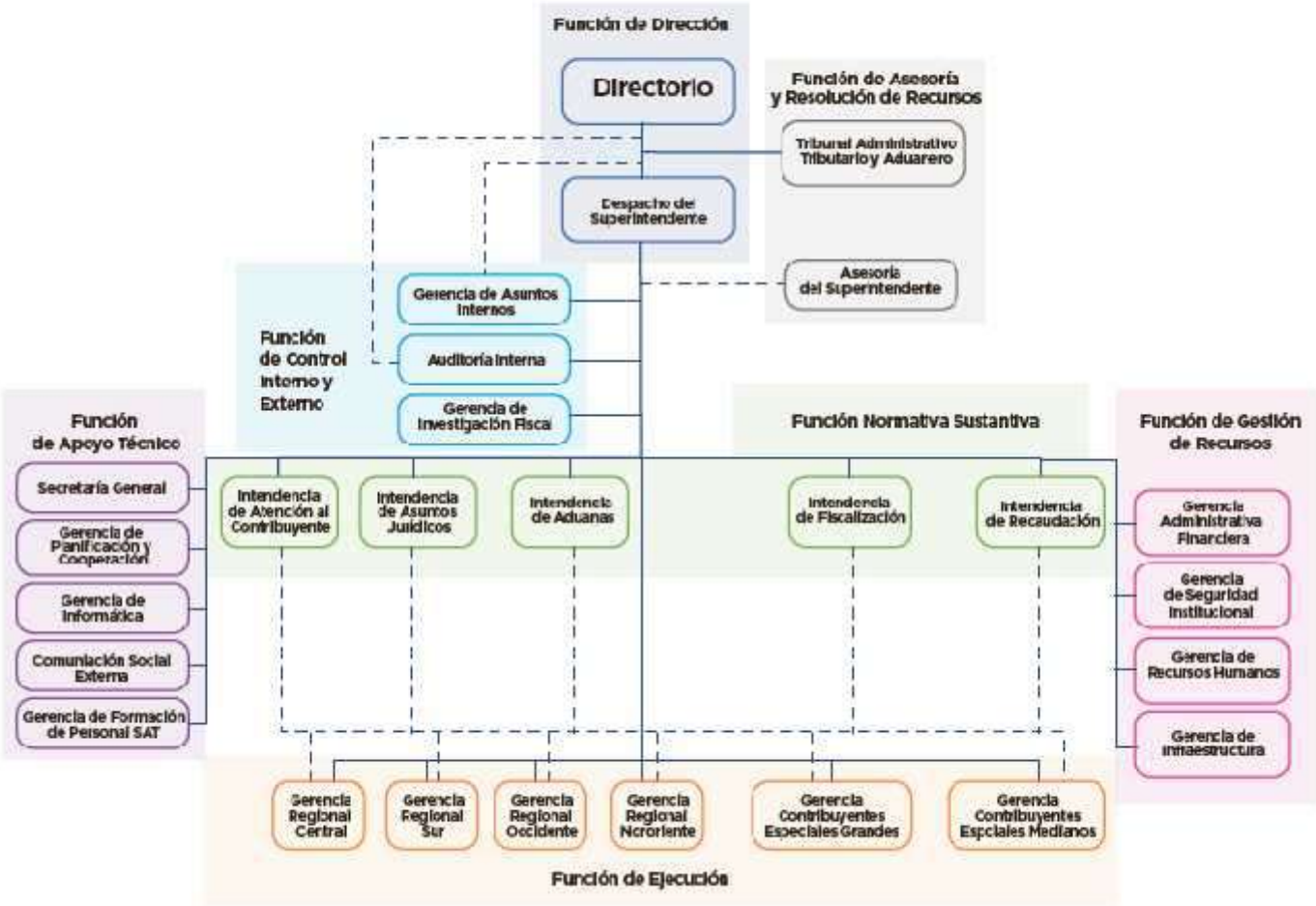
• **Previsibilidad** “La previsibilidad hace referencia a la aplicación sistemática y uniforme de la ley y de las normas y reglamentos que permiten aplicarla. Los miembros, beneficiarios y demás partes interesadas...” Ser previsor es construir basado en la planificación y prospectación de escenarios válidos que conduzcan a garantizar la sostenibilidad institucional; por tanto, los comités de gerencia deben estar enfocados en esa búsqueda permanente.

• **Pertenencia** (Participación y Compromiso) “La participación hace referencia a la implicación efectiva de los miembros, beneficiarios y demás partes interesadas en los procesos de decisión de la institución, en la protección de sus intereses y” en la promoción de los programas de recaudación y fiscalización. “Se trata de una manera de construir una relación de colaboración entre” el Directorio “y las partes interesadas a fin de mejorar las

políticas, infundir confianza y acrecentar la transparencia.” La pertenencia es más que solo la participación, es identificarse con la Institución en todas sus áreas, roles y quehaceres. Todos los actores deben involucrarse proactivamente en su desarrollo y esto incluye a los: ciudadanos, empresarios, personal administrativo, de aduanas y en general todos los participantes en el proceso tributario.

- **Dinamismo** El dinamismo es el elemento de innovación o cambio positivo de la gobernanza. Su efecto es mejorar la eficiencia de los resultados de una organización. Dentro de los límites del statu quo, la gobernanza puede respetar los principios de responsabilidad, transparencia, participación y previsibilidad. El principio de dinamismo describe el elemento de la gobernanza que lo mejora y permite que la Institución respete más fielmente su mandato y se adapte a las necesidades cambiantes de sus miembros.

II. Estructura Organizacional SAT



III. Alineamiento Estratégico

El Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT- para el año 2,021 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 2,021 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 2021

El Plan Operativo Anual 2021 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.
-) **Acción:** Se refiere al conjunto de actividades relacionadas, orientadas a alcanzar un objetivo, resolver un problema identificado o ejecutar una mejora en un proceso, definidas en el tiempo, que designa a los responsables de su ejecución, delimitan el nivel y tipo de riesgo que se tiene, el alcance de acuerdo a la clasificación de Acciones por tiempo de ejecución (corto, mediano y largo plazo).

A continuación, se presenta el Resumen actualizado de los Planes Operativos Anuales 2021 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.

*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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|--------------|---|----------|---|------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Directorio | Tomar decisiones estratégicas para dirigir a política de la 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 | 102 | 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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|---|---|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero | Conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera, previo 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 | Efectividad en la resolución de expedientes por año | Expedientes resueltos (+) Expedientes tratar en agenda / Presa de expedientes del año anterior (+) Expedientes recibidos (-) Expedientes devueltos | 60.00% | 60.00% | 64.00% | 66.00% | 68.00% | 70.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Informe al Directorio trimestral | Informe al Directorio | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | | 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 | 112 | 115 | 110 | 100 | 95 | 90 |

4.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

4.3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------------|---|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Despacho del Superintendente | Realizar la administración de la Superintendencia de Administración Tributaria, así como ejercer su representación general. | Producto | Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo | Documento | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de requerimientos ingresados al Despacho del Superintendente. | Número de requerimientos atendidos en el plazo establecido/Número de requerimiento recibidos | N/D | 80.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% |

4.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

4.4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|----------------------------|---|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 69 | 70 | 72 | 74 | 76 | 78 |
| | | | Indicador de Control Normal | Contribuyentes Incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR) | Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Intendencia | 2500 | 3,000.00 | 3,100.00 | 3,200.00 | 3,300.00 | 3,400.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL | Cantidad de emisores de documentos tributarios electrónicos FEL | 195000 | 50,000.00 | 100,000.00 | 150,000.00 | 250,000.00 | 350,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Estudios tributarios realizados y publicados cuando corresponda. | Cantidad de Estudios tributario realizados. | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de cumplimiento tributario | Monto a recuperar por cumplimiento tributario | 1,385,797,929.00 | 625,000,000.00 | 656,250,000.00 | 689,062,500.00 | 723,515,625.00 | 759,691,406.00 |

4.4.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|---|---|--------------|------------|
| 1 | Etapas Complementarias a la Modernización del RTU Digital | Continuar con los componentes y mejoras que complementan la funcionalidad de manera eficiente del nuevo sistema RTU Digital (ceses y subregistros), además se incluyen los procesos recurrentes de depuración y reclasificación de datos derivado de la detección de inconsistencias en sus registros e implementación del sistema de depuración de NIT Múltiples y la conceptualización de la Modernización del Registro Fiscal de Vehículos. | ETAPA I: COMPONENTES ADICIONALES DEL RTU DIGITAL Ceses de actividades en sus distintas modalidades Características especiales (Subregistros del RTU Digital) Consultas, reportes y estadísticas. ETAPA II: SISTEMA DEPURACIÓN DE REGISTROS, FASE II Procesos de Depuración y reclasificación de datos del RTU Implementación del Sistema de Depuración de NIT Múltiples ETAPA III: MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO FISCAL DE VEHÍCULO, FASE II Levantado de procesos existentes del Registro Fiscal de Vehículos Procesos de depuración de datos registrados de vehículos | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 2 | Gobierno de Datos – GDD- Fase 2 | 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. | Documentación de procesos Calidad Datos (homologación) Herramienta de administración GDD (definición) Cruces de Información (Data Mart) (RETENIVA; BASE ISO; IVA-ISR y EXENIVA según la prioridad institucional que se defina) Mejoras a la consulta 360 (Integración de FASE 1 de la CIIT a GDD) | 4/01/2021 | 31/12/2021 |
| 3 | Mejoras a la Cuenta Corriente Tributaria para que sea Integrada | Incorporación de Mejoras al Sistema de Cuenta Corriente para incluir los saldos líquidos y exigibles y que puedan ser compensados. Concluir con la funcionalidad de Balance de Saldos y levantado de procesos para la integración e incorporación de los Sistemas de la Intendencia de Fiscalización y Asuntos Jurídicos, para contar con una cuenta corriente integrada. | Compensación de Oficio Fase 2: Concluir con la funcionalidad de Balance de Saldos y levantado de procesos para la integración e incorporación de los Sistemas de la Intendencia de Fiscalización y Asuntos Jurídicos, para contar con una cuenta corriente integrada. Mejoras al Control de Acreditamientos Fase 2, continuación de la creación y el consumo del saldo disponible del ISO al ISR y del ISR al ISO, así como el desarrollo de otros acreditamientos. Mejoras a la Cuenta Corriente Tributaria Fase 2, disponer de información certera de los saldos deudores y acreedores. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 4 | Mejoras al Proceso de Devolución de Pagos en Exceso | Agregar los desarrollos informáticos necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema de Devoluciones y Compensaciones Web, que permitan llevar el control de las solicitudes de pagos en exceso recibidas y atendidas. | Modificación al formulario para que se encuentre disponible en la Agencia Virtual. Mejoras al Sistema de Devoluciones y Compensaciones Web, para la generación de reportes que permitan el adecuado control de las solicitudes de pagos en exceso. | 4/01/2021 | 29/10/2021 |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|---|--------------|------------|
| 5 | Mejoras al Sistema de Facilidades de Pago con opción WEB, Fase 2 | Incorporación al Sistema de Facilidades de Pago de los desarrollos necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de la gestión y atención del contribuyente que solicita facilidades de pago (Convenio de pago). | Desarrollo de casos de usos y solicitudes informáticas enviadas a la Gerencia de Informática pendientes de atención para mejorar la funcionalidad del sistema de Facilidades de Pago. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 6 | Mejoras al Sistema de Omisos | Incorporación de mejoras al Sistema de Omisos de los desarrollos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos de detección y cierre de omisiones. | Desarrollo e implementación en el Sistema de Omisos de las mejoras necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 7 | Modelo de atención de Factura Electrónica en Línea, Fase 3 | 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 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 herramientas de emisión automática de retenciones ISR, constancias de exención y de adquisición de insumos IVA, implementación de un asistente para libros de compras y ventas electrónicos, así como la divulgación y capacitación de las mismas. | Mejoras al sistema FEL Ajustes al sistema de retenciones IVA sector público y privado Sistema de retenciones ISR sector público y privado Sistema de exenciones IVA Sistema de constancias de adquisición de insumos IVA Asistente para libros de compras y ventas electrónicos Capacitación y divulgación FEL y otras herramientas | 4/01/2021 | 21/12/2021 |
| 8 | Modernización del Sistema de Pago a través del Sistema Bancario, Fase 1 | Modernizar el sistema BancaSAT y sistemas relacionados al pago de impuestos y recaudo, a través de una nueva plataforma informática, realizar el levantado de procesos y definición conceptual de todos los sistemas de pago de impuestos. | Se iniciará con el Levantado de Procesos para la Definición Global de la Modernización del Sistema Bancario así como la determinación de sus actores, evaluando el funcionamiento actual del SAIT Bancario, en conjunto con los diferentes usuarios. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 9 | Reporte Anual de Salarios pagados por Misiones, Agencias y Organismos Internacionales, Fase 2 | 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 laboren 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 a la SAT para realizar cruces de información y determinar si los empleados residentes, están cumpliendo con el pago correcto del Impuesto. | Continuidad del proyecto, Reporte Anual de Salarios pagados por Misiones, Agencias y Organismos Internacionales a empleados residentes que laboran para dichas Entidades, con los ajustes al Desarrollo del Proyecto, hasta la puesta en producción del mismo. | 4/01/2021 | 18/06/2021 |
| 10 | Reportaría y analítica avanzada de la información proveniente de declaraciones tributarias y diversas fuentes de información disponibles en la Administración Tributaria, Fase 2 | 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. | 3. Definición y alcance de un prototipo para la detección sistemática de comportamientos atípicos. DET-IRE / DCT-IRE 4. Implementación y validación del prototipo para la detección sistemática de comportamientos atípicos. DET-IRE / DCT-IRE | 4/01/2021 | 31/12/2021 |
| 11 | Sistema de Control de Cumplimiento Tributario | Sistema de Control de Cumplimiento Tributario el cual contendrá los componentes necesarios para administrar la detección y recuperación de omisiones e inconsistencias. El nombre de la acción durante los años 2019 y 2020 fue El modelado mejorado de procesos de control y cumplimiento, pero en el año 2021 se cambio a Sistema de Control de Cumplimiento Tributario. | Desarrollo e Implementación de los casos de uso correspondientes al Módulo de Administración y Mantenimiento del Sistema, y Módulo de Programación del Sistema de Control de Cumplimiento Tributario. | 2/01/2021 | 30/12/2021 |
| 12 | Solvencia Fiscal en Línea Fase 2 | Emisión de solvencias fiscales de forma automatizada, con el propósito de atender de manera inmediata las solicitudes de solvencia fiscal requeridas por el universo de los contribuyentes que requieran la misma, siempre que no tengan obligaciones tributarias pendientes de solventar, ni deudas líquidas y exigibles. | Desarrollo e Implementación de la Solicitud de Solvencia Fiscal en Línea Fase 2, en donde el 100% de la emisión de solvencias fiscales se atenderá de forma automática. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 13 | Tableros de control | Implementar una herramienta para la oportuna visualización de información estadística relevante, la cual permita conocer el comportamiento de variables que sea de utilidad en las áreas de control. | Tableros dinámicos con atributos y parámetros específicos vinculados con analítica: Factura Electrónica en Línea, -FEL- Sistema de Retenciones del IVA, -RETENIVA- Factura y Declaración Única Centroamericana, -FYDUCA- * Los tableros pueden variar conforme a la información disponible en la plataforma de Gobierno de Datos y a las prioridades institucionales. | 4/01/2021 | 31/12/2021 |

4.5 INTENDENCIA DE ADUANAS

4.5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------|--|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Intendencia de Aduanas | El Plan Operativo Anual (POA) de la Intendencia de Aduanas integra la estrategia para llevar a cabo las acciones que permitan el cumplimiento del objetivo estratégico de mejorar la eficiencia del Servicio Aduanero. | Producto | Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | Evento | 533 | 300 | 305 | 310 | 315 | 320 |
| | | | Indicador de Control Normal | Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos) | Unidad Monetaria | 120,000.00 | 125,000.00 | 127,500.00 | 130,050.00 | 132,651.00 | 135,304.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Casos de uso que definen funcionalidad de los sistemas informáticos aduaneros | Casos de uso finalizados y remitidos a la Gerencia de Informática mediante memorando | 80 | 38 | 39 | 40 | 41 | 41 |
| | | | Indicador de Control SGC | Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por el LQF | Certificados emitidos en el tiempo establecido / solicitudes de análisis recibidas | 65% | 70.00% | 75.00% | 80.00% | 85.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficiencia en atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente, relacionados con la autorización y control administrativo de auxiliares de la función pública aduanera. | Expedientes atendidos en el tiempo establecido / Expedientes asignados | 97% | 98.00% | 98.20% | 98.40% | 98.60% | 98.80% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficiencia en la atención de expedientes asignados mensualmente relacionados solicitudes de franquicias y asuntos aduanales. | Expedientes atendidos en el tiempo establecido / expedientes recibidos | 95% | 97.00% | 97.30% | 97.50% | 97.70% | 97.90% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficiencia en la atención de expedientes asignados mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos | Expedientes atendidos en el tiempo establecido / Expedientes recibidos | 92% | 95.00% | 95.30% | 95.50% | 95.70% | 95.90% |
| | | | Indicador de Control SGC | Implementación del plan de comunicación del SGC | Avance de las etapas del Plan de comunicación (publicación en Yammer) | N/A | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------|--|--------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Intendencia de Aduanas | El Plan Operativo Anual (POA) de la Intendencia de Aduanas integra la estrategia para llevar a cabo las acciones que permitan el cumplimiento del objetivo estratégico de mejorar la eficiencia del Servicio Aduanero. | Indicador de Control SGC | Procedimientos (asociados a acciones de POA) aduaneros trasladados para registro | Procedimientos trasladados para registro | 15 | 12 | 12 | 15 | 15 | 15 |
| | | | Indicador de Control SGC | Propuesta de medidas de control en materia de riesgo. | Propuestas elaboradas | 29 | 27 | 28 | 28 | 29 | 29 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio de emisión de dictámenes de clasificación UTOSA | Días hábiles | 49 | 35 | 34 | 33 | 31 | 30 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con autorización de franquicias | Días hábiles | 7 | 5.5 | 5.4 | 5.3 | 5.2 | 5.1 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes especiales | Días hábiles | 13 | 8.6 | 8.5 | 8.4 | 8.3 | 8.2 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales | Días hábiles | 7 | 6 | 5.8 | 5.7 | 5.6 | 5.5 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio en horas hábiles para la resolución de solicitudes de renovación de registros de auxiliares de la función pública aduanera | Horas hábiles | 9 | 8.8 | 8.7 | 8.6 | 8.5 | 8.4 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos OEA | Días hábiles | 90 | 85 | 84 | 83 | 82 | 82 |

4.5.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|---|---|--------------|------------|
| 1 | Automatización del registro de operadores de comercio exterior y de gestiones aduaneras | Esta acción contempla la automatización de las solicitudes de auxiliares de la función pública y otros actores de comercio exterior a fin de obtener su autorización de registro a través del uso de la plataforma RTU y Agencia Virtual. Asimismo, contempla la automatización de la fase recursiva de las resoluciones emitidas por las Unidades del Departamento de Gestión Aduanera, y otros registros. | a) Implementación por fases de los procesos relacionados con registro, renovación y actualización de los auxiliares de la función pública y otros usuarios del Servicio Aduanero: Inicio a la primera etapa de la automatización descrita b) Definición conceptual y funcional para la mejora y automatización de la tramitación de recurso de apelación relacionado a resoluciones emitidas por el Departamento de Gestión Aduanera: Definición del proceso que conllevaría la automatización del recurso de apelación. c) Definición conceptual y funcional para la automatización de las solicitudes de habilitación para OEA desde Agencia Virtual: Inicio del proceso de automatización del proceso de solicitud de un contribuyente para ser habilitado como OEA | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 2 | Fortalecimiento de la integración centroamericana y facilitación de comercio | Con esta acción se proyecta dar seguimiento al proceso de integración centroamericana entre los países miembros en coordinación de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA), buscando unificar la política comercial y procedimientos aduaneros. Aquí se unifican las etapas derivadas de los avances del proceso centroamericano, que incluye las mejoras de procesos, modernización tecnológica en los sistemas informáticos y dispositivos para los procesos de integración, unión y otras acciones y medidas a implementar. Esto incluye las mejoras en el proceso de unión aduanera entre Guatemala y Honduras; todo lo anterior como parte de la facilitación de comercio a nivel regional. | Mejoras en la declaración anticipada entre Guatemala y Honduras Digitalización de documentos de soporte de la DUCA F para mercancías que se intercambian entre Guatemala y Honduras. Estudio de medición de tiempos de despacho en puestos fronterizos centroamericanos (ETD regional): Se llevará a cabo el estudio en 7 puestos fronterizos regionales. Posterior al estudio, se concluirá con una propuesta de un plan de acción regional para atender las áreas de oportunidad detectadas. | 2/01/2021 | 30/12/2021 |
| 3 | Fortalecimiento de los tránsitos | Esta acción busca fortalecer el control sobre las operaciones de tránsito interno e internacional a través de la automatización e incorporación de tecnologías asociadas al proceso, y la coordinación con otras autoridades competentes. Dentro de las incorporaciones tecnológicas se incluye el marchamo electrónico, los dispositivos de radio frecuencia en puestos fronterizos, y las mejoras en el sistema de declaraciones de tránsito internacional terrestre. | Analizar el modelo de implementación para contar con un sistema de monitoreo geo satelital para el marchamo electrónico que se puso en funcionamiento en 2019; así como las mejoras para la simplificación del procesamiento del selectivo y confirmación mediante el envío de la declaración anticipada para tránsitos (DUCA T) | 18/01/2021 | 30/12/2021 |
| 4 | Plan de combate a la defraudación aduanera | La modernización conlleva también el fortalecimiento de los controles haciendo uso de las tecnologías de información, inteligencia artificial y dispositivos tecnológicos para combatir la defraudación aduanera, gestionar el riesgo y ser más asertivos en la detección, y el cumplimiento voluntario; a través de la prevención y monitoreo de ilícitos aduaneros es una de las responsabilidades de la aduana moderna. Esta acción incluye el intercambio de información en forma automatizada con otras administraciones y organismos, el mejoramiento de la gestión de riesgo a través de la renovación tecnológica de los sistemas con miras a combatir las prácticas de defraudación especialmente en ilícitos, valoración y otros. Con las etapas de esta acción también se proyecta dar cumplimiento a los indicadores de las acciones contra la defraudación aduanera, contenidos en la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros. | Descripciones mínimas, ciclo 2: Estabilizador del validador de las declaraciones para 3 segmentos de descripciones mínimas (calzado, neumáticos y confecciones). Duda razonable, ciclo 2: Implementación de esta modificación que se trabajará a nivel declaración con la finalidad que la autoridad aduanera presente la duda sobre la veracidad o exactitud de los documentos presentados como prueba del valor declarado. Filtros para el análisis de inteligencia aduanera, ciclo 1 Trazabilidad de equipamientos, ciclo 1 Estrategia institucional de prevención y combate de la defraudación aduanera, ciclo 1: incluye la generación de un documento que permita identificar las acciones y responsables de su ejecución. a nivel institucional, en materia de defraudación aduanera. Implementación de la herramienta Sistema de Orientación de la Carga (CTS), ciclo 1: Desarrollo informático para el traslado de información de manifiestos de carga de Saq'b'e hacia la herramienta CTS. Intercambio de información con la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EEUU -CBP-, ciclo 1 Intercambio de información con la Dirección General de Asuntos Marítimos -DIGEMAR-, ciclo 1; Intercambio de información a través de un web service (embarcaciones, zarpes, licencias de navegación, permisos de turistas e importaciones del capítulo 89). | 4/01/2021 | 31/12/2021 |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 5 | Plan de combate al contrabando aduanero | La SAT es el ente rector de la política de combate al contrabando y defraudación aduanera y tributaria, por lo que, a través de la Intendencia de Aduanas debe liderar los esfuerzos, estrategias y actividades que permitan prevenir y combatir estos ilícitos. En esta acción se concentran actividades para combatir el contrabando, tales como la implementación de los Puestos de Control Interinstitucional, la realización de talleres de concientización a la población y el uso de tecnologías para prevenir el contrabando aduanero, entre otras. Con las etapas de esta acción se proyecta dar cumplimiento a los indicadores de las acciones para combatir el contrabando aduanero, contenidas en la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros. | Seguimiento a las acciones priorizadas, de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028: Talleres de capacitación e intercambio de experiencias con miembros de la COINCON, ciclo 2 Campañas informativas y de divulgación de resultados, ciclo 2 Talleres de Concientización a la Población, ciclo 2 Estimación de tributos dejados de percibir por defraudación y contrabando aduaneros, ciclo 1 Continuidad en la implementación de puestos de control interinstitucional. Implementación del aplicativo de mercancías en decomiso. Instrumento de intercambio de información. Definición Conceptual del Modelo de funcionamiento del Centro de Monitoreo Integral (CMI), ciclo 1 | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 6 | Plan de cumplimiento de regímenes aduaneros especiales | Con esta acción, se proyecta el fortalecimiento y automatización de los controles que se deben ejercer sobre las mercancías que son destinadas a regímenes especiales, como los liberatorios, temporales o suspensivos, los cuales permiten la introducción de mercancías no afectas, exentas o con suspensión de tributos, siempre que cumplan ciertas condiciones, siendo función esencial del Servicio Aduanero el de verificar que dichas condiciones se cumplan y no se haga un abuso o uso indebido del régimen. Aquí se agrupan las acciones para el fortalecimiento de los nuevos modelos y esquemas de control sobre estos regímenes, así como el fortalecimiento de la gestión de riesgo sobre los importadores y actores vinculados. Esta acción busca modernizar se busca iniciar con la definición de un trabajo de automatización e intercambio de información para ejercer un mejor control sobre los contribuyentes que gozan de este beneficio | Definición de un Registro Unificado de empresas registradas bajo el amparo de los regímenes suspensivos y liberatorios, ciclo 1 Control de las garantías para mercancías amparadas bajo regímenes suspensivos, liberatorios y definitivos, Ciclo 2 Automatización del proceso de emisión de las franquicias aduanales, ciclo 1 Automatización de cuentas corrientes en la importación temporal con reexportación en el mismo estado ciclo 3 Ampliación de la base de datos de exportadores a nivel general e información contenida en el formulario DEPREX y Coexportadores de empresas que operan bajo el Decreto 29-89, trabajo conjunto con AGEXPORT, ciclo 2. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 7 | Seguimiento a la función de Vicepresidencia regional de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) | Como parte de las funciones que la SAT tiene como Vicepresidencia Regional de la OMA para las Américas y El Caribe debe impulsar las iniciativas y políticas que sean promovidas por la región que se dirigen a la Secretaría General de la OMA, seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Regional, así como velar por el buen funcionamiento y prestigio de la Organización, apoyando a sus miembros con apoyo técnico y financiero para el desarrollo de sus proyectos de reforma y modernización aduanera en forma coordinada con los Organismos Cooperantes. Esta acción está vinculada con el cumplimiento del Objetivo Estratégico de Incrementar la Eficiencia del Servicio Aduanero, sobre el posicionamiento de la SAT ante la Organización Mundial de Aduanas, y esta acción pretende documentar las gestiones como Vicepresidencia que se ejecuten para mantener ese posicionamiento regional y los beneficios que se puedan obtener para la Modernización Integral Aduanera de la SAT derivado de la posición de Vicepresidencia. | Dar cumplimiento a las funciones como Vicepresidencia Regional, la promoción de acciones regionales para la facilitación de comercio, mejora del control y fortalecimiento de capacidades de las Administraciones Aduaneras de la Región. Fortalecimiento del posicionamiento regional de la SAT en su función de Administración Aduanera a nivel regional e internacional, captación de asistencias, acceso a proyectos y fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia aduanera y del personal derivado de la calidad de Vicepresidencia, para la Modernización Integral Aduanera. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 8 | Simplificación y automatización en la transmisión de declaraciones y controles en aduanas | Busca automatizar la forma de transmisión de las declaraciones de mercancías, la eliminación de la presentación física de documentos como parte de la transformación digital, la automatización de los otros controles que se ejecutan en aduanas, tales como los reportes, controles de mercancías en abandono, subastas y otras operaciones. Todo lo anterior incorporando las tecnologías disruptivas, manejo de datos (BIG DATA), inteligencia de negocios (BUSINES INTELLIGENCE), concretar la proyección de obtener un nuevo validador de manifiestos y declaraciones institucional, con medidas de seguridad en la transmisión de la información por parte de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera, promoviendo la facilitación, la interoperabilidad entre los actores y el cumplimiento voluntario a través del uso de soluciones digitales y tecnológicas. | Implementación de aplicativo de mercancías en abandono, ciclo 2 Modificación en la longitud del número de declaración de mercancías, ciclo 2 Reportería estandarizada para carga, despacho y otros, ciclo 2 Reportería estandarizada para control de tránsito, ciclo 2 Automatización de subasta, ciclo 1 Automatización de inventarios en recintos aduaneros, ciclo 1 | 2/01/2021 | 30/12/2021 |
| 9 | Simplificación, automatización y transparencia en el ingreso y salida de la carga vía aérea | Consiste en la mejora de los procesos aduaneros en la modalidad de transporte aéreo, a través de la automatización, simplificación conforme la metodología de gestión por procesos, buscando la reducción de tiempos, simplificación y automatización de los pasos, automatización, la incorporación de tecnología y la readequación de infraestructura que sea necesaria todo como parte de la modernización integral aduanera. La acción abarca la interoperabilidad con los actores que confluyen en el modo de transporte aéreo, para garantizar el manejo automatizado de la información, la trazabilidad, accesibilidad a los datos en tiempo real para facilitar el cumplimiento voluntario, la evolución del modelo de control aduanero tendiente a ser más asertivo, estratégico, disminuyendo la presencia física, e incrementando la percepción de riesgo, a través del uso de tecnologías de información, documentos digitales, firmas, expedientes y notificación electrónica, conforme las mejores practicas internacionales y las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas. | Implementación del primer ciclo de mejora del nuevo modelo de despacho aéreo basado en la matriz de priorización multianual. Implementación del primer ciclo de mejora para actividades y operaciones permitidas, principalmente basado en la automatización de la solicitud y autorización de las actividades y operaciones permitidas en el Depósito Aduanero. Definición conceptual del proceso mejorado de exportación definitiva de mercancías de carga general Levantado de mapa de proceso del proceso de despacho bajo la modalidad de entrega rápida o Courier. | 2/01/2021 | 30/12/2021 |
| 10 | Simplificación, automatización y transparencia en el ingreso y salida de la carga vía marítima | Consiste en la mejora de los procesos aduaneros en la modalidad de transporte marítimo, a través de la automatización, simplificación conforme la metodología de gestión por procesos, buscando la reducción de tiempos, simplificación y automatización de los pasos, automatización, la incorporación de tecnología y la readequación de infraestructura que sea necesaria todo como parte de la modernización integral aduanera. La acción abarca la interoperabilidad con los actores que confluyen en el modo de transporte aéreo, para garantizar el manejo automatizado de la información, la trazabilidad, accesibilidad a los datos en tiempo real para facilitar el cumplimiento voluntario, la evolución del modelo de control aduanero tendiente a ser más asertivo, estratégico, disminuyendo la presencia física, e incrementando la percepción de riesgo, a través del uso de tecnologías de información, documentos digitales, firmas, expedientes y notificación electrónica, conforme las mejores practicas internacionales y las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas, conforme los modelos de comunidad portuaria, y otras recomendaciones de Organismos como la Organización Marítima Internacional, articulado con la modernización del sistema portuario nacional. | Definición del nuevo modelo de despacho marítimo, ciclo 1 Mejoras a la cuenta corriente de contenedores, ciclo 2 Modelo mejorado del proceso de despacho (grupo II y III: Graneles), ciclo 2 Mejoras a la aplicación de retenciones y liberaciones, ciclo 1 | 4/01/2021 | 31/12/2021 |

4.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN
4.6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------------|---|-----------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Evento | 700 | 1,250.00 | 1,255.00 | 1,260.00 | 1,265.00 | 1,270.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Control a No Fiscalizados. | Presencias Fiscales / Padrón establecimientos comerciales afiliados al IVA y no visitados en los años 2018, 2019 y 2020. | N/D | 5.18% | 5.19% | 5.20% | 5.21% | 5.22% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia de auditorías terminadas con cobro efectivo. | Auditorías terminadas con cobro efectivo / Auditorías terminadas con interés fiscal. (se excluye defraudación) | N/D | 40.00% | 41.00% | 42.00% | 43.00% | 44.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia de la detección y selección de casos trasladados a programación | Insumos seleccionados/insumos entregados | N/D | 60.00% | 61.00% | 62.00% | 63.00% | 64.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de acciones de Monitoreo de la información | Acciones concluidas / Acciones asignadas | N/D | 95.00% | 95.20% | 95.30% | 95.40% | 95.50% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la implementación de recomendaciones | recomendaciones atendidas / recomendaciones enviadas | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------------|---|-----------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones | Unidad monetaria | 110000000 | 150,000,000.00 | 150,015,000.00 | 150,030,000.00 | 150,045,000.00 | 150,060,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Revisión y actualización de normativas | Normativas revisadas y actualizadas / Total de inventario de normativas vigentes | N/D | 80.00% | 85.00% | 90.00% | 95.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Socialización del Uso del Régimen Especial Electrónico para la solicitud de devolución de crédito fiscal a los Exportadores. | Eventos de socialización | N/D | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

4.6.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 1 | Desarrollo e implementación de mejoras al proceso de admisión y formularios de las solicitudes de devolución de Crédito Fiscal | Contribuir a mejorar los tiempos de atención de las solicitudes de Crédito Fiscal en el Régimen General y Mejorar y actualizar las validaciones de las solicitudes de Crédito Fiscal en el Régimen Especial electrónico. | Desarrollo e implementación de mejoras al proceso de admisión de las solicitudes de devolución de Crédito Fiscal Régimen General. Desarrollo e implementación de mejoras al formulario de devolución de Crédito Fiscal Especial Electrónico | 4/01/2021 | 30/04/2021 |
| 2 | Desarrollo e implementación de Anexo en Declaración Jurada Anual del Impuesto sobre la Renta | Herramienta que permite al contribuyente ingresar la información de sus estados financieros de forma electrónica, para cumplir con su obligación de presentarlos a la SAT | Desarrollo e implementación de Anexo en Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta, que capte la información contenida en los informes auditados que presentan los contribuyentes especiales obligados por ley, de forma desagregada para mejorar y facilitar los análisis correspondientes. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 3 | Desarrollo e Implementación de consulta electrónica para validar actuaciones de los profesionales de Fiscalización | Desarrollar e implementar herramientas que ayuden al contribuyente a confirmar la acción de la SAT y de quien la esta representando. Se implementará que cada nombramiento tenga un Código Bidimensional que el contribuyente pueda escanearlo en su dispositivo y le muestre el despliegue de los datos del nombramiento que se le está presentando, asimismo se le desarrollará una herramienta que se direccionará al portal SAT para que el contribuyente pueda consultar detalles y los avances de la revisión de sus obligaciones tributarias que se le realizó. | Desarrollo e Implementación de la consulta para verificación de Funcionarios de la SAT. | 4/01/2021 | 13/08/2021 |
| 4 | Desarrollo e implementación de presencias fiscales electrónicas | Rediseño del proceso logístico de las presencias fiscales por medios electrónicos, que el contribuyente tenga la percepción de riesgo de forma inmediata, hacerle de su conocimiento su situación fiscal en el momento de la presencia fiscal. | Desarrollo e Implementación de las Presencias Fiscales Electrónicas | 4/01/2021 | 6/08/2021 |
| 5 | Implementación del Sistema Integrado de Fiscalización (Fiscalización Dinámica) | Rediseño de los procesos de Fiscalización aprovechando el uso de la tecnología con la implementación de gestiones automatizadas eliminando procesos manuales | Desarrollo del módulo de programación, elaboración casos de uso módulo de ejecución e implementación de herramienta de Selección unificada de Casos | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 6 | Propuesta de creación del Departamento de Comercio Exterior para la fiscalización a Posteriori | Comprende el análisis de la creación de un nuevo departamento dentro de la estructura de la Intendencia para programar auditorías de comercio exterior. | Propuesta de la creación del departamento de fiscalización de comercio exterior. | 4/01/2021 | 31/03/2021 |
| 7 | Revisión y mejora a las herramientas de auditoría de crédito Fiscal | Implementar mejoras a las herramientas de auditoría de Crédito Fiscal, con el objeto de reducir tiempos en la atención de las solicitudes. | Implementar mejoras en los procesos de devolución de crédito fiscal | 4/01/2021 | 30/12/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|----------------------------------|---|-----------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 1088 | 1,100.00 | 1,105.00 | 1,110.00 | 1,115.00 | 1,120.00 |
| | | | 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 | 67,000 | 50,300.00 | 50,400.00 | 50,500.00 | 50,600.00 | 50,700.00 |
| | | | 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 | 5475 | 5,000.00 | 5,050.00 | 5,100.00 | 5,150.00 | 5,200.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Desarrollar y divulgar Criterios Institucionales para la correcta interpretación de la Ley | Criterios institucionales emitidos | 0 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | Indicador de Control Normal | Dictámenes y opiniones legales emitidos en el Departamento de Normatividad y Asesoría Legal Institucional | Dictámenes y opiniones legales emitidos | 270 | 220 | 222 | 224 | 226 | 228 |
| | | | Indicador de Control Normal | Diligenciamiento de expedientes de la Unidad de Cierre de Empresas, Establecimientos o Negocios del Departamento de Procesos Judiciales | Expedientes diligenciados | 0 | 360 | 361 | 362 | 363 | 364 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención de consultas vinculantes del Departamento de Consultas | Consultas atendidas / solicitudes ingresadas | 0 | 90.00% | 90.50% | 91.00% | 91.50% | 92.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención de solicitudes de Información Pública del Departamento de Consultas | Solicitudes atendidas | 0 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención de solicitudes de orientación legal del Departamento de Consultas | Solicitudes atendidas / solicitudes ingresadas | 0 | 90.00% | 90.50% | 91.00% | 91.50% | 92.00% |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|--|---|-----------------------------|---|---------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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. | Indicador de Control Normal | Mesas Técnicas en el Departamento de Asuntos Penales | Mesas técnicas realizadas | 161 | 130 | 131 | 132 | 133 | 134 |
| | | | Indicador de Control Normal | Mesas Técnicas en el Departamento de Verificaciones | Mesas técnicas realizadas | 44 | 40 | 42 | 44 | 45 | 46 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado del Departamento de Procesos Judiciales | Unidad Monetaria | 99,017,532.26 | 105,000,000.00 | 105,100,000.00 | 105,200,000.00 | 105,300,000.00 | 105,400,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado Departamento de Asuntos Penales | Unidad Monetaria | 8,000,000.00 | 25,000,000.00 | 25,100,000.00 | 25,200,000.00 | 25,300,000.00 | 25,400,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado Departamento de Verificaciones | Unidad Monetaria | 33,958,696.22 | 40,000,000.00 | 40,100,000.00 | 40,200,000.00 | 40,300,000.00 | 40,400,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Procuración de expedientes judiciales en el Departamento de Asuntos Penales | Procuraciones realizadas | 850 | 720 | 721 | 722 | 723 | 724 |
| | | | Indicador de Control Normal | Procuración de expedientes judiciales en el Departamento de Verificaciones | Procuraciones realizadas | 302 | 280 | 281 | 282 | 283 | 284 |
| | | | Indicador de Control Normal | Proposición al Ministerio Público de citación a primera declaración en Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros del Departamento de Asuntos Penales | Documentos presentados | 0 | 120 | 121 | 122 | 123 | 124 |
| Indicador de Control Normal | Proposición al Ministerio Público de citación a primera declaración en Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros del Departamento de Verificaciones | Documentos Presentados | 0 | 60 | 62 | 63 | 64 | 65 | | | |

4.7.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|---|--|--------------|------------|
| 1 | Definición e Implementación de alertas de riesgo por impago de deudas que impacten en todos los procesos tributarios demandados. | Que las alertas se puedan adherir a los sistemas de SAT que se establezca que son los más utilizados por los contribuyentes para que cuando ingresen a los mismos les aparezca el mensaje de los adeudos tributarios que tiene pendiente de cancelar. | Identificar la cartera de expedientes para colocar las alertas a los contribuyentes Establecer en que sistemas de SAT es viable para colocar alertas a los contribuyentes demandados en la vía Económico Coactiva. Elaboración de solicitudes a los responsables de los sistemas que se consideran viables, a efecto se coloquen las alertas a los contribuyentes de los adeudos tributarios líquidos y exigibles demandados, las cuales serán a través de memorándum y su verificación de implementación. | 4/01/2021 | 30/09/2021 |
| 2 | Elaboración de proyecto de Reglamento para la presentación de denuncias penales en el ámbito tributario y aduanero a posteriori | Contar con un instrumento que norme la procedencia de presentación de denuncias penales en el ámbito tributario y aduanero a posteriori. | Conformación de la Comisión para la elaboración del proyecto Programación y generación de insumos para elaboración del proyecto Definición, presentación y aprobación de Marco Teórico y Criterios para enmarcar hechos que conlleven presunción de ilícitos en materia de delitos tributarios y aduaneros a posteriori Desarrollo del proyecto del Reglamento Presentación y revisión de autoridades de la IAJ del proyecto del Reglamento Presentación y aprobación por parte del Intendente de Asuntos Jurídicos del Proyecto de Reglamento Traslado del Documento con la Propuesta del Reglamento al Despacho Superior | 4/01/2021 | 31/12/2021 |
| 3 | Elaboración e Implementación de base de datos de todos los contribuyentes demandados en la vía económica coactiva, que permita segmentar por contribuyente, tipo de deuda, interés fiscal y factura FEL. | La segmentación se desarrollará en toda la cartera de expedientes demandados en la vía económica coactiva. | Solicitud de elaboración de base de datos para segmentar la Cartera de expedientes de lo económico coactivo (DPJ) Desarrollo de la base de datos para ingresar los expedientes económicos coactivos (GIF) Validación y pruebas (DPJ) Ajustes al desarrollo de la base de datos y entrega final (GIF) Implementación y Socialización de la base de datos a las Unidades Administrativas involucradas (IAJ) | 4/01/2021 | 29/10/2021 |
| 4 | Elaboración e Implementación de instructivo para clasificación de la cartera económica coactiva, que permita recaudar adeudos líquidos y exigibles en la Unidad de lo Económico Coactivo del Departamento de Procesos Judiciales | Clasificación de la cartera de expedientes económicos coactivos, que permita recaudar adeudos líquidos y exigibles. | Elaboración de instructivo para clasificación de cartera económica coactiva, que permita recaudar adeudos líquidos y exigibles en la Unidad de lo Económico Coactivo del Departamento de Procesos Judiciales. Revisión y aprobación del instructivo por el Intendente de Asuntos Jurídicos Implementación y Socialización del instructivo respectivo | 4/01/2021 | 30/06/2021 |
| 5 | Implementación de la administración de los documentos de la Intendencia de Asuntos Jurídicos a través del SGEL | Mejorar el control de los memorándums, oficios, hoja de trámites y cualquier otro documento administrativo que se genera en la Intendencia de Asuntos Jurídicos a través del Sistema de Gestión de Expedientes Legales, para mejorar la eficiencia del área jurídica. | Elaboración y aceptación de casos de uso Aceptación de casos de Uso Desarrollo del Software Pruebas QA de Aseguramiento de calidad Pruebas Normativas Ajustes de desarrollo Segunda Etapa pruebas QA Segunda etapa de pruebas normativas Ajustes de desarrollo Solicitud de puesta en producción Implementación | 4/01/2021 | 15/11/2021 |
| 6 | Implementación del Manejo del casillero Electrónico de notificaciones del Organismo Judicial a través del SGEL y reportaría | 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 Aceptación de casos de Uso Desarrollo del Software Pruebas QA de Aseguramiento de calidad Pruebas Normativas Ajustes de desarrollo Segunda Etapa pruebas QA Segunda etapa de pruebas normativas Ajustes de desarrollo Solicitud de puesta en producción Implementación | 4/01/2021 | 30/08/2021 |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 7 | Revisión de las leyes tributarias específicas y los beneficios fiscales para mejorar las metodologías de recaudación | Análisis y revisión de leyes tributarias específicas y relacionadas con beneficios fiscales. Como producto final será el informe con recomendaciones a la Intendencia de Recaudación para mejorar la metodología de recaudación. | Propuestas de leyes Análisis Informes Presentaciones | 4/01/2021 | 30/09/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|--|--|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Intendencia de Atención al Contribuyente | Facilitar el cumplimiento tributario y aduanero, a través de la orientación, capacitación e implementación de soluciones tecnológicas para la mejora continua en los procesos de atención, verificando que los servicios que brinda la SAT se proporcionen de manera eficiente y eficaz aplicando las leyes y normativas vigentes. | Producto | Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | Persona | 494888 | 500,000.00 | 600,000.00 | 650,000.00 | 700,000.00 | 750,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Formularios revisados y/o actualizados en Declaraguat | Formularios revisados y/o actualizados | N/D | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | Indicador de Control Normal | Gestiones originadas por los Contribuyentes en los programas de Capacitación Tributaria | Gestiones realizadas | 5000 | 5,500.00 | 6,000.00 | 7,000.00 | 8,000.00 | 9,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Normas y procedimientos de facilitación elaborados y/o actualizados | Normas y procedimientos elaborados y/o actualizados | 20 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido de consultas no presenciales | Promedio ponderado de Satisfacción del contribuyente | 78 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 93 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tasa de atención de consultas a distancia en el contact center | Consultas atendidas / Consultas entrantes | 70% | 75.00% | 77.00% | 79.00% | 80.00% | 82.00% |

4.8.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|---|--------------|------------|
| 1 | Implementación de Mejoras al Sitio Web de la SAT | Realizar la evaluación de Imagen y Funcionalidad del Sitio Web de la SAT, para implementar mejoras en la navegación y facilitar al Contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones Tributarias y Aduaneras. | Evaluación e implementación de mejoras del Sitio Web Institucional. | 4/01/2021 | 30/11/2021 |
| 2 | Implementación de Plataforma Omnicanal para atención no presencial en el Contact Center | Implementar una herramienta que permita gestionar eficientemente la atención de consultas a distancia, integrando los canales de atención que se utilizan en el Contact Center: Línea telefónica 1550, Atención electrónica (chat, correo electrónico y redes sociales) | Implementación y Adquisición de Plataforma de Atención Omnicanal en el Contact Center administrado en la Intendencia de Atención al Contribuyente. | 4/01/2021 | 17/12/2021 |
| 3 | Sistema de activación de Agencia Virtual a distancia | Implementar un sistema que permita activar a distancia la Agencia Virtual, a través de un buzón centralizador que permita el registro, asignación y resolución. | Desarrollar e implementar un sistema que contenga, Solicitud del contribuyente, validaciones de requisitos previo a enviar el formulario de solicitud, administración de un buzón centralizador de solicitudes (accesos, roles, carga de trabajo y gestión) y reportes. | 4/01/2021 | 1/10/2021 |
| 4 | Sistema de Cita Previa Validada | Implementación de un sistema que permita la administración y calendarización de cita previa validada para gestiones presenciales, con el objetivo de mejorar los tiempos de atención presencial en Oficinas y/o Agencias Tributarias. | Desarrollo e Implementación del Sistema de Cita Previa Validada. | 4/01/2021 | 23/12/2021 |
| 5 | Sistema de Especies Fiscales Web Fase II | Desarrollo e implementación de un sistema web de Especies Fiscales, que permita administrar de forma eficiente las especies fiscales, permitiendo que se tenga el control de inventario desde la recepción del Taller Nacional de Grabados en Aceros y la administración en las Gerencias Regionales para el control de su inventario y abastecimiento de forma adecuada a sus Oficinas y Agencias Tributarias, permitiendo facilitar el trámite de entrega de especies fiscales a los contribuyentes. | Desarrollo e Implementación del Sistema de Especies Fiscales Web Fase II. | 4/01/2021 | 17/12/2021 |
| 6 | Sistema de Libros Electrónicos-Profesional Liberal | Desarrollo e Implementación de un Sistema que facilite el cumplimiento tributario a los profesionales liberales, permitiendo el registro de sus compras y ventas en Agencia Virtual para la generación automatizada del libro electrónico y generación de la propuesta de la declaración de IVA e ISR. | Desarrollo e implementación del sistema de libros electrónicos, para los contribuyentes incluidos en el segmento poblacional: Profesional Liberal. | 4/01/2021 | 19/07/2021 |
| 7 | Sistema informático de Gestión de Calidad Fase II. | Desarrollo e implementación de mejoras al Sistema informático que permite 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. | Implementación de Fase II del Sistema Informático de Gestión de Calidad. | 4/01/2021 | 16/12/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------------|--|-----------------------------|---|------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Producto | Informes de gestión generados | Documento | N/D | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Indicador de Control SGC | Informe del régimen disciplinario relacionado con el incumplimiento ético. | Informes | N/D | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo empleado en el proceso de reclutamiento, selección y contratación | Días calendario | ND | 90 | 80 | 50 | 35 | 35 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio de atención de los requerimientos de acciones de puestos y plazas | Días calendario | N/D | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 |

4.9.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|---|--|--------------|------------|
| 1 | Actualización de los perfiles y descriptores de puestos y manual de especialidad de las dependencias con funciones normativas sustantivas y de ejecución de Recaudación / Recaudación y Gestión, Aduanas, Fiscalización y Atención al Contribuyente de las dependencias que se programen o prioricen de acuerdo con lo establecido en el diagnóstico que se realice. | Actualización de los perfiles y descriptores de puestos de las dependencias con funciones normativas sustantivas y de ejecución de Recaudación / Recaudación y Gestión, Aduanas, Fiscalización y Atención al Contribuyente y realizar actualización de los perfiles y descriptores de puestos y manual de especialidad de las dependencias que se programen o prioricen de acuerdo con lo establecido en el diagnóstico que se realice. La acción para el año 2021, finalizará con informe de la ejecución de la programación de actualización de perfiles y descriptores y manuales de especialidad. | Perfiles y descriptores de puestos y manuales de especialidad actualizados de las dependencias con funciones normativas sustantivas y de ejecución de Recaudación / Recaudación y Gestión, Aduanas, Fiscalización y Atención al Contribuyente. | 1/02/2021 | 29/10/2021 |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|---|--|--------------|------------|
| 2 | Desarrollo de un módulo de gestión de traslados y de reclasificaciones de plazas | Implementación de un módulo que permita la atención eficiente de los requerimientos relacionados con acciones de puestos y plazas. | Diseño, desarrollo, pruebas funcionales e implementación del módulo de gestión de plazas. | 4/01/2021 | 30/06/2021 |
| 3 | Disponer de una herramienta que permita la evaluación del desempeño 360 a nivel Institucional | Diseñar propuesta y contar con la herramienta para evaluación de desempeño 360. Empleados y funcionarios de la SAT contratados bajo los renglones 011, 022 y 031. | Análisis de la Herramienta Adecuada para la Evaluación del Desempeño 360 | 4/01/2021 | 31/12/2021 |
| 4 | Modificación del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT | Análisis y revisión de la Modificación del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT, para su presentación y aprobación ante el Directorio. | Se realizará el análisis y revisión de la Modificación del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT, para su presentación y aprobación ante el Directorio. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 5 | Socialización del Plan de Carrera Administrativa Tributaria y elaboración de rutas de carrera administrativa por persona de las áreas sustantivas | Realización de rutas de carrera administrativa por persona. Alcance: Empleados y funcionarios de la SAT contratados bajo el renglón presupuestario 011 "Personal Permanente" de las intendencias de aduanas, atención al contribuyente, fiscalización y recaudación | Realizar las rutas de carrera administrativa por persona de las intendencias de Aduanas, Atención al Contribuyente, Fiscalización y Recaudación. | 4/01/2021 | 31/12/2021 |

4.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

4.10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|--|--|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 de 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 | 19,776 | 21,941.00 | 22,000.00 | 22,100.00 | 22,200.00 | 22,300.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Análisis de rentabilidad de las Unidades Administrativas - Financieras | Informe | N/D | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficacia en la atención de los requerimientos administrativos (Unidad de Vehículos, Almacén y Telecomunicaciones) | Requerimientos administrativos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos | 100% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Expedientes atendidos de Contabilidad | Expedientes revisados en el tiempo establecido / Expedientes revisados | 100% | 88.00% | 89.00% | 89.00% | 90.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Expedientes pagados en tiempo | Expedientes pagados en tiempo / Expedientes pagados | 100% | 90.00% | 91.00% | 91.00% | 92.00% | 92.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Informes entregados por disposiciones legales | Informes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | | Indicador de Control Normal | Modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo | Solicitudes de modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo | 0 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | | | Indicador de Control SGC | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de Compras y Contrataciones bajo la modalidad de Compra Directa y Baja cuantía | Números de expedientes de Compra Directa y Baja Cuantía terminados en tiempo / Número de expedientes de Compra Directa y Baja Cuantía terminados | 100% | 81.00% | 82.00% | 84.00% | 86.00% | 88.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Licitación y Cotización | Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Licitación y Cotización terminadas en tiempo / Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las | 100% | 80.00% | 82.00% | 84.00% | 86.00% | 88.00% |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción de los Proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT. | Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas | N/D | 85 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| Indicador de Control Normal | Transferencias Realizadas en el tiempo establecido | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | 12 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | | | |

4.10.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 1 | Automatización de los procesos de Compras y Contrataciones (Compra Directa y baja Cuantía) | Automatización de actividades para mejorar los procesos de Compra Directa y Baja Cuantía y presentación de una propuesta la finalidad de mejorar los tiempos en la modalidad de dichos procesos. | Diagnóstico y propuesta de mejora del procedimiento de compras en la modalidad de Compra Directa y Baja Cuantía | 4/01/2021 | 27/12/2021 |
| 2 | Automatización del proceso de servicios y repuestos de la Unidad de Vehículos de la SAT | Automatización del procedimiento actual de servicios y repuestos de la Unidad de Vehículos. | Sistematizar el proceso de servicios y repuestos de la flota vehicular, con el propósito de fortalecer los controles internos en la Unidad de Vehículos, | 4/01/2021 | 27/12/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-------------------------------------|--|-----------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia de Seguridad Institucional | Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de Administración Tributaria, con enfoque en la prevención del riesgo | Producto | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Documento | N/D | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | | | Indicador de Control Normal | Atención y seguimiento a incidentes de seguridad industrial reportados | número de incidentes de seguridad industrial atendidos / número de incidentes de seguridad industrial requeridos | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Clasificación y preparación de expedientes de gestores tributarios inactivos para envío al archivo general | Documento | N/D | 613 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de situaciones derivadas de las supervisiones en instalaciones de la SAT | Número de situaciones atendidas / número de situaciones reportadas y que sea competencia de la GSI | N/D | 82.00% | 83.00% | 84.00% | 85.00% | 86.00% |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del comportamiento ético del personal de seguridad asignado a la Agencia Tributaria Mazatenango | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del comportamiento ético del personal de seguridad asignado a la Agencia Tributaria San Rafael II | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-------------------------------------|--|---------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia de Seguridad Institucional | Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de Administración Tributaria, con enfoque en la prevención del riesgo | Indicador de Control SGCE | Percepción del comportamiento ético del personal de seguridad asignado a la Oficina Tributaria Quetzaltenango | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del comportamiento ético del personal de seguridad asignado a la Oficina Tributaria Suchitepéquez | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Central de Aviación | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Express Aéreo | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Pedro de Alvarado | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | N/D | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Puerto Barrios | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Puerto Quetzal | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana San Cristóbal | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Santo Tomás | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del servicio de seguridad en Aduana Tecún Umán II | Promedio ponderado de los elementos a calificar dentro de la evaluación | 87 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |

4.11.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|---|--|--------------|------------|
| 1 | Actualización y reemplazo de equipo de circuito cerrado de televisión (CCTV) para las distintas aduanas del país | 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 | 15/01/2021 | 31/12/2021 |
| 2 | Supervisión de la instalación del sistema de CCTV para las agencias, oficinas tributarias, gerencias regionales y bodegas de la SAT | Verificar el proceso de instalación, configuración y funcionamiento de los equipos de seguridad electrónica | Supervisión de la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos adquiridos. | 1/04/2021 | 31/12/2021 |

4.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

4.12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-----------------------------|--|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 en el tiempo establecido | Documento | 134 | 120 | 123 | 126 | 129 | 132 |
| | | | Indicador de Control Normal | % de inmuebles que cumplen con el estándar de infraestructura requerido | Inmuebles que cumplen con el estándar de infraestructura requerido/Total de inmuebles | 40% | 50.00% | 55.00% | 65.00% | 77.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimientos | # de requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ # de requerimientos atendidos | 95% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de requerimientos emergentes en el área Normativa | # de requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ # de requerimientos atendidos | 91% | 95.00% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% |

4.12.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|---|--------------|------------|
| 1 | Adquisición e instalación de aire acondicionado, que incluye suministro de energía eléctrica, para los edificios Torre SAT y niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul. | Adquisición de aire acondicionado para los edificios Torre SAT y niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul, el producto a recibir serán dichos equipos debidamente instalados y funcionando. Esta acción tiene contemplado el inicio de la ejecución del proyecto, continuidad del proceso de Licitación y la contratación de la empresa para la ejecución del mismo; así como, su posterior finalización y liquidación. | Continuidad del proceso de Licitación, hasta iniciar las gestiones para suscripción del contrato. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 2 | Anteproyecto Aduana El Ceibo | Bosquejar opciones de infraestructura para la Aduana El Ceibo, para lo cual se elaborarán planos y se realizará el anteproyecto, con el fin de definir la viabilidad del proyecto. Esta acción tiene contemplada la elaboración del anteproyecto, planos de infraestructura, elaboración del perfil del proyecto, planos ejecutivos, licencias, conformación de expediente para SEGEPLAN y a posterior su ejecución y liquidación. | Elaboración de anteproyecto y planos de la infraestructura de la Aduana. | 2/01/2021 | 30/12/2021 |
| 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 2021 | | 2/01/2021 | 31/12/2021 |
| 4 | Compra de cuatro ascensores para el edificio Torre SAT. | Compra de cuatro ascensores para el edificio Torre SAT, el producto a recibir serán elevadores funcionando. Esta acción tiene contemplado el proceso de licitación y la contratación de una empresa para la ejecución del mismo, así como el inicio de la ejecución de dicho proyecto; y posteriormente su finalización y liquidación. | Elaboración de documentos administrativos, inicio del proceso de licitación, aprobación e inicio de ejecución del contrato. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 5 | 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. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 6 | Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda zona 17 | La construcción de las instalaciones que incluyan las oficinas y bodegas requeridas para la operación aduanera de la Aduana Central, esto comprende el seguimiento al proceso de donación del proyecto ejecutivo, conformación de expediente y gestiones para la evaluación técnica de SEGEPLAN, proceso de licitación para la construcción del proyecto, contrato administrativo para la ejecución del proyecto, construcción y supervisión del mismo. | Seguimiento a la donación por parte de USAID del proyecto ejecutivo para la Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda zona 17, así como la conformación del expediente para la evaluación técnica de la SEGEPLAN. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 7 | 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 y su posterior liquidación. | Actualización de la documentación que conforma el expediente e inicio del proceso de cotización. | 1/10/2021 | 30/12/2021 |
| 8 | Desarrollo de un nuevo estándar para Puestos de Control Interinstitucionales, en apoyo a la Intendencia de Aduanas. | Esta acción contempla reuniones de trabajo con la Intendencia de Aduanas, en su mayoría con el Departamento Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, para establecer y apoyar en la búsqueda de terrenos y áreas para la posible instalación de Puestos de Control Interinstitucionales, de acuerdo con su planificación de ubicación; así también, contempla la realización de esquemas arquitectónicos estándar, de acuerdo con las nuevas áreas a adquirir. | Localización de terrenos que estén en venta en las áreas requeridas para la instalación de Puestos de Control Interinstitucional, así como, contar con un nuevo diseño estándar para dichos puestos. | 4/01/2021 | 30/11/2021 |
| 9 | Desarrollo de un Plan de Mejoras de infraestructura física en diferentes Aduanas | Generar un plan a mediano y largo plazo para proyectos de funcionamiento e inversión para mejorar las condiciones de infraestructura física aduanera, que actualmente no estén incluidos en el PAC 2021 presentado por las Gerencias Regionales, tomando en cuenta las necesidades establecidas por cada aduana en el estudio de Modernización y remozamientos de las aduanas, elaborado en conjunto con la Intendencia de Aduanas. | Plan de Mejoras a mediano y largo plazo de la infraestructura de las Aduanas. | 4/01/2021 | 31/05/2021 |
| 10 | Desarrollo y ejecución de un plan de adquisición de un activo en la GRN en el área de Melchor de Mencos | Derivado que el área que ocupa actualmente la Aduana Melchor de Mencos es pequeño, no cuenta con espacio suficiente para tener en sus elementos constructivos espacio suficiente para albergar al personal de dicha aduana en condiciones adecuadas, se hace necesaria la búsqueda de un activo (terreno) que se pueda adquirir y posteriormente realizar un proyecto de construcción para módulos habitacionales. | Gestiones administrativas para la adquisición del terreno | 2/01/2021 | 25/09/2021 |
| 11 | Restauración Antiguo Edificio Oficina Tributaria Retalhuleu, 5ª calle y 3ª avenida zona 1, Retalhuleu. | Restauración del Antiguo Edificio de la OT de Retalhuleu, para "habilitar de nuevo el edificio, haciéndolo apto para su uso", para la conservación de la infraestructura de categoría Patrimonial "B", por formar parte de los bienes culturales del centro Histórico de la ciudad de Retalhuleu y de la Nación. | Realizar todas las gestiones correspondientes que establece la Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, con el objeto de cumplir los procedimientos administrativos, ante la Dirección General del Patrimonio Cultural de la Nación. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |

4.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

4.13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-------------------------|--|-------------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 a la gestión de la SAT y verificar que estén disponibles para su uso; | Producto | Disponibilidad de la Plataforma Informática | Minutos | 522,680 | 525,300.00 | 525,340.00 | 525,380.00 | 525,420.00 | 525,460.00 |
| | | | Indicador de Control - SGCE | Efectividad en la ejecución de evaluaciones de seguridad a infraestructura y sistemas informáticos | Evaluaciones terminadas en tiempo/Total de evaluaciones terminadas | N/D | 80.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control - SGC | Efectividad en las pruebas y desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados | Tareas terminadas en tiempo/Total de tareas terminadas | N/D | 80.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control - SGC | Efectividad en las pruebas y desarrollos de los Sistemas de Gestión Institucional planificados | Tareas terminadas en tiempo/Total de tareas terminadas | N/D | 80.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control - SGC | Efectividad en las pruebas y desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados | Tareas terminadas en tiempo/Total de tareas terminadas | N/D | 80.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control - Normal | Eficacia en la solicitud de eventos de Licitación de Informática | Eventos de licitación solicitados en el tiempo establecido/Eventos de licitación programados | N/D | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

4.13.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|---|--|--------------|------------|
| 1 | Elaboración de un Plan de Inversión Tecnológica para los años 2021-2025 | De acuerdo a lo indicado en el PEI (Plan Estratégico Institucional) y los diferentes planes operativos de las demás unidades administrativas de SAT, es necesario poder contar con un plan de inversión tecnológica que respalde las actividades que en ellos estén incluidas y que necesitan de la tecnología para poder llevarlas a cabo. | Alineación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información al Plan Estratégico Institucional Elaboración de la metodología para el seguimiento del Plan de Inversión Tecnológica Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información Elaboración del Plan de Inversión Tecnológica para el 2022 | 11/01/2021 | 17/12/2021 |
| 2 | 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 de modernización que están en marcha | Publicación en Guatecompras para apertura de pliegos para la adquisición de equipo para el control de acceso para la Red, adjudicación de la licitación, aprobación o improbación de lo actuado por la junta de licitación, contrato suscrito, recepción, instalación y configuración del equipo solicitado en la licitación SAT-LI-6-2020 | 13/01/2021 | 30/12/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|---------------------------------------|--|-------------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia de Formación de Personal SAT | Desarrollar acciones formativas permanentes y especializadas, basadas en mallas curriculares que contribuyan al desarrollo de la carrera administrativa tributaria de los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria, para el autodesarrollo y desempeño laboral en marco de una cultura organizacional dinámica e innovadora. | Producto | Eventos Formativos Ejecutados | Evento | 769 | 950 | 1,000.00 | 1,050.00 | 1,100.00 | 1,150.00 |
| | | | Indicador de Control - SGC | % de personal capacitado sobre el Sistema de Gestión de Calidad | Personal capacitado/personal programado | 80.00% | 90.00% | 90.00% | 95.00% | 95.00% | 95.00% |
| | | | Indicador de Control - SGCE | % de personal capacitado sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético | Personal capacitado / personal programado | 80.00% | 90.00% | 90.00% | 95.00% | 95.00% | 95.00% |
| | | | Indicador de Control - Normal | Eficiencia del desempeño de los expertos seleccionados o designados | Expertos con nota final superior a 70 puntos / verificaciones de expertos seleccionados o designados. | N/D | 85.00% | 90.00% | 90.00% | 90.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control - Normal | Eficiencia en la atención de gestiones administrativas relacionadas con el proceso de formación | Gestiones administrativas atendidas / Gestiones administrativas requeridas | N/D | 95.00% | 95.00% | 98.00% | 98.00% | 98.00% |
| | | | Indicador de Control - Normal | Eventos formativos virtuales ejecutados | Evento | 653 | 730 | 752 | 775 | 798 | 822 |
| | | | Indicador de Control - Normal | Mallas y diseños curriculares elaborados | Documento | 250 | 200 | 220 | 250 | 250 | 270 |
| | | | Indicador de Control - Normal | Verificaciones de cumplimiento para selección o designación de experto | Documento | N/D | 200 | 206 | 216 | 226 | 236 |

| 4.14.2 ACCIONES | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--------------|------------|
| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| 1 | Conceptualización y desarrollo de un módulo de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales | Conceptualización y desarrollo de un módulo que permita a la Gerencia de Formación de Personal SAT llevar el proceso de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales, dentro del sistema PROSIS. | Conceptualización de un módulo que permita llevar el proceso de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales en el sistema PROSIS, así como la elaboración y aceptación de casos de uso para su desarrollo. | 19/01/2021 | 30/09/2021 |
| 2 | Conceptualización y desarrollo de un módulo para la administración de la información de la formación del personal de la SAT | Conceptualización y desarrollo de un módulo para registrar, administrar y visualizar información de la formación del personal de la SAT. | Conceptualización de la metodología para la administración de la información de la formación del personal de la SAT en un módulo en el sistema PROSIS y la elaboración y aceptación de casos de uso para su desarrollo. | 18/01/2021 | 29/10/2021 |
| 3 | Desarrollo de un módulo para asignación y registro del personal a eventos formativos y generación de listados de participantes | Continuidad del desarrollo e implementación del control académico. Incluye el desarrollo e implementación de un módulo que permita la asignación, registro y control de eventos formativos para el desarrollo del personal en su puesto de trabajo, así como a cursos libres; y que permita la generación de listados de participantes con varios roles previo a la emisión del nombramiento dentro del sistema PROSIS y con vinculación al módulo de control académico. | Desarrollo e implementación de un módulo que permita la asignación, registro y control de cursos libres y que permita la generación de listados de participantes con varios roles previo a la emisión del nombramiento, ambos dentro del sistema Prosis y vinculada con control académico. | 6/01/2021 | 30/07/2021 |
| 4 | Evaluación de la factibilidad de implementar buenas prácticas de acuerdo con normativas nacionales o internacionales aplicables. | Determinación de la normativa nacional o internacional aplicable al proceso de formación de la Gerencia de Formación de Personal SAT, para la elaboración de un plan de implementación de buenas prácticas. | Desarrollo del plan de implementación de buenas prácticas con base en la normativa nacional o internacional aplicable en cada uno de los departamentos y áreas que conforman el proceso de formación desarrollado por la Gerencia de Formación de Personal SAT. | 1/04/2021 | 12/10/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
| 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 entregados en el tiempo establecido | Documento | 258 | 267 | 268 | 268 | 269 | 269 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención de requerimientos del Depto. de Cooperación | Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos | 90.00% | 95.00% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficiencia en la atención de requerimientos del Depto. de Planificación | Requerimientos atendidos en tiempo establecido / Requerimientos recibidos | 92.00% | 95.00% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Eficiencia en la atención de requerimientos del Depto. de Procesos | Requerimientos atendidos en tiempo establecido / Requerimientos recibidos | 92.00% | 95.00% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% |

4.15.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|--|--------------|------------|
| 1 | Desarrollo de la propuesta de la Política del Sistema de Gestión de la Superintendencia de Administración Tributaria | Evaluación de la viabilidad de la definición de las normas internas que permitan a la Administración Tributaria, mantener y desarrollar el Sistema de Gestión implementado con base en estándares internacionales, las cuales promuevan la mejora continua de los procesos de forma ordenada y optimizando el uso de los recursos institucionales. | Elaboración de la propuesta de la Política del Sistema de Gestión de la SAT, y su posterior presentación de dicha propuesta al Despacho Superintendente de Administración Tributaria. | 4/01/2021 | 30/04/2021 |
| 2 | Evaluación de la viabilidad de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Superintendencia de Administración Tributaria | Se incluyen las actividades necesarias para determinar la viabilidad de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la SAT en diferentes procesos institucionales, con base en los requerimientos de los roles de Máxima Gobernanza y Alta Dirección de cada sistema de gestión implementado. | Realización de diagnósticos, seguimiento al cumplimiento de requisitos de normas ISO (capacitación del personal, adecuación documental, participación en verificaciones internas, otros) | 11/01/2021 | 30/12/2021 |
| 3 | Realización de la 55ª. Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- en Guatemala, 2021 | Guatemala será el país sede de la 55ª. Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- en el 2021. Se proyecta por la Pandemia de Covid-19 un número reducido de participación presencial comparado con época normales. Lo que conlleva el compromiso de planificar, organizar, ejecutar y dar seguimiento al desarrollo de la Asamblea. | Coordinar y dar seguimiento a la 55ª. Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- a realizarse en Guatemala en el primer semestre del 2021. | 11/01/2021 | 30/09/2021 |

4.16 SECRETARÍA GENERAL

| 4.16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------|--|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
| 1 | Secretaría General | Contribuir a la preservación y resguardo de documentos y expedientes administrativos 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 | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta | Documento | 450,000 | 950,000.00 | 955,000.00 | 965,000.00 | 975,000.00 | 985,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la elaboración de proyectos de resoluciones del Superintendente de Administración Tributaria | Número de requerimientos de proyectos de resolución atendidos en el tiempo establecido/número de requerimientos recibidos | N/D | 75.00% | 80.00% | 85.00% | 90.00% | 95.00% |
| | | | Indicador de Control SGC | Expedientes y documentos digitalizados y listos para consulta | Documento | 36,000 | 42,000.00 | 48,000.00 | 54,000.00 | 60,000.00 | 66,000.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo máximo promedio para atender las solicitudes de información y documentos por parte de entidades estatales, dependencias de la SAT y contribuyentes. | Días | 25 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 |

4.16.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|---|--------------|------------|
| 1 | Implementación del Registro Digital Único de Firmas -RUF- | Implementación de un nuevo Registro digital único de firmas para los funcionarios y empleados de la SAT, el cual debe estar enlazado con la Gerencia de Recursos Humanos, con la finalidad de poder brindar certeza de la firma y rúbrica en los documentos, para poder determinar el funcionario o empleado que la emitió. | Implementación del Registro Digital Único de Firmas -RUF- para todos los funcionarios y empleados de la SAT. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |
| 2 | Sistema Integrado para enviar información al Ministerio Público | Contar con un sistema automatizado eficaz y eficiente de la información proporcionada por las dependencias de SAT al Ministerio Público. Alcance en 2021 se pretende el desarrollo de la primera fase (Intendencia de Recaudación e Intendencia de Aduanas) y en el 2022 la implementación de la primera fase, así como el desarrollo de una segunda fase (Intendencia de Fiscalización e Intendencia de Asuntos Jurídicos). | Desarrollo de la primera fase del Sistema Integrado para enviar información al Ministerio Público, incluye la Intendencia de Recaudación y la Intendencia de Aduanas. | 4/01/2021 | 30/12/2021 |

4.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

4.17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-----------------------------|---|-----------------------------|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Comunicación Social Externa | Coordinar las acciones de comunicación necesarias para dar conocer, a través de medios de comunicación masivos y alternativos, así como otros canales conexos de difusión, todas las actividades y/o proyectos institucionales relacionados con la facilitación, control y modernización de la gestión institucional en materia tributaria y aduanera, de acuerdo a los planes que se desarrollen con otras dependencias. | Producto | Acciones de comunicación realizadas | Documento | 1450 | 1,500.00 | 1,550.00 | 1,600.00 | 1,650.00 | 1,700.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Nivel de cumplimiento de la ejecución de las acciones de comunicación | Total de acciones de comunicación ejecutadas antes de la fecha límite / Total de acciones de comunicación realizadas | 87% | 95.00% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Número de publicaciones realizadas en medios de comunicación masivos y alternativos enfocadas al fortalecimiento de la imagen institucional. | documento | ND | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| | | | Indicador de Control Normal | Número de publicaciones realizadas en medios de comunicación masivos y alternativos que coadyuven al aumento de la percepción de riesgo | documento | ND | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 |

4.17.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|---|--------------|------------|
| 1 | Campaña para promover proyectos institucionales en los ambitos de la recaudación, control y facilitación. | Realizar la producción y pauta de materiales que promuevan proyectos que coadyuven al cumplimiento tributario voluntario y la conciliación administrativa | Producción de materiales y pauta en medios de comunicación masivos y alternativos, enfocados en el cumplimiento voluntario y la conciliación administrativa | 25/01/2021 | 17/12/2021 |
| 2 | Gestión para la contratación del servicio de pauta publicitaria integrada | Realizar y dar seguimiento a las actividades necesarias para la realización de un evento de licitación para la contratación del servicio de pauta publicitaria integrada | Gestión y seguimiento de documentación técnica, administrativa y legal necesaria para la realización de un evento de licitación para la contratación del servicio de pauta publicitaria integrada | 15/01/2021 | 13/08/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|----------------------------------|--|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 2612 | 2,900.00 | 3,000.00 | 3,100.00 | 3,200.00 | 3,300.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | % de efectividad en la atención de requerimiento de soluciones de datos dentro del marco del Gobierno de datos | Requerimiento atendidos en el tiempo establecido/ Total requerimientos recibidos con datos en el Data Warehouse Institucional, al término del mes anterior. | N/A | 80.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | % de efectividad en la atención de solicitudes de información financiera en poder de terceros presentadas al Organismo Judicial | Total de solicitudes presentadas al Organismo Judicial en el tiempo establecido/ total solicitudes recibidas al término del mes anterior | N/A | 85.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | % de efectividad en la atención de solicitudes de información de fuentes externas | Total, solicitudes atendidas o presentadas en el tiempo establecido/ Total solicitudes recibidas al término del mes anterior | 85 | 90.00% | 92.00% | 93.00% | 94.00% | 95.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | % de efectividad en verificaciones realizadas | Verificaciones realizadas en tiempo/ Total solicitudes ingresadas al sistema para verificación al término del mes anterior | N/A | 90.00% | 91.00% | 92.00% | 93.00% | 94.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | % de eficiencia en la aplicación de modelos de riesgo | Cantidad de modelos de riesgos aplicados/ cantidad de modelos de riesgos programados o solicitados al término del mes anterior. | N/A | 90.00% | 91.00% | 92.00% | 93.00% | 94.00% |

4.18.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|---|--|--|--------------|------------|
| 1 | Ampliación de cobertura de fuentes de verificación del sistema ArcGis | Expansión del uso de Arcgis en labores desarrolladas en campo, especialmente en la relacionada con la identificación de la ubicación del contribuyente. | Identificación de áreas de expansión | 1/01/2021 | 30/12/2021 |
| 2 | Creación de indicadores de riesgo de comportamiento tributario, Fase II | Crear indicadores respecto de Gastos Generales y el alcance de Proveedores 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. | Formulación de 2 indicadores de comportamiento tributario a través de un tablero funcional (Gastos Generales y el alcance de Proveedores incluidos en el detalle de la declaración de IVA) | 2/01/2021 | 31/12/2021 |
| 3 | Sistema de gestión de información financiera (FASE 2) | 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 continúe garantizando el control, registro y resguardo permanente de la información obtenida, como también en forma automática el oportuno suministro de la misma hacia sus solicitantes, manteniendo en todo el proceso estrictas medidas de seguridad sobre la información. | Desarrollo de software, pruebas de calidad, normativas, ajustes al desarrollo, segunda etapa de pruebas e implementación de sistema en ambiente producción. Este último permitirá se continúe resguardando la información recibida en forma centralizada, pero permitirá además su entrega al solicitante en forma directa, a través de medios electrónicos. | 4/01/2021 | 30/11/2021 |
| 4 | Sistema de indicadores de comportamiento tributario | Desarrollar un sistema de indicadores dentro de una plataforma compatible con los sistemas de la Institución, pudiendo de esa manera ser usados en la calificación de riesgo aplicable a procesos de atención o servicios al contribuyente. Los tableros construidos o por construir servirán de referencia para el desarrollar el sistema en mención. | Desarrollo de software, pruebas de calidad, normativas, ajustes al desarrollo, segunda etapa de pruebas e implementación de sistema en ambiente de producción | 4/01/2021 | 27/12/2021 |
| 5 | Tableros de control y monitoreo | Contar con herramientas tecnológicas tipo dashboard para la medición de datos y efectividad de acciones implementadas. | Definición, elaboración e implementación de 4 Dashboards. | 1/01/2021 | 31/12/2021 |
| 6 | Tipologías de evasión | Identificar actos o tipos de evasión con base en análisis estadísticos o en la aplicación de cruces de información o modelos de riesgo documentados, los cuales puedan ser replicados en forma periódica. Esto permitirá identificar a los contribuyentes que incurran en los supuestos considerados en cada caso y publicar esa información en un medio de consulta accesible desde diversos sistemas. | Definición de al menos 6 tipologías de evasión y las acciones de mitigación correspondientes. (Marcas, alertas, tratamiento). | 2/01/2021 | 31/12/2021 |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|------------------------------|--|---------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 2802 | 1,638.00 | 1,639.00 | 1,640.00 | 1,641.00 | 1,642.00 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Eficacia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético | Requerimientos atendidos en el tiempo establecido versus requerimientos atendidos | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |
| | | | Indicador de Control SGCE | Eficacia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de SAT | Denuncias atendidas en el tiempo establecido versus Denuncias atendidas | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |
| | | | Indicador de Control SGCE | Eficacia 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 | Eficacia en la implementación de las recomendaciones | Recomendaciones en proceso de implementación por las dependencias evaluadas versus Recomendaciones emitidas por la Gerencia de Asuntos Internos | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |

4.19.2 ACCIONES

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|---|---|--------------|------------|
| 1 | Análisis sobre la viabilidad para la implementación de delegados de la Gerencia de Asuntos Internos, en las distintas Regionales | Atención y diligenciamiento inmediato de solicitudes, quejas, denuncias e irregularidades relacionadas con procedimientos internos o con la actuación administrativa de empleados y funcionarios, en las regionales del país. | El análisis de la viabilidad para la implementación de delegados de la Gerencia de Asuntos Internos, en las distintas Regionales. | 4/01/2021 | 29/06/2021 |
| 2 | Desarrollo e implementación de aplicación o sistema para análisis de la Declaración Jurada Patrimonial | Desarrollo e Implementación de aplicación o sistema para análisis de información de la Declaración Jurada Patrimonial | Desarrollo e implementación de la aplicación o sistema de análisis de la información de la Declaración Jurada Patrimonial. | 4/01/2021 | 4/06/2021 |
| 3 | Desarrollo e implementación del Sistema de Análisis de Información y Confiabilidad | Desarrollo e implementación del Sistema de Análisis de Información y Confiabilidad, para pruebas de confiabilidad y estudios socioeconómicos, del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, para la mejora continua. | Desarrollo e implementación del sistema de análisis de información y confiabilidad. | 4/01/2021 | 15/10/2021 |
| 4 | Desarrollo e implementación del Sistema de Consulta Integral GAI | Desarrollo e implementación del Sistema de Consulta Integral de la Gerencia de Asuntos Internos para la mejora continua. | Desarrollo e implementación del Sistema de Consulta Integral GAI. | 4/01/2021 | 17/09/2021 |

4.20 AUDITORÍA INTERNA

4.20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|-------------------|---|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 106 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 |
| | | | Indicador de Control Normal | % de recomendaciones implementadas y en proceso | Recomendaciones Atendidas + Recomendaciones en Proceso / Total de recomendaciones con seguimiento finalizado en el mes. | 0 | 75.00% | 75.00% | 75.00% | 75.00% | 75.00% |
| | | | 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 resultados o cierre de la actividad / 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 resultados o cierre de la actividad / Informes emitidos. | 100% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|---|--|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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. 3. 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. | Producto | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) | Unidad monetaria | 20,952,146.00 | 22,544,163.00 | 24,663,314.00 | 26,981,666.00 | 29,517,943.00 | 32,292,630.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | % Auditorías descentralizadas terminadas | Auditorías descentralizadas terminadas / Auditorías descentralizadas nombradas | N/D | 80.00% | 80.50% | 81.00% | 81.50% | 82.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Auditorías terminadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete) | Cantidad de auditorías terminadas | 129 | 300 | 303 | 306 | 309 | 312 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la resolución de expedientes | Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total expedientes resueltos | 41.20% | 61.00% | 62.00% | 63.00% | 64.00% | 65.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones | Unidad Monetaria | 53,315,499.73 | 55,000,000.00 | 55,005,500.00 | 55,010,500.00 | 55,015,500.00 | 55,020,500.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de cumplimiento tributario | Unidad Monetaria | 195,117,943.00 | 97,066,597.00 | 101,919,927.00 | 107,015,923.00 | 112,366,719.00 | 117,985,055.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por auditor liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (En el mes) / Cantidad de auditores | 29 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| | | | 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 | 92 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA nombradas, Régimen General | Registro | 140 | 141 | 142 | 143 | 144 | 145 |
| Indicador de Control Normal | Solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA terminadas, Régimen General | Total de expedientes terminados / Total expedientes nombrados | 70.00% | 73.00% | 74.00% | 75.00% | 76.00% | 77.00% | | | |

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 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|---|---|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos | Mejoramiento continuo del seguimiento, de 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 | 9,310,125.00 | 10,121,742.00 | 11,073,186.00 | 12,114,065.00 | 13,252,787.00 | 14,498,549.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | % Auditorías descentralizadas terminadas | Auditorías descentralizadas terminadas / Auditorías descentralizadas nombradas | N/D | 80.00% | 80.50% | 81.00% | 81.50% | 82.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Auditorías terminadas (centralizadas, comercio exterior y gabinete) | Cantidad de auditorías terminadas | 98 | 266 | 269 | 271 | 274 | 277 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la resolución de expedientes | Expedientes resueltos dentro del plazo / Total expedientes resueltos. | 55.36 | 61.00% | 62.00% | 63.00% | 64.00% | 65.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones | Unidad Monetaria | 9,385,972.87 | 25,000,000.00 | 25,002,500.00 | 25,005,500.00 | 25,008,500.00 | 25,011,500.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de cumplimiento tributario | Unidad Monetaria | 320,082,612.00 | 109,024,275.00 | 114,475,489.00 | 120,199,263.00 | 126,209,226.00 | 132,519,687.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Auditor liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (En el mes) / Cantidad de auditores | 46 | 48 | 50 | 51 | 52 | 53 |
| | | | 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. | 93 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA Nombradas, Régimen General | Registro | 625 | 746 | 751 | 756 | 761 | 766 |
| Indicador de Control Normal | Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA Terminadas, Régimen General | Total de expedientes terminados/ Total expedientes nombrados | 70% | 75.00% | 77.00% | 79.00% | 81.00% | 83.00% | | | |

4.23 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

4.23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|---|---|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | 510 | 475 | 476 | 477 | 478 | 479 |
| | | | 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% | 90.00% | 90.00% | 90.00% | 90.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Auditor Liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de auditores | 53.69 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |
| 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 los impuestos. | Producto | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) | Unidad monetaria | 12,965,903.00 | 11,580,215.00 | 12,668,755.00 | 13,859,618.00 | 15,162,422.00 | 16,587,690.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR) | Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Gerencia. | 965 | 1,235.00 | 1,367.00 | 1,402.00 | 1,488.00 | 1,570.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Incorporación de Contribuyentes a FEL | Cantidad de contribuyentes incorporados a FEL | 3,500 | 10,772.00 | 11,311.00 | 11,877.00 | 12,471.00 | 13,095.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de cumplimiento tributario | Monto a recuperar por cumplimiento tributario | 618,086,557.00 | 295,582,380.00 | 310,361,499.00 | 325,879,574.00 | 342,173,553.00 | 359,282,231.00 |
| 3 | División de Aduanas, Gerencia Regional Central | Cumplir y verificar que las aduanas ubicadas en el ámbito territorial de su competencia cumplan con las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Aduanas, así como brindarles apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional. | Producto | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) | Unidad monetaria | 4,248,300.00 | 4,899,233.00 | 5,359,761.00 | 5,863,579.00 | 6,414,755.00 | 7,017,742.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la Aduana Central | Horas | 34 | 33 | 31 | 31 | 30 | 29 |
| | | | Indicador de Control Normal | Ajustes realizados a través de rectificaciones (miles de quetzales términos netos) | Unidad monetaria | 40,000.00 | 43,000.00 | 43,860.00 | 44,737.00 | 45,632.00 | 46,545.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central | Unidad monetaria | 1,564,461.53 | 1,779,508.00 | 1,946,782.00 | 2,129,780.00 | 2,329,979.00 | 2,548,997.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación | Unidad monetaria | 8,101.90 | 11,114.00 | 12,159.00 | 13,302.00 | 14,552.00 | 15,920.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana de Vehículos | Unidad monetaria | 8,570.98 | 9,502.00 | 10,395.00 | 11,372.00 | 12,441.00 | 13,610.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Express Aéreo | Unidad monetaria | 2,717,527.29 | 3,098,146.00 | 3,389,372.00 | 3,707,973.00 | 4,056,522.00 | 4,437,835.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales | Unidad monetaria | 917.9 | 963 | 1,054.00 | 1,153.00 | 1,261.00 | 1,380.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo. | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 94 | 95 | 96 | 97 | 97 | 97 |
| | | | Indicador de Control SGC | Subasta realizadas GRC | Evento | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la aduana Express Aéreo | Horas | 50 | 43 | 43 | 43 | 42 | 42 | | | |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|------------------------|--|---|--|--|---|----------------------|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Auditorías terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | N/D | 150 | 151 | 152 | 153 | 154 |
| | | | Indicador de Control Normal | Auditorías Terminadas (Descentralizadas) | Evento | N/D | 103 | 104 | 105 | 106 | 107 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones | Unidad monetaria | 29,402,448.48 | 45,000,000.00 | 45,004,500.00 | 45,009,000.00 | 45,013,500.00 | 45,018,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Presencias a establecimientos comerciales afiliados al IVA, no visitados en los años (2018 / 2019 y 2020). | Evento | N/D | 32,160.00 | 32,482.00 | 32,807.00 | 33,135.00 | 33,466.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la Ejecución de Auditorías de Gabinete | Auditorías de Gabinete Ejecutadas/Técnicos Disponibles para la Ejecución de Auditorías de Gabinete | N/D | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la ejecución del control de facturación de los contribuyentes a través de Puntos Fijos | Puntos Fijos Realizados/Técnicos Disponibles para la Ejecución de Puntos Fijos | N/D | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 5 | División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central | Fortalecer las Capacidades de Gestión de la Gerencia Regional Central, tales como: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y de gestión de recursos; 2) Aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimientos y actividades aprobadas y programadas por los órganos y dependencias con funciones de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos; y, 3) Otras funciones o actividades que en materia de su competencia le asigne el Gerente Regional Central. | Producto | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 10 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | | | Producto | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 14,727 | 14,737.00 | 14,750.00 | 14,760.00 | 14,770.00 | 14,780.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de los requerimientos administrativos de Vehículos y Almacén | Requerimientos administrativos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos | N/D | 85.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención de los requerimientos de recursos humanos. | Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos | N/D | 85.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización | Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Cotización terminadas en tiempo / Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Cotización terminadas | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática) | Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado | N/D | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| 6 | Registro Fiscal de Vehículos, Gerencia Regional Central | Cumplir con el Decreto Número 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Acuerdo Gubernativo Número 134-2014, Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres Marítimos y Aéreos y las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Recaudación, entre otros. | Producto | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Documento | 9,053 | 9,170.00 | 9,220.00 | 9,270.00 | 9,320.00 | 9,370.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Informes de entrega de placas a contribuyentes en Oficinas y Agencias Tributarias a nivel nacional. | Informes realizados | N/D | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Indicador de Control Normal | Informes de verificación sobre inscripciones de vehículos (Para asignación correcta del código del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, en inscripciones de vehículos.) | Informes realizados | N/D | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| | | | Indicador de Control Normal | Inventario de placas de circulación | Inventarios físicos | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central | 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 | 5,820,457 | 5,080,104.00 | 5,130,905.00 | 5,182,214.00 | 5,234,036.00 | 5,286,377.00 |
| | | | 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 | 70 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en Agencias y Oficinas Tributarias de la Región Central | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 94 | 95 | 95 | 96 | 96 | 97 |
| 4.23.2 ACCIONES | | | | | | | | | | | |
| No | Nombre de la acción | | Descripción y Alcance | | | | Alcance 2021 | | Fecha Inicio | Fecha Fin | |
| 1 | Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Central / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central | | Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Central para el año 2021. | | | | | | 2/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 2 | Estandarización de Imagen en punto de atención, Agencia Tributaria 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 en la agencia tributaria San Rafael. | | 4/01/2021 | 30/12/2021 | |

4.24 GERENCIA REGIONAL SUR
4.24.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|--------------------------|---|---|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia Regional Sur | Apoyar a la Gerencia Regional Sur en la emisión de Resoluciones, realización de reliquidaciones, providencias y cualquier tipo de diligencias, para resolver los expedientes de manera oportuna y dentro del plazo legal. | Producto | Documentos emitidos durante el proceso administrativo | Documento | 195 | 214 | 215 | 216 | 217 | 218 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la resolución de expedientes | Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos | 95.80% | 96.00% | 97.00% | 98.00% | 99.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Profesional liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Numero de Profesionales | 38 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 |
| 2 | División de Aduanas, Gerencia Regional Sur | Cumplir y verificar que las aduanas ubicadas en el ámbito territorial de su competencia cumplan con las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Aduanas, así como brindarles apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional. | Producto | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) | Unidad monetaria | 8,894,647.00 | 9,000,261.00 | 9,846,285.00 | 10,771,836.00 | 11,784,389.00 | 12,892,122.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de quetzales términos netos) | Unidad Monetaria | 40,500.00 | 39,000.00 | 42,228.00 | 43,073.00 | 43,934.00 | 44,813.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio Exterior en miles), Aduana Pedro de Alvarado | Unidad Monetaria | 1,013,500.00 | 1,146,529.00 | 1,254,303.00 | 1,372,207.00 | 1,501,194.00 | 1,642,306.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales recaudados (comercio Exterior en miles), Aduana Puerto Quetzal | Unidad Monetaria | 6,611,400.00 | 7,320,568.00 | 8,008,701.00 | 8,761,519.00 | 9,585,102.00 | 10,486,102.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales recaudados (comercio Exterior en miles), Aduana San Cristóbal | Unidad Monetaria | 402,000.00 | 445,697.00 | 487,593.00 | 533,427.00 | 583,569.00 | 638,424.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio Exterior en miles), Aduana Valle Nuevo | Unidad Monetaria | 69,000.00 | 87,467.00 | 95,689.00 | 104,684.00 | 114,524.00 | 125,289.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en aduana Puerto Quetzal | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 97 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en aduana San Cristóbal | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 94 | 95 | 96 | 97 | 97 | 97 |
| | | | Indicador de Control SGC | Subastas realizadas | Evento | 0 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana Pedro de Alvarado | Horas | 11 | 9 | 7 | 7 | 6 | 5 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana Puerto Quetzal | Horas | 67 | 65 | 63 | 63 | 62 | 61 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana San Cristóbal | Horas | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana Valle Nuevo | Horas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Indicador de Control SGC | Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobranes en Aduana Puerto Quetzal | Horas | 23 | 22 | 21 | 20 | 20 | 20 | | | |
| 3 | División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Sur | Incrementar de forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la Región Sur, a través de la detección, control, seguimiento y cobro a contribuyentes omisos, morosos y subdeclarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones enfocadas a promover el cumplimiento. | Producto | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) | Unidad monetaria | 786,342.00 | 739,932.00 | 809,486.00 | 885,578.00 | 968,822.00 | 1,059,891.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Contribuyentes incorporados al RTU (Afiliaciones al IVA e ISR) | Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia | 320 | 520 | 436 | 448 | 475 | 502 |
| | | | Indicador de Control Normal | Incorporación de Contribuyentes a FEL | Cantidad de contribuyentes incorporados a FEL | N/D | 1,464.00 | 1,537.00 | 1,614.00 | 1,695.00 | 1,780.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de Cumplimiento Tributario | Unidad monetaria | 81,165,362.00 | 40,311,099.00 | 42,326,654.00 | 44,442,987.00 | 46,665,136.00 | 48,998,393.00 |
| 4 | División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur | 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 | Auditorías terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | 43 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Auditorías Terminadas (Descentralizadas) | Evento | 18 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones | Unidad monetaria | 10,794,008.34 | 10,000,000.00 | 10,500,000.00 | 11,000,000.00 | 11,500,000.00 | 12,000,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Presencias a establecimientos comerciales afiliados al IVA, no visitados en los años (2018 / 2019 y 2020) | Evento | N/D | 19,296.00 | 20,000.00 | 20,250.00 | 20,500.00 | 20,750.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la Ejecución de Auditorías de Gabinete | Auditorías de Gabinete Ejecutadas/Técnicos Disponibles para la Ejecución de Auditorías de Gabinete | N/D | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la ejecución del control de facturación de los contribuyentes a través de Puntos Fijos | Puntos Fijos Realizados/Técnicos Disponibles para la Ejecución de Puntos Fijos | N/D | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|------------------------|--|---|---|--|--|----------------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 10 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Producto | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 15838 | 16,300.00 | 16,425.00 | 16,675.00 | 16,800.00 | 16,900.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de los requerimientos administrativos (Vehículos y Almacén) | Requerimientos administrativos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos | N/D | 85.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en atención a los requerimientos de Recursos Humanos | Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos | N/D | 85.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% | 85.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad Cotización | Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización terminados en tiempo / Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Licitación y Cotización terminadas | N/D | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado al Usuario (Informática) | Promedio de Puntuación de satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado | N/D | 85 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| 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 conforman la Gerencia Regional Sur. | Producto | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 200 | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 |
| | | | Indicador de Control Normal | Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes legales División de Asuntos Jurídicos Gerencia Regional Sur | Expedientes ingresados y digitalizados | 265 | 125 | 126 | 127 | 128 | 129 |
| | | | Indicador de Control Normal | Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur | Número de mesas técnicas realizadas | 52 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Sur | Unidad Monetaria | 4,903,020.93 | 10,000,000.00 | 10,100,000.00 | 10,200,000.00 | 10,300,000.00 | 10,400,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Proposición al Ministerio Público de citación a primera declaración en delitos tributarios, administrativos y aduaneros | Número de memoriales presentados | 0 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 |
| 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 | 935,666 | 832,368.00 | 849,015.00 | 865,996.00 | 883,316.00 | 900,982.00 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria Mazatenango | Puntuación obtenida en encuestas de opinión. | 70 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria Suchitepéquez | Conocer el nivel de percepción de los usuarios de los puntos de atención certificados con la Norma 37001, respecto al comportamiento ético del personal | 70 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias y oficinas tributarias de la Regional Sur | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 96 | 95 | 95 | 96 | 96 | 97 |
| 4.24.2 ACCIONES | | | | | | | | | | | |
| No | Nombre de la acción | | Descripción y Alcance | | | | Alcance 2021 | | Fecha Inicio | Fecha Fin | |
| 1 | Adquisición de módulos móviles (05 garitas) para la Aduana Pedro de Alvarado de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur | | 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. | | | | Realizar las gestiones para adjudicar el proyecto para la instalación de garitas para la Aduana Pedro de Alvarado, e inicio plazo contractual. (Inicio ejecución de la obra) | | 4/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 2 | 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. | | | | Continuar realizando las gestiones para la adquisición y puesta en funcionamiento de la báscula en Aduana Valle Nuevo | | 10/02/2021 | 30/12/2021 | |
| 3 | 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. | | | | Continuar realizando las gestiones necesarias para poder lanzar el evento de licitación para el proyecto e iniciar la ejecución del contrato, para la ejecución física del proyecto. | | 4/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 4 | 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, cual incluye diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra. | | | | Ejecución física del proyecto. | | 4/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 5 | Construcción Edificios de Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Municipio Jalpatagua, Departamento 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 administrativas ante Segeplan | | 4/01/2021 | 30/09/2021 | |
| 6 | 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 las gestiones administrativas ante Segeplan | | 4/01/2021 | 30/09/2021 | |
| 7 | 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 adjudicación de la construcción del proyecto. | | 11/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 8 | 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 ocupa las diferentes unidades administrativas que integra la Gerencia Regional Sur | | | | | | 2/01/2021 | 30/11/2021 | |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|--|--------------|------------|
| 9 | Implementación de acciones para la recuperación de la cartera viable de lo económico coactivo / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur | Depuración de la cartera económico coactivo, correspondiente a los años 2015-2017/ Verificación de los 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 Procuración de los expedientes en los Organos Jurisdiccionales competentes para establecer el estado procesal de los expedientes. 3 Emisión de Oficios para obtener información de otras fuentes de información. 4 Elaboración de memoriales. 5 Traslado de expedientes. | 2/01/2021 | 30/06/2021 |
| 10 | Implementación de acciones para la Recuperación de la cartera viable de Providencias de Urgencia. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur | Depuración cartera de Providencias de Urgencia correspondiente a los años 2015-2017/Identificación de la cartera de expediente a depurar por los profesionales para poder devolverlos a la unidad de origen o su traslado al área penal por la comisión del Delito de Resistencia a la Acción Fiscalizadora de la Administración Tributaria. | 1 Identificación de la cartera de expdientes a depurar. 2 Procuración de los expddientes en los Organos Jurisdiccionales competentes para establecer el estado procesal. 3 Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información. 4 Elaboración de memoriales. 5 Reproducciones de los expedientes para ser certificados por el Organos Jurisdiccional competente para ser remitidos a la Fiscalía del Ministerio Público. 6 Traslado de expedientes a la unidad de origen o al área de Asuntos Penales. | 2/01/2021 | 30/06/2021 |
| 11 | Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria Santa Rosa / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur | Incorporación de mejoras para la estandarización del área de atención al contribuyente de la Oficina Tributaria Santa Rosa para mejorar la imagen institucional para la satisfacción y facilitación de gestión de los contribuyentes. | Mejoras en las áreas de Atención al Contribuyente, en la Oficina Tributaria Santa Rosa. | 12/01/2021 | 10/12/2021 |

4.25 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

4.25.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|----|--|---|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia Regional Occidente | Ser la encargada de la ejecución y control de las competencias de recaudación, verificación, supervisión y gestión, de acuerdo con 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 extrateritoriales que le sean asignadas, y los delegados por el Superintendente de Administración Tributaria. | Producto | Documentos emitidos durante el proceso administrativo | Documento | 610 | 480 | 481 | 482 | 483 | 484 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la resolución de expedientes | Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos | 75.00% | 90.00% | 91.00% | 92.00% | 93.00% | 94.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por profesional liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Número de profesionales | 40 | 48 | 48 | 48 | 48 | 48 |
| 2 | División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente | Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la regional occidente con el apoyo de la Gerencia Regional, bajo supervisión y control de la Intendencia de aduanas. | Producto | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) | Unidad monetaria | 1,395,623.00 | 1,670,697.00 | 1,827,743.00 | 1,999,551.00 | 2,187,509.00 | 2,393,135.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Ajustes realizados a través de rectificaciones (Miles de Quetzales términos netos) | Unidad Monetaria | 5,500.00 | 5,000.00 | 5,100.00 | 5,202.00 | 5,306.00 | 5,412.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana El Carmen | Unidad Monetaria | 84,697.00 | 104,852.00 | 114,708.00 | 125,491.00 | 137,287.00 | 150,192.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana La Mesilla | Unidad Monetaria | 1,630.00 | 1,884.00 | 2,061.00 | 2,255.00 | 2,467.00 | 2,699.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Tecún Umán I | Unidad Monetaria | 2,547.00 | 3,227.00 | 3,530.00 | 3,862.00 | 4,225.00 | 4,622.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles) Aduana Tecún Umán II | Unidad Monetaria | 1,306,794.00 | 1,560,734.00 | 1,707,443.00 | 1,867,943.00 | 2,043,530.00 | 2,235,622.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en aduana Tecún Umán II | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 94 | 95 | 95 | 95 | 95 | 96 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana El Carmen | Horas | 18 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la aduana Tecún Umán II | Horas | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 |
| 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 | 1,020,665.00 | 1,026,062.00 | 1,122,512.00 | 1,228,028.00 | 1,343,463.00 | 1,469,749.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Contribuyentes Incorporados al RTU (Afiliaiones al IVA e ISR) | Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Gerencia. | 672 | 725 | 961 | 1,002.00 | 1,062.00 | 1,126.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Incorporación de Contribuyentes a FEL | Cantidad de contribuyentes incorporados a FEL | ND | 4,288.00 | 4,502.00 | 4,727.00 | 4,963.00 | 5,211.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto Recuperado por Control de Cumplimiento Tributario | Unidad Monetaria | 81,687,261.00 | 38,184,290.00 | 40,093,505.00 | 42,098,180.00 | 44,203,089.00 | 46,413,243.00 |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|------------------------|--|---|---|--|---|----------------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 4 | División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente | 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 | Auditorías terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | N/D | 175 | 176 | 177 | 178 | 179 |
| | | | Indicador de Control Normal | Auditorías Terminadas (Descentralizadas) | Evento | N/D | 100 | 101 | 102 | 103 | 104 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones | Unidad Monetaria | 6,446,242.70 | 9,000,000.00 | 9,000,900.00 | 9,001,800.00 | 9,002,700.00 | 9,003,600.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Presencias a establecimientos comerciales afiliados al IVA, no visitados en los años (2018 / 2019 y 2020) | Evento | N/D | 15,437.00 | 15,592.00 | 15,748.00 | 15,905.00 | 16,064.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la ejecución de Auditorías de Gabinete | Auditorías de gabinete ejecutadas/Técnicos disponibles para la ejecución de Auditorías de Gabinete | N/D | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la ejecución del control de facturación de los contribuyentes a través de Puntos Fijos. | Puntos Fijos realizados/Técnicos disponibles para la ejecución de Puntos Fijos | N/D | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 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 | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 10 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | | | Producto | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 16382 | 16,740.00 | 17,090.00 | 17,290.00 | 17,440.00 | 18,140.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de los requerimientos administrativos (Vehículos y Almacén) | Requerimientos administrativos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos | N/D | 85.00% | 87.00% | 90.00% | 95.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en la atención a los requerimientos de Recursos Humanos. | Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos | N/D | 85.00% | 87.00% | 90.00% | 95.00% | 100.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización | Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Cotización terminadas en tiempo / Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo las modalidades de Cotización terminadas | N/D | 80.00% | 87.00% | 87.50% | 88.00% | 85.50% |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (informática) | Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado | N/D | 85 | 87 | 90 | 95 | 100 |
| 6 | División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente | 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 conforman la Gerencia Regional Occidente. | Producto | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 145 | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 |
| | | | Indicador de Control Normal | Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente. | Expedientes ingresados y digitalizados | 275 | 125 | 130 | 135 | 140 | 145 |
| | | | Indicador de Control Normal | Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Occidente. | Número de mesas técnicas realizadas. | 61 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente. | Unidad Monetaria. | 4,925,537.51 | 10,000,000.00 | 10,100,000.00 | 10,200,000.00 | 10,300,000.00 | 10,400,000.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Proposición al Ministerio Público de citación a primera declaración en Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros de la División de Asuntos Jurídicos Occidente. | Número de memoriales presentados. | N/D | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 |
| 7 | División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente | 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 | 1,256,213 | 1,333,242.00 | 1,403,879.00 | 1,474,073.00 | 1,547,777.00 | 1,625,165.00 |
| | | | Indicador de Control SGCE | Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria Quetzaltenango | Puntuación obtenida en encuestas de opinión | 70 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias y oficinas tributarias de la Regional Occidente | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 98 | 95 | 95 | 96 | 96 | 97 |
| 4.25.2 ACCIONES | | | | | | | | | | | |
| No | Nombre de la acción | | Descripción y Alcance | | | | Alcance 2021 | | Fecha Inicio | Fecha Fin | |
| 1 | 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. | | | | | | 2/01/2021 | 31/12/2021 | |
| 2 | Implementación de acciones para la Recuperación de la cartera viable de lo Económico Coactivo. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente | | Depuración de la cartera de lo Económico Coactivo, correspondiente a los años 2015-2017 / 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. Procuración de expedientes en los órganos jurisdiccionales competentes para establecer el estado procesal. 3. Elaboración de memoriales. 4. Traslado de expedientes. | | 2/01/2021 | 30/06/2021 | |
| 3 | Implementación de acciones para la Recuperación de la cartera viable de Providencias de Urgencia. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente | | Depuración cartera de Providencias de Urgencia correspondiente a los años 2015-2017 / Identificación de la cartera de expediente a depurar por los profesionales, para poder devolverlos a la unidad de origen o su traslado al área penal por la comisión del Delito de Resistencia a la Acción Fiscalizadora de la Administración Tributaria. | | | | 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 | | 2/01/2021 | 30/06/2021 | |

| No | Nombre de la acción | Descripción y Alcance | Alcance 2021 | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|----|--|--|---|--------------|------------|
| 4 | Estandarización de imagen en punto de atención, oficina tributaria de Totonicapán / 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 la oficina tributaria de Totonicapán. | 4/01/2021 | 29/10/2021 |

4.26 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE
4.26.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|-----------------------------|---|--|-----------------------------|--|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Gerencia Regional Nororiental | Apoyar a la Gerencia en la formulación de proyectos de Resoluciones, Reclamos, Providencias, Informes del Alzada, Recursos, entre otros. | Producto | Documentos emitidos durante el proceso administrativo | Documento | 253 | 284 | 285 | 286 | 287 | 288 |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la resolución de expedientes | Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/Total de expedientes resueltos | 100.00% | 95.00% | 95.50% | 96.00% | 96.50% | 97.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Profesional Liquidador | Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes)/Número de profesionales | 46 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 |
| 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 | 3,626,761.00 | 4,259,892.00 | 4,660,322.00 | 5,098,392.00 | 5,577,641.00 | 6,101,939.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Ajuste realizados a través de rectificaciones(en miles de Quetzales términos netos) | Unidad Monetaria | 29,000.00 | 38,000.00 | 38,760.00 | 39,535.00 | 40,326.00 | 41,132.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana El Ceibo | Unidad Monetaria | 1,876.00 | 2,409.00 | 2,635.00 | 2,883.00 | 3,154.00 | 3,450.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Integrada Corinto | Unidad Monetaria | 187,176.00 | 209,620.00 | 229,324.00 | 250,880.00 | 274,463.00 | 300,263.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales Recaudados (comercio exterior en miles) Aduana La Ermita | Unidad Monetaria | 69,424.00 | 83,899.00 | 91,786.00 | 100,414.00 | 109,853.00 | 120,179.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Puerto Barrios. | Unidad Monetaria | 1,168,039.00 | 1,387,084.00 | 1,517,470.00 | 1,660,112.00 | 1,816,163.00 | 1,986,882.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales Recaudados(comercio exterior en miles) Aduana Integrada El Florido | Unidad Monetaria | 50,224.00 | 60,496.00 | 66,183.00 | 72,404.00 | 79,210.00 | 86,656.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales recaudados(comercio exterior en miles) Aduana Integrada Agua Caliente | Unidad Monetaria | 20,092.00 | 33,685.00 | 36,851.00 | 40,315.00 | 44,105.00 | 48,251.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales Recaudados(comercio exterior en miles) Aduana Melchor de Mencos | Unidad Monetaria | 4,523.00 | 5,341.00 | 5,843.00 | 6,392.00 | 6,993.00 | 7,650.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Quetzales Recaudados(comercio exterior en miles) Aduana Tikal | Unidad Monetaria | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | | Indicador de Control SGC | Quetzales Recaudados(comercio exterior en miles), Aduana Santo Tomás de Castilla | Unidad Monetaria | 2,125,396.00 | 2,477,347.00 | 2,710,217.00 | 2,964,977.00 | 3,243,685.00 | 3,548,591.00 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Barrios. | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 91 | 91 | 91 | 92 | 92 | 93 |
| | | | Indicador de Control SGC | Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la aduana Santo Tomás de Castilla. | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 90 | 91 | 91 | 92 | 92 | 93 |
| | | | Indicador de Control SGC | Subasta realizadas | Evento | N/D | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo Promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Puerto Barrios | Horas | 72 | 64 | 63 | 63 | 62 | 61 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo Promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido | Horas | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la Aduana Melchor de Mencos | Horas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Indicador de Control SGC | Tiempo Promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla | Horas | 50 | 46 | 45 | 45 | 44 | 43 | | | |
| Indicador de Control Normal | Tiempo Promedio de Despacho para la verificación física documental en Aduana Integrada Agua Caliente | Horas | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| Indicador de Control Normal | Tiempo Promedio de Despacho para la verificación física documental en Aduana Integrada Corinto | Horas | 10 | 8 | 7 | 7 | 6 | 5 | | | |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 | |
|----|--|---|-----------------------------|---|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| 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. | Indicador de Control Normal | Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental en la Aduana La Ermita | Horas | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo Promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes en Aduana Puerto Barrios. | Horas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | Indicador de Control SGC | Tiempo Promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes, Aduana Santo Tomás de Castilla | Horas | 3 | 2.5 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 3 | División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororiental | Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región nororiental 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 | 842,308.00 | 830,578.00 | 908,652.00 | 994,065.00 | 1,087,507.00 | 1,189,733.00 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR) | Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Gerencia | | 610 | 520 | 436 | 448 | 475 | 502 |
| | | | Indicador de Control Normal | Incorporación de Contribuyentes a FEL | Cantidad de contribuyentes incorporados a FEL | | N/A | 1,856.00 | 1,949.00 | 2,046.00 | 2,148.00 | 2,255.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto recuperado por control de cumplimiento tributario | Monto a recuperar por cumplimiento tributario | | 89,658,193.00 | 44,831,359.00 | 47,072,927.00 | 49,426,573.00 | 51,897,902.00 | 54,492,797.00 |
| 4 | División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiental | 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 | Auditorías terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | N/D | 160 | 161 | 162 | 163 | 164 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto de Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones | Unidad monetaria | 2,769,180.77 | 6,000,000.00 | 6,000,600.00 | 6,001,400.00 | 6,002,200.00 | 6,003,000.00 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Presencias a Establecimientos Comerciales Afiliados al IVA no Visitados en los Años (2018, 2019 Y 2020) | Evento | N/D | 15,437.00 | 15,592.00 | 15,748.00 | 15,905.00 | 16,064.00 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la Ejecución de Auditorías de Gabinete | Auditorías de Gabinete Ejecutadas / Técnicos Disponibles para la Ejecución de Auditorías de Gabinete | | N/D | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 |
| | | | Indicador de Control Normal | Productividad por Técnico en la Ejecución del Control de Facturación de los Contribuyentes a través de Puntos Fijos | Puntos Fijos realizados / Técnicos Disponibles para la Ejecución de Puntos Fijos | | N/D | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 5 | División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiental | 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 2021. | Producto | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 9 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | |
| | | | Producto | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 29,200 | 29,300.00 | 29,350.00 | 29,400.00 | 29,450.00 | 29,500.00 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficacia en la atención de los requerimientos administrativos de vehículos y almacén | Requerimientos administrativos atendidos en tiempo / total de requerimientos atendidos. | | N/D | 85.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Eficiencia en atención a los requerimientos de Recursos Humanos. | Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos | | N/D | 85.00% | 86.00% | 87.00% | 88.00% | 89.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Nivel de cumplimiento de tiempos establecidos para los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización | Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización terminadas en tiempo / Número de Expedientes en los procesos de compras y contrataciones bajo la modalidad de Cotización terminadas | | N/D | 80.00% | 81.00% | 82.00% | 83.00% | 84.00% |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado al usuario. (Informática) | Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado | | N/D | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 |
| 6 | División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiental | 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 conforman la Gerencia Regional Nororiental. | Producto | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 183 | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental. | Expedientes ingresados y digitalizados. | | 309 | 125 | 126 | 127 | 128 | 129 |
| | | | Indicador de Control Normal | Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental. | Número de mesas técnicas realizadas | | 54 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |
| | | | Indicador de Control Normal | Monto Recuperado de la División de Asuntos Jurídicos Nororiental. | Unidad Monetaria | 5,097,539.90 | 10,000,000.00 | 10,100,000.00 | 10,200,000.00 | 10,300,000.00 | 10,400,000.00 | |
| | | | Indicador de Control Normal | Proposición al Ministerio Público de citación a primera declaración en Delitos Tributarios, Administrativos y Aduaneros, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental. | Número de memoriales presentados | | N/D | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 |

| No | Departamento | Objetivo Operativo | Tipo | Nombre Indicador | Unidad de Medida | Valor de Cierre 2020 | Meta para el 2021 | Meta para el 2022 | Meta para el 2023 | Meta para el 2024 | Meta para el 2025 |
|------------------------|--|---|-----------------------------|--|--|----------------------|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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. | Producto | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) | Registro | 1,197,484 | 1,075,378.00 | 1,096,887.00 | 1,118,824.00 | 1,141,201.00 | 1,164,025.00 |
| | | | Indicador de Control Normal | Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Agencias y Oficinas Tributarias de la Región Nororiental | Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente | 99 | 95 | 95 | 96 | 96 | 97 |
| 4.26.2 ACCIONES | | | | | | | | | | | |
| No | Nombre de la acción | | | Descripción y Alcance | | | Alcance 2021 | | Fecha Inicio | Fecha Fin | |
| 1 | Construcción Edificio de Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental | | | 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 ante SEGEPLAN. | | 4/01/2021 | 30/09/2021 | |
| 2 | Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental | | | 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. | | 4/01/2021 | 31/12/2021 | |
| 3 | Construcción Edificios de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental | | | Mejorar las condiciones habitacionales de los colaboradores de la Aduana La Ermita, brindándoles mejores espacios de alojamiento para un adecuado descanso al final de la jornada laboral. INFRAESTRUCTURA. | | | Iniciar con las gestiones administrativas ante Segeplan | | 4/01/2021 | 30/09/2021 | |
| 4 | Adquisición de un bien inmueble para la Gerencia Regional Nororiental. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiental | | | Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de un bien inmueble para el funcionamiento de la Gerencia Regional Nororiental. | | | Ingreso de expediente para inicio de procedimiento de adquisición de bien inmueble para la Gerencia Regional Nororiental. | | 2/01/2021 | 30/09/2021 | |
| 5 | Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororiental / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiental | | | Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integran la Gerencia Regional Nororiental. De Conformidad con el plan de mantenimiento 2021. | | | | | 2/01/2021 | 30/12/2021 | |
| 6 | Implementación de acciones para la Recuperación de la cartera viable de lo Económico Coactivo. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiental | | | Depuración de la cartera de lo Económico Coactivo, correspondiente a los años 2015-2017 /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. Procuración de los expedientes en los órganos jurisdiccionales competentes para establecer el estado procesal. 2. Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información. 3. Elaboración de memoriales. 4. Traslado de expedientes. | | 2/01/2021 | 30/06/2021 | |
| 7 | Implementación de acciones para la Recuperación de la cartera viable de Providencias de Urgencia. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiental | | | Depuración cartera de Providencias de Urgencia correspondiente a los años 2015-2017 /Identificación de la cartera de expediente a depurar por los profesionales, para devolverlos a la unidad de origen o su traslado al área penal por la comisión del Delito de Resistencia a la Acción Fiscalizadora de la Administración Tributaria. | | | 1. identificación de la cartera de expedientes a depurar. 2. Procuración de los expedientes en los órganos jurisdiccionales competentes para establecer el estado procesal. 2. Emisión de oficios para obtener información de otras fuentes de información. 3. Elaboración de memoriales. 4. Reproducción de los expedientes para ser certificados por el órgano jurisdiccional competente para ser remitidos a la Fiscalía del Ministerio Público competente. 4. Traslado de expedientes a la unidad de origen o al área de asuntos penales. | | 2/01/2021 | 30/06/2021 | |
| 8 | Estandarización de imagen Oficina Tributaria Izabal / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiental | | | Incorporación de mejoras para estandarización de las áreas de atención al contribuyente, en la Oficina Tributaria Izabal, para mejorar la imagen institucional | | | Mejoras en el área de atención al contribuyente, considerando las capacidades diferenciadas en los puntos de atención de la Oficina Tributaria Izabal | | 4/01/2021 | 15/10/2021 | |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | META POR AÑO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|-----------|--|-------|---|--|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Acción PGG | Meta PGG | RED | Descripción de Resultado | Nivel | | | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | | | | | | |
| | | | | | | Final | Intermedio | | | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | | | | |
| Pilar I: Economía, competitividad y prosperidad | Fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión | a) Incrementar la carga tributaria de manera significativa, para lo cual se requiere la ampliación de la base tributaria, la implementación de un sistema simplificado de tributación para las mipymes, la revisión de las leyes tributarias y los beneficios fiscales, b) Impulsar la factura electrónica, c) Impulsar una estrategia masiva de educación fiscal para aumentar el conocimiento de las leyes fiscales. d) Persecución frontal al contrabando y la defraudación tributaria, e) Ampliar la cobertura de la administración tributaria en todos los municipios del país, f) modernizar el sistema aduanero nacional. | No aplica | No aplica | 1. Aumentar la recaudación de manera sostenida | X | | | Normativas revisadas y/o actualizadas | Documento | 70 | Q 25,027,761.00 | 72 | Q 25,027,761.00 | 74 | Q 25,027,761.00 | 76 | Q 25,027,761.00 | 78 | Q 25,027,761.00 | | | | |
| | | | | | | | | Normativas revisadas y/o actualizadas | Documento | 70 | Q 25,027,761.00 | 72 | Q 25,027,761.00 | 74 | Q 25,027,761.00 | 76 | Q 25,027,761.00 | 78 | Q 25,027,761.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Documento | 9,170 | Q 84,038,814.00 | 9,220 | Q 84,038,814.00 | 9,270 | Q 84,038,814.00 | 9,320 | Q 84,038,814.00 | 9,370 | Q 84,038,814.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Documento | 9,170 | Q 84,038,814.00 | 9,220 | Q 84,038,814.00 | 9,270 | Q 84,038,814.00 | 9,320 | Q 84,038,814.00 | 9,370 | Q 84,038,814.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Insumos para el control y fiscalización | Caso | 2,900 | Q 13,292,995.00 | 3,000 | Q 13,292,995.00 | 3,100 | Q 13,292,995.00 | 3,200 | Q 13,292,995.00 | 3,300 | Q 13,292,995.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Insumos para el control y fiscalización | Caso | 2,900 | Q 13,292,995.00 | 3,000 | Q 13,292,995.00 | 3,100 | Q 13,292,995.00 | 3,200 | Q 13,292,995.00 | 3,300 | Q 13,292,995.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC | Unidad monetaria | Q 11,580,215.00 | Q 12,469,019.00 | Q 12,668,755.00 | Q 12,469,019.00 | Q 13,859,618.00 | Q 12,469,019.00 | Q 15,162,422.00 | Q 12,469,019.00 | Q 16,587,690.00 | Q 12,469,019.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC | Unidad monetaria | Q 11,580,215.00 | Q 12,469,019.00 | Q 12,668,755.00 | Q 12,469,019.00 | Q 13,859,618.00 | Q 12,469,019.00 | Q 15,162,422.00 | Q 12,469,019.00 | Q 16,587,690.00 | Q 12,469,019.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS | Unidad monetaria | Q 739,932.00 | Q 4,468,988.00 | Q 809,486.00 | Q 4,468,988.00 | Q 885,578.00 | Q 4,468,988.00 | Q 968,822.00 | Q 4,468,988.00 | Q 1,059,891.00 | Q 4,468,988.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS | Unidad monetaria | Q 739,932.00 | Q 4,468,988.00 | Q 809,486.00 | Q 4,468,988.00 | Q 885,578.00 | Q 4,468,988.00 | Q 968,822.00 | Q 4,468,988.00 | Q 1,059,891.00 | Q 4,468,988.00 | | | | | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO | Unidad monetaria | Q 1,026,062.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,122,512.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,228,028.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,343,463.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,469,749.00 | Q 3,566,277.00 | | | | | | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO | Unidad monetaria | Q 1,026,062.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,122,512.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,228,028.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,343,463.00 | Q 3,566,277.00 | Q 1,469,749.00 | Q 3,566,277.00 | | | | | | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN | Unidad monetaria | Q 830,578.00 | Q 3,481,692.00 | Q 908,652.00 | Q 3,481,692.00 | Q 994,065.00 | Q 3,481,692.00 | Q 1,087,507.00 | Q 3,481,692.00 | Q 1,189,733.00 | Q 3,481,692.00 | | | | | | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN | Unidad monetaria | Q 830,578.00 | Q 3,481,692.00 | Q 908,652.00 | Q 3,481,692.00 | Q 994,065.00 | Q 3,481,692.00 | Q 1,087,507.00 | Q 3,481,692.00 | Q 1,189,733.00 | Q 3,481,692.00 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | X | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG | Unidad monetaria | Q 22,544,163.00 | Q 57,682,053.00 | Q 24,663,314.00 | Q 57,682,053.00 | Q 26,981,666.00 | Q 57,682,053.00 | Q 29,517,963.00 | Q 57,682,053.00 | Q 32,292,630.00 | Q 57,682,053.00 |
| | | | | | | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG | Unidad monetaria | Q 22,544,163.00 | Q 57,682,053.00 | Q 24,663,314.00 | Q 57,682,053.00 | Q 26,981,666.00 | Q 57,682,053.00 | Q 29,517,963.00 | Q 57,682,053.00 | Q 32,292,630.00 | Q 57,682,053.00 |
| | | | | | | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM | Unidad monetaria | Q 10,121,742.00 | Q 67,134,821.00 | Q 11,073,186.00 | Q 67,134,821.00 | Q 12,114,065.00 | Q 67,134,821.00 | Q 13,252,787.00 | Q 67,134,821.00 | Q 14,498,549.00 | Q 67,134,821.00 |
| | | | | | | | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM | Unidad monetaria | Q 10,121,742.00 | Q 67,134,821.00 | Q 11,073,186.00 | Q 67,134,821.00 | Q 12,114,065.00 | Q 67,134,821.00 | Q 13,252,787.00 | Q 67,134,821.00 | Q 14,498,549.00 | Q 67,134,821.00 |
| | | | | | | | | | | | | | Acciones de comunicación realizadas | Documento | 1,500 | Q 8,531,836.00 | 1,550 | Q 8,531,836.00 | 1,600 | Q 8,531,836.00 | 1,650 | Q 8,531,836.00 | 1,700 | Q 8,531,836.00 |
| | | | | | | | | | | | | | Acciones de comunicación realizadas | Documento | 1,500 | Q 8,531,836.00 | 1,550 | Q 8,531,836.00 | 1,600 | Q 8,531,836.00 | 1,650 | Q 8,531,836.00 | 1,700 | Q 8,531,836.00 |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC | Documento | 475 | Q 8,193,259.00 | 476 | Q 8,193,259.00 | 477 | Q 8,193,259.00 | 478 | Q 8,193,259.00 | 479 | Q 8,193,259.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC | Documento | 475 | Q 8,193,259.00 | 476 | Q 8,193,259.00 | 477 | Q 8,193,259.00 | 478 | Q 8,193,259.00 | 479 | Q 8,193,259.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS | Documento | 214 | Q 2,997,971.00 | 215 | Q 2,997,971.00 | 216 | Q 2,997,971.00 | 217 | Q 2,997,971.00 | 218 | Q 2,997,971.00 | | | | | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS | Documento | 214 | Q 2,997,971.00 | 215 | Q 2,997,971.00 | 216 | Q 2,997,971.00 | 217 | Q 2,997,971.00 | 218 | Q 2,997,971.00 | | | | | |

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL

SPPD-12

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | META POR AÑO | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|------------|--|------------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | Descripción de Resultado | Nivel | | | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | | |
| | | | | | | Final | Intermedio | | | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO | Documento | 480 | Q 4,105,241.00 | 481 | Q 4,105,241.00 | 482 | Q 4,105,241.00 | 483 | Q 4,105,241.00 | 484 | Q 4,105,241.00 | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO | Documento | 480 | Q 4,105,241.00 | 481 | Q 4,105,241.00 | 482 | Q 4,105,241.00 | 483 | Q 4,105,241.00 | 484 | Q 4,105,241.00 | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN | Documento | 284 | Q 2,920,463.00 | 285 | Q 2,920,463.00 | 286 | Q 2,920,463.00 | 287 | Q 2,920,463.00 | 288 | Q 2,920,463.00 | |
| | | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN | Documento | 284 | Q 2,920,463.00 | 285 | Q 2,920,463.00 | 286 | Q 2,920,463.00 | 287 | Q 2,920,463.00 | 288 | Q 2,920,463.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 1,100.00 | Q 46,964,676.00 | 1,105.00 | Q 46,964,676.00 | 1,110.00 | Q 46,964,676.00 | 1,115.00 | Q 46,964,676.00 | 1,120.00 | Q 46,964,676.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 1,100.00 | Q 46,964,676.00 | 1,105.00 | Q 46,964,676.00 | 1,110.00 | Q 46,964,676.00 | 1,115.00 | Q 46,964,676.00 | 1,120.00 | Q 46,964,676.00 | |
| | | | | | | | | Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | Persona | 500,000 | Q 45,566,072.00 | 600,000 | Q 45,566,072.00 | 650,000 | Q 45,566,072.00 | 700,000 | Q 45,566,072.00 | 750,000 | Q 45,566,072.00 | |
| | | | | | | | | Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | Persona | 500,000 | Q 45,566,072.00 | 600,000 | Q 45,566,072.00 | 650,000 | Q 45,566,072.00 | 700,000 | Q 45,566,072.00 | 750,000 | Q 45,566,072.00 | |
| | | | | | | | | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Evento | 1,250 | Q 28,883,713.00 | 1,255 | Q 28,883,713.00 | 1,260 | Q 28,883,713.00 | 1,265 | Q 28,883,713.00 | 1,270 | Q 28,883,713.00 | |
| | | | | | | | | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Evento | 1,250 | Q 28,883,713.00 | 1,255 | Q 28,883,713.00 | 1,260 | Q 28,883,713.00 | 1,265 | Q 28,883,713.00 | 1,270 | Q 28,883,713.00 | |
| | | | | | | | | Informes del Tributa | Documento | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | |
| | | | | | | | | Informes del Tributa | Documento | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | 12 | Q 13,974,755.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRS | Documento | 160 | Q 3,381,725.00 | 165 | Q 3,381,725.00 | 170 | Q 3,381,725.00 | 175 | Q 3,381,725.00 | 180 | Q 3,381,725.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRS | Documento | 160 | Q 3,381,725.00 | 165 | Q 3,381,725.00 | 170 | Q 3,381,725.00 | 175 | Q 3,381,725.00 | 180 | Q 3,381,725.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRO | Documento | 160 | Q 3,131,118.00 | 165 | Q 3,131,118.00 | 170 | Q 3,131,118.00 | 175 | Q 3,131,118.00 | 180 | Q 3,131,118.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRO | Documento | 160 | Q 3,131,118.00 | 165 | Q 3,131,118.00 | 170 | Q 3,131,118.00 | 175 | Q 3,131,118.00 | 180 | Q 3,131,118.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN | Documento | 160 | Q 4,015,785.00 | 165 | Q 4,015,785.00 | 170 | Q 4,015,785.00 | 175 | Q 4,015,785.00 | 180 | Q 4,015,785.00 | |
| | | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN | Documento | 160 | Q 4,015,785.00 | 165 | Q 4,015,785.00 | 170 | Q 4,015,785.00 | 175 | Q 4,015,785.00 | 180 | Q 4,015,785.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC | Registro | 5,080,104 | Q 45,006,237.00 | 5,130,905 | Q 45,006,237.00 | 5,182,214 | Q 45,006,237.00 | 5,234,036 | Q 45,006,237.00 | 5,286,377 | Q 45,006,237.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC | Registro | 5,080,104 | Q 45,006,237.00 | 5,130,905 | Q 45,006,237.00 | 5,182,214 | Q 45,006,237.00 | 5,234,036 | Q 45,006,237.00 | 5,286,377 | Q 45,006,237.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS | Registro | 832,368 | Q 13,644,682.00 | 849,015 | Q 13,644,682.00 | 865,996 | Q 13,644,682.00 | 883,316 | Q 13,644,682.00 | 900,982 | Q 13,644,682.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS | Registro | 832,368 | Q 13,644,682.00 | 849,015 | Q 13,644,682.00 | 865,996 | Q 13,644,682.00 | 883,316 | Q 13,644,682.00 | 900,982 | Q 13,644,682.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO | Registro | 1,333,242 | Q 18,071,024.00 | 1,403,879 | Q 18,071,024.00 | 1,474,073 | Q 18,071,024.00 | 1,547,777 | Q 18,071,024.00 | 1,625,165 | Q 18,071,024.00 | |

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL

SPPD-12

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | META POR AÑO | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|------------|---|------------------|--------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | Descripción de Resultado | Nivel | | | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | | |
| | | | | | | Final | Intermedio | | | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera |
| | | | | | | | | | | 1,638 | Q 16,158,212.00 | 1,639 | Q 16,158,212.00 | 1,640 | Q 16,158,212.00 | 1,641 | Q 16,158,212.00 | 1,642 | Q 16,158,212.00 | |
| | | | | | | | | Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos | Documento | 1,638 | Q 16,158,212.00 | 1,639 | Q 16,158,212.00 | 1,640 | Q 16,158,212.00 | 1,641 | Q 16,158,212.00 | 1,642 | Q 16,158,212.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 21,941 | Q 111,041,008.00 | 22,000 | Q 111,041,008.00 | 22,100 | Q 111,041,008.00 | 22,200 | Q 111,041,008.00 | 22,300 | Q 111,041,008.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 21,941 | Q 111,041,008.00 | 22,000 | Q 111,041,008.00 | 22,100 | Q 111,041,008.00 | 22,200 | Q 111,041,008.00 | 22,300 | Q 111,041,008.00 | |
| | | | | | | | | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | Registro | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | |
| | | | | | | | | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | Registro | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | 12 | Q 44,729,133.00 | |
| | | | | | | | | Disponibilidad de la Plataforma Informática | Minutos | 525,300 | Q 166,240,559.00 | 525,340 | Q 166,240,559.00 | 525,380 | Q 166,240,559.00 | 525,420 | Q 166,240,559.00 | 525,460 | Q 166,240,559.00 | |
| | | | | | | | | Disponibilidad de la Plataforma Informática | Minutos | 525,300 | Q 166,240,559.00 | 525,340 | Q 166,240,559.00 | 525,380 | Q 166,240,559.00 | 525,420 | Q 166,240,559.00 | 525,460 | Q 166,240,559.00 | |
| | | | | | | | | Eventos Formativos Ejecutados | Evento | 950 | Q 19,150,275.00 | 1,000 | Q 19,150,275.00 | 1,050 | Q 19,150,275.00 | 1,100 | Q 19,150,275.00 | 1,150 | Q 19,150,275.00 | |
| | | | | | | | | Eventos Formativos Ejecutados | Evento | 950 | Q 19,150,275.00 | 1,000 | Q 19,150,275.00 | 1,050 | Q 19,150,275.00 | 1,100 | Q 19,150,275.00 | 1,150 | Q 19,150,275.00 | |
| | | | | | | | | Informes de gestión generados en tiempo establecido | Documento | 267 | Q 10,698,125.00 | 268 | Q 10,698,125.00 | 268 | Q 10,698,125.00 | 269 | Q 10,698,125.00 | 269 | Q 10,698,125.00 | |
| | | | | | | | | Informes de gestión generados en tiempo establecido | Documento | 267 | Q 10,698,125.00 | 268 | Q 10,698,125.00 | 268 | Q 10,698,125.00 | 269 | Q 10,698,125.00 | 269 | Q 10,698,125.00 | |
| | | | | | | | | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | Documento | 120 | Q 16,323,058.00 | 123 | Q 16,323,058.00 | 126 | Q 16,323,058.00 | 129 | Q 16,323,058.00 | 132 | Q 16,323,058.00 | |
| | | | | | | | | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | Documento | 120 | Q 16,323,058.00 | 123 | Q 16,323,058.00 | 126 | Q 16,323,058.00 | 129 | Q 16,323,058.00 | 132 | Q 16,323,058.00 | |
| | | | | | | | | Informes de gestión generados | Documento | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | |
| | | | | | | | | Informes de gestión generados | Documento | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | 12 | Q 125,225,703.00 | |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | 12 | Q 2,896,100.00 | |
| | | | | | | | | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Documento | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | |
| | | | | | | | | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Documento | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | 50 | Q 117,660,726.00 | |
| | | | | | | | | Informes de Auditoría entregados | Documento | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | |
| | | | | | | | | Informes de Auditoría entregados | Documento | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | 62 | Q 9,958,516.00 | |
| | | | | | | | | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | Documento | 950,000 | Q 13,574,745.00 | 955,000 | Q 13,574,745.00 | 965,000 | Q 13,574,745.00 | 975,000 | Q 13,574,745.00 | 985,000 | Q 13,574,745.00 | |
| | | | | | | | | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | Documento | 950,000 | Q 13,574,745.00 | 955,000 | Q 13,574,745.00 | 965,000 | Q 13,574,745.00 | 975,000 | Q 13,574,745.00 | 985,000 | Q 13,574,745.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC | Documento | 14,737 | Q 59,518,851.00 | 14,750 | Q 59,518,851.00 | 14,760 | Q 59,518,851.00 | 14,770 | Q 59,518,851.00 | 14,780 | Q 59,518,851.00 | |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC | Documento | 14,737 | Q 59,518,851.00 | 14,750 | Q 59,518,851.00 | 14,760 | Q 59,518,851.00 | 14,770 | Q 59,518,851.00 | 14,780 | Q 59,518,851.00 | |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC | Documento | 10 | Q 1,785,371.00 | 11 | Q 1,785,371.00 | 12 | Q 1,785,371.00 | 13 | Q 1,785,371.00 | 14 | Q 1,785,371.00 | |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | META POR AÑO | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|------------|------------------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | Descripción de Resultado | Nivel | | | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | | |
| | | | | | | Final | Intermedio | | | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera |
| | | | | | | | | | Documento | 10 | Q 1,785,371.00 | 11 | Q 1,785,371.00 | 12 | Q 1,785,371.00 | 13 | Q 1,785,371.00 | 14 | Q 1,785,371.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 16,300 | Q 26,808,983.00 | 16,425 | Q 26,808,983.00 | 16,675 | Q 26,808,983.00 | 16,800 | Q 26,808,983.00 | 16,900 | Q 26,808,983.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 16,300 | Q 26,808,983.00 | 16,425 | Q 26,808,983.00 | 16,675 | Q 26,808,983.00 | 16,800 | Q 26,808,983.00 | 16,900 | Q 26,808,983.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | 12 | Q 1,765,000.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 16,740 | Q 33,110,086.00 | 17,090 | Q 33,110,086.00 | 17,290 | Q 33,110,086.00 | 17,440 | Q 33,110,086.00 | 18,140 | Q 33,110,086.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 16,740 | Q 33,110,086.00 | 17,090 | Q 33,110,086.00 | 17,290 | Q 33,110,086.00 | 17,440 | Q 33,110,086.00 | 18,140 | Q 33,110,086.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | 12 | Q 1,281,750.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 29,300 | Q 34,737,533.00 | 29,350 | Q 34,737,533.00 | 29,400 | Q 34,737,533.00 | 29,450 | Q 34,737,533.00 | 29,500 | Q 34,737,533.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 29,300 | Q 34,737,533.00 | 29,350 | Q 34,737,533.00 | 29,400 | Q 34,737,533.00 | 29,450 | Q 34,737,533.00 | 29,500 | Q 34,737,533.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | |
| | | | | | | | | | Documento | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 | |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | 2021 | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|-----------------|---|-----------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | | | | Descripción de Resultado | Nivel | | Cuatrimestre 1 | | Cuatrimestre 2 | | Cuatrimestre 3 | | Total anual | |
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Acción PGG | Meta PGG | RED | | Final | | Intermedio | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física |
| Pilar I: Economía, competitividad y prosperidad | Fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión | a) Incrementar la carga tributaria de manera significativa, para lo cual se requiere la ampliación de la base tributaria, la implementación de un sistema simplificado de tributación para las mipymes, la revisión de las leyes tributarias y los beneficios fiscales, b) Impulsar la factura electrónica, c) Impulsar una estrategia masiva de educación fiscal para aumentar el conocimiento de las leyes fiscales. d) Persecución frontal al contrabando y la defraudación tributaria, e) Ampliar la cobertura de la administración tributaria en todos los municipios del país, f) modernizar el sistema aduanero nacional. | No aplica | No aplica | 1. Aumentar la recaudación de manera sostenida | X | Normativas revisadas y/o actualizadas | 19 | Q 8,342,587.00 | 33 | Q 8,342,587.00 | 18 | Q 8,342,587.00 | 70 | Q 25,027,761.00 |
| | | | | | | | Normativas revisadas y/o actualizadas | 19 | Q 8,342,587.00 | 33 | Q 8,342,587.00 | 18 | Q 8,342,587.00 | 70 | Q 25,027,761.00 |
| | | | | | | | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | 2610 | Q 28,012,938.00 | 3870 | Q 28,012,938.00 | 2690 | Q 28,012,938.00 | 9,170 | Q 84,038,814.00 |
| | | | | | | | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | 2610 | Q 28,012,938.00 | 3870 | Q 28,012,938.00 | 2690 | Q 28,012,938.00 | 9,170 | Q 84,038,814.00 |
| | | | | | | | Insumos para el control y fiscalización | 794 | Q 4,430,998.33 | 1,430 | Q 4,430,998.33 | 676 | Q 4,430,998.33 | 2,900 | Q 13,292,995.00 |
| | | | | | | | Insumos para el control y fiscalización | 794 | Q 4,430,998.33 | 1,430 | Q 4,430,998.33 | 676 | Q 4,430,998.33 | 2,900 | Q 13,292,995.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC | 4,346,503 | Q 4,156,339.67 | 3,320,035 | Q 4,156,339.67 | 3,913,677 | Q 4,156,339.67 | 11,580,215 | Q 12,469,019.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC | 4,346,503 | Q 4,156,339.67 | 3,320,035 | Q 4,156,339.67 | 3,913,677 | Q 4,156,339.67 | 11,580,215 | Q 12,469,019.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS | 253,986 | Q 1,489,662.67 | 258,792 | Q 1,489,662.67 | 227,154 | Q 1,489,662.67 | 739,932 | Q 4,468,988.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS | 253,986 | Q 1,489,662.67 | 258,792 | Q 1,489,662.67 | 227,154 | Q 1,489,662.67 | 739,932 | Q 4,468,988.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO | 350,023 | Q 1,188,759.00 | 354,496 | Q 1,188,759.00 | 321,543 | Q 1,188,759.00 | 1,026,062 | Q 3,566,277.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO | 350,023 | Q 1,188,759.00 | 354,496 | Q 1,188,759.00 | 321,543 | Q 1,188,759.00 | 1,026,062 | Q 3,566,277.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN | 283,485 | Q 1,160,564.00 | 287,616 | Q 1,160,564.00 | 259,477 | Q 1,160,564.00 | 830,578 | Q 3,481,692.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN | 283,485 | Q 1,160,564.00 | 287,616 | Q 1,160,564.00 | 259,477 | Q 1,160,564.00 | 830,578 | Q 3,481,692.00 |
| | | | | | 2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario | X | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG | 8,212,208 | Q 19,227,351.00 | 6,491,689 | Q 19,227,351.00 | 7,840,266 | Q 19,227,351.00 | 22,544,163 | Q 57,682,053.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG | 8,212,208 | Q 19,227,351.00 | 6,491,689 | Q 19,227,351.00 | 7,840,266 | Q 19,227,351.00 | 22,544,163 | Q 57,682,053.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM | 3,947,968 | Q 22,378,273.67 | 2,831,621 | Q 22,378,273.67 | 3,342,153 | Q 22,378,273.67 | 10,121,742 | Q 67,134,821.00 |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM | 3,947,968 | Q 22,378,273.67 | 2,831,621 | Q 22,378,273.67 | 3,342,153 | Q 22,378,273.67 | 10,121,742 | Q 67,134,821.00 |
| | | | | | | | Acciones de comunicación realizadas | 460 | Q 2,843,945.33 | 500 | Q 2,843,945.33 | 540 | Q 2,843,945.33 | 1,500 | Q 8,531,836.00 |
| | | | | | | | Acciones de comunicación realizadas | 460 | Q 2,843,945.33 | 500 | Q 2,843,945.33 | 540 | Q 2,843,945.33 | 1,500 | Q 8,531,836.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC | 156 | Q 2,731,086.33 | 160 | Q 2,731,086.33 | 159 | Q 2,731,086.33 | 475 | Q 8,193,259.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC | 156 | Q 2,731,086.33 | 160 | Q 2,731,086.33 | 159 | Q 2,731,086.33 | 475 | Q 8,193,259.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS | 70 | Q 999,323.67 | 72 | Q 999,323.67 | 72 | Q 999,323.67 | 214 | Q 2,997,971.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS | 70 | Q 999,323.67 | 72 | Q 999,323.67 | 72 | Q 999,323.67 | 214 | Q 2,997,971.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO | 160 | Q 1,368,413.67 | 160 | Q 1,368,413.67 | 160 | Q 1,368,413.67 | 480 | Q 4,105,241.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO | 160 | Q 1,368,413.67 | 160 | Q 1,368,413.67 | 160 | Q 1,368,413.67 | 480 | Q 4,105,241.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN | 88 | Q 973,487.67 | 104 | Q 973,487.67 | 92 | Q 973,487.67 | 284 | Q 2,920,463.00 |
| | | | | | | | Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN | 88 | Q 973,487.67 | 104 | Q 973,487.67 | 92 | Q 973,487.67 | 284 | Q 2,920,463.00 |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | 364 | Q 15,654,892.00 | 372 | Q 15,654,892.00 | 364 | Q 15,654,892.00 | 1,100 | Q 46,964,676.00 | | | | | | | |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | 364 | Q 15,654,892.00 | 372 | Q 15,654,892.00 | 364 | Q 15,654,892.00 | 1,100 | Q 46,964,676.00 | | | | | | | |
| Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | 147,000 | Q 15,188,690.67 | 182,000 | Q 15,188,690.67 | 171,000 | Q 15,188,690.67 | 500,000 | Q 45,566,072.00 | | | | | | | |
| Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | 147,000 | Q 15,188,690.67 | 182,000 | Q 15,188,690.67 | 171,000 | Q 15,188,690.67 | 500,000 | Q 45,566,072.00 | | | | | | | |
| Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | 351 | Q 9,627,904.33 | 540 | Q 9,627,904.33 | 359 | Q 9,627,904.33 | 1,250 | Q 28,883,713.00 | | | | | | | |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | 2021 | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|---|--|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | | | | | Descripción de Resultado | Nivel | | Cuatrimestre 1 | | Cuatrimestre 2 | | Cuatrimestre 3 | | Total anual | | |
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | | Final | | Intermedio | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física |
| | | | | | | | | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | 351 | Q 9,627,904.33 | 540 | Q 9,627,904.33 | 359 | Q 9,627,904.33 | 1,250 | Q 28,883,713.00 |
| | | | | | | | Informes del Tributa | 4 | Q 4,658,251.67 | 4 | Q 4,658,251.67 | 4 | Q 4,658,251.67 | 12 | Q 13,974,755.00 | |
| | | | | | | | Informes del Tributa | 4 | Q 4,658,251.67 | 4 | Q 4,658,251.67 | 4 | Q 4,658,251.67 | 12 | Q 13,974,755.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRS | 56 | Q 1,127,241.67 | 56 | Q 1,127,241.67 | 48 | Q 1,127,241.67 | 160 | Q 3,381,725.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRS | 56 | Q 1,127,241.67 | 56 | Q 1,127,241.67 | 48 | Q 1,127,241.67 | 160 | Q 3,381,725.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRO | 40 | Q 1,043,706.00 | 60 | Q 1,043,706.00 | 60 | Q 1,043,706.00 | 160 | Q 3,131,118.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRO | 40 | Q 1,043,706.00 | 60 | Q 1,043,706.00 | 60 | Q 1,043,706.00 | 160 | Q 3,131,118.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN | 56 | Q 1,338,595.00 | 56 | Q 1,338,595.00 | 48 | Q 1,338,595.00 | 160 | Q 4,015,785.00 | |
| | | | | | | | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN | 56 | Q 1,338,595.00 | 56 | Q 1,338,595.00 | 48 | Q 1,338,595.00 | 160 | Q 4,015,785.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 5,080,104 | Q 45,006,237.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 1,693,368 | Q 15,002,079.00 | 5,080,104 | Q 45,006,237.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 832,368 | Q 13,644,682.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 277,456 | Q 4,548,227.33 | 832,368 | Q 13,644,682.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO | 505,773 | Q 6,023,674.67 | 376,358 | Q 6,023,674.67 | 451,111 | Q 6,023,674.67 | 1,333,242 | Q 18,071,024.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO | 505,773 | Q 6,023,674.67 | 376,358 | Q 6,023,674.67 | 451,111 | Q 6,023,674.67 | 1,333,242 | Q 18,071,024.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN | 429,889 | Q 6,253,302.67 | 411,051 | Q 6,253,302.67 | 234,438 | Q 6,253,302.67 | 1,075,378 | Q 18,759,908.00 | |
| | | | | | | | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN | 429,889 | Q 6,253,302.67 | 411,051 | Q 6,253,302.67 | 234,438 | Q 6,253,302.67 | 1,075,378 | Q 18,759,908.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRC | 48 | Q 15,137,403.33 | 50 | Q 15,137,403.33 | 52 | Q 15,137,403.33 | 150 | Q 45,412,210.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRC | 48 | Q 15,137,403.33 | 50 | Q 15,137,403.33 | 52 | Q 15,137,403.33 | 150 | Q 45,412,210.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRS | 27 | Q 5,049,794.33 | 24 | Q 5,049,794.33 | 39 | Q 5,049,794.33 | 90 | Q 15,149,383.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRS | 27 | Q 5,049,794.33 | 24 | Q 5,049,794.33 | 39 | Q 5,049,794.33 | 90 | Q 15,149,383.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRO | 44 | Q 7,640,431.33 | 54 | Q 7,640,431.33 | 77 | Q 7,640,431.33 | 175 | Q 22,921,294.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRO | 44 | Q 7,640,431.33 | 54 | Q 7,640,431.33 | 77 | Q 7,640,431.33 | 175 | Q 22,921,294.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRN | 35 | Q 7,146,814.00 | 65 | Q 7,146,814.00 | 60 | Q 7,146,814.00 | 160 | Q 21,440,442.00 | |
| | | | | | | | Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex) GRN | 35 | Q 7,146,814.00 | 65 | Q 7,146,814.00 | 60 | Q 7,146,814.00 | 160 | Q 21,440,442.00 | |
| | | | | | | X | Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | 76 | Q 21,158,538.33 | 114 | Q 21,158,538.33 | 110 | Q 21,158,538.33 | 300 | Q 63,475,615.00 | |
| | | | | | | | Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | 76 | Q 21,158,538.33 | 114 | Q 21,158,538.33 | 110 | Q 21,158,538.33 | 300 | Q 63,475,615.00 | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC | 1,551,069 | Q 22,030,869.00 | 1,495,689 | Q 22,030,869.00 | 1,852,475 | Q 22,030,869.00 | 4,899,233 | Q 66,092,607.00 | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC | 1,551,069 | Q 22,030,869.00 | 1,495,689 | Q 22,030,869.00 | 1,852,475 | Q 22,030,869.00 | 4,899,233 | Q 66,092,607.00 | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS | 2,927,007 | Q 28,497,152.00 | 2,734,325 | Q 28,497,152.00 | 3,338,929 | Q 28,497,152.00 | 9,000,261 | Q 85,491,456.00 | |
| | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS | 2,927,007 | Q 28,497,152.00 | 2,734,325 | Q 28,497,152.00 | 3,338,929 | Q 28,497,152.00 | 9,000,261 | Q 85,491,456.00 | |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | 2021 | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|------------|---|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | | | | Descripción de Resultado | Nivel | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | | | | | | | |
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | | Final | Intermedio | Inmediato | Cuatrimestre 1 | | Cuatrimestre 2 | | Cuatrimestre 3 | | Total anual | |
| | | | | | Meta física | | | | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO | 557,190 | Q 12,558,694.33 | 495,865 | Q 12,558,694.33 | 617,642 | Q 12,558,694.33 | 1,670,697 | Q 37,676,083.00 |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO | 557,190 | Q 12,558,694.33 | 495,865 | Q 12,558,694.33 | 617,642 | Q 12,558,694.33 | 1,670,697 | Q 37,676,083.00 |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN | 1,434,094 | Q 27,968,798.00 | 1,299,898 | Q 27,968,798.00 | 1,525,900 | Q 27,968,798.00 | 4,259,892 | Q 83,906,394.00 |
| | | | | | | | | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN | 1,434,094 | Q 27,968,798.00 | 1,299,898 | Q 27,968,798.00 | 1,525,900 | Q 27,968,798.00 | 4,259,892 | Q 83,906,394.00 |
| | | | | | | X | | Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas | 32 | Q 2,182,498.33 | 32 | Q 2,182,498.33 | 32 | Q 2,182,498.33 | 96 | Q 6,547,495.00 |
| | | | | | | X | | Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas | 32 | Q 2,182,498.33 | 32 | Q 2,182,498.33 | 32 | Q 2,182,498.33 | 96 | Q 6,547,495.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo | 7 | Q 3,095,134.00 | 7 | Q 3,095,134.00 | 7 | Q 3,095,134.00 | 21 | Q 9,285,402.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo | 7 | Q 3,095,134.00 | 7 | Q 3,095,134.00 | 7 | Q 3,095,134.00 | 21 | Q 9,285,402.00 |
| | | | | | | X | | Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos | 536 | Q 5,386,070.67 | 536 | Q 5,386,070.67 | 566 | Q 5,386,070.67 | 1,638 | Q 16,158,212.00 |
| | | | | | | X | | Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos | 536 | Q 5,386,070.67 | 536 | Q 5,386,070.67 | 566 | Q 5,386,070.67 | 1,638 | Q 16,158,212.00 |
| | | | | | | X | | Gestiones administrativas y financieras atendidas | 6,033 | Q 37,013,669.33 | 7,847 | Q 37,013,669.33 | 8,061 | Q 37,013,669.33 | 21,941 | Q 111,041,008.00 |
| | | | | | | X | | Gestiones administrativas y financieras atendidas | 6,033 | Q 37,013,669.33 | 7,847 | Q 37,013,669.33 | 8,061 | Q 37,013,669.33 | 21,941 | Q 111,041,008.00 |
| | | | | | | X | | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | 4 | Q 14,909,711.00 | 4 | Q 14,909,711.00 | 4 | Q 14,909,711.00 | 12 | Q 44,729,133.00 |
| | | | | | | X | | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | 4 | Q 14,909,711.00 | 4 | Q 14,909,711.00 | 4 | Q 14,909,711.00 | 12 | Q 44,729,133.00 |
| | | | | | | X | | Disponibilidad de la Plataforma Informática | 172,702 | Q 55,413,519.67 | 177,020 | Q 55,413,519.67 | 175,578 | Q 55,413,519.67 | 525,300 | Q 166,240,559.00 |
| | | | | | | X | | Disponibilidad de la Plataforma Informática | 172,702 | Q 55,413,519.67 | 177,020 | Q 55,413,519.67 | 175,578 | Q 55,413,519.67 | 525,300 | Q 166,240,559.00 |
| | | | | | | X | | Eventos Formativos Ejecutados | 264 | Q 6,383,425.00 | 419 | Q 6,383,425.00 | 267 | Q 6,383,425.00 | 950 | Q 19,150,275.00 |
| | | | | | | X | | Eventos Formativos Ejecutados | 264 | Q 6,383,425.00 | 419 | Q 6,383,425.00 | 267 | Q 6,383,425.00 | 950 | Q 19,150,275.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión generados en tiempo establecido | 89 | Q 3,566,041.67 | 87 | Q 3,566,041.67 | 91 | Q 3,566,041.67 | 267 | Q 10,698,125.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión generados en tiempo establecido | 89 | Q 3,566,041.67 | 87 | Q 3,566,041.67 | 91 | Q 3,566,041.67 | 267 | Q 10,698,125.00 |
| | | | | | | X | | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | 34 | Q 5,441,019.33 | 46 | Q 5,441,019.33 | 40 | Q 5,441,019.33 | 120 | Q 16,323,058.00 |
| | | | | | | X | | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | 34 | Q 5,441,019.33 | 46 | Q 5,441,019.33 | 40 | Q 5,441,019.33 | 120 | Q 16,323,058.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión generados | 4 | Q 41,741,901.00 | 4 | Q 41,741,901.00 | 4 | Q 41,741,901.00 | 12 | Q 125,225,703.00 |
| | | | | | | X | | Informes de gestión generados | 4 | Q 41,741,901.00 | 4 | Q 41,741,901.00 | 4 | Q 41,741,901.00 | 12 | Q 125,225,703.00 |
| | | | | | | X | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | 4 | Q 965,366.67 | 4 | Q 965,366.67 | 4 | Q 965,366.67 | 12 | Q 2,896,100.00 |
| | | | | | | X | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | 4 | Q 965,366.67 | 4 | Q 965,366.67 | 4 | Q 965,366.67 | 12 | Q 2,896,100.00 |
| | | | | | | X | | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | 16 | Q 39,220,242.00 | 18 | Q 39,220,242.00 | 16 | Q 39,220,242.00 | 50 | Q 117,660,726.00 |
| | | | | | | X | | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | 16 | Q 39,220,242.00 | 18 | Q 39,220,242.00 | 16 | Q 39,220,242.00 | 50 | Q 117,660,726.00 |
| | | | | | | X | | Informes de Auditoría entregados | 10 | Q 3,319,505.33 | 23 | Q 3,319,505.33 | 29 | Q 3,319,505.33 | 62 | Q 9,958,516.00 |
| | | | | | | X | | Informes de Auditoría entregados | 10 | Q 3,319,505.33 | 23 | Q 3,319,505.33 | 29 | Q 3,319,505.33 | 62 | Q 9,958,516.00 |
| | | | | | | X | | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | 237,500 | Q 4,524,915.00 | 380,000 | Q 4,524,915.00 | 332,500 | Q 4,524,915.00 | 950,000 | Q 13,574,745.00 |
| | | | | | | X | | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | 237,500 | Q 4,524,915.00 | 380,000 | Q 4,524,915.00 | 332,500 | Q 4,524,915.00 | 950,000 | Q 13,574,745.00 |
| | | | | | | X | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC | 5,052 | Q 19,839,617.00 | 5,130 | Q 19,839,617.00 | 4,555 | Q 19,839,617.00 | 14,737 | Q 59,518,851.00 |
| | | | | | | X | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC | 5,052 | Q 19,839,617.00 | 5,130 | Q 19,839,617.00 | 4,555 | Q 19,839,617.00 | 14,737 | Q 59,518,851.00 |

| VINCULACIÓN INSITUCIONAL | | | | | RESULTADO INSTITUCIONAL | | | PRODUCTO / SUBPRODUCTO | 2021 | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|----------|-----|--------------------------|-------|------------|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | | | | Descripción de Resultado | Nivel | | | Cuatrimestre 1 | | Cuatrimestre 2 | | Cuatrimestre 3 | | Total anual | |
| Pilar de la Política General de Gobierno 2020-2024 | Objetivo Sectorial PGG | Accion PGG | Meta PGG | RED | | Final | Intermedio | | Inmediato | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física | Meta financiera | Meta física |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC | 3 | Q 595,123.67 | 4 | Q 595,123.67 | 3 | Q 595,123.67 | 10 | Q 1,785,371.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC | 3 | Q 595,123.67 | 4 | Q 595,123.67 | 3 | Q 595,123.67 | 10 | Q 1,785,371.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS | 4,250 | Q 8,936,327.67 | 6,000 | Q 8,936,327.67 | 6,050 | Q 8,936,327.67 | 16,300 | Q 26,808,983.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS | 4,250 | Q 8,936,327.67 | 6,000 | Q 8,936,327.67 | 6,050 | Q 8,936,327.67 | 16,300 | Q 26,808,983.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS | 4 | Q 588,333.33 | 4 | Q 588,333.33 | 4 | Q 588,333.33 | 12 | Q 1,765,000.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS | 4 | Q 588,333.33 | 4 | Q 588,333.33 | 4 | Q 588,333.33 | 12 | Q 1,765,000.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO | 4,700 | Q 11,036,695.33 | 5,825 | Q 11,036,695.33 | 6,215 | Q 11,036,695.33 | 16,740 | Q 33,110,086.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO | 4,700 | Q 11,036,695.33 | 5,825 | Q 11,036,695.33 | 6,215 | Q 11,036,695.33 | 16,740 | Q 33,110,086.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO | 4 | Q 427,250.00 | 4 | Q 427,250.00 | 4 | Q 427,250.00 | 12 | Q 1,281,750.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO | 4 | Q 427,250.00 | 4 | Q 427,250.00 | 4 | Q 427,250.00 | 12 | Q 1,281,750.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN | 9,762 | Q 11,579,177.67 | 9,768 | Q 11,579,177.67 | 9,770 | Q 11,579,177.67 | 29,300 | Q 34,737,533.00 |
| | | | | | | | | Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN | 9,762 | Q 11,579,177.67 | 9,768 | Q 11,579,177.67 | 9,770 | Q 11,579,177.67 | 29,300 | Q 34,737,533.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN | 4 | Q 500,000.00 | 4 | Q 500,000.00 | 4 | Q 500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 |
| | | | | | | | | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN | 4 | Q 500,000.00 | 4 | Q 500,000.00 | 4 | Q 500,000.00 | 12 | Q 1,500,000.00 |

| Programación mensual Productos/ Subproductos POA 2021 | | | | | | | | | | | | | | | SPPD-15 |
|--|------------------|-----------------|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|
| PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | Meta | Cuantificación de metas 2021 | | | | | | | | | | | | META FISICA Y FINANCIERA |
| | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
| Normativas revisadas y/o actualizadas | Documento | Meta física | 0 | 4 | 6 | 9 | 8 | 9 | 9 | 7 | 7 | 6 | 4 | 1 | 70 |
| | | Meta financiera | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 | Q 2,085,646.75 |
| Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Documento | Meta física | 630 | 660 | 660 | 660 | 660 | 590 | 1630 | 990 | 810 | 770 | 610 | 500 | 9,170 |
| | | Meta financiera | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 | Q 7,003,234.50 |
| Insumos para el control y fiscalización | Caso | Meta física | 67 | 382 | 172 | 173 | 556 | 250 | 456 | 168 | 231 | 223 | 167 | 55 | 2,900 |
| | | Meta financiera | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 | Q 1,107,749.58 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC | Unidad monetaria | Meta física | 1,413,269 | 827,834 | 582,977 | 1,522,423 | 639,440 | 683,434 | 1,294,792 | 702,369 | 736,889 | 1,371,632 | 839,140 | 966,016 | 11,580,215 |
| | | Meta financiera | Q 1,039,084.92 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 | 1,039,085 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS | Unidad monetaria | Meta física | 80,486 | 44,701 | 40,011 | 88,788 | 42,331 | 50,123 | 117,806 | 48,532 | 47,706 | 78,431 | 50,242 | 50,775 | 739,932 |
| | | Meta financiera | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 | 372,416 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO | Unidad monetaria | Meta física | 102,639 | 72,276 | 60,659 | 114,449 | 54,943 | 70,031 | 166,029 | 63,493 | 67,712 | 115,819 | 65,841 | 72,171 | 1,026,062 |
| | | Meta financiera | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 | 297,190 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN | Unidad monetaria | Meta física | 87,151 | 51,419 | 43,873 | 101,042 | 48,604 | 55,506 | 135,357 | 48,149 | 50,534 | 99,895 | 52,024 | 57,024 | 830,578 |
| | | Meta financiera | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 | 290,141 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG | Unidad monetaria | Meta física | 2,546,970 | 1,371,340 | 1,281,457 | 3,012,441 | 1,244,075 | 1,187,197 | 2,671,485 | 1,388,932 | 1,486,991 | 3,136,626 | 1,573,415 | 1,643,234 | 22,544,163 |
| | | Meta financiera | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 | 4,806,838 |
| Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM | Unidad monetaria | Meta física | 1,165,311 | 684,355 | 559,016 | 1,539,286 | 577,333 | 550,716 | 1,117,371 | 586,201 | 612,915 | 1,295,688 | 680,082 | 753,468 | 10,121,742 |
| | | Meta financiera | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 | Q 5,594,568.42 |
| Acciones de comunicación realizadas | Documento | Meta física | 110 | 115 | 115 | 120 | 125 | 125 | 125 | 125 | 130 | 135 | 135 | 140 | 1,500 |
| | | Meta financiera | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 | Q 710,986.33 |
| Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRC | Documento | Meta física | 39 | 39 | 39 | 39 | 40 | 40 | 40 | 40 | 42 | 39 | 39 | 39 | 475 |
| | | Meta financiera | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 | Q 682,771.58 |
| Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS | Documento | Meta física | 16 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 19 | 19 | 16 | 214 |
| | | Meta financiera | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 | Q 249,830.92 |
| Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRO | Documento | Meta física | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 480 |
| | | Meta financiera | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 | Q 342,103.42 |
| Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN | Documento | Meta física | 18 | 19 | 25 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 20 | 20 | 284 |
| | | Meta financiera | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 | Q 243,371.92 |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | Meta física | 85 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 93 | 85 | 1,100 |
| | | Meta financiera | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 | Q 3,913,723.00 |
| Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones | Persona | Meta física | 42,000 | 33,000 | 37,000 | 35,000 | 40,000 | 41,000 | 53,000 | 48,000 | 50,000 | 48,000 | 38,000 | 35,000 | 500,000 |
| | | Meta financiera | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 | Q 3,797,172.67 |
| Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Evento | Meta física | 26 | 121 | 82 | 122 | 131 | 127 | 120 | 162 | 122 | 154 | 67 | 16 | 1,250 |
| | | Meta financiera | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 | Q 2,406,976.08 |
| Informes del Tributa | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 | Q 1,164,562.92 |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRS | Unidad monetaria | Meta física | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 10 | 10 | 160 |
| | | Meta financiera | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 | Q 281,810.42 |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRO | Unidad monetaria | Meta física | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 160 |
| | | Meta financiera | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 | Q 260,926.50 |
| Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN | Unidad monetaria | Meta física | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 10 | 10 | 160 |
| | | Meta financiera | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 | Q 334,648.75 |

| Programación mensual Productos/ Subproductos POA 2021 | | | | | | | | | | | | | | | SPPD-15 |
|---|------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | Meta | Cuantificación de metas 2021 | | | | | | | | | | | | META FISICA Y FINANCIERA |
| | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
| Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRC | Registro | Meta física | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 423,342 | 5,080,104 |
| | | Meta financiera | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 | Q 3,750,519.75 |
| Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRS | Registro | Meta física | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 69,364 | 832,368 |
| | | Meta financiera | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 1,137,056.83 | Q 13,644,682.00 |
| Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRO | Registro | Meta física | 251,157 | 142,025 | 82,078 | 30,513 | 56,782 | 66,792 | 147,115 | 105,669 | 92,495 | 124,614 | 117,001 | 117,001 | 1,333,242 |
| | | Meta financiera | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 1,505,918.67 | Q 18,071,024.00 |
| Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) GRN | Registro | Meta física | 128,126 | 167,641 | 79,334 | 54,788 | 62,883 | 78,714 | 150,216 | 119,238 | 54,308 | 54,441 | 62,650 | 63,039 | 1,075,378 |
| | | Meta financiera | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 1,563,325.67 | Q 18,759,908.00 |
| Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRC | Eventos | Meta física | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 150 | |
| | | Meta financiera | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 3,784,350.83 | Q 45,412,210.00 |
| Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRS | Eventos | Meta física | 7 | 8 | 8 | 4 | 4 | 4 | 8 | 8 | 9 | 10 | 10 | 90 | |
| | | Meta financiera | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 1,262,448.58 | Q 15,149,383.00 |
| Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRO | Eventos | Meta física | 0 | 22 | 0 | 22 | 0 | 22 | 0 | 32 | 6 | 32 | 6 | 33 | 175 |
| | | Meta financiera | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 1,910,107.83 | Q 22,921,294.00 |
| Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRN | Eventos | Meta física | 0 | 15 | 10 | 10 | 20 | 15 | 20 | 10 | 20 | 20 | 10 | 10 | 160 |
| | | Meta financiera | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 1,786,703.50 | Q 21,440,442.00 |
| Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | Eventos | Meta física | 21 | 24 | 26 | 26 | 27 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 25 | 21 | 300 |
| | | Meta financiera | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 5,289,634.58 | Q 63,475,615.00 |
| Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC | Unidad monetaria | Meta física | 477,387 | 396,234 | 363,136 | 314,312 | 314,256 | 351,867 | 406,688 | 422,878 | 461,706 | 476,641 | 503,557 | 410,571 | 4,899,233 |
| | | Meta financiera | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 5,507,717.25 | Q 66,092,607.00 |
| Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS | Unidad monetaria | Meta física | 701,091 | 819,914 | 700,250 | 705,752 | 668,624 | 673,828 | 622,301 | 769,572 | 749,762 | 754,881 | 881,300 | 952,986 | 9,000,261 |
| | | Meta financiera | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 7,124,288.00 | Q 85,491,456.00 |
| Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO | Unidad monetaria | Meta física | 140,870 | 149,964 | 147,900 | 118,456 | 113,937 | 119,947 | 133,221 | 128,760 | 151,156 | 168,341 | 163,307 | 134,838 | 1,670,697 |
| | | Meta financiera | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 3,139,673.58 | Q 37,676,083.00 |
| Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN | Unidad monetaria | Meta física | 401,872 | 350,028 | 366,579 | 315,615 | 299,338 | 301,340 | 359,565 | 339,655 | 386,211 | 409,950 | 409,296 | 320,443 | 4,259,892 |
| | | Meta financiera | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 6,992,199.50 | Q 83,906,394.00 |
| Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas | Documento | Meta física | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 96 | |
| | | Meta financiera | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 545,624.58 | Q 6,547,495.00 |
| Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo | Documento | Meta física | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 21 |
| | | Meta financiera | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 773,783.50 | Q 9,285,402.00 |
| Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos | Documento | Meta física | 125 | 125 | 155 | 131 | 125 | 155 | 125 | 131 | 155 | 125 | 125 | 161 | 1,638 |
| | | Meta financiera | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 1,346,517.67 | Q 16,158,212.00 |
| Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | Meta física | 1,110 | 1,739 | 1,632 | 1,552 | 1,841 | 1,778 | 1,994 | 2,234 | 1,963 | 2,121 | 1,884 | 2,093 | 21,941 |
| | | Meta financiera | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 9,253,417.33 | Q 111,041,008.00 |
| Transferencias realizadas en el tiempo establecido | Registro | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |
| | | Meta financiera | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 3,727,427.75 | Q 44,729,133.00 |
| Disponibilidad de la Plataforma Informática | Minutos | Meta física | 44,615 | 40,297 | 44,615 | 43,175 | 44,615 | 43,175 | 44,615 | 44,615 | 43,175 | 44,614 | 43,175 | 44,614 | 525,300 |
| | | Meta financiera | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 13,853,379.92 | Q 166,240,559.00 |
| Eventos Formativos Ejecutados | Eventos | Meta física | 14 | 80 | 88 | 82 | 87 | 124 | 108 | 100 | 97 | 85 | 64 | 21 | 950 |
| | | Meta financiera | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 1,595,856.25 | Q 19,150,275.00 |
| Informes de gestión generados en tiempo establecido | Documento | Meta física | 23 | 21 | 21 | 24 | 21 | 23 | 21 | 22 | 24 | 23 | 19 | 25 | 267 |
| | | Meta financiera | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 891,510.42 | Q 10,698,125.00 |

| Programación mensual Productos/ Subproductos POA 2021 | | | | | | | | | | | | | | | SPPD-15 |
|---|------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | Meta | Cuantificación de metas 2021 | | | | | | | | | | | | META FISICA Y FINANCIERA |
| | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
| Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | Documento | Meta física | 4 | 9 | 10 | 11 | 10 | 13 | 11 | 12 | 12 | 12 | 10 | 6 | 120 |
| | | Meta financiera | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 | Q 1,360,254.83 |
| Informes de gestión generados | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 | Q 10,435,475.25 |
| Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 | Q 241,341.67 |
| Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Documento | Meta física | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| | | Meta financiera | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 | Q 9,805,060.50 |
| Informes de Auditoría entregados | Documento | Meta física | 1 | 0 | 2 | 7 | 5 | 11 | 1 | 6 | 8 | 7 | 5 | 9 | 62 |
| | | Meta financiera | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 | Q 829,876.33 |
| Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta | Documento | Meta física | 47,500 | 47,500 | 47,500 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 95,000 | 47,500 | 950,000 |
| | | Meta financiera | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 | Q 1,131,228.75 |
| Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC | Documento | Meta física | 1,678 | 1,187 | 1,089 | 1,098 | 1,164 | 1,336 | 1,365 | 1,265 | 1,264 | 1,273 | 1,105 | 913 | 14,737 |
| | | Meta financiera | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 | Q 4,959,904.25 |
| Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC | Documento | Meta física | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 10 |
| | | Meta financiera | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 | Q 148,780.92 |
| Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS | Documento | Meta física | 650 | 900 | 1,200 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,550 | 16,300 |
| | | Meta financiera | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 | Q 2,234,081.92 |
| Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 | Q 147,083.33 |
| Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO | Documento | Meta física | 1,000 | 1,100 | 1,250 | 1,350 | 1,400 | 1,450 | 1,475 | 1,500 | 1,550 | 1,600 | 1,600 | 1,465 | 16,740 |
| | | Meta financiera | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 | Q 2,759,173.83 |
| Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 | Q 106,812.50 |
| Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN | Documento | Meta física | 2,440 | 2,440 | 2,440 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,442 | 2,444 | 29,300 |
| | | Meta financiera | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 | Q 2,894,794.42 |
| Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN | Documento | Meta física | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | | Meta financiera | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 | Q 125,000.00 |

RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICA 2021
CENTROS DE COSTO 2021-SISTEMA DE GESTION- SIGES
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

| UE | PR | AC | UG | CÓDIGO SIGES | NOMBRE CC | DEPENDENCIA | Producto | Subproducto | Unidad de medida | Meta 2021 | Meta 2022 | Meta 2023 | Meta 2024 | Meta 2025 |
|-----|----|-----|------|--------------|---|---|--|--|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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 legalmente establecidos, entregados en tiempo | Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo | 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 | Documento | 70 | 72 | 74 | 76 | 78 |
| 100 | 12 | 001 | 0101 | 0107 /16639 | Aduanas (Intendencia) | Intendencia de Aduanas | Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros | Evento | 300 | 305 | 310 | 315 | 320 |
| 100 | 03 | 001 | 0101 | 0066 / 6483 | Fiscalización (Intendencia) | Intendencia de Fiscalización | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales) | Evento | 1,250 | 1,255 | 1,260 | 1,265 | 1,270 |
| 100 | 04 | 001 | 0101 | 0040 / 6853 | Asuntos Jurídicos (Intendencia) | Intendencia de Asuntos Jurídicos | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 1,100 | 1,105 | 1,110 | 1,115 | 1,120 |
| 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 | 500,000 | 600,000 | 650,000 | 700,000 | 750,000 |
| 100 | 01 | 009 | 0101 | 0020 / 7245 | Recursos Humanos | Gerencia de Recursos Humanos | Informes de gestión generados | Informes de gestión generados | Documento | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 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 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 100 | 01 | 008 | 0101 | 0013 / 6262 | Administración y Finanzas | Gerencia Administrativa Financiera | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 21,941 | 22,000 | 22,100 | 22,200 | 22,300 |
| 100 | 01 | 008 | 0101 | 0013 / 6262 | Administración y Finanzas | Gerencia Administrativa Financiera | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | Transferencias realizadas en el tiempo establecido | Registro | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 100 | 01 | 010 | 0101 | 0021 / 6865 | Seguridad Institucional | Gerencia de Seguridad Institucional | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad | Documento | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 100 | 01 | 011 | 0101 | 0022 / 7034 | Infraestructura | Gerencia de Infraestructura | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido | Documento | 120 | 123 | 126 | 129 | 132 |
| 100 | 01 | 006 | 0101 | 0018 / 7263 | Informática | Gerencia de Informática | Disponibilidad de la Plataforma Informática | Disponibilidad de la Plataforma Informática | Minutos | 525,300 | 525,340 | 525,380 | 525,420 | 525,460 |
| 100 | 01 | 015 | 0101 | 0091 /15526 | Formación de Personal SAT | Gerencia de Formación de Personal SAT | Eventos Formativos Ejecutados | Eventos Formativos Ejecutados | Evento | 950 | 1,000 | 1,050 | 1,100 | 1,150 |
| 100 | 01 | 005 | 0101 | 0017 / 7262 | Planificación y Cooperación | Gerencia de Planificación y Cooperación | Informes de gestión generados en tiempo establecido | Informes de gestión generados en tiempo establecido | Documento | 267 | 268 | 268 | 269 | 269 |
| 100 | 01 | 004 | 0101 | 0016 / 6511 | Secretaría General | Secretaría General | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. | Documento | 950,000 | 955,000 | 965,000 | 975,000 | 985,000 |
| 100 | 01 | 012 | 0101 | 0015 / 7261 | Comunicación Social Externa | Comunicación Social Externa | Acciones de comunicación realizadas | Acciones de comunicación realizadas | Documento | 1,500 | 1,550 | 1,600 | 1,650 | 1,700 |
| 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 | 2,900 | 3,000 | 3,100 | 3,200 | 3,300 |
| 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 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 |

| UE | PR | AC | UG | CÓDIGO SIGES | NOMBRE CC | DEPENDENCIA | Producto | Subproducto | Unidad de medida | Meta 2021 | Meta 2022 | Meta 2023 | Meta 2024 | Meta 2025 |
|-----|----|-----|------|--------------|---|--|--|--|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 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 | 22,544,163.00 | 24,663,314.00 | 26,981,666.00 | 29,517,963.00 | 32,292,630.00 |
| 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 | 10,121,742.00 | 11,073,186.00 | 12,114,065.00 | 13,252,787.00 | 14,498,549.00 |
| 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 | 475 | 476 | 477 | 478 | 479 |
| 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 | 11,580,215.00 | 12,668,755.00 | 13,859,618.00 | 15,162,422.00 | 16,587,690.00 |
| 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 | 4,899,233.00 | 5,359,761.00 | 5,863,579.00 | 6,414,755.00 | 7,017,742.00 |
| 200 | 03 | 002 | 0101 | 0061 /6482 | Fiscalización (GRC) | División de Fiscalización, Gerencia Regional Central | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | 150 | 151 | 152 | 153 | 154 |
| 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 | 14,737 | 14,750 | 14,760 | 14,770 | 14,780 |
| 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 | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación) | Documento | 9,170 | 9,220 | 9,270 | 9,320 | 9,370 |
| 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 | 5,080,104 | 5,130,905 | 5,182,214 | 5,234,036 | 5,286,377 |
| 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 | 214 | 215 | 216 | 217 | 218 |
| 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 | 9,000,261.00 | 9,846,285.00 | 10,771,836.00 | 11,784,389.00 | 12,892,122.00 |
| 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 | 739,932.00 | 809,486.00 | 885,578.00 | 968,822.00 | 1,059,891.00 |
| 300 | 03 | 002 | 0501 | 0062 / 6783 | Fiscalización (GRS) | División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 |
| 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 | 16,300 | 16,425 | 16,675 | 16,800 | 16,900 |
| 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 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 300 | 04 | 002 | 0501 | 0123 /17579 | Asuntos Jurídicos (GRS) | División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 |
| 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 | 832,368 | 849,015 | 865,996 | 883,316 | 900,982 |
| 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 | 480 | 481 | 482 | 483 | 484 |
| 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 | 1,670,697.00 | 1,827,743.00 | 1,999,551.00 | 2,187,509.00 | 2,393,135.00 |
| 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 | 1,026,062.00 | 1,122,512.00 | 1,228,028.00 | 1,343,463.00 | 1,469,749.00 |
| 400 | 03 | 002 | 0901 | 0063 / 6967 | Fiscalización (GRO) | División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | 175 | 176 | 177 | 178 | 179 |

| UE | PR | AC | UG | CÓDIGO SIGES | NOMBRE CC | DEPENDENCIA | Producto | Subproducto | Unidad de medida | Meta 2021 | Meta 2022 | Meta 2023 | Meta 2024 | Meta 2025 |
|-----|----|-----|------|--------------|---|---|--|--|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 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 | 16,740 | 17,090 | 17,290 | 17,440 | 18,140 |
| 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 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 400 | 04 | 002 | 0901 | 0124 /17580 | Asuntos Jurídicos (GRO) | División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 |
| 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 | 1,333,242 | 1,403,879 | 1,474,073 | 1,547,777 | 1,625,165 |
| 500 | 01 | 013 | 1901 | 0032 / 6289 | Gestión Regional (Nororiente) | Gerencia Regional Nororiente | Documentos emitidos durante el proceso administrativo | Documentos emitidos durante el proceso administrativo | Documento | 284 | 285 | 286 | 287 | 288 |
| 500 | 12 | 002 | 1901 | 0126 /17585 | Aduanas (GRN) | División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) | Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) | Unidad monetaria | 4,259,892.00 | 4,660,322.00 | 5,098,392.00 | 5,577,641.00 | 6,101,939.00 |
| 500 | 11 | 002 | 1901 | 0106 /16618 | Recaudación (GRN) | División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororiente | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) | Quetzales recaudados (tributos internos en miles) | Unidad monetaria | 830,578.00 | 908,652.00 | 994,065.00 | 1,087,507.00 | 1,189,733.00 |
| 500 | 03 | 002 | 1901 | 0064 / 7275 | Fiscalización (GRN) | División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) | Evento | 160 | 161 | 162 | 163 | 164 |
| 500 | 01 | 014 | 1901 | 0036 / 6699 | Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRN) | División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Gestiones administrativas y financieras atendidas | Documento | 29,300 | 29,350 | 29,400 | 29,450 | 29,500 |
| 500 | 01 | 014 | 1901 | 0036 / 6699 | Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRN) | División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 | Documento | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 500 | 04 | 002 | 1901 | 0125 /17581 | Asuntos Jurídicos (GRN) | División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas | Documento | 160 | 165 | 170 | 175 | 180 |
| 500 | 08 | 002 | 1901 | 0083 /15518 | Atención al Contribuyente (GRN) | División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) | Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales) | Registro | 1,075,378 | 1,096,887 | 1,118,824 | 1,141,201 | 1,164,025 |