

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

Actualizado a octubre 2021

**Contribuyendo** por el país que todos queremos.



Índice

<b>Presentación</b> .....	3
<b>I. Análisis de Mandatos</b> .....	4
<b>II. Análisis de políticas públicas</b> .....	5
<b>III. Marco Jurídico de la SAT</b> .....	8
<b>IV. Análisis de Población</b> .....	10
<b>V. Análisis de Actores involucrados en el trabajo de la SAT</b> .....	11
<b>VI. Estructura Organizacional</b> .....	12
<b>VII. Marco Estratégico Institucional</b> .....	13
<b>VIII. Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG</b> .....	15
<b>IX. Objetivos Estratégicos</b> .....	17
<b>X. Seguimiento y Evaluación</b> .....	19
<b>XI. Red de Categorías Programáticas</b> .....	20
<b>XII. Instrumentos de Planificación Operativa Anual –POA-2022</b> .....	20
Resumen de Plan Operativo Anual 2021 .....	21
Anexo I Análisis de mandatos.....	43
Anexo II Análisis de Políticas.....	44
Anexo III Análisis de Actores.....	45
Anexo IV Matriz de Planificación Estratégica.....	46
Anexo V Red de Categorías Programáticas .....	47
Anexo VI Matrices de Planificación Anual .....	51

## Presentación

El Plan Operativo Anual es el documento que orienta el accionar de los órganos y dependencias, a fin de asegurar la racionalidad en el logro de los objetivos, resultados y productos a ser alcanzados en un corto plazo.

Derivado de la actualización del Plan Estratégico Institucional, el cual se presenta como la guía de la gestión institucional para el periodo comprendido del 2021 – 2025; para el cumplimiento de la función primordial de recaudar impuestos con la finalidad de proveer al Estado de los recursos que serán transformados en bienes y servicios públicos, permitiendo alcanzar con ello el bienestar de todos los guatemaltecos; se realiza la actualización del Plan Operativo Anual –POA- 2021 de la Superintendencia de Administración Tributaria.

El POA toma de referencia el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, lo que permite dar continuidad a las acciones iniciadas en el año 2021 al alinearlas a los objetivos estratégicos, fijándose para ser articulados con estrategias y acciones sólidas las siguientes:

1. Aumentar la Recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario.
2. Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.
3. Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.
4. Eficientar el cobro administrativo y judicial.
5. Modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior.
6. Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional

El Plan Operativo Anual 2021 atiende lo establecido en el artículo 8 del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala “Ley Orgánica del Presupuesto”; artículo 4 del Acuerdo Gubernativo Número 540-2013 “Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto”; inciso 4.2 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental del Sistema de Auditoría Gubernamental, Contraloría General de Cuentas, y la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución.

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de un Sistema de Gestión, busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional, con el fin de brindar soporte en la implementación de normas y/o estándares internacionales, derivado de lo cual la SAT implementó el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético con base en la Norma ISO 37001:2016.

El presente plan incluye el análisis de mandatos, el marco estratégico de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025: misión y visión, valores, objetivos estratégicos, así como los instrumentos de planificación operativa anual.

## **I. Análisis de Mandatos**

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- como entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para el cumplimiento de sus objetivos, atribuciones y funciones que le designa la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Numero 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, las cuales anteriormente eran competencia y responsabilidad de la Dirección General de Rentas Internas y la Dirección General de Aduanas, así como las acciones de fiscalización tributaria que ejercía la Superintendencia de Bancos.

Asimismo, la SAT quedó instituida en forma descentralizada con autonomía funcional, económica, técnica y administrativa; con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios; con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, teniendo como marco jurídico que se detalla a continuación:

### **Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala define en el artículo 134 inciso f) que, como entidad descentralizada y autónoma, es la encargada de dar facilidades necesarias para el control fiscal y el artículo 237 establece que, como entidad descentralizada y autónoma, podrá tener presupuesto y fondo privativo cuando la ley así lo establezca.

### **Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento**

En el Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Capítulo III Del Régimen Presupuestario de las Entidades Descentralizadas y Autónomas, Artículos del 39 al 44.

### **Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria**

En el Decreto Número 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, cuyo principal logro fue la creación del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero – COINCON- el cual es presidido por la Superintendencia de Administración Tributaria; en sus 9 capítulos se consideran normas legales que le permiten al Estado de Guatemala, contar con los recursos tributarios necesarios para la atención a los problemas sociales que limitan el desarrollo integral del país.

### **Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria**

En el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, establece que una de las principales funciones es ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de los tributos internos y los tributos que gravan el comercio exterior.

La SAT se auxilia para cumplir las funciones de la administración tributaria con leyes accesorias y complementarias entre las que se pueden mencionar: Código Tributario, Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento, las cuales son fuentes de ordenamiento jurídico tributario.

### **Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero**

En el Decreto Número 7-2013 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 21. El transporte público y privado y su integración a la mitigación de gases de efecto invernadero, señala que el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN- y la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, propondrán la normativa para establecer un programa de incentivos fiscales y subsidios enfocado en el uso de energías limpias para el transporte público y privado.

### **Ley de Atención a las Personas con Discapacidad**

En el Decreto Número 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 13. establece que las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; en el artículo 15. las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.

### **Anexo I**

## **II. Análisis de políticas públicas**

### **Política Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032**

Es el instrumento estratégico de largo plazo, vigente hasta el 2032, que da respaldo político institucional a la operatividad del Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032. El planteamiento del K'atun surge de la necesidad de revertir las condiciones de vida de grandes sectores de la población, los cuales han visto, durante lapsos prolongados, obstaculizado su ejercicio ciudadano, principalmente como consecuencia de esquemas de diferenciación social, desigualdad y exclusión, sobre todo de los indígenas, las mujeres y de quienes viven en el área rural.

Esta política institucionaliza los procesos y las acciones para el desarrollo, con una visión de largo plazo y permite dar seguimiento, así como evaluar las acciones de política y los impactos, para reorientar o replantearlas, según sea la calidad de su ejecución. El análisis de esta política permite a la Superintendencia de Administración Tributaria orientar sus acciones para apoyar el eje "Riqueza para todas y todos" la prioridad "Política fiscal como motor de la estabilidad y el crecimiento económico inclusivo".

La participación de la SAT en el eje "Riqueza para todas y todos", está vinculado a los resultados de "Ampliación de la base tributaria, a través de acciones concretas para la incorporación de nuevos contribuyentes efectivos y el aumento de los contribuyentes afiliados a impuestos" e "Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario".

En el marco de la Política Nacional de Desarrollo, dentro de la prioridad “Política fiscal como motor de la estabilidad y el crecimiento económico inclusivo”, el lineamiento al cual responde la SAT es el siguiente:

Lineamiento: Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria.

- ) Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ) Formalización de las unidades productivas y ampliación de la base tributaria.
- ) Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario del desarrollo: impuestos a las transacciones financieras, las de origen y destino de paraísos fiscales y las contribuciones de empresas socialmente responsables.
- ) Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales.

### **Agenda para el Desarrollo 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Guatemala en el año 2,015, al igual que el resto de países del hemisferio, adoptó oficialmente la declaración “Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS)”, con la finalidad de darle continuidad a los esfuerzos impulsados entre 2000 y 2015 en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM- para erradicar el hambre y el logro del desarrollo sostenible, la mejora de los servicios de salud, la promoción de la igualdad de género, entre otros.

Esta Agenda está enfocada en las personas, la paz, el planeta, la prosperidad y una alianza para el desarrollo. Tiene como propósito combatir la pobreza, la desigualdad y el cambio climático durante los próximos 15 años, haciendo énfasis en las necesidades de la población más vulnerable.

La Superintendencia de Administración Tributaria, se encuentra vinculada al ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos; como parte de la alineación y articulación de los ODS con el Plan Nacional de Desarrollo K’atún, dentro de las 10 prioridades establecidas en las 16 Metas Estratégicas de Desarrollo, la Superintendencia de Administración Tributaria responde a la Prioridad 7 “Fortalecimiento Institucional”, Meta 12 “Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles” y Prioridad 9 “Reforma Fiscal Integral” Meta 14 “La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2017 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010”.

### **Política General de Gobierno PGG 2020-2024**

La Política General de Gobierno –PGG 2020-2024, se fundamenta en el Plan Nacional de Innovación y Desarrollo –PLANID- donde se definen los lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que las instituciones del sector público deben seguir durante el período de la actual administración gubernamental 2020-2024, en estrecha relación con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, que se derivan de la integración del Plan Nacional de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda para los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-.

La PGG se estructura en cinco pilares estratégicos:

1. Economía, competitividad y prosperidad;
2. Desarrollo social;
3. Gobernabilidad y seguridad en desarrollo;
4. Estado responsable, transparente y efectivo; y
5. Relaciones con el mundo;

Como parte de los Lineamientos Generales de Política 2022-2026 y de la Política General de Gobierno 2020-2024, la SAT se encuentra afín al Pilar número 1 “Economía, Competitividad y Prosperidad” y al Objetivo Sectorial: Fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión.

### **Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres**

Congruente con su mandato, corresponde a la SAT vincularse dentro del Eje de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad, aplicando el principio de equidad en los procesos de formación, diseño de metodologías de capacitación alternativas, con pertinencia cultural que respondan a las necesidades y demandas de las mujeres. Así mismo, en el Eje de “Mecanismos Institucionales”, se debe promover e implementar mecanismos y procedimientos que garanticen la información, datos e indicadores socioeconómicos desagregados.

En lo correspondiente a los tributos le corresponde desarrollar mecanismos para evaluar el impacto de la política tributaria en los contribuyentes, en las mujeres y en la población vulnerable; impulsar estrategias de inclusión del enfoque de género en las políticas tributarias y de compras públicas que aporten al cierre de brechas de equidad de género en las políticas públicas de la SAT. Para el desarrollo de estas funciones sustantivas, la SAT está obligada a promover en su recurso humano lo relativo a derechos humanos para incorporarlos a su función.

Hacia lo interno, la Superintendencia de Administración Tributaria deberá crear los mecanismos institucionales legales y administrativos para reducir las brechas y eliminar formas de discriminación en materia laboral y de participación para las mujeres, indígenas y cualquier otra población vulnerable.

### **Política Pública para la Convivencia y la Eliminación del Racismo y la Discriminación Racial**

En cumplimiento con el mandato institucional de la Política, la SAT se vincula al Eje Económico Social, acción estratégica no. 30: Desarrollar procesos de formación y capacitación de las comunidades rurales maya hablantes, sobre el funcionamiento del Estado y de la economía del país, especialmente en políticas tributarias y fiscales.

Así mismo, al Eje de Formación ciudadana, acción estratégica no. 9: Promover la inclusión, la igualdad y respeto por los derechos de todos como requisito indispensable para formar el espíritu de cooperación y de trabajo en equipo, fundamentos de la cultura tributaria.

Finalmente, en relación al tema Riesgo a Desastres y a la Política Nacional para la Reducción de Riesgo a Desastres, la SAT cuenta con un Plan Institucional de Respuesta –PIR-, elaborado en el 2014 y aprobado por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, como parte del mismo plan, se trabajaron 46 Planes de Atención de Emergencia de diferentes Aduanas, Oficinas,

Agencias y bodegas, los cuales cuentan con Comisiones de evacuación capacitadas en evacuaciones y extintores.

## **Anexo II**

### **III. Marco Jurídico de la SAT**

La SAT como entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, tiene las atribuciones y funciones que le designa la Ley Orgánica de la SAT. Asimismo, la SAT quedó instituida en forma descentralizada y con autonomía funcional, económica, técnica y administrativa; con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios; con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional.

Además, las regulaciones siguientes constituyen el marco jurídico de la SAT:

#### **Código Tributario**

El Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, constituye el marco legal que armoniza todas las leyes en materia tributaria, según preceptuado por la Constitución Política de la República de Guatemala.

#### **Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros**

Según el Decreto Número 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, la SAT actúa como Presidente del Consejo Interinstitucional del COINCON de esta política a partir de la necesidad de contar con una política de Estado que permita contrarrestar ambos flagelos, en tanto el Estado de Guatemala, percibe los recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y fines y afecta la dotación de fondos para la asignación y redistribución que el Ministerio de Finanzas Públicas realiza en el ejercicio presupuestal anual e igualmente se afecta a sectores productivos como el comercio, en términos que se producen problemas de competencia desleal.

El Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria (Decreto Número. 1-98 del Congreso de la República de Guatemala y sus modificaciones), establece que es objeto de la SAT, ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en la legislación de la materia y ejercer las funciones específicas siguientes:

- a) Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las municipalidades. Como parte de esta función, debe procurar altos niveles de cumplimiento tributario, mediante la reducción de la evasión, actuar de conformidad a la ley contra delitos tributarios y aduaneros y facilitar el cumplimiento de los contribuyentes;
- b) Administrar el sistema aduanero de la República y facilitar el comercio exterior de conformidad con la ley y con los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control de naturaleza paratributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero;



- c) Establecer mecanismos de verificación de valor en aduana, origen de mercancías, cantidad y clasificación arancelaria, a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación de empresas internacionales de verificación y supervisión, contratación de servicios internacionales de información de precios y otros servicios afines o complementarios;
- d) Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de tributos a su cargo;
- e) Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y, si corresponde, sus recargos y multas;
- f) Sancionar a los sujetos pasivos tributarios, de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y aduaneras;
- g) Presentar denuncias, provocar persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, en los casos en que se encuentren en trámite proceso de investigación o procesos penales por indicios de la comisión de delitos y faltas contra el régimen tributario, de defraudación y de contrabando en el ramo aduanero;
- h) Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias;
- i) Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos y de análisis que estime convenientes, las investigaciones necesarias para el cumplimiento de sus fines y establecer con precisión el hecho generador y el monto de los tributos. Para el ejercicio de estas facultades contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado;
- j) Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia tributaria;
- k) Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria, y proponer al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines; así como, participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de ingresos, en cuanto la definición de metas de recaudación;
- l) Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, por conducto del Organismo Ejecutivo, las modificaciones legales pertinentes a las exenciones y los beneficios vigentes;
- m) Solicitar la colaboración de otras dependencias del Estado, entidades descentralizadas, autónomas y entidades del sector privado, para realizar los estudios necesarios para poder aplicar con equidad las normas tributarias;
- n) Promover la celebración de tratados y convenios interinstitucionales para el intercambio de información y colaboración en materia aduanera y tributaria, cumpliendo siempre con lo establecido en el artículo 44 de esta Ley;

- o) Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria;
- p) Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta Ley y sus reglamentos internos;
- q) Ejecutar la rectoría de la política de combate al contrabando y defraudación aduanera y tributaria. Para el ejercicio de esta función contará con la colaboración de entidades del Estado que correspondan;
- r) Presentar las denuncias que procedan, incautar y consignar las mercancías que estén a la venta y que no se documenten con las facturas de compras o declaraciones de importación correspondientes. Para el ejercicio de esta función contará con el auxilio de las fuerzas de seguridad y el Ministerio Público.
- s) Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos que estime convenientes, las inspecciones, investigaciones y verificaciones necesarias para el combate al contrabando, defraudación aduanera y tributaria. Para el ejercicio de estas funciones contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado;
- t) Proponer al Organismo Ejecutivo por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas, las estrategias o medidas legales apropiadas para la ampliación de la base tributaria;
- u) Actualizar y planificar anualmente las políticas para mejorar la administración, fiscalización, control y recaudación de los tributos, simplificando los procesos y procedimientos para su ejecución y cumplimiento utilizando los medios, mecanismos e instrumentos tecnológicos que contribuyan a alcanzar dichos objetivos. Para el efecto, podrá suscribir convenios de cooperación que considere procedentes.
- v) Trasladar dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción, a la cuenta Fondo Común Cuenta Única Nacional en el Banco de Guatemala, directamente o por medio de los bancos del sistema que reciban el pago de tributos, la recaudación efectivamente recibida;
- w) Adoptar las medidas que dentro del ámbito de su competencia correspondan para el efectivo cumplimiento de los convenios internacionales en materia de transparencia tributaria y de combate a la corrupción y,
- x) Todas aquellas que se vincule con la administración tributaria y los ingresos tributarios.

#### **IV. Análisis de Población**

El punto de partida para el análisis de la población a quienes van dirigidas las acciones de la SAT, se encuentran establecidas en el marco jurídico institucional y la legislación tributaria, otorgándole competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional. Así mismo, le establece como una de las principales funciones, ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de los tributos internos y los tributos que gravan el comercio exterior.

El Código Tributario define al contribuyente como las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado, y las personas jurídicas que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria. Además, se define como hecho generador o hecho imponible el presupuesto establecido por la ley, para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Por su parte se establece como obligaciones de los contribuyentes y responsables el facilitar las tareas de determinación, recaudación, fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria y en especial deberán, cuando las leyes lo establezcan:

- a) Llevar los libros y registros referentes a las actividades y operaciones que se vinculen con la tributación;
- b) Inscribirse en los registros respectivos, aportando los datos y documentos necesarios y comunicar las modificaciones de los mismos;
- c) Presentar las declaraciones que correspondan y formular las ampliaciones o aclaraciones que les fueren solicitadas y,
- d) Cumplir con cualquier otro deber formal que establezcan las disposiciones legales respectivas.

En éste contexto, de acuerdo a los resultados poblacionales del XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda en Guatemala la proyección de habitantes para el año 2020 asciende a la cifra de 17,357,886<sup>1</sup> millones personas, de las cuales se debe identificar a la población objetivo de la Superintendencia de Administración Tributaria, como aquellos contribuyentes que se encuentren registrados y que presentan al menos una afiliación en algún impuesto en el Registro Tributario Unificado, quienes al momento del presente análisis del año 2020 asciende a 3,234,834 personas individuales y jurídicas registradas con afiliación a algún impuesto, convirtiéndose en la población elegible.

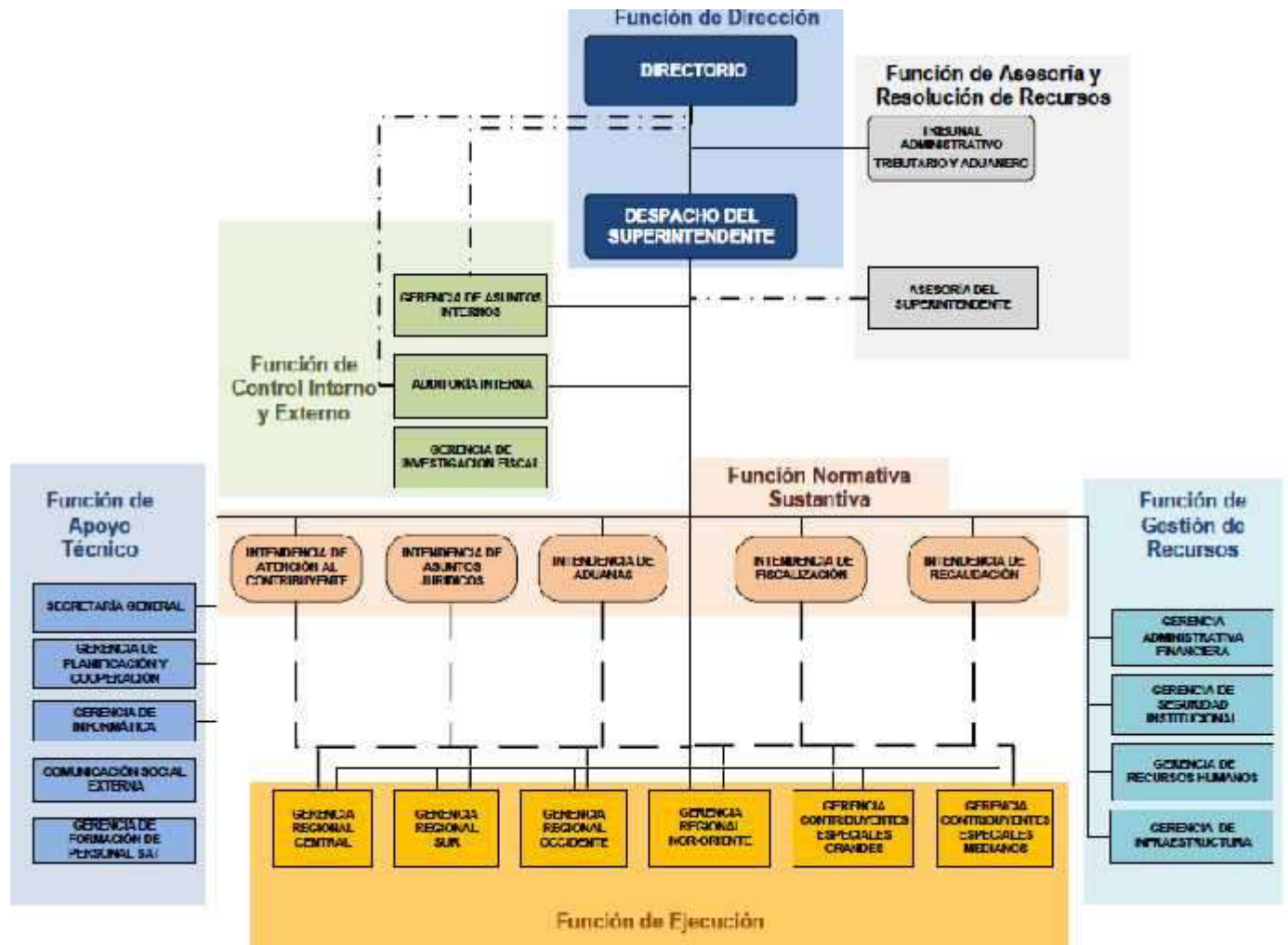
## V. Análisis de Actores involucrados en el trabajo de la SAT

Como parte del análisis de la situación se identificaron los grupos con los cuales se desarrollarán las actividades en el marco de las funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria; esta identificación de grupos de interés será vital para poder delimitar claramente con cuál de ellos se trabajará en un marco de corresponsabilidad y, que incidencia tienen en los productos y subproductos que entrega la SAT. En el **Anexo III** se muestran los principales actores a través de la matriz.

---

<sup>1</sup> Proyección INE para el 2022 del Censo 2018.

VI. Estructura Organizacional



Base Legal:

- Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Acuerdo de Directorio Número 007-2007, Reglamento Interno de la SAT.

## **VII. Marco Estratégico Institucional**

### **Visión**

Ser en el 2025 una administración tributaria y aduanera eficiente, que propicie la confianza del contribuyente, respetando sus derechos, que genere altos niveles de cumplimiento voluntario, una recaudación sostenida que permita el aumento de la carga tributaria en el marco de la Ley; basada en una gestión integral de riesgo, innovación tecnológica, ética y transparencia, que promueva el desarrollo profesional de su recurso humano y así contribuir al desarrollo del país que todos queremos.

### **Misión**

Propiciar el crecimiento sostenido de la recaudación para incidir en el bienestar de la población, respetando el marco legal vigente, con soluciones estratégicas y herramientas tecnológicas, actuando con ética y transparencia, contribuyendo por el país que todos queremos.

### **Ejes transversales**

La Superintendencia de Administración Tributaria centrará sus actividades en los próximos años sobre los siguientes ejes transversales que constituirán los ámbitos sobre los que se concentrará el logro de sus objetivos:

- ) El respeto de los derechos del contribuyente, facilitando procesos externos e internos.
- ) Comunicación estratégica que permita informar a los contribuyentes y actores claves de los logros y avances en materia de la recaudación de los tributos internos y de 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, 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 2021-2025 se fundamenta en principios generales y valores que debemos aplicar, mantener y fomentar todos los funcionarios y empleados de la Institución. Se trata de valores indispensables para poder mantener el compromiso institucional hacia los contribuyentes, usuarios y la población en general.

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



**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 actividades y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT buscan aprovechar optimamente 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.



**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.

### **VIII. Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG**

La matriz de planificación estratégica institucional es la herramienta que permite la articulación entre la Política General de Gobierno 2020 – 2024 y el Plan Estratégico Institucional 2021–2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria, en la matriz se vinculan los pilares estratégicos de la PGG con los Resultados Estratégicos Institucionales y los indicadores que corresponden a cada resultado.

Esta matriz permitirá dar seguimiento y evaluar el desempeño de los indicadores asociados a cada resultado estratégico institucional para el cumplimiento de las acciones estratégicas de la SAT que realizará dentro de la Política General de Gobierno, además de cumplir las funciones que le asigna la Ley Orgánica de la SAT, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala y el Reglamento Interno de la SAT, Acuerdo de Directorio Número 007-2007.

La Superintendencia de Administración Tributaria está directamente relacionada con la Política General de Gobierno en el pilar “Economía, competitividad y prosperidad”, y se vincula al objetivo sectorial de fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión, mediante las acciones siguientes: a) Ampliación de la base tributaria, b) Implementación de una adecuada gestión de riesgos de cumplimiento tributario, c) Mejorar la atención al contribuyente presencial y no

presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento, d) Incrementar la facilitación del comercio, e) Fortalecer los controles aduaneros. Se asocia el cumplimiento de estos objetivos a un aumento de recaudación de forma sostenida.

Para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Política General de Gobierno vinculado al pilar “Economía, competitividad y prosperidad”, se definieron dos resultados intermedios: RI1) Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario, RI2) Modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior.

) El primer Resultado Intermedio RI1, es aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario, por lo que se estima que a partir del año 2021 para el año 2025, SAT incremente gradualmente la recaudación de tributos internos y reduzca las brechas de incumplimiento tributario; las acciones estratégicas asociadas a este resultado son:

- a) Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de tributos internos y de comercio exterior:
- b) Fortalecer el control de cumplimiento tributario,
- c) Facilitar la atención al contribuyente mediante orientación, capacitación y uso de soluciones tecnológicas,
- d) Implementar metodologías efectivas de fiscalización que permitan aumentar la recaudación y la percepción de riesgo,
- e) Implementar un proceso eficiente de devolución de crédito fiscal, a través del uso de herramientas electrónicas parametrizada, y la promoción del uso del régimen especial electrónico.
- f) Mejorar los niveles de cobranza judicial en los procesos económicos coactivos.

) El segundo Resultado Intermedio RI2, se refiere a modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior; a través de la mejora del servicio aduanero, se estima del año 2021 para el 2025, la SAT ha logrado un incremento en la recaudación de comercio exterior reduciendo el contrabando y la defraudación aduanera; las acciones estratégicas asociadas a este resultado son:

- a) Fortalecer los controles aduaneros a través del uso de soluciones tecnológicas y robustecimiento de la gestión de riesgo, que permitan el estricto cumplimiento de la legislación aduanera o cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es competencia de la autoridad aduanera,
- b) Impulsar la facilitación del comercio exterior para los actores del sistema aduanero,
- c) Fortalecimiento de la Fiscalización a posteriori.
- d) Fortalecimiento de las capacidades de gestión del Servicio Aduanero por medio de la modernización de la infraestructura, equipamiento y seguridad de las instalaciones aduaneras.

Se elaboró la matriz de planificación estratégica que se presenta en el **Anexo IV** con la vinculación del pilar de la Política General de Gobierno con el Resultado Final e Intermedios.



## IX. Objetivos Estratégicos

Partiendo de la meta establecida en la Visión, el quehacer de la Misión como postulado de trabajo y los ejes temáticos que hace transversal el accionar institucional, se presenta a continuación la estructura del Plan Estratégico Institucional -PEI- para el período 2021-2025, el cual conforma la hoja de ruta para conseguir en el plazo establecido de cinco años, una SAT moderna y ágil, que facilite el pago de impuestos a sus contribuyentes y por tanto su asertiva operación con un manejo integral de riesgos.

### **Objetivo Estratégico 1: Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario**

El proyecto de Gobierno de Datos y la emisión de los documentos electrónicos, cuyos principales exponentes son, en este momento, el RTU digital y la Factura Electrónica en Línea -FEL-, los cuales son parte de una conceptualización más amplia, en donde la SAT tendrá a su disposición un gran número de herramientas electrónicas y de información que, usadas eficientemente y en forma conjunta, aumentarán la recaudación tributaria y reducirán la evasión en el ISR y el IVA.

#### Estrategias

- E1: Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de tributos internos y de comercio exterior.
- E2: Fortalecer el control de cumplimiento tributario
- E3: Desarrollar mecanismos y políticas de relaciones públicas y de divulgación para las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión institucional que permitan aumentar el cumplimiento tributario voluntario y mejoren la imagen de la institución.

### **Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.**

El contribuyente es el sujeto esencial de la tributación en general, por lo tanto, se buscará crearle condiciones que le faciliten y aseguren el pago de sus impuestos, utilizando toda la tecnología actual, reduciendo o simplificando pasos, así como orientarlo en toda aquella duda que tenga respecto del pago de sus impuestos. Para ello, la SAT se encuentra en proceso de reestructuración y modernización para brindar a los contribuyentes un mejor servicio.

#### Estrategia

- E1: Facilitar la atención al contribuyente mediante orientación, capacitación y uso de soluciones tecnológicas.

**Objetivo Estratégico 3: Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.**

La SAT continúa realizando las auditorías de forma tradicional, por lo que es necesario realizar un salto cualitativo que produzca una nueva forma de enfocar y desarrollar la fiscalización, para que sea más asertiva, con menor costo, en menos tiempo y con la detección del ajuste a los impuestos pagados.

Estrategia

- E1: Implementar metodologías efectivas de fiscalización que permitan aumentar la recaudación y la percepción de riesgo.

**Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial**

El último eslabón de la cadena de la recaudación se centra en el ejercicio de los mecanismos legales que le otorgan los diferentes cuerpos normativos a la SAT. Dentro de esta dinámica, se buscará generar mayor eficiencia en la estrategia de los litigios tributarios que sucedan en materia legal, para generar una correcta aplicación de la ley, así como procurar eficientemente todas aquellas demandas que sean conducidas por la SAT.

Estrategias

- E1: Mejorar los niveles de cobranza en los juicios económicos coactivos en función de lo decidido en los procesos contencioso administrativo.
- E2: Disminuir la controversia tributaria, a través de la asertividad en la fiscalización y la facilitación del pago de los impuestos, con métodos abreviados de solución.
- E3: Propiciar la eficiencia en los procesos económico-coactivos, penales y judiciales.

**Objetivo Estratégico 5: Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.**

A través del fortalecimiento de la Modernización Integral Aduanera, se proyecta el incremento de la facilitación de comercio, de los controles a través del uso de tecnologías de la información; robustecimiento de la gestión de riesgo y de la lucha frontal al combate del contrabando y defraudación aduanera. Lo anterior, en coordinación y cooperación con otras administraciones aduaneras, auxiliares de la función pública aduanera y otras autoridades competentes, esto conforme las mejores prácticas internacionales y con el respaldo de organismos internacionales y cooperantes.

Estrategias

- E1: Fortalecimiento de la Modernización Integral Aduanera.
- E2: Simplificación, automatización y transparencia en el ingreso y salida de las mercancías.
- E3: Transformación digital de las gestiones aduaneras.

- E4: Posicionamiento regional del Servicio Aduanero en la adopción de mejores prácticas de la Organización Mundial de Aduanas.

### **Objetivo Estratégico 6: Fortalecer las capacidades de Gestión y Transparencia institucional.**

Buscando la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros; al propiciar una readecuación de las acciones y estrategias institucionales, un ambiente de trabajo sano y adecuado para todo el personal de la institución, una cultura del compromiso y responsabilidad, la evaluación de desempeño 360º y la formación permanente para consolidar la carrera administrativa tributaria.

#### Estrategias

- E1. Implementar habilidades directivas que modernicen e institucionalicen el Gobierno Corporativo Institucional.
- E2. Fortalecer los mecanismos de reclutamiento, contratación y desarrollo del talento humano.
- E3: Fortalecer las capacidades de planificación y de gestión por procesos.
- E4: Implementar la Política integral de transparencia y anticorrupción y certificación de los principales procesos de la SAT, en la norma ISO 37001.
- E5: Mejorar los tiempos administrativos empleados en las compras que establece la Ley de Contrataciones del Estado.
- E6: Mejorar la infraestructura y condiciones de seguridad que ocupan las instalaciones de la SAT.
- E7: Implementar un Sistema Integrado de Información Institucional -SIISAT- que fortalezca los procesos de modernización.
- E8: Mejorar en el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- E9: Evaluar el resultado del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y de los indicadores, a través de la Herramienta de evaluación de Diagnóstico de la Administración Tributaria -TADAT-

## **X. Seguimiento y Evaluación**

El seguimiento y monitoreo al Plan Operativo Anual 2021 de la Superintendencia de Administración Tributaria, estará sustentado en un sistema orientado a evaluar la calidad del desempeño institucional, mediante la medición de indicadores vinculados a las acciones estratégicas que permitan alcanzar los objetivos y resultados planteados, a través de la Gerencia de Planificación y Cooperación, quien realizará la función de seguimiento, monitoreo y evaluación de cada uno de los Productos y Subproductos de forma mensual, realizando acciones como:

- Reuniones de acompañamiento a cada una de las Dependencias en función del avance de ejecución.
- Traslado de memorándums como alertivos sobre los atrasos identificados a través del monitoreo.
- Comunicación constante a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros con las Dependencias.

- De forma mensual, se solicita a cada Dependencia el ingreso de su ejecución de productos e indicadores en función del POA en el sistema interno llamado PROSIS y en el Sistema de Gestión –SIGES–.

Asimismo, la Gerencia de Planificación y Cooperación, con base a la información recibida y análisis que realice, elaborará informes consolidados mensuales, cuatrimestrales y anuales, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Informes mensuales del registro de ejecución de metas físicas tanto en PROSIS como en SIGES.
- Informes cuatrimestrales de avance de metas físicas, indicadores y calidad del gasto público (SIPLAN)
- Informes Cuatrimestrales de Rendición de Cuentas
- Memoria de Labores

## **XI. Red de Categorías Programáticas**

### **Anexo V**

## **XII. Instrumentos de Planificación Operativa Anual –POA-2022**

- Matriz de planificación anual y cuatrimestral de productos y subproductos (SPPD-14)
- Matriz de programación mensual de productos y subproductos (SPPD-15)
- Seguimiento a nivel anual del producto (SPPD-16)

### **Anexo VI**

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	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 Proceso de Depuración y reclasificación de datos del RTU Implementación del Sistema de Depuración de NIT Múltiples ETAPA III: MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO FISCAL DE VEHICULO, FASE II Levantado de procesos existentes del Registro Fiscal de Vehículos Proceso 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			
<b>4.5.2 ACCIONES</b>											
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 DUCAF 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 de 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 Saebé 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 -DISEMAR-, 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 prioritizadas, 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 aduaneras; 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 (BUSINESS 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 readecuación 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 prácticas 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 readecuación 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 prácticas 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 intereses 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 SGEI 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 adeudados 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 consideren 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.	4/1/2021	30/9/2021
2	Elaboración de proyecto de Reglamento para la presentación de denuncias penales de la Intendencia de Asuntos Jurídicos.	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 Técnico 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	4/1/2021	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)	4/1/2021	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	4/1/2021	30/6/2021
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	4/1/2021	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	4/1/2021	30/8/2021

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 Declaraguate	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	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	Número 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 terminados 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 a 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 sena 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 corresponde 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, Lavareda 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, Lavareda 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 Aduanero, 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 están 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 plicas 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 épocas 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 COMUNICACION 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 ámbitos 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	25/1/2021	17/12/2021

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	1/1/2021	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)	2/1/2021	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.	4/1/2021	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	4/1/2021	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.	1/1/2021	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).	2/1/2021	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 Organos 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 nombradas	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 Recaudar 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 Recaudación 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 Normal	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
<b>4.23.2 ACCIONES</b>											
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 sobrantes 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 Recaudo 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	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 Mizatenango	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 de la 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 expedientes a depurar. 2 Procuración de los expedientes 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 extraterritoriales 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
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 (Afilaciones 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 Recauda 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 Quezaltenango	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
<b>4.25.2 ACCIONES</b>											
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, Re liquidaciones, 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 Nororiente	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región nororiente con el apoyo del Gerente Regional, bajo la supervisión y control del Intendente de Aduanas.	Indicador de Control Normal	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 Nororiente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región nororiente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones tendientes a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	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 Nororiente	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 Recaudo 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 Nororiente	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 / 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 Nororiente	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 Nororiente.	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 Nororiente.	Expedientes ingresados y digitalizados.	309	125	126	127	128	129
			Indicador de Control Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	Número de mesas técnicas realizadas	54	50	51	52	53	54
			Indicador de Control Normal	Monto Recuperado de la División de Asuntos Jurídicos Nororiente.	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 Nororiente.	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 Nororiente	Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emite la Intendencia de Atención al Contribuyente en coordinación con otras Intendencias, orientando e informando al contribuyente en las Agencia 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 Nororiente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	99	95	95	96	96	97
<b>4.26.2 ACCIONES</b>											
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 Nororiente		Contar con área propia para el alojamiento del personal de SAT, para brindarles a los colaboradores condiciones adecuadas de alojamiento. INFRAESTRUCTURA.			Iniciar con las gestiones administrativas 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 Nororiente		Realizarán las gestiones administrativas del proceso de Licitación, para luego dar inicio de la Construcción del Edificio de Verificación Inmediata en Aduana El Florido. INFRAESTRUCTURA			Seguimiento de las acciones administrativas previas a la iniciación de la fase de construcción.			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 Nororiente		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 Nororiente. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente		Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de un bien inmueble para el funcionamiento de la Gerencia Regional Nororiente.			Ingreso de expediente para inicio de procedimiento de adquisición de bien inmueble para la Gerencia Regional Nororiente.			2/01/2021	30/09/2021	
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororiente / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente		Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integran la Gerencia Regional Nororiente. De Conformidad con el plan de mantenimiento 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 Nororiente		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 Nororiente		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 Nororiente		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	

Anexo I Análisis de mandatos

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL MANDATO Y NORMATIVA RELACIONADA CON LA INSTITUCIÓN (base legal, reglamentos, etc.)	FUNCIONES QUE DESARROLLA LA INSTITUCIÓN (principales funciones según mandato)	BENEFICIO QUE RECIBE LA POBLACIÓN (al cumplir el mandato la institución)
<p><b>Constitución Política de la República de Guatemala define en el artículo 134 inciso f)</b> que, como entidad descentralizada y autónoma, es la encargada de dar facilidades necesarias para el control fiscal y el <b>artículo 237</b> establece que como entidad descentralizada y autónoma podrá tener presupuesto y fondo privado cuando la ley así lo establezca.</p>	<p>La SAT debe ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior.</p>	<p>Que existan altos niveles de cumplimiento tributario para elevar la recaudación.</p>
<p><b>Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento. Decreto No. 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.</b> Capítulo III Del Régimen Presupuestario de las Entidades Descentralizadas y Autónomas, Artículos del 39 al 44.</p>	<p>Participar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto de ingresos, en cuanto a la definición de metas de recaudación.</p>	<p>Contribuir a reducir la evasión fiscal y facilitar el cumplimiento de los contribuyentes.</p>
<p><b>Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala.</b> Consta de 9 Capítulos con normas legales que permite contar con los recursos tributarios necesarios.</p>	<p>Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros.</p>	<p>Poner a disposición de la población, de forma transparente el presupuesto de la Superintendencia presentado anualmente.</p>
<p><b>Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala.</b> Establece que la SAT como una de las principales funciones ejercerá la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior.</p>	<p>Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria.</p>	<p>Proporcionar información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la ejecución física y financiera de la Institución.</p>
<p><b>Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala.</b> Consta de 9 Capítulos con normas legales que permite contar con los recursos tributarios necesarios.</p>	<p>Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de los tributos internos y de los que se gravan del comercio exterior.</p>	<p>Contribuir a reducir la evasión fiscal y facilitar el cumplimiento de los contribuyentes. Contar con los recursos tributarios necesarios para dar respuesta a compromisos como infraestructura, servicios de salud, cobertura educativa, saneamiento, programas de aportes económicos, entre otros.</p>
<p><b>Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala.</b> Establece que la SAT como una de las principales funciones ejercerá la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior.</p>	<p>Administrar el sistema aduanero y facilitar el comercio exterior.</p>	<p>Administrar el sistema aduanero y facilitar el comercio exterior.</p>
<p><b>Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero Decreto No. 7-2013 del Congreso de la República de Guatemala Artículo 21.</b> El transporte público y privado y su integración a la mitigación de gases de efecto invernadero, señala que el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN- y la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- propondrán la normativa para establecer un programa de incentivos fiscales y subsidios enfocado en el uso de energías limpias para el transporte público y privado.</p>	<p>Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.</p>	<p>Ejercer la rectoría de la política de combate al contrabando y defraudación aduanera y tributaria.</p>
<p><b>Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 13.</b> Las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; <b>Artículo 15.</b> Las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria y proponer al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines.</p>	<p>Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria y proponer al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines.</p>
<p><b>Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 13.</b> Las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; <b>Artículo 15.</b> Las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exoneraciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, cuando la ley así lo disponga.</p>	<p>Contribuir en la prevención de los impactos del cambio climático en el país, a través de propuestas de mitigación de los efectos del cambio climático producto por las emisiones de gases de efecto invernadero.</p>
<p><b>Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 13.</b> Las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; <b>Artículo 15.</b> Las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.</p>	<p>Proveer de información oportuna y confiable sobre la recaudación.</p>
<p><b>Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 13.</b> Las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; <b>Artículo 15.</b> Las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Proporcionar mecanismos e instrumentos tecnológicos que contribuyan a la administración, fiscalización, control y recaudación de los tributos.</p>
<p><b>Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto No. 135-96 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 13.</b> Las instituciones públicas y las privadas deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes; <b>Artículo 15.</b> Las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas con discapacidad deberán proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.</p>	<p>Proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.</p>	<p>Brindar servicios de acuerdo a los tipos de discapacidades e información accesible u oportuna.</p>

Anexo II Análisis de Políticas

Nombre de la Política	Vigencia de la política	Objetivo de la política	Población que describe la política	Meta de la política	Vinculación institucional con esta Política (describir las intervenciones o acciones que realiza la institución en el cumplimiento de la política)
<b>Política Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032</b>	Al 2032	Establecer las directrices estratégicas para las instituciones del Estado, públicas, privadas y de la cooperación internacional para orientar sus acciones, de manera que se pueda organizar, coordinar y articular la acción pública en función de los intereses y prioridades del desarrollo nacional de largo plazo; y a la sociedad organizada para su participación activa en el control y seguimiento de las acciones de desarrollo nacional implementadas por el Estado.	Sectores de la población donde han tenido esquemas de diferenciación social, desigualdad y exclusión, sobre todo de los indígenas, las mujeres y de quienes viven en el área rural.	Organizar, ejecutar y evaluar las acciones del Estado en función del desarrollo, teniendo como referencia el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032.	Eje Riqueza para Todos y Todos, está vinculado a los Resultados de "Ampliación de la base tributaria, a través de acciones concretas para la incorporación de nuevos contribuyentes efectivos y el aumento de los contribuyentes afiliados a impuestos" e "Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario"
<b>Agenda para el Desarrollo 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	Al 2030	Tienen como propósito combatir la pobreza, la desigualdad y el cambio climático, haciendo énfasis en las necesidades de la población más vulnerable.	Está Agenda está enfocada en las personas, el planeta y la prosperidad; con énfasis en las necesidades de la población más vulnerable.	17 ODS, 169 metas, 16 Metas Estratégicas de Desarrollo, 10 prioridades	Como parte de la alineación ODS a K'atun, dentro de las Metas Estratégicas de Desarrollo, se asocia a la No. 7 Fortalecimiento institucional y No. 9 Reforma fiscal integral.
<b>Política General de Gobierno 2020-2024</b>	2020-2024	Impulsar el desarrollo del país con una política de Estado realizable, financiable y medible, Es decir, con una visión estratégica orientada a la construcción de un país con mejores condiciones de vida para los guatemaltecos.	Disminuir las brechas de inequidad que existen entre diferentes grupos sociales, tales como población indígena y no indígena, área urban y rural, hombre y mujeres, ricos y pobres.	5 pilares, 50 metas estratégicas, eje transversal aspecto ambiental, recursos naturales, ordenamiento territorial y cambio climático	Se vincula al Pilar I Economía, competitividad y prosperidad, fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión.
<b>Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres (PNPDIM)</b>	2008-2023	"Promover el desarrollo integral de las mujeres mayas, garifunas, xinkas y mestizas en todas las esferas de la vida económica, social, política y cultural."	Mujeres Guatemaltecas	12 Ejes de la Política con indicadores y metas	La SAT se vincula dentro del Eje de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad y el Eje de Mecanismos Institucionales.
<b>Política Pública para la Convivencia y la Eliminación del Racismo y la Discriminación Racial</b>	2014	Implementar acciones orientadas a la construcción del Estado plural a través de la identificación y eliminación de los mecanismos del racismo y discriminación racial.	Población Guatemalteca	6 Ejes con acciones y metas	La SAT se vincula al Eje Económico Social, acción estratégica no. 30 y al Eje de Formación ciudadana, acción estratégica no. 9.

Anexo III Análisis de Actores

No.	Actor nombre y descripción	Rol	Poder	Recursos	Acciones Principales y como puede influir en la gestión institucional del problema	Ubicación geográfica y área
1	Presidencia de la República	Aliado	Alto	Políticos	Lineamientos	Nacional
2	Vicepresidencia de la República	Aliado	Alto	Políticos	Lineamientos	Nacional
3	Organismo Judicial	Neutro	Alto	Políticos Técnicos	y Seguimiento de políticas públicas	Nacional
4	Organismo Legislativo	Neutro	Alto	Políticos Técnicos	y Seguimiento de políticas públicas	Nacional
5	Entidades del Estado, Ministerios y Secretarías y Entidades Descentralizadas y Autónomas	Aliado	Alto	Políticos Técnicos	y Lineamientos, coordinación, formulación y seguimiento de políticas públicas	Nacional
6	Ministerio de Finanzas Públicas	Aliado	Alto	Técnicos Tecnológicos	y Evaluación, monitoreo, seguimiento y coordinación	Nacional
7	Ministerio de Gobernación	Aliado	Alto	Técnicos	Coordinación interinstitucional	Nacional
8	Ministerio Público	Neutro	Alto	Técnicos	Apoyo Técnico	Nacional
9	Secretaría de Planificación y Programación	Aliado	Alto	Técnicos	Lineamientos, coordinación, formulación y seguimiento de políticas públicas	Nacional
10	Superintendencia de Bancos	Neutro	Medio	Administrativo Financiero	y Lineamientos	Nacional
11	Contraloría General de Cuentas	Neutro	Alto	Técnicos	Fiscalización	Nacional
12	Registro Nacional de Personas	Neutro	Medio	Técnicos	Apoyo Técnico	Nacional
13	Universidades del país	Facilitador	Bajo	Técnicos	Coordinación interinstitucional	Nacional
14	Auxiliares de la Función Pública	Aliado	Alto	Técnicos Tecnológicos	y Evaluación, monitoreo, seguimiento y coordinación	Nacional
15	Cooperantes	Aliado	Medio	Técnico Financiero	y Apoyo Técnico y Financiero	Nacional
16	Sector Privado	Facilitador	Alto	Técnicos	Cooperación	Nacional
17	Agexport	Aliado	Alto	Técnico administrativo	y Apoyo técnico	Nacional
18	SIECA	Facilitador	Medio	Técnico financiero	y Apoyo técnico y financiero	Nacional
19	Ministerio de la Defensa	Aliado	Medio	Humano	Apoyo técnico	Nacional
20	Ministerio de Relaciones Exteriores	Aliado	Alto	Humano	Apoyo técnico	Nacional
21	Ministerio de Salud	Aliado	Medio	Humano	Apoyo técnico	Nacional
22	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	Aliado	Medio	Humano	Apoyo técnico	Nacional
23	Ministerio de Ambiente	Aliado	Bajo	Administrativo	Apoyo técnico	Nacional
24	Ministerio de Economía	Facilitador	Alto	Técnico administrativo	y Apoyo técnico y administrativo	Nacional
25	Ministerio de Energía y Minas	Aliado	Medio	Técnicos	Cooperación Institucional	Nacional
26	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Aliado	Alto	Técnicos	Realización de Inspecciones Conjuntas	Nacional
27	Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-	Aliado	Alto	Técnicos	Intercambio de información	Nacional
28	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	Aliado	Alto	Técnicos	Intercambio de información	Nacional
29	Registro General de la Propiedad	Facilitador	Alto	Técnicos	Fiscalización	Nacional
30	Registro Mercantil General de la República	Aliado	Alto	Técnicos	Apoyo técnico	Nacional
31	Policía Nacional Civil	Aliado	Alto	Técnico administrativo	y Apoyo técnico y administrativo	Nacional
32	Dirección de Migración	Aliado	Alto	Técnico administrativo	y Apoyo técnico y administrativo	Nacional
33	Archivo General de Protocolos / Organismo Judicial	Aliado	Alto	Técnico administrativo	y Apoyo técnico y administrativo	Nacional
34	Instituto Guatemalteco de Turismo	Aliado	Alto	Técnicos	Apoyo técnico	Nacional
35	Gremio de los Colegios profesionales	Aliado	Medio	Técnicos	Apoyo técnico	Nacional

Anexo IV Matriz de Planificación Estratégica

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA BASE *			FÓRMULA DE CÁLCULO	MAGNITUD DEL INDICADOR (meta a alcanzar)		
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas de la Política General de Gobierno 2020-2024				RED	Descripción de Resultado	Nivel de Resultado			Año	Dato absoluto	Dato Relativo %		Dato absoluto	Dato relativo %	
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta			Final	Intermedio								Inmediato
Reforma Fiscal Integral	14. La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2007 (12.1%) y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB obtenido en 2010	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	Para el año 2025, se ha elevado el nivel de recaudación mayor a la observada en el año 2018.	X			Nivel de recaudación	2018	Q60,601,337.00	100%	Meta alcanzada anualmente entre las metas planificadas esperadas en el año 2025 por cien.	Q95,503,178.00	100%
							Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año		X		Porcentaje de cumplimiento de meta de recaudación de contribuyentes especiales y de tributos internos	2018	Q42,465,236.00	100%	Recaudación de tributos internos administrados por la SAT y de contribuyentes especiales (miles de Q)/Quetzales recaudados (tributos internos en miles) + Quetzales recaudados de contribuyentes especiales.	Q67,098,241.00	100%
							Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año		X		Porcentaje de cumplimiento de meta de recaudación de comercio exterior	2018	Q18,136,101.00	105.07%	Recaudación de comercio exterior (miles de Q)/ Quetzales recaudados (comercio exterior en miles)	Q28,404,937.00	100%

**Anexo V Red de Categorías Programáticas**

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

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	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
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



UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025
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
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

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025
500	01	013	1901	0032 / 6289	Gestión Regional (Nororient)	Gerencia Regional Nororient	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 Nororient	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 Nororient	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 Nororient	Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex)	Auditorias 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 Nororient	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 Nororient	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 Nororient	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 Nororient	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

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO									
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel			2021								
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Fiscal	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	
Reforma fiscal integral	MED 14 -Reforma fiscal integral: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2017 (12.1%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	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	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		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
											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	3,344,153	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	3,344,153	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 INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			2021									
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuartimestre 1		Cuartimestre 2		Cuartimestre 3		Total anual	
							Final	Intermedio	Inmediato		Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Meta física	Meta financiera		Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera		
									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 110,041,008.00	
								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		
								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		
								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		
								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		
								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 16,333,058.00		
								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 16,333,058.00		
								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		
								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		
								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		
								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		
								Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta	337,500	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		
								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		
								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		
								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		
								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		
								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	50,242	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	Q 4,468,988.00
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	Q 3,566,277.00
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	Q 3,481,692.00
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	Q 57,682,053.00
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Meta física	1,165,311	684,355	559,016	1,539,286	577,333	550,736	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 67,134,821.00
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 8,193,259.00
Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRS	Documento	Meta física	16	18	18	18	18	18	18	18	19	19	16	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 2,997,971.00
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 4,105,241.00
Documentos emitidos durante el proceso administrativo GRN	Documento	Meta física	18	19	25	26	26	26	26	26	26	26	26	26	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 2,920,463.00
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	14	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 3,131,118.00
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas GRN	Unidad monetaria	Meta física	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	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 4,015,785.00
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 45,006,237.00
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		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

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		
Decisiones Atendidas (metas) y gestiones presenciales y virtuales) GRN	Registro	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 1,563,325.67	Q 18,759,908.00
		Meta física	12	12	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13	13	150
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRC	Eventos	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 3,784,350.83	Q 45,412,210.00
		Meta física	7	8	8	4	4	4	8	8	9	10	10	10	10	90
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRS	Eventos	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 1,262,448.58	Q 15,149,383.00
		Meta física	0	22	0	22	0	22	0	32	6	32	6	33	33	175
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRO	Eventos	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 1,910,107.83	Q 22,921,294.00
		Meta física	0	15	10	10	20	15	20	10	20	20	10	10	10	160
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex) GRN	Eventos	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 1,786,703.50	Q 21,440,442.00
		Meta física	21	24	26	26	27	26	26	26	26	26	25	21	21	300
Acciones Interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros	Eventos	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 5,289,634.58	Q 63,475,615.00
		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	410,571	4,899,233
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	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 5,507,717.25	Q 66,092,607.00
		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	952,986	9,000,261
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	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 7,124,288.00	Q 85,491,456.00
		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	134,838	1,670,697
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	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 3,139,673.58	Q 37,676,083.00
		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	320,443	4,259,892
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	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 6,992,199.50	Q 83,906,394.00
		Meta física	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	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 545,624.58	Q 6,547,495.00
		Meta física	1	1	4	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	21
Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	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 773,783.50	Q 9,285,402.00
		Meta física	125	125	155	131	125	155	125	131	155	125	125	161	161	1,638
Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	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 1,346,517.67	Q 16,158,212.00
		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	2,093	21,941
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	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 9,253,417.33	Q 111,041,008.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Transferencias realizadas en el tiempo establecido	Registro	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 3,727,427.75	Q 44,729,133.00
		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	44,614	525,300
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	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 13,853,379.92	Q 166,240,559.00
		Meta física	14	80	88	82	87	124	108	100	97	85	64	21	21	950
Eventos Formativos Ejecutados	Eventos	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 1,595,856.25	Q 19,150,275.00
		Meta física	23	21	21	24	21	23	21	22	24	23	19	25	25	267
Informes de gestión generados en tiempo establecido	Documento	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 891,510.42	Q 10,698,125.00
		Meta física	4	9	10	11	10	13	11	12	12	12	10	6	6	120
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido	Documento	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	Q 16,323,058.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Informes de gestión generados	Documento	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	Q 125,225,703.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	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	Q 2,896,100.00
		Meta física	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	50
Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad	Documento	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	Q 117,660,726.00
		Meta física	1	0	2	7	5	11	1	6	8	7	5	9	9	62
Informes de Auditoría entregados	Documento	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	Q 9,958,516.00
		Meta física	47,500	47,500	47,500	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	95,000	950,000

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		
Documentos y Expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta	Documento	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	Q 13,574,745.00
		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
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	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	Q 59,518,851.00
		Meta física	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		10
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	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	Q 1,785,371.00
		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
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	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	Q 26,808,983.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	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	Q 1,765,000.00
		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
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	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	Q 33,110,086.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	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	Q 1,281,750.00
		Meta física	2,440	2,440	2,440	2,442	2,442	2,442	2,442	2,442	2,442	2,442	2,442	2,442		29,300
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	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	Q 34,737,533.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	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	Q 1,500,000.00
		Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
<b>Q 1,810,873,000.00</b>																



## FICHA DE SEGUIMIENTO ANUAL

SPPD-16

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Superintendencia de Administración Tributaria

## SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL DEL PRODUCTO

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	AÑO	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META			
				META		META			META			META			META			
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	
Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	Sesiones ejecutadas /sesiones programadas	2020	96	100%	32	100%		32	100%		32	100%		96	100%	0	
Informes del Tributa	Documento	Informes entregados /informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0	
Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	Informes entregados /informes programados	2020	21	100%	7	100%		7	100%		7	100%		21	100%	0	
Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	Normativas revisadas y/o actualizadas/normativas programadas	2020	70	100%	19	100%		33	100%		18	100%		70	100%	0	
Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros	Evento	Acciones ejecutadas /acciones programadas	2020	300	100%	76	100%		114	100%		110	100%		300	100%	0	
Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales)	Evento	Auditorías efectivamente programadas /auditorías por programar	2020	1250	100%	351	100%		540	100%		359	100%		1250	100%	0	
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	1100	100%	364	100%		372	100%		364	100%		1100	100%	0	
Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	Contribuyentes atendidos / contribuyentes programados	2020	500,000	100%	147,000	100%		182,000	100%		171,000	100%		500,000	100%	0	
Informes de gestión generados	Documento	Informes generados /informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0	
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones entregados / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0	
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2020	21,941	100%	6,033	100%		7,847	100%		8,061	100%		21,941	100%	0	

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Transferencias realizadas en el tiempo establecido	Registro	Transferencias realizadas / transferencias programadas	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad	Documento	Informes elaborados /informes programados	2020	50	100%	16	100%		17	100%		17	100%		50	100%	0
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido	Documento	Informes presentados / informes programados	2020	120	100%	34	100%		46	100%		40	100%		120	100%	0
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2020	525,300	100%	172,702	100%		177,020	100%		175,578	100%		525,300	100%	0
Eventos Formativos Ejecutados	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2020	950	100%	264	100%		419	100%		267	100%		950	100%	0
Informes de gestión generados en tiempo establecido	Documento	Informes generados / informes programados	2020	267	100%	89	100%		87	100%		91	100%		267	100%	0
Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta.	Documento	Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. / documentos programados	2020	950,000	100%	237,500	100%		380,000	100%		332,500	100%		950,000	100%	0
Acciones de comunicación realizadas	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2020	1500	100%	460	100%		500	100%		540	100%		1500	100%	0
Insumos para el control y fiscalización	Caso	Insumos para el control y fiscalización producidos / insumos programados	2020	2,900	100%	794	100%		1,430	100%		676	100%		2,900	100%	0
Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	Documentos elaborados /documentos programados	2020	1638	100%	536	100%		536	100%		566	100%		1638	100%	0
Informes de Auditoría entregados	Documento	Informes entregados / informes programados	2020	62	100%	20	100%		21	100%		21	100%		62	100%	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	22,544,163.0	100%	8,212,208.0	100%		6,491,689.0	100%		7,840,266.0	100%		22,544,163.0	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	10,121,742.0	100%	3,947,968.0	100%		2,831,621.0	100%		3,342,153.0	100%		10,121,742.0	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	475	100%	158	100%		159	100%		158	100%		475	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	11,580,215.0	100%	4,346,503.0	100%		3,320,035.0	100%		3,913,677.0	100%		11,580,215.0	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	4,899,233.0	100%	1,551,069.0	100%		1,495,689.0	100%		1,852,475.0	100%		4,899,233.0	100%	0
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2020	150	100%	49	100%		51	100%		50	100%		150	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas.	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2020	14,737	100%	5,052	100%		5,130	100%		4,555	100%		14,737	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	10	100%	3	100%		4	100%		3	100%		10	100%	0
Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación)	Documento	Requerimientos atendidos / requerimientos programados	2020	9,170	100%	2,610	100%		3,870	100%		2,690	100%		9,170	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	5,080,104	100%	1,710,301	100%		1,710,302	100%		1710302	100%		5,130,905	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	214	100%	71	100%		72	100%		71	100%		214	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	9,000,261.0	100%	2,927,007.0	100%		2,734,325.0	100%		3,338,929.0	100%		9,000,261.0	100%	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO											TOTAL 2021			
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	739,932.0	100%	277,456.0	100%		277,456.0	100%		277,456.0	100%		<b>832,368.0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2020	90	100%	29	100%		31	100%		30	100%		<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones atendidas	2020	16,300	100%	4,250	100%		6,000	100%		6,050	100%		<b>16,300</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones presentados / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	46	100%		56	100%		48	100%		<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	832,368	100%	277,456	100%		277,456	100%		277,456	100%		<b>832,368</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	480	100%	159	100%		161	100%		160	100%		<b>480</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	1,670,697.0	100%	557,190.0	100%		495,865.0	100%		617,642.0	100%		<b>1,670,697.0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	1,026,062.0	100%	350,023.0	100%		354,496.0	100%		321,543.0	100%		<b>1,026,062.0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2020	175	100%	58	100%		59	100%		58	100%		<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	16,740	100%	4,700	100%		5,825	100%		6,215	100%		<b>16,740</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	40	100%		60	100%		60	100%		160	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	1,333,242	100%	505,773	100%		376,358	100%		451,111	100%		1,333,242	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	284	100%	95	100%		95	100%		94	100%		284	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	4,259,892.0	100%	1,434,094.0	100%		1,299,898.0	100%		1,525,900.0	100%		4,259,892.0	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	830,578.0	100%	283,485.0	100%		287,616.0	100%		259,477.0	100%		830,578.0	100%	0
Auditorias Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorias Terminadas / auditorías programadas	2020	160	100%	53	100%		54	100%		53	100%		160	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	29,300	100%	9,762	100%		9,768	100%		9,770	100%		29,300	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	56	100%		56	100%		48	100%		160	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	1,075,378	100%	429,889	100%		411,051	0		234,438	100%		1,075,378	100%	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021			
		INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
<b>SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL DE LOS SUBPRODUCTOS</b>																	

SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES DE SUBPRODUCTOS												TOTAL 2021			
		INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas	Documento	Sesiones ejecutadas /sesiones programadas	2020	96	100%	32	100%		32	100%		32	100%		96	100%	0
Informes del Tributa	Documento	Informes entregados /informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	Informes entregados /informes programados	2020	21	100%	7	100%		7	100%		7	100%		21	100%	0
Normativas revisadas y/o actualizadas	Documento	Normativas revisadas y/o actualizadas/normativas programadas	2020	70	100%	19	100%		33	100%		18	100%		70	100%	0
Acciones interinstitucionales contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros	Evento	Acciones ejecutadas /acciones programadas	2020	300	100%	76	100%		114	100%		110	100%		300	100%	0
Auditorías programadas (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete de especiales)	Evento	Auditorías efectivamente programadas /auditorías por programar	2020	1250	100%	351	100%		540	100%		359	100%		1250	100%	0
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	1100	100%	364	100%		372	100%		364	100%		1100	100%	0
Contribuyentes atendidos a través del Contact Center y capacitaciones	Persona	Contribuyentes atendidos / contribuyentes programados	2020	500,000	100%	147,000	100%		182,000	100%		171,000	100%		500,000	100%	0
Informes de gestión generados	Documento	Informes generados /informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones entregados / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2020	21,941	100%	6,033	100%		7,847	100%		8,061	100%		21,941	100%	0
Transferencias realizadas en el tiempo establecido	Registro	Transferencias realizadas / transferencias programadas	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Informes de verificación de cumplimiento de las evaluaciones de riesgo de seguridad	Documento	Informes elaborados /informes programados	2020	50	100%	16	100%		17	100%		17	100%		50	100%	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido	Documento	Informes presentados / informes programados	2020	120	100%	34	100%		46	100%		40	100%		120	100%	0
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2020	525,300	100%	172,702	100%		177,020	100%		175,578	100%		525,300	100%	0
Eventos Formativos Ejecutados	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2020	950	100%	264	100%		419	100%		267	100%		950	100%	0
Informes de gestión generados en tiempo establecido	Documento	Informes generados / informes programados	2020	267	100%	89	100%		87	100%		91	100%		267	100%	0
Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta.	Documento	Documentos y expedientes administrativos de la SAT resguardados y listos para consulta. / documentos programados	2020	950,000	100%	237,500	100%		380,000	100%		332,500	100%		950,000	100%	0
Acciones de comunicación realizadas	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2020	1500	100%	460	100%		500	100%		540	100%		1500	100%	0
Insumos para el control y fiscalización	Caso	Insumos para el control y fiscalización producidos / insumos programados	2020	2,900	100%	794	100%		1,430	100%		676	100%		2,900	100%	0
Documentos elaborados por la Gerencia de Asuntos Internos	Documento	Documentos elaborados /documentos programados	2020	1638	100%	536	100%		536	100%		566	100%		1638	100%	0
Informes de Auditoría entregados	Documento	Informes entregados / informes programados	2020	62	100%	20	100%		21	100%		21	100%		62	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	22,544,163.0	100%	8,212,208.0	100%		6,491,689.0	100%		7,840,266.0	100%		22,544,163.0	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	10,121,742.0	100%	3,947,968.0	100%		2,831,621.0	100%		3,342,153.0	100%		10,121,742.0	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	475	100%	158	100%		159	100%		158	100%		475	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	11,580,215.0	100%	4,346,503.0	100%		3,320,035.0	100%		3,913,677.0	100%		11,580,215.0	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	4,899,233.0	100%	1,551,069.0	100%		1,495,689.0	100%		1,852,475.0	100%		4,899,233.0	100%	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META			META			META			META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2020	150	100%	49	100%		51	100%		50	100%		150	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas.	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2020	14,737	100%	5,052	100%		5,130	100%		4,555	100%		14,737	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	10	100%	3	100%		4	100%		3	100%		10	100%	0
Requerimientos atendidos (Entidades del Estado, personas individuales y jurídicas, y Oficinas y Agencias Tributarias relacionadas a placas de circulación)	Documento	Requerimientos atendidos / requerimientos programados	2020	9,170	100%	2,610	100%		3,870	100%		2,690	100%		9,170	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	5,080,104	100%	1,710,301	100%		1,710,302	100%		1710302	100%		5,130,905	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	214	100%	71	100%		72	100%		71	100%		214	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	9,000,261.0	100%	2,927,007.0	100%		2,734,325.0	100%		3,338,929.0	100%		9,000,261.0	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	739,932.0	100%	277,456.0	100%		277,456.0	100%		277,456.0	100%		832,368.0	100%	0
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2020	90	100%	29	100%		31	100%		30	100%		90	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones atendidas	2020	16,300	100%	4,250	100%		6,000	100%		6,050	100%		16,300	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones presentados / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	46	100%		56	100%		48	100%		150	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	832,368	100%	277,456	100%		277,456	100%		277,456	100%		832,368	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	480	100%	159	100%		161	100%		160	100%		480	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	1,670,697.0	100%	557,190.0	100%		495,865.0	100%		617,642.0	100%		1,670,697.0	100%	0



PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2021		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2021			Cuatrimestre 2 2021			Cuatrimestre 3 2021			META		
				META		META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	1,026,062.0	100%	350,023.0	100%		354,496.0	100%		321,543.0	100%		1,026,062.0	100%	0
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2020	175	100%	58	100%		59	100%		58	100%		175	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	16,740	100%	4,700	100%		5,825	100%		6,215	100%		16,740	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	40	100%		60	100%		60	100%		160	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	1,333,242	100%	505,773	100%		376,358	100%		451,111	100%		1,333,242	100%	0
Documentos emitidos durante el proceso administrativo	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2020	284	100%	95	100%		95	100%		94	100%		284	100%	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	4,259,892.0	100%	1,434,094.0	100%		1,299,898.0	100%		1,525,900.0	100%		4,259,892.0	100%	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2020	830,578.0	100%	283,485.0	100%		287,616.0	100%		259,477.0	100%		830,578.0	100%	0
Auditorías Terminadas (Centralizadas y Comex)	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2020	160	100%	53	100%		54	100%		53	100%		160	100%	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	29,300	100%	9,762	100%		9,768	100%		9,770	100%		29,300	100%	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2020	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	100%	0
Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas	Documento	Demandas y Denuncias elaboradas y/o presentadas / Demandas y Denuncias programadas	2020	160	100%	56	100%		56	100%		48	100%		160	100%	0
Gestiones Atendidas (Incluye gestiones presenciales y virtuales)	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2020	1,075,378	100%	429,889	100%		411,051	0		234,438	100%		1,075,378	100%	0