

# Plan Operativo Anual 2022 y Plan Operativo Multianual 2022-2026

Diciembre de 2022

# Plan Operativo Anual 2022

Plan Operativo Anual 2022

**Contribuyendo** por el país que todos queremos 

  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

## Índice

Plan Operativo Anual 2022 .....	2
Presentación.....	4
I. Análisis de Mandatos .....	5
II. Análisis de políticas públicas.....	6
III. Marco Jurídico de la SAT .....	9
IV. Análisis de Población .....	12
V. Análisis de Actores involucrados en el trabajo de la SAT.....	12
VI. Estructura Organizacional .....	13
VII. Marco Estratégico Institucional .....	14
VIII. Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG .....	16
IX. Objetivos Estratégicos.....	18
X. Seguimiento y Evaluación .....	20
XI. Red de Categorías Programáticas.....	21
XII. Instrumentos de Planificación Operativa Anual –POA-2022 .....	21
XIII. Resumen de Planes Operativos por Dependencia -POA-2022.....	21
Anexo I Análisis de mandatos .....	23
Anexo II Análisis de Políticas .....	24
Anexo III Análisis de Actores.....	25
Anexo IV Matriz de Planificación Estratégica.....	26
Anexo V Red de Categorías Programáticas .....	27
Anexo VI Matrices de Planificación Anual.....	31
Anexo VII Resumen de Planes Operativos por Dependencia -POA 2022- .....	55
Plan Operativo Multianual 2022 .....	93
I. Presentación.....	94
II. Seguimiento y Evaluación .....	95
III. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual –POM-2022-2026 .....	95
IV. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual –POM-2022-2026 .....	96

## Presentación

El Plan Operativo Anual –POA- 2022 de la Superintendencia de Administración Tributaria, es un documento de gestión institucional, 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.

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 los 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 2022 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”.

Asimismo, derivado que la SAT se encuentra trabajando una planificación con enfoque de Gestión por Resultados, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos), a resultados que están dirigidos a la población, con la característica de permitir que éstos puedan ser medibles y alcanzables.

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de un Sistema de Gestión, busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, 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**

### **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.

### **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.

### **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 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

La Superintendencia de Administración Tributaria de conformidad con su marco legal y las funciones establecidas en Decreto 1-98, se relaciona directamente con las políticas públicas vigentes donde se establecen relaciones de cooperación y coordinación.

### 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 (PNPDIM)**

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.

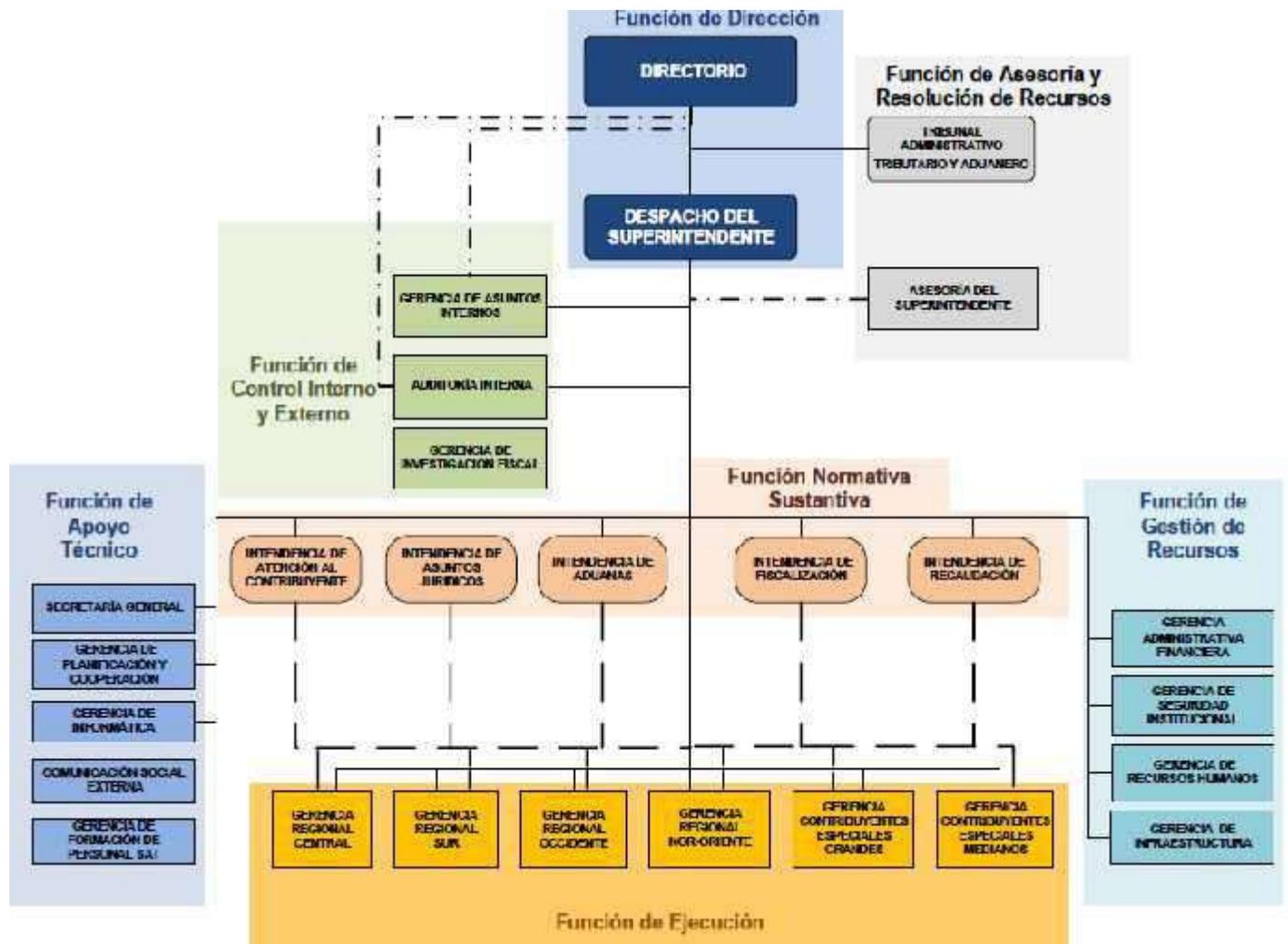
## V. Análisis de Actores involucrados en el trabajo de la SAT

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 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) Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año, RI2) Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año.

El primer Resultado Intermedio RI1, Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año, por lo que se estima que a partir del año 2021 para el año 2025, la 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, Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año; 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 contiene: 6 Objetivos Estratégicos, 21 Estrategias, 50 Metas y 150 Acciones Estratégicas, las cuales conforman el camino y 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

#### **Estrategias**

- 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.

### **Estrategias**

- 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 2022 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**

## **XIII. Resumen de Planes Operativos por Dependencia -POA-2022**

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para el ejercicio fiscal 2022 detalla los planes operativos anuales por dependencia.

**Anexo VII**

# ANEXOS

## 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 privativo cuando la ley así lo establezca.</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.	Que existan altos niveles de cumplimiento tributario para elevar la recaudación.	
	Actualizar y planificar anualmente las políticas para mejorar la administración, fiscalización, control y recaudación de los tributos.	Contribuir a reducir la evasión fiscal y facilitar el cumplimiento de los contribuyentes.	
<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>	Participar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto de ingresos, en cuanto la definición de metas de recaudación.	Poner a disposición de la población, de forma transparente el presupuesto de la Superintendencia presentado anualmente.	
	Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros.	Proporcionar información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la ejecución física y financiera de la Institución.	
	Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria.		
<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>	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.	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.	
	Administrar el sistema aduanero y facilitar el comercio exterior.		
	Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.		
	Ejercer la rectoría de la política de combate al contrabando y defraudación aduanera y tributaria.		
<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>	Ser el órgano rector de 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.	Proveer de información oportuna y confiable sobre la recaudación.	
	Administrar el sistema aduanero de la República y facilitar el comercio exterior.	Proporcionar mecanismos e instrumentos tecnológicos que contribuyan a la administración, fiscalización, control y recaudación de los tributos.	
	Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria y proponer al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas.		
<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>	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.	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.	
	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><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>	Proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.	Brindar servicios de acuerdo a los tipos de discapacidades e información accesible u oportuna.	
	Proporcionar información veraz, oportuna, accesible y utilizable, en referencia a los tipos de discapacidades que atienden y a los servicios que prestan.		

## 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 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"
<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 urbana 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 Autonomas	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 INSITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA BASE *			FÓRMULA DE CÁLCULO		
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 %	
		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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	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.
							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.
							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)

## Anexo V Red de Categorías Programáticas

RED DE CATEGORÍAS PROGRAMÁTICA 2022														
CENTROS DE COSTO 2022-SISTEMA DE GESTIÓN- SIGES														
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT														
UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
100	01	001	0101	0024 / 7264	Directorio	Directorio	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la	Documento	96	96	96	96	96
100	05	001	0101	0041 / 6840	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	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	24	24	24	24	24
100	11	001	0101	0108 / 16640	Recaudación (Intendencia)	Intendencia de Recaudación	Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
100	12	001	0101	0107 / 16639	Aduanas (Intendencia)	Intendencia de Aduanas	Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,060	3,120	3,185	3,250	3,315
100	03	001	0101	0066 / 6483	Fiscalización (Intendencia)	Intendencia de Fiscalización	Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2,513	2,520	2,525	2,530	2,535
100	04	001	0101	0040 / 6853	Asuntos Jurídicos (Intendencia)	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	3,000	3,200	3,400	3,600	3,800
100	08	001	0101	0042 / 6668	Atención al Contribuyente (Intendencia)	Intendencia de Atención al Contribuyente	Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	650,000	700,000	725,000	750,000	775,000
100	01	009	0101	0020 / 7245	Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Informes de gestión del recurso humano generados	Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	15	16	16	16	16
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 de las Dependencias de Normatividad	Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	24,000	24,100	24,200	24,300	24,400
100	01	008	0101	0013 / 6262	Administración y Finanzas	Gerencia Administrativa Financiera	Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Documento	14	14	14	14	14

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
100	01	010	0101	0021 / 6865	Seguridad Institucional	Gerencia de Seguridad Institucional	Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	46	46	46	46	46
100	01	011	0101	0022 / 7034	Infraestructura	Gerencia de Infraestructura	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	145	150	150	155	155
100	01	006	0101	0018 / 7263	Informática	Gerencia de Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	520,344	520,384	520,404	520,444	520,484
100	01	015	0101	0091/15526	Formación de Personal SAT	Gerencia de Formación de Personal SAT	Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	1,300	1,350	1,400	1,450	1,500
100	01	005	0101	0017 / 7262	Planificación y Cooperación	Gerencia de Planificación y Cooperación	Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	276	277	278	279	280
100	01	004	0101	0016 / 6511	Secretaría General	Secretaría General	Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	1,600,000	1,650,000	1,700,000	1,750,000	1,800,000
100	01	012	0101	0015 / 7261	Comunicación Social Externa	Comunicación Social Externa	Acciones de comunicación interna y externa realizadas	Acciones de comunicación interna y externa 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 de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	4,000	4,100	4,200	4,300	4,400
100	01	007	0101	0089 / 15524	Asuntos Internos	Gerencia de Asuntos Internos	Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	Documento	2,500	2,501	2,502	2,503	2,504
100	01	003	0101	0014 / 6263	Auditoría Interna	Auditoría Interna	Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	60	60	60	60	60
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	26,440,426.00	27,822,155.00	29,761,034.00	31,856,507.00	34,138,186.00
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	11,829,457.00	12,447,647.00	13,315,099.00	14,252,614.00	15,273,438.00
200	01	013	0101	0127 / 17586	Gestión Regional (Central)	Gerencia Regional Central	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	480	504	528	550	572

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
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	14,176,036.00	14,916,852.00	15,956,380.00	17,079,869.00	18,303,191.00
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	5,045,134.00	5,308,784.00	5,678,743.00	6,078,585.00	6,513,954.00
200	03	002	0101	0061 / 6482	Fiscalización (GRC)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	765	766	767	768	769
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	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000
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	8	8	8	8	8
200	08	002	0101	0079 / 15514	Atención al Contribuyente (GRC)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	7,884,768	7,895,449	7,906,918	7,919,177	7,932,227
300	01	013	0501	0030 / 7212	Gestión Regional (Sur)	Gerencia Regional Sur	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes finalizados.	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes finalizados.	Documento	120	121	122	123	124
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	11,476,300.00	12,076,032.00	12,917,590.00	13,827,116.00	14,817,465.00
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	945,827.00	995,254.00	1,064,612.00	1,139,571.00	1,221,191.00
300	03	002	0501	0062 / 6783	Fiscalización (GRS)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	281	295	309	324	340
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	17,800	18,000	18,200	18,400	18,600
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	8	8	8	8	8
300	04	002	0501	0123 / 17579	Asuntos Jurídicos (GRS)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales	Documento	500	505	510	515	520
300	08	002	0501	0080 / 15515	Atención al Contribuyente (GRS)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	1,419,976	1,423,734	1,427,502	1,431,280	1,435,067

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026
400	01	013	0901	0031 / 6870	Gestión Regional (Occidente)	Gerencia Regional Occidente	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	448	449	450	451	452
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	2,043,409.00	2,150,194.00	2,300,038.00	2,461,983.00	2,638,320.00
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	1,298,626.00	1,366,490.00	1,461,718.00	1,564,638.00	1,676,703.00
400	03	002	0901	0063 / 6967	Fiscalización (GRO)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	561	589	618	647	676
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	18,000	18,500	19,000	19,500	20,000
400	01	014	0901	0035 / 6311	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRO)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	12	12	12	12
400	04	002	0901	0124 / 17580	Asuntos Jurídicos (GRO)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales	Documento	650	655	660	665	670
400	08	002	0901	0081 / 15516	Atención al Contribuyente (GRO)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	1,741,892	1,794,149	1,847,973	1,903,412	1,960,514
500	01	013	1901	0032 / 6289	Gestión Regional (Nororient)	Gerencia Regional Nororient	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	247	248	249	250	251
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	5,366,266.00	5,646,698.00	6,040,206.00	6,465,498.00	6,928,580.00
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	1,034,449.00	1,088,508.00	1,164,364.00	1,246,347.00	1,335,614.00
500	03	002	1901	0064 / 7275	Fiscalización (GRN)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororient	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	354	355	356	357	358
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	29,400	29,500	29,600	29,700
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	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	600	800	1,000	1,200	1,400
500	08	002	1901	0083 / 15518	Atención al Contribuyente (GRN)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	2,500,498	2,576,076	2,614,717	2,653,937	2,693,746

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			2022									
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual	
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio	Inmediato		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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) Impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera. 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.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.	X		Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	32,000	Q 14,602,644.67	32,000	Q 14,602,644.67	36,000	Q 14,602,644.67	100,000	Q 43,807,934.00	
										Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	32,000	Q 14,602,644.67	32,000	Q 14,602,644.67	36,000	Q 14,602,644.67	100,000	Q 43,807,934.00	
										Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	1,225	Q 4,949,020.00	1,500	Q 4,949,020.00	1,275	Q 4,949,020.00	4,000	Q 14,847,060.00	
										Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	1,225	Q 4,949,020.00	1,500	Q 4,949,020.00	1,275	Q 4,949,020.00	4,000	Q 14,847,060.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	4,877,774	Q 4,549,416.00	4,712,699	Q 4,549,416.00	4,585,563	Q 4,549,416.00	14,176,036	Q 13,648,248.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	4,877,774	Q 4,549,416.00	4,712,699	Q 4,549,416.00	4,585,563	Q 4,549,416.00	14,176,036	Q 13,648,248.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	322,171	Q 1,484,142.00	351,470	Q 1,484,142.00	272,186	Q 1,484,142.00	945,827	Q 4,452,426.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	322,171	Q 1,484,142.00	351,470	Q 1,484,142.00	272,186	Q 1,484,142.00	945,827	Q 4,452,426.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	436,952	Q 1,121,352.00	484,614	Q 1,121,352.00	377,060	Q 1,121,352.00	1,298,626	Q 3,364,056.00	
										Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	436,952	Q 1,121,352.00	484,614	Q 1,121,352.00	377,060	Q 1,121,352.00	1,298,626	Q 3,364,056.00	
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	350,357	Q 1,355,971.33	381,110	Q 1,355,971.33	302,982	Q 1,355,971.33	1,034,449	Q 4,067,914.00				
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	350,357	Q 1,355,971.33	381,110	Q 1,355,971.33	302,982	Q 1,355,971.33	1,034,449	Q 4,067,914.00				
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	9,581,142	Q 22,136,521.00	8,356,792	Q 22,136,521.00	8,502,492	Q 22,136,521.00	26,440,426	Q 66,409,563.00				
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	9,581,142	Q 22,136,521.00	8,356,792	Q 22,136,521.00	8,502,492	Q 22,136,521.00	26,440,426	Q 66,409,563.00				
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	4,385,188	Q 24,444,465.33	3,630,538	Q 24,444,465.33	3,813,731	Q 24,444,465.33	11,829,457	Q 73,333,396.00				
							Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	4,385,188	Q 24,444,465.33	3,630,538	Q 24,444,465.33	3,813,731	Q 24,444,465.33	11,829,457	Q 73,333,396.00				
							Acciones de comunicación interna y externa realizadas	460	Q 5,248,210.00	500	Q 5,248,210.00	540	Q 5,248,210.00	1,500	Q 15,744,630.00				
							Acciones de comunicación interna y externa realizadas	460	Q 5,248,210.00	500	Q 5,248,210.00	540	Q 5,248,210.00	1,500	Q 15,744,630.00				
							Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC)	160	Q 3,055,908.33	160	Q 3,055,908.33	160	Q 3,055,908.33	480	Q 9,167,725.00				
							Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC)	160	Q 3,055,908.33	160	Q 3,055,908.33	160	Q 3,055,908.33	480	Q 9,167,725.00				
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS)	36	Q 1,255,068.33	40	Q 1,255,068.33	44	Q 1,255,068.33	120	Q 3,765,205.00											
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS)	36	Q 1,255,068.33	40	Q 1,255,068.33	44	Q 1,255,068.33	120	Q 3,765,205.00											
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO)	143	Q 1,463,360.33	160	Q 1,463,360.33	145	Q 1,463,360.33	448	Q 4,390,081.00											
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO)	143	Q 1,463,360.33	160	Q 1,463,360.33	145	Q 1,463,360.33	448	Q 4,390,081.00											

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	2022								
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel			Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio		Inmediato	Meta física	Meta financiera						
											Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	76	Q 1,289,468.67	92	Q 1,289,468.67	79	Q 1,289,468.67	247	Q 3,868,406.00
											Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	76	Q 1,289,468.67	92	Q 1,289,468.67	79	Q 1,289,468.67	247	Q 3,868,406.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	950	Q 18,225,145.67	1,100	Q 18,225,145.67	950	Q 18,225,145.67	3,000	Q 54,675,437.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	950	Q 18,225,145.67	1,100	Q 18,225,145.67	950	Q 18,225,145.67	3,000	Q 54,675,437.00
											Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	208,000	Q 30,890,099.67	239,000	Q 30,890,099.67	203,000	Q 30,890,099.67	650,000	Q 92,670,299.00
											Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	208,000	Q 30,890,099.67	239,000	Q 30,890,099.67	203,000	Q 30,890,099.67	650,000	Q 92,670,299.00
											Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	752	Q 13,165,900.67	947	Q 13,165,900.67	814	Q 13,165,900.67	2,513	Q 39,497,702.00
											Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	752	Q 13,165,900.67	947	Q 13,165,900.67	814	Q 13,165,900.67	2,513	Q 39,497,702.00
											Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	4	Q 6,201,948.00	4	Q 6,201,948.00	4	Q 6,201,948.00	12	Q 18,605,844.00
											Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	4	Q 6,201,948.00	4	Q 6,201,948.00	4	Q 6,201,948.00	12	Q 18,605,844.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRS)	166	Q 1,378,376.00	168	Q 1,378,376.00	166	Q 1,378,376.00	500	Q 4,135,128.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRS)	166	Q 1,378,376.00	168	Q 1,378,376.00	166	Q 1,378,376.00	500	Q 4,135,128.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRO)	170	Q 1,344,386.00	240	Q 1,344,386.00	240	Q 1,344,386.00	650	Q 4,033,158.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRO)	170	Q 1,344,386.00	240	Q 1,344,386.00	240	Q 1,344,386.00	650	Q 4,033,158.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRN)	190	Q 1,701,805.33	220	Q 1,701,805.33	190	Q 1,701,805.33	600	Q 5,105,416.00
											Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRN)	190	Q 1,701,805.33	220	Q 1,701,805.33	190	Q 1,701,805.33	600	Q 5,105,416.00
											Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	2,428,256	Q 16,259,619.33	2,828,256	Q 16,259,619.33	2,628,256	Q 16,259,619.33	7,884,768	Q 48,778,858.00
											Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	2,428,256	Q 16,259,619.33	2,828,256	Q 16,259,619.33	2,628,256	Q 16,259,619.33	7,884,768	Q 48,778,858.00
											Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRS)	404,622	Q 4,981,441.67	696,209	Q 4,981,441.67	319,145	Q 4,981,441.67	1,419,976	Q 14,944,325.00

Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año.

X



VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			2022										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio	Inmediato		Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	
							Sin Resultado				Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	603,722	Q 16,111,364.67	666,382	Q 16,111,364.67	773,305	Q 16,111,364.67	2,043,409	Q 48,334,094.00	
												Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	603,722	Q 16,111,364.67	666,382	Q 16,111,364.67	773,305	Q 16,111,364.67	2,043,409	Q 48,334,094.00
												Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	1,573,176	Q 35,595,168.33	1,779,066	Q 35,595,168.33	2,014,024	Q 39,093,338.33	5,366,266	Q 110,283,675.00
												Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	1,573,176	Q 35,595,168.33	1,779,066	Q 35,595,168.33	2,014,024	Q 39,093,338.33	5,366,266	Q 110,283,675.00
												Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	32	Q 2,341,753.67	32	Q 2,341,753.67	32	Q 2,341,753.67	96	Q 7,025,261.00
												Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	32	Q 2,341,753.67	32	Q 2,341,753.67	32	Q 2,341,753.67	96	Q 7,025,261.00
												Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo	9	Q 3,319,988.00	8	Q 3,319,988.00	7	Q 3,319,988.00	24	Q 9,959,964.00
												Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo	9	Q 3,319,988.00	8	Q 3,319,988.00	7	Q 3,319,988.00	24	Q 9,959,964.00
												Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	815	Q 5,934,867.33	840	Q 5,934,867.33	845	Q 5,934,867.33	2,500	Q 17,804,602.00
												Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	815	Q 5,934,867.33	840	Q 5,934,867.33	845	Q 5,934,867.33	2,500	Q 17,804,602.00
												Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	6,529	Q 41,210,001.00	8,718	Q 41,210,001.00	8,753	Q 41,210,001.00	24,000	Q 123,630,003.00
												Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	6,529	Q 41,210,001.00	8,718	Q 41,210,001.00	8,753	Q 41,210,001.00	24,000	Q 123,630,003.00
												Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	4	Q 45,725,232.33	6	Q 45,725,232.33	4	Q 45,725,232.33	14	Q 137,175,697.00
												Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	4	Q 45,725,232.33	6	Q 45,725,232.33	4	Q 45,725,232.33	14	Q 137,175,697.00
												Disponibilidad de la Plataforma Informática	171,049	Q 67,295,411.00	173,928	Q 67,295,411.00	175,367	Q 67,295,411.00	520,344	Q 201,886,233.00
												Disponibilidad de la Plataforma Informática	171,049	Q 67,295,411.00	173,928	Q 67,295,411.00	175,367	Q 67,295,411.00	520,344	Q 201,886,233.00
											Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	314	Q 8,983,195.00	550	Q 8,983,195.00	436	Q 8,983,195.00	1,300	Q 26,949,585.00	
											Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	314	Q 8,983,195.00	550	Q 8,983,195.00	436	Q 8,983,195.00	1,300	Q 26,949,585.00	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	2022								
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel			Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual		
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio		Inmediato	Meta física	Meta financiera						
											Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	92	Q 3,970,052.33	89	Q 3,970,052.33	95	Q 3,970,052.33	276	Q 11,910,157.00
											Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	92	Q 3,970,052.33	89	Q 3,970,052.33	95	Q 3,970,052.33	276	Q 11,910,157.00
											Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	42	Q 8,042,373.67	56	Q 8,042,373.67	47	Q 8,042,373.67	145	Q 24,127,121.00
											Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	42	Q 8,042,373.67	56	Q 8,042,373.67	47	Q 8,042,373.66	145	Q 24,127,121.00
											Informes de gestión del recurso humano generados	5	Q 66,082,566.33	5	Q 66,082,566.33	5	Q 66,082,566.33	15	Q 198,247,699.00
											Informes de gestión del recurso humano generados	5	Q 66,082,566.33	5	Q 66,082,566.33	5	Q 66,082,566.33	15	Q 198,247,699.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	4	Q 313,336.67	4	Q 313,336.67	4	Q 313,336.67	12	Q 940,010.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	4	Q 313,336.67	4	Q 313,336.67	4	Q 313,336.67	12	Q 940,010.00
											Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	16	Q 41,060,511.00	16	Q 41,060,511.00	14	Q 41,060,511.00	46	Q 123,181,533.00
											Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	16	Q 41,060,511.00	16	Q 41,060,511.00	14	Q 41,060,511.00	46	Q 123,181,533.00
											Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	9	Q 3,262,341.33	20	Q 3,262,341.33	31	Q 3,262,341.33	60	Q 9,787,024.00
											Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	9	Q 3,262,341.33	20	Q 3,262,341.33	31	Q 3,262,341.33	60	Q 9,787,024.00
											Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	512,000	Q 4,695,592.67	576,000	Q 4,695,592.67	512,000	Q 4,695,592.67	1,600,000	Q 14,086,778.00
											Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	512,000	Q 4,695,592.67	576,000	Q 4,695,592.67	512,000	Q 4,695,592.67	1,600,000	Q 14,086,778.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	8,236	Q 17,767,018.00	5,993	Q 17,767,018.00	4,771	Q 17,767,018.00	19,000	Q 53,301,054.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	8,236	Q 17,767,018.00	5,993	Q 17,767,018.00	4,771	Q 17,767,018.00	19,000	Q 53,301,054.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	2	Q 278,293.33	4	Q 278,293.33	2	Q 278,293.33	8	Q 834,880.00



PROGRAMACION MENSUAL PRODUCTO-SUBPRODUCTO-ACCIONES															SPP-15
PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Documento	Meta física	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	10,000	10,000	100,000
		Meta financiera	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 3,650,661.17	Q 43,807,934.00
Acciones															
Cuenta Corriente Tributaria Integrada															100%
Definición de herramienta de impuestos específicos, Fase 1															100%
Definición de la metodología para la determinación de valores atípicos de FEL															100%
Definición del modelo para la elaboración de estudios sectoriales															100%
Diseño metodológico e implementación de reportería de cumplimiento formal de ISR, Fase 1															100%
Diseño metodológico e implementación de reportería de cumplimiento formal de IVA, Fase 1															100%
Elaboración de estudios sectoriales															100%
Estimación de tributos de comercio exterior dejados de percibir por defraudación y contrabando aduanero															100%
Etapas Complementarias a la Modernización del RTU Digital, Fase 2															100%
Gobierno de Datos, Fase 3															100%
Herramienta de control de operaciones Económico-Tributarias															100%
Herramienta de uso de información sectorial, Fase 1															100%
Implementación de formularios en el sistema Declaraguat, Fase 1															100%
Mejoras al proceso de solicitudes de devolución administrados por la IRE, Fase 1.															100%
Mejoras al Sistema de Facilidades de Pago, Fase 3															100%
Mejoras al Sistema de Omisiones, Fase 2															100%
Modelo de Atención de Factura Electrónica en Línea, Fase 4															100%
Modernización de la herramienta calendario tributario Fase 1															100%
Modernización del Sistema de Pago a través del Sistema Bancario, Fase 2															100%
Reportería de información complementaria a estudios sectoriales para fortalecer la estrategia de masificación de FEL y de actualización de RTU															100%
Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, Fase 2															100%
Sistema de Control de Exoneraciones, Fase 1															100%
Sistema de Retenciones WEB-ISR Sector Público y Privado (Rentas del trabajo), Fase 2															100%
Solvencia Fiscal en Línea, Fase 3															100%
Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	Meta física	100	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	150	4,000
		Meta financiera	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 1,237,255.00	Q 14,847,060.00
Acciones															
Desarrollo e implementación de indicadores de riesgo de comportamiento tributario y aduanero (Fase III).															100%
Desarrollo e implementación de tableros de control y monitoreo.															100%
Fortalecer el diccionario de datos Institucional.															100%
Implementar el sistema de gestión de información financiera (Fase III).															100%
Implementar un sistema de Administración de indicadores de Riesgo en apoyo al direccionamiento de las acciones de control y fiscalización, en materia de tributos y de comercio exterior.															100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Meta física	Q 1,447,013.00	Q 801,988.00	Q 1,215,525.00	Q 1,413,248.00	Q 934,953.00	Q 1,023,778.00	Q 1,750,632.00	Q 1,003,336.00	Q 953,803.00	Q 1,550,254.00	Q 1,018,494.00	Q 1,063,012.00	Q 14,176,036.00
		Meta financiera	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00	Q 1,137,354.00
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Meta física	Q 96,119.00	Q 58,659.00	Q 77,516.00	Q 89,877.00	Q 65,394.00	Q 73,901.00	Q 152,552.00	Q 59,623.00	Q 55,160.00	Q 89,962.00	Q 65,926.00	Q 61,138.00	Q 945,827.00
		Meta financiera	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 371,035.50	Q 4,452,426.00
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Meta física	Q 119,957.00	Q 77,177.00	Q 112,873.00	Q 126,945.00	Q 89,982.00	Q 100,194.00	Q 213,428.00	Q 81,010.00	Q 79,491.00	Q 129,795.00	Q 83,395.00	Q 84,379.00	Q 1,298,626.00
		Meta financiera	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 280,338.00	Q 3,364,056.00
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Meta física	Q 97,754.00	Q 58,437.00	Q 86,127.00	Q 108,039.00	Q 72,350.00	Q 75,593.00	Q 169,159.00	Q 64,008.00	Q 60,673.00	Q 112,936.00	Q 62,219.00	Q 67,154.00	Q 1,034,449.00
		Meta financiera	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 338,992.83	Q 4,067,914.00
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Meta física	Q 2,740,863.00	Q 1,568,961.00	Q 2,140,648.00	Q 3,130,670.00	Q 1,790,830.00	Q 1,624,707.00	Q 3,315,439.00	Q 1,625,816.00	Q 1,530,704.00	Q 3,433,520.00	Q 1,659,721.00	Q 1,878,547.00	Q 26,440,426.00
		Meta financiera	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 5,534,130.25	Q 66,409,563.00
<b>Acciones</b>															
Aplicación de papeles de trabajo estandarizados, en las auditorías de los Contribuyentes Especiales Grandes.															100%
Sistema de control para los Contribuyentes Especiales Grandes															100%
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Meta física	Q 1,245,022.00	Q 698,443.00	Q 1,088,744.00	Q 1,352,979.00	Q 763,503.00	Q 762,501.00	Q 1,367,149.00	Q 737,385.00	Q 716,065.00	Q 1,434,440.00	Q 775,286.00	Q 887,940.00	Q 11,829,457.00
		Meta financiera	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 6,111,116.33	Q 73,333,396.00
<b>Acciones</b>															
Aplicación de papeles de trabajo estandarizados, en las auditorías de los Contribuyentes Especiales Medianos															100%
Sistema de control para los Contribuyentes Especiales Medianos															100%
Acciones de comunicación interna y externa realizadas	Documento	Meta física	110	115	115	120	120	125	125	130	130	135	135	140	1,500
		Meta financiera	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50	Q 1,312,052.50
<b>Acciones</b>															
Desarrollar un plan de comunicación estratégica integral, basado en relaciones públicas que fortalezca la imagen institucional															100%
Diagnóstico para determinar las acciones necesarias para desarrollar un plan de comunicación de mensajes institucionales en los principales idiomas mayas.															100%
Diseñar y desarrollar una estrategia de comunicación asertiva para incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes y la metodología para medirla.															100%
Generar y desarrollar mecanismos propios de medición de imagen y cumplimiento tributario voluntario a corto, mediano y largo plazo.															100%
Implementar un programa de comunicación que impulse las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión para aumentar el cumplimiento tributario voluntario y mejoren la imagen de la institución.															100%
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC)	Documento	Meta física	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
		Meta financiera	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 763,977.08	Q 9,167,725.00
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS)	Documento	Meta física	9	9	9	9	10	10	10	10	11	11	11	11	120
		Meta financiera	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 313,767.08	Q 3,765,205.00
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO)	Documento	Meta física	33	34	38	38	40	40	40	40	40	35	35	35	448
		Meta financiera	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 365,840.08	Q 4,390,081.00

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	Documento	Meta física	18	18	18	22	23	23	23	23	22	21	18	18	247
		Meta financiera	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17	Q. 322,367.17
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	Meta física	125	275	275	275	275	275	275	275	275	275	275	125	3,000
		Meta financiera	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 4,556,286.42	Q. 54,675,437.00
Acciones															
Aprobación y socialización del Reglamento para la presentación de denuncias penales de la Intendencia de Asuntos Jurídicos, fase 2															100%
Definición de base de datos que contenga información de los contribuyentes denunciados penalmente que muestre el perfilamiento en el Departamento de Asuntos Penales															100%
Desarrollo e implementación de la clasificación de expedientes procesales activos en el Sistema de Gestión de Expedientes Legales -SGEL- en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional															100%
Eficientar los procesos penales en el Departamento de Verificaciones mediante la solicitud al Juez contralor de audiencias de avances de la investigación en procesos priorizados															100%
Emisión de Criterios Institucionales derivados de la participación en mesas técnicas con la iniciativa privada, profesionales, universidades y tanques de pensamiento del Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional															100%
Emisión y divulgación a dependencias de SAT de Boletín Jurídico en materia Contencioso Administrativo procedente de criterios judiciales en el Departamento de Procesos Judiciales															100%
Identificación y análisis de sentencias favorables a SAT de lo Contencioso Administrativo correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021 en el Departamento de Procesos Judiciales															100%
Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios en el Departamento de Procesos Judiciales															100%
Implementación de alertas de riesgo por impago de deudas provenientes de las demandas económicas coactivas en el Departamento de Procesos Judiciales, fase 2															100%
Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en el Departamento de Procesos Judiciales															100%
Optimizar los procesos penales a través de la compilación de sentencias emitidas por los Tribunales de Justicia en los últimos 6 años en el Departamento de Asuntos Penales															100%
Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	Meta física	51,000	52,000	54,000	51,000	52,000	58,000	69,000	60,000	57,000	52,000	49,000	45,000	650,000
		Meta financiera	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92	Q. 7,722,524.92
Acciones															
Actualización del Catálogo de preguntas frecuentes en el portal web de la SAT															100%
Atender en forma eficiente las consultas tributarias que efectúe el contribuyente Fase I															100%
Cita Controlada Fase II															100%
Crear una cultura dentro de la institución para que todos los procedimientos que afecten o deben acatar los contribuyentes deban publicarse antes de su aprobación, para recibir objeciones y recomendaciones															100%
Divulgar en la página Web de la SAT, todas las Leyes, Normativas y Procedimientos en materia tributaria															100%
Herramienta electrónica de interacción para consultas entre entidades reguladoras de transporte y Registro Fiscal de Vehículos															100%
Implementación de la metodología actualizada de medición de la satisfacción de los servicios de la SAT															100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Implementación de plan piloto de herramienta electrónica para documentar trazabilidad de gestiones de cumplimiento tributario																	100%
Implementación de Plataforma Multi Canal para atención no presencial en el Contact Center Fase I																	100%
Implementación del Programa de orientación por Sector Económico y por grupos objetivo de usuarios y contribuyentes.																	100%
Libros Electrónicos Tributarios (LET) –Régimen General del IVA																	100%
Mantenimiento de Libros Electrónicos Tributarios -LET-																	100%
Medición de la percepción y opinión pública respecto a la imagen de la SAT y los servicios que brinda al contribuyente y/o usuario.																	100%
Modernización de Agencia Virtual																	100%
Modernización del Registro Fiscal de Vehículos																	100%
Razón electrónica de pago del Impuesto de Timbres Fiscales																	100%
Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	Meta física	0	284	208	260	256	226	244	221	290	224	234	66			2,513
		Meta financiera	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17	Q. 3,291,475.17
<b>Acciones</b>																	
Capacitación uso de herramientas analíticas de contabilidad y análisis estadístico.																	100%
Conceptualización de los componentes de riesgo del comportamiento aduanero. FASE I																	100%
Conceptualizar e implementar los modelos de fiscalización de Comercio Exterior a Posteriori. FASE I																	100%
Conceptualizar e implementar los programas para mejorar el cumplimiento tributario. FASE I																	100%
Construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades por sector económico. FASE I																	100%
Definición y desarrollo del Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización con sus respectivas fuentes de información. FASE I																	100%
Diseño del modelo de gestión integral de la fiscalización, basado en Gobierno de Datos. FASE I																	100%
Estandarización e implementación de los Papeles de Trabajo de Auditorías.																	100%
Fortalecer la consulta 360 – Módulos General, Fiscalización e Investigación. FASE I																	100%
Fortalecer los mecanismos de formulación y confirmación de ajustes. FASE I																	100%
Fortalecer los procedimientos de discusión de ajustes y mecanismos previos para solucionar el conflicto tributario. FASE I																	100%
Fortalecer los procesos de Resolución del Conflicto Tributario, por medio de consultas previas a su realización. FASE I																	100%
Fortalecer y complementar la herramienta FISEL (Fiscalización Electrónica), para los procesos de operativos fiscales. FASE II																	100%
Implementación de programas de fiscalización para combatir tipologías de evasión y elusión tributaria. FASE I																	100%
Implementación del IPT por sector económico. FASE I																	100%
Implementar la metodología de fiscalización por sector económico, para las principales auditorías a realizar. FASE I																	100%
Implementar mejoras a las herramientas de muestreo, trazabilidad y papeles de trabajo de crédito fiscal.																	100%
Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Meta financiera	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00	Q. 1,550,487.00
<b>Acciones</b>																	
Diseño y programación de un sistema informático de gestión de expedientes para el Tributa (Fase 1)																	100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRS)	Documento	Meta física	40	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	40	500
		Meta financiera	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00	Q. 344,594.00
Acciones															
Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios, en la División de Asuntos Jurídicos Sur															100%
Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en la División de Asuntos Jurídicos Sur.															100%
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRO)	Documento	Meta física	25	25	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	650
		Meta financiera	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50	Q. 336,096.50
Acciones															
Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.															100%
Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimiento o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.															100%
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRN)	Documento	Meta física	25	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	25	600
		Meta financiera	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33	Q. 425,451.33
Acciones															
Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios															100%
Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso															100%
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	Meta física	557,064	657,064	657,064	557,064	657,064	657,064	757,064	757,064	657,064	657,064	657,064	657,064	7,884,768
		Meta financiera	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83	Q. 4,064,904.83
Acciones															
Estandarización de Imagen en Agencia Tributaria 2															100%
Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Chimaltenango															100%
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRS)	Registro	Meta física	83,823	93,923	119,463	107,413	143,762	134,377	231,946	186,124	117,275	67,290	67,290	67,290	1,419,976
		Meta financiera	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42	Q. 1,245,360.42
Acciones															
Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria Retalhuleu															100%
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRO)	Registro	Meta física	276,807	154,090	130,957	103,913	163,495	115,795	170,733	136,616	104,078	144,386	120,511	120,511	1,741,892
		Meta financiera	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17	Q. 1,649,217.17
Acciones															
Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria de San Marcos															100%
Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria de Solola															100%
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRN)	Registro	Meta física	240,000	220,000	210,000	184,005	180,000	221,247	210,000	210,000	210,000	184,000	191,246	240,000	2,500,498
		Meta financiera	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58	Q. 1,863,336.58
Acciones															
Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Alta Verapaz															100%
Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Jalapa															100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRC)	Eventos	Meta física	0	0	58	73	72	93	68	90	88	82	74	67	765
		Meta financiera	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50	Q 4,219,116.50
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRS)	Eventos	Meta física	0	0	20	24	28	28	28	28	32	32	32	29	281
		Meta financiera	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 1,438,909.25	Q 17,266,911.00
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRO)	Eventos	Meta física	0	0	46	68	61	60	57	59	57	52	54	47	561
		Meta financiera	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 2,176,719.25	Q 26,120,631.00
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRN)	Eventos	Meta física	0	0	50	34	35	35	37	34	35	35	37	22	354
		Meta financiera	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 1,943,601.17	Q 23,323,214.00
Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	Meta física	240	240	246	246	252	252	258	258	264	264	270	270	3060
		Meta financiera	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 5,771,252.67	Q 69,255,032.00
Acciones															
Implementación de Puestos de Control Interinstitucional (PCI)															100%
Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías															100%
Plan de fortalecimiento de controles aduaneros															100%
Plan de lucha contra la defraudación aduanera															100%
Centro de Análisis de Riesgo y de Comercio Exterior (CARCE)															100%
Seguimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduanero															100%
Legislación aplicada al marchamo electrónico															100%
Nuevo modelo de despacho aéreo															100%
Nuevo modelo de despacho marítimo															100%
Nuevo modelo de despacho terrestre															100%
Modernización de sistemas, aplicativos e interfaces aduaneros															100%
Plan de Reformas al Sistema Informático de Gestión de Riesgo															100%
Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y del comercio exterior															100%
Acciones de seguimiento a la integración centroamericana															100%
Promoción del Operador Económico Autorizado (OEA)															100%
Seguimiento a los Planes de Acción derivado de los Estudios de Tiempos de Despacho.															100%
Transformación digital de las gestiones de los auxiliares de la función pública aduanera															100%
Transformación digital de las gestiones de franquicias															100%
Transformación digital de los procesos de regímenes aduaneros de perfeccionamiento activo															100%
Oficina Regional de Enlace de Inteligencia (RILO)															100%
Instrumentos de intercambio de información															100%
Adopción del Programa Anticorrupción e Integridad A-CIP															100%
Adhesión de Guatemala al Convenio de Kyoto															100%
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Meta física	Q 399,014.00	Q 372,465.00	Q 401,796.00	Q 427,755.00	Q 412,596.00	Q 397,563.00	Q 405,434.00	Q 424,888.00	Q 403,001.00	Q 471,507.00	Q 512,175.00	Q 416,940.00	Q 5,045,134.00
		Meta financiera	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08	Q 6,250,884.08
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Meta física	Q 822,751.00	Q 807,806.00	Q 886,519.00	Q 865,938.00	Q 977,188.00	Q 874,093.00	Q 1,006,191.00	Q 1,001,282.00	Q 945,232.00	Q 1,135,700.00	Q 1,121,992.00	Q 1,031,608.00	Q 11,476,300.00
		Meta financiera	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 7,734,896.08	Q 8,741,657.08	Q 8,153,361.08	Q 8,221,007.08	Q 95,216,201.00
Acciones															
Adquisición de módulos móviles (5 garitas) para la Aduana Pedro de Alvarado de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria															100%
Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Atescatempa, Jutiapa															100%
Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad de Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa															100%
Construcción Edificio de Resguardo de Insumos, Aduana Pedro de Alvarado, Municipio de Moyuta, Departamento de Jutiapa															100%
Construcción Edificios Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa															100%
Construcción Muro Perimetral, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Atescatempa, Jutiapa.															100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO</b>	Unidad monetaria	Meta física	Q 140,136.00	Q 141,206.00	Q 162,384.00	Q 159,996.00	Q 171,368.00	Q 161,220.00	Q 166,654.00	Q 167,140.00	Q 172,687.00	Q 201,128.00	Q 197,730.00	Q 201,760.00	Q 2,043,409.00
		Meta financiera	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 4,027,841.17	Q 48,334,094.00
<b>Acciones</b>															
Estrategia de fortalecimiento del Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga, ciclo 1															100%
<b>Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN</b>	Unidad monetaria	Meta física	Q 388,469.00	Q 367,485.00	Q 406,343.00	Q 410,879.00	Q 431,876.00	Q 448,970.00	Q 449,824.00	Q 448,396.00	Q 449,304.00	Q 530,062.00	Q 518,642.00	Q 516,016.00	Q 5,366,266.00
		Meta financiera	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 8,898,792.08	Q 9,100,477.08	Q 9,986,901.08	Q 10,002,980.08	Q 10,002,980.08	Q 110,283,675.00
<b>Acciones</b>															
Adquisición de un bien inmueble para la Aduana Melchor de Mencos															100%
Construcción Edificio de Módulos Habitacionales Aduana El Florido, Caserio El Florido, Camotán, Chiquimula															100%
Construcción Edificio de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguatú, Concepción Las Minas, Chiquimula															100%
Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula															100%
Mejoras a la aduana El Ceibo de la Gerencia Regional Nororiente															100%
Mejoras a la aduana Melchor de Mencos de la Gerencia Regional Nororiente															100%
Mejoras a la Aduana Tikal de la Gerencia Regional de Nororiente															100%
<b>Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT</b>	Documento	Meta física	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
		Meta financiera	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 585,438.42	Q 7,025,261.00
<b>Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo</b>	Documento	Meta física	2	1	4	2	2	3	2	1	2	1	1	3	24
		Meta financiera	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 829,997.00	Q 9,959,964.00
<b>Acciones</b>															
Automatización del Sistema de Control y Trazabilidad de documentos															100%
Evaluación de la estructura operativa de la SAT															100%
Implementación de Reuniones con la Mesa Público - Privada															100%
Institucionalización de Comités para fortalecimiento del Gobierno Corporativo															100%
<b>Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución</b>	Documento	Meta física	176	201	231	207	201	231	201	207	231	201	201	212	2,500
		Meta financiera	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 1,483,716.83	Q 17,804,602.00
<b>Acciones</b>															
Contrarrestar las prácticas de corrupción con la implementación de mejores mecanismos globales y cimentar políticas de transparencia en la institución (Fase I).															100%
Definición del Sistema de Alertas Informáticas.															100%
Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Investigaciones Administrativas del Departamento de Investigaciones Internas.															100%
Implementar el plan de acción para retorar el cumplimiento y observancia del Código de Ética por parte del 90% del personal de la SAT (Fase I).															100%
Sistematización del proceso de Evaluación de la Integridad.															100%
<b>Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad</b>	Documento	Meta física	970	1,538	2,236	1,785	2,111	1,904	2,640	2,063	2,367	2,076	2,122	2,188	24,000
		Meta financiera	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 10,302,500.25	Q 123,630,003.00
<b>Acciones</b>															
Mejoras en la automatización de los procesos del Departamento Administrativo (Sistema de Asignación de Vehículos y Pilotos), Fase II															100%
Analizar los tiempos empleados en los procesos de compras y contrataciones, identificar cuellos de botella y establecer una línea base con los tiempos óptimos para el proceso que corresponda.															100%
Estabilizar el Sistema Seguimiento de Gestión de Compras y Contrataciones para la modalidad de cotización y licitación, Fase II															100%
Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable para realizar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado															100%
Plan de Adquisiciones mediante arrendamiento o compra de bienes inmuebles, que evidencia el costo - beneficio para la Institución.															100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Registro	Meta física	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	14
		Meta financiera	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08	Q 11,431,308.08
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	Meta física	44,201	39,884	44,202	42,762	44,202	42,762	44,202	42,762	44,202	44,202	42,762	44,201	44,201	520,344
		Meta financiera	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75	Q 16,823,852.75
<b>Acciones</b>																
		Aprobación y socialización de la metodología para la elaboración del Plan de Inversión de Tecnología.														100%
		Creación del Plan de protección y recuperación de datos para los Sistemas de la SAT, Fase I														100%
Eventos formativos gratuitos y otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional	Eventos	Meta física	28	86	105	95	130	130	150	140	140	140	110	46	1300	
		Meta financiera	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 2,245,798.75	Q 26,949,585.00
<b>Acciones</b>																
		Análisis y determinación de los programas de pregrado, grado y postgrado, que permitan cumplir el fortalecimiento y habilidades del recurso humano de SAT.														100%
		Conceptualización del sistema de pasantías internas que permita contar con personal capacitado en las diferentes unidades administrativas.														100%
		Crear e implementar un programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal que brinde servicio y atención al contribuyente.														100%
		Desarrollo e implementación de un módulo para la administración de la información de la formación del personal de la SAT, fase II.														100%
		Desarrollo e implementación del módulo de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales, fase II.														100%
		Diseñar e implementar la metodología de las evaluaciones técnicas y específicas del proceso de selección y contratación de personal														100%
		Diseñar, elaborar e implementar un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de personal que identifique las brechas formativas en las dependencias de la SAT.														100%
		Diseño e implementación de programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gestión de compras y contrataciones.														100%
		Elaboración de la propuesta de modificación de Funciones y Estructura Organizacional de la Gerencia de Formación de Personal SAT														100%
		Elaboración del Plan de Formación Anual y asignación presupuestaria 2023.														100%
		Establecimiento de alianzas estratégicas con diferentes entidades para el desarrollo de acciones formativas que favorezca a la profesionalización de los trabajadores de la SAT.														100%
		Fortalecimiento de la capacidad técnica de auditoría interna.														100%
		Implementación de programa formativo para el fortalecimiento de las capacidades del personal en temas de eventos de juntas de cotización y licitación.														100%
		Incorporación de manera gradual de las competencias laborales al proceso formativo para el desarrollo del personal de la SAT.														100%

PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes</b>	Documento	Meta física	23	21	23	25	22	24	21	22	26	24	19	26	276
		Meta financiera	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 992,513.08	Q 11,910,157.00
<b>Acciones</b>															
Adopción de la política de la gestión por procesos de la Superintendencia de Administración Tributaria, fase II															100%
Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la norma ISO: 37001, fase II															100%
Definición e implementación de solución tecnológica para el control y seguimiento del Plan Estratégico Institucional.															100%
Evaluación de los procesos institucionales para la identificación de propuestas de mejora continua, orientada al Sistema de Gestión de la SAT, fase I															100%
Promover la firma de Acuerdos con los grandes usuarios, profesionales y gremios que faciliten la tributación, fase I															100%
Suscripción de instrumentos anuales (convencios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades y organismos nacionales e internacionales para el aprovechamiento de transferencia de conocimientos, asistencia técnica y de nuevas tecnologías.															100%
<b>Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT</b>	Documento	Meta física	5	10	13	14	14	13	15	14	14	14	13	6	145
		Meta financiera	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 2,010,593.42	Q 24,127,121.00
<b>Acciones</b>															
Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, para los niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul.															100%
Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, que incluye la distribución eléctrica de potencia, para el edificio Torre SAT.															100%
Asignación de edificios de infraestructura para el Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga (Tecún Umán II), Ayutla, San Marcos Fase II															100%
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación de edificios, viviendas e instalaciones.															100%
Compra de 4 ascensores para el edificio Torre SAT.															100%
Construcción edificio administrativo para la SAT, 7a Av. 4-55 Z 9, Ciudad Capital															100%
Construcción edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda zona 17															100%
Elaborar diagnósticos situacionales de la infraestructura de la SAT															100%
Elaborar la guía normativa de estándares mínimos para el mantenimiento de la infraestructura de la SAT.															100%
Proyecto Ejecutivo de Aduana El Ceibo															100%
<b>Informes de gestión del recurso humano generados</b>	Documento	Meta física	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	15
		Meta financiera	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 16,520,641.58	Q 198,247,699.00
<b>Acciones</b>															
Análisis y evaluar la política de escala salarial según puestos de trabajo. Fase I															100%
Análisis y evaluar los procesos que conllevan la contratación oportuna de personal interno y externo, implementando planes de acción para reducir los tiempos de ascensos por oposición interna y convocatoria externa															100%
Desarrollar e implementar una Evaluación del Desempeño 360 grados a nivel institucional. Fase I.															100%
Desarrollar un diagnóstico de perfiles y descriptores de puestos de las dependencias de la SAT y actualizarlos. Fase I															100%
Implementar el Plan de Carrera Administrativa Tributaria, así como crear e implementar rutas de carrera Administrativa de acuerdo con las normativas y políticas Institucionales. Fase I															100%
Realizar el reclutamiento y selección de personal por competencias laborales. Fase I															100%
Realizar las mejoras en la bolsa de empleo que conllevan a la contratación oportuna de personal externo															100%
Revisar y actualizar las competencias laborales según puesto de trabajo. Fase I															100%
<b>Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19</b>	Documento	Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Meta financiera	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 78,334.17	Q 940,010.00

PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	Meta física	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46
		Meta financiera	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75	Q 10,265,127.75
<b>Acciones</b>																
Cambio de tecnología de cámaras de seguridad análoga a digital																100%
Elaborar planes y protocolos de seguridad																100%
Implementar los proyectos de seguridad electrónica de acuerdo con las necesidades y realizar las gestiones administrativas.																100%
Realizar estudios de prevención de accidentes laborales.																100%
Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	Meta física	1	0	1	7	8	3	3	6	8	6	8	9	60	
		Meta financiera	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 815,585.33	Q 9,787,024.00
<b>Acciones</b>																
Análisis de control interno para la mejora de los procesos esenciales de la Superintendencia de Administración Tributaria.																100%
Definir una guía para la elaboración del Plan Anual de Control Interno (PAA) orientado a una mejora operativa.																100%
Promover la atención de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría emitidos por los entes fiscalizadores internos y externos.																100%
Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	Meta física	80,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	144,000	80,000	1,600,000
		Meta financiera	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 1,173,898.17	Q 14,086,778.00
<b>Acciones</b>																
Creación de una herramienta de trazabilidad para documentos administrativos en la SAT (Fase I)																100%
Creación de una herramienta informática de trazabilidad de los recursos tributarios y aduaneros que resuelve el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero (Fase I)																100%
Determinación de la viabilidad de descentralización del Archivo.																100%
Determinar la viabilidad de desarrollar un módulo de emisión de certificaciones de firmas de los funcionarios y empleados de SAT Expediente Electrónico para el procedimiento administrativo por ajustes de impuestos (Fase I)																100%
Modernización del Área de Digitalización del Departamento de Archivo.																100%
Sistema Integrado para enviar información al Ministerio Público (Segunda Fase)																100%
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	Meta física	3,150	2,054	1,651	1,381	1,561	1,372	1,352	1,708	1,197	1,311	1,212	1,051	19,000	
		Meta financiera	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 4,441,754.50	Q 53,301,054.00
<b>Acciones</b>																
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones.																100%
Mejora y Avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRC																100%
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	Meta física	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	
		Meta financiera	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 69,573.33	Q 834,880.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	Meta física	600	1,200	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	17,800	
		Meta financiera	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 2,315,140.75	Q 27,781,689.00
<b>Acciones</b>																
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Sur																100%
Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRS																100%
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	Meta física	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	8	
		Meta financiera	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 72,583.33	Q 871,000.00
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	Meta física	1,000	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,000	18,000	
		Meta financiera	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 2,832,350.75	Q 33,988,209.00
<b>Acciones</b>																
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones.																100%
Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRO																100%
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
		Meta financiera	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 66,380.25	Q 796,563.00

PRODUCTO / SUBPRODUCTO /ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	Cuantificación de metas 2022												META FISICA Y FINANCIERA	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	Meta física	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,430	2,500	2,500	29,300
		Meta financiera	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75	Q 3,165,849.75
<b>Acciones</b>																
Adquisición de un bien inmueble para la Gerencia Regional Nororient																100%
Atención de requerimiento de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororient																100%
Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRN																100%
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	Meta física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Meta financiera	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33	Q 94,293.33

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													
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			TOTAL 2022		
				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 de la SAT	Documento	Sesiones ejecutadas /sesiones programadas	2021	96	100%	32	100%		32	100%		32	100%		96	3	0
Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	21	100%	9	100%		8	100%		7	100%		24	3	0
Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	Emisores de documentos tributarios solicitados/emisores de documentos tributarios programados	2021	50000	100%	32000	100%		32000	100%		36000	100%		100000	3	0
Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	Solicitadas atendidas/ solicitudes programadas	2021	N/D	100%	972	100%		1020	100%		1068	100%		3060	3	0
Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	Auditorias Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	752	100%		947	100%		814	100%		2513	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	950	100%		1,100	100%		950	100%		3,000	3	0
Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	Contribuyentes atendidos / contribuyentes programados	2021	500000	100%	208000	100%		239000	100%		203000	100%		650000	3	0
Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	Informes de Intervenciones entregados / informes programados	2021	12	100%	5	100%		5	100%		5	100%		15	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes realizados/ informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	21,941	100%	6529	100%		8718	100%		8753	100%		24000	3	0
Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Documento	Transferencias realizadas / transferencias programadas	2021	12	100%	4	100%		6	100%		4	100%		14	3	0
Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	Informes elaborados /informes programados	2021	N/D	100%	16	100%		16	100%		14	100%		46	3	0
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	Informes presentados / informes programados	2021	120	100%	42	100%		56	100%		47	100%		145	3	0
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2021	525,300	100%	171,049	100%		173,928	100%		175,367	100%		520,344	3	0
Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2021	950	100%	314	100%		550	100%		436	100%		1300	3	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO											TOTAL 2022				
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			META			
				META		META		Ejecución Estimada	META		META		Ejecución Estimada	META		META		Ejecución Estimada
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos
Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	Informes generados / informes programados	2021	267	100%	92	100%		89	100%		95	100%		276	3	0	
Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	Documentos y expedientes administrativos / documentos programados	2021	950,000	100%	512,000	100%		576,000	100%		512,000	100%		1,600,000	3	0	
Acciones de comunicación interna y externa realizadas	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2021	1500	100%	460	100%		500	100%		540	100%		1500	3	0	
Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización según corresponda a nivel	Caso	Insumos para el control y fiscalización producidos / insumos programados	2021	2,900	100%	1,225	100%		1,500	100%		1,275	100%		4,000	3	0	
Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución	Documento	Documentos elaborados / documentos programados	2021	1638	100%	815	100%		840	100%		845	100%		2500	3	0	
Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	Informes entregados / informes programados	2021	62	100%	9	100%		20	100%		31	100%		60	3	0	
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	22,544,163.0	100%	9,581,142.0	100%		8,356,792.0	100%		8,502,492.0	100%		26,440,426.0	3	0	
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	10,121,742.0	100%	4,385,188.0	100%		3,630,538.0	100%		3,813,731.0	100%		11,829,457.0	3	0	
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRC	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	475	100%	160	100%		160	100%		160	100%		480	3	0	
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	11,580,215.0	100%	4,877,774.0	100%		4,712,699.0	100%		4,585,563.0	100%		14,176,036.0	3	0	
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,899,233.0	100%	1,601,030.0	100%		1,640,481.0	100%		1,803,623.0	100%		5,045,134.0	3	0	
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	131	100%		323	100%		311	100%		765	3	0	
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	14,737	100%	8,236	100%		5,993	100%		4,771	100%		19,000	3	0	
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRC	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	10	100%	2	100%		4	100%		2	100%		8	3	0	
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRC	Registro	Requerimientos atendidos / requerimientos programados	2021	5,080,104	100%	2,428,256	100%		2,828,256	100%		2,628,256	100%		7,884,768	3	0	
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRS	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	140	100%	36	100%		40	100%		44	100%		120	3	0	
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	9,000,261.0	100%	3,383,014.0	100%		3,858,754.0	100%		4,234,532.0	100%		11,476,300.0	3	0	
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	739,932.0	100%	322,171.0	100%		351,470.0	100%		272,186.0	100%		945,827.0	3	0	

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO											TOTAL 2022			
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			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 programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRS	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	44	100%		112	100%		125	100%		281	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	16,300	100%	5,000	100%		6,400	100%		6,400	100%		17,800	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRS	Documento	Informes de Intervenciones presentados / informes programados	2021	12	100%	3	100%		3	100%		2	100%		8	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRS	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	166	100%		168	100%		166	100%		500	3	0
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRS	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	832,368	100%	404,622	100%		696,209	100%		319,145	100%		1,419,976	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRO	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	480	100%	143	100%		160	100%		145	100%		448	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,670,697.0	100%	603,722.0	100%		666,382.0	100%		773,305.0	100%		2,043,409.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,026,062.0	100%	436,952.0	100%		484,614.0	100%		377,060.0	100%		1,298,626.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRO	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	114	100%		237	100%		210	100%		561	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	16,740	100%	5,800	100%		6,400	100%		5,800	100%		18,000	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRO	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRO	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	170	100%		240	100%		240	100%		650	3	0
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRO	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	1,333,242	100%	665,767	100%		586,639	100%		489,486	100%		1,741,892	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRN	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	284	100%	76	100%		92	100%		79	100%		247	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,259,892.0	100%	1,573,176.0	100%		1,779,066.0	100%		2,014,024.0	100%		5,366,266.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	830,578.0	100%	350,357.0	100%		381,110.0	100%		302,982.0	100%		1,034,449.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRN	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	84	100%		141	100%		129	100%		354	3	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2022		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			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
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	29,300	100%	9,720	100%		9,720	100%		9,860	100%		<b>29,300</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRN	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRN	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	190	100%		220	100%		190	100%		<b>600</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRN	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas		1,075,378	100%	854,005	100%		821,247	0		825,246	100%		<b>2,500,498</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES DE PRODUCTO													TOTAL 2022		
		INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			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 2022		
		INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			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 de la SAT	Documento	Sesiones ejecutadas /sesiones programadas	2021	96	100%	32	100%		32	100%		32	100%		96	3	0
Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	21	100%	9	100%		8	100%		7	100%		24	3	0
Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	Emisores de documentos tributarios solicitados/emisores de documentos tributarios programados	2021	50000	100%	32000	100%		32000	100%		36000	100%		100000	3	0
Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	Solicitudes atendidas/ solicitudes programadas	2021	N/D	100%	972	100%		1020	100%		1068	100%		3060	3	0
Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	752	100%		947	100%		814	100%		2513	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	950	100%		1,100	100%		950	100%		3,000	3	0
Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	Contribuyentes atendidos / contribuyentes programados	2021	500000	100%	208000	100%		239000	100%		203000	100%		650000	3	0
Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	Informes de Intervenciones entregados / informes programados	2021	12	100%	5	100%		5	100%		5	100%		15	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	Informes realizados/ informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	21,941	100%	6529	100%		8718	100%		8753	100%		24000	3	0
Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Documento	Transferencias realizadas / transferencias programadas	2021	12	100%	4	100%		6	100%		4	100%		14	3	0
Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	Informes elaborados /informes programados	2021	N/D	100%	16	100%		16	100%		14	100%		46	3	0
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	Informes presentados / informes programados	2021	120	100%	42	100%		56	100%		47	100%		145	3	0
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2021	525,300	100%	171,049	100%		173,928	100%		175,367	100%		520,344	3	0
Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2021	950	100%	314	100%		550	100%		436	100%		1300	3	0
Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	Informes generados / informes programados	2021	267	100%	92	100%		89	100%		95	100%		276	3	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO											TOTAL 2022			
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			META		
				META		META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos	
Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	Documentos y expedientes administrativos / documentos programados	2021	950,000	100%	512,000	100%		576,000	100%		512,000	100%		1,600,000	3	0
Acciones de comunicación interna y externa realizadas	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2021	1500	100%	460	100%		500	100%		540	100%		1500	3	0
Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	Insumos para el control y fiscalización producidos / insumos programados	2021	2,900	100%	1,225	100%		1,500	100%		1,275	100%		4,000	3	0
Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución	Documento	Documentos elaborados / documentos programados	2021	1638	100%	815	100%		840	100%		845	100%		2500	3	0
Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	Informes entregados / informes programados	2021	62	100%	9	100%		20	100%		31	100%		60	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	22,544,163.0	100%	9,581,142.0	100%		8,356,792.0	100%		8,502,492.0	100%		26,440,426.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	10,121,742.0	100%	4,385,188.0	100%		3,630,538.0	100%		3,813,731.0	100%		11,829,457.0	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRC	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	475	100%	160	100%		160	100%		160	100%		480	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	11,580,215.0	100%	4,877,774.0	100%		4,712,699.0	100%		4,585,563.0	100%		14,176,036.0	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,899,233.0	100%	1,601,030.0	100%		1,640,481.0	100%		1,803,623.0	100%		5,045,134.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	131	100%		323	100%		311	100%		765	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	14,737	100%	8,236	100%		5,993	100%		4,771	100%		19,000	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRC	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	10	100%	2	100%		4	100%		2	100%		8	3	0
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRC	Registro	Requerimientos atendidos / requerimientos programados	2021	5,080,104	100%	2,428,256	100%		2,828,256	100%		2,628,256	100%		7,884,768	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRS	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	140	100%	36	100%		40	100%		44	100%		120	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	9,000,261.0	100%	3,383,014.0	100%		3,858,754.0	100%		4,234,532.0	100%		11,476,300.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	739,932.0	100%	322,171.0	100%		351,470.0	100%		272,186.0	100%		945,827.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRS	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	44	100%		112	100%		125	100%		281	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	16,300	100%	5,000	100%		6,400	100%		6,400	100%		17,800	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRS	Documento	Informes de Intervenciones presentados / informes programados	2021	12	100%	3	100%		3	100%		2	100%		8	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRS	Documento	Acciones judiciales realizadas / acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	166	100%		168	100%		166	100%		500	3	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO											TOTAL 2022			
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2022			Cuatrimestre 2 2022			Cuatrimestre 3 2022			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
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRS	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	832,368	100%	404,622	100%		696,209	100%		319,145	100%		1,419,976	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRO	Documento	Documentos emitidos / documentos programados	2021	480	100%	143	100%		160	100%		145	100%		448	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,670,697.0	100%	603,722.0	100%		666,382.0	100%		773,305.0	100%		2,043,409.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,026,062.0	100%	436,952.0	100%		484,614.0	100%		377,060.0	100%		1,298,626.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRO	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	114	100%		237	100%		210	100%		561	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	16,740	100%	5,800	100%		6,400	100%		5,800	100%		18,000	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRO	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRO	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	170	100%		240	100%		240	100%		650	3	0
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRO	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	1,333,242	100%	665,767	100%		586,639	100%		489,486	100%		1,741,892	3	0
Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados. GRN	Documento	Documentos emitidos /documentos programados	2021	284	100%	76	100%		92	100%		79	100%		247	3	0
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,259,892.0	100%	1,573,176.0	100%		1,779,066.0	100%		2,014,024.0	100%		5,366,266.0	3	0
Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	830,578.0	100%	350,357.0	100%		381,110.0	100%		302,982.0	100%		1,034,449.0	3	0
Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) GRN	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	84	100%		141	100%		129	100%		354	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	29,300	100%	9,720	100%		9,720	100%		9,860	100%		29,300	3	0
Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19 GRN	Documento	Informes de Intervenciones realizadas / informes programados	2021	12	100%	4	100%		4	100%		4	100%		12	3	0
Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes GRN	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	190	100%		220	100%		190	100%		600	3	0
Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional GRN	Registro	Gestiones Atendidas / gestiones programadas		1,075,378	100%	854,005	100%		821,247	0		825,246	100%		2,500,498	2	0

VII. RESUMEN DE PLANES OPERATIVOS POR DEPENDENCIA

7.1 DIRECTORIO

7.1.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Directorio	Tomar decisiones estratégicas para dirigir la 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 de la SAT	Documento	96	96	96	96	96	96

7.2 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO

7.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 lo 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	Informe del Tribuna relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la resolución de recursos de apelación	Expedientes resueltos[mes] / (Expedientes recibidos [mes] – devueltos [mes])	65.00%	68.00%	69.00%	71.02%	73.00%	75.00%
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la resolución de recursos de revocatoria	Expedientes resueltos[mes] / (Expedientes recibidos [mes] – devueltos [mes])	72.50%	75.00%	76.92%	79.22%	81.60%	84.04%
			Indicador de Control - Normal	Expedientes aduaneros en trámite	Presa [mes anterior] + expedientes recibidos [mes] - expedientes resueltos [mes] - tratar en agenda [mes] - expedientes devueltos [mes]	452	430	424	410	396	382
			Indicador de Control - Normal	Expedientes tributarios en trámite	Presa [mes anterior] + expedientes recibidos [mes] - expedientes resueltos [mes] - tratar en agenda [mes] - expedientes devueltos [mes]	1100	750	713	675	638	600
Indicador de Control - Normal	Informes a directorio	Documento	4	4	4	4	4	4	4		

7.2.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Diseño y programación de un sistema informático de gestión de expedientes para el Tribuna (Fase 1)	Diseño e implementación de la fase 1 de un sistema informático que permita hacer más eficientes los procesos del Tribuna, buscando mejorar la equidad, aleatoriedad en la asignación, mantener la trazabilidad en el proceso interno, así como generar métricas que permitan orientar adecuadamente las acciones para el mejor alcance de los objetivos.	Elaboración de términos de referencia contratación de analista. Asignación o contratación del recurso para el proyecto Elaboración y aceptación de caso de uso Desarrollo de software Prueba de QA Pruebas normativas Solicitud etapa de pruebas normativas Solicitud de puesta en producción Publicación en producción (Implementación) Confirmación de puesta en producción Fase de estabilización del sistema.	3/01/2022	15/12/2022

7.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

7.3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Despacho del Superintendente	Realizar la administración de la Superintendencia de Administración Tributaria como ejercer su representación general.	Producto	Informes de gestión legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	21	24	24	24	24	24
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en el manejo de documentos y expedientes ingresados al Despacho del Superintendente.	número de documentos y expedientes atendidos en el plazo establecido / número de documentos y expedientes recibidos dentro del plazo establecido.	99.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

7.3.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Automatización del Sistema de Control y Trazabilidad de documentos	Diseño e implementación de un sistema que permita un mejor control y trazabilidad de los documentos que ingresan al Despacho del Superintendente para ser procesados por los diferentes Asesores y el señor Superintendente. Teniendo una visibilidad más certera de los tiempos que se manejan para cada tipo de documento y de esta manera cumplir con el indicador de eficacia.	Desarrollo e implementación del Sistema de Control y Trazabilidad de los documentos que ingresan al Despacho del Superintendente.	3/01/2022	15/12/2022
2	Evaluación de la rentabilidad de la estructura operativa de la SAT	Llevar a cabo evaluaciones de la rentabilidad de la estructura operativa de la SAT, para lograr una mayor eficiencia, coordinación y toma de decisiones.	Realizar evaluaciones trimestrales de la rentabilidad de la estructura operativa.	2/01/2022	31/10/2022
3	Implementación de Reuniones con la Mesa Público - Privada	Llevar a cabo reuniones con la mesa Público - Privada, específicamente en impuestos internos.	Realizar reuniones con la mesa público-privada para mejorar la recaudación en impuestos internos con sectores productivos.	2/01/2022	30/12/2022
4	Institucionalización de Comités para fortalecimiento del Gobierno Corporativo	Creación de Comités que permita mejorar la toma de decisiones de manera integral, adopción de estrategias de forma homogénea para alcanzar las metas.	La creación comités de: Intendentes, Informática y Tecnología, Junta de Criterios Tributarios, Gerencial, Institucional de Riesgo de Cumplimiento Tributario, Institucional de Administración de Crisis, Finanzas, Recaudación Especiales y Regionales.	5/01/2022	30/12/2022

7.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

7.4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Intendencia de Recaudación	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 de las obligaciones tributarias, la ampliación de la base tributaria y la cobranza administrativa previo a su traslado a otras instancias; 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; así como, la política y administración de la Gobernanza de Datos de la SAT.	Producto	Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	224,382	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Intendencia	3000	3,200.00	3,400.00	3,600.00	3,800.00	4,000.00
			Indicador de Control - Normal	Estudios Tributarios realizados y actualizados	Cantidad de Estudios tributarios realizados	7	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento tributario	900,000,000.00	1,100,000,000.00	1,200,000,000.00	1,300,000,000.00	1,400,000,000.00	1,500,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Visitas técnicas a Gerencias Operativas	Cantidad de visitas al área operativa	0	18	18	18	18	18

7.4.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Cuenta Corriente Tributaria Integrada	Definición y Desarrollo de los procesos para interconexión de los procesos de Fiscalización, Jurídico y Aduanas; Registro de Resoluciones ; actualización del Sistema para leer datos Nube RTU Digital, definición del registro de Resoluciones del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero (TRIBUTA).	Mejoras al Sistema de Cuenta Corriente: 1. Actualización del Sistema para leer datos en la Nube, del RTU Digital; 2. Registro de Resoluciones; 3. Interconexión de la Cuenta Corriente Integrada al Sistema SGEI; 4. Interconexión de la Cuenta Corriente Integrada al Sistema FISAT/Proceso Administrativo; 5. Elaboración de documento conceptual Cuenta Corriente Integrada/Aduanas (Regímenes Temporales); 6. Elaboración de documento conceptual Cuenta Corriente Integrada/Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero.	3/01/2022	30/12/2022
2	Definición de herramienta de impuestos específicos, Fase 1	Definición de una nueva herramienta que genere formularios Declaraguate para declaración de impuestos específicos.	Definición de la herramienta que permita ingresar la información de los impuestos específicos para generar nuevos formularios Declaraguate y facilitar al contribuyente la presentación y pago.	3/01/2022	14/10/2022
3	Definición de la metodología para la determinación de valores atípicos de FEL	Desarrollo de una serie de criterios que permitan identificar valores que se alejan de los parámetros normales en los que se encuentra la información contenida en los registros de factura electrónica en línea.	(i) Definición y validación de la metodología. (ii) Desarrollo del análisis. (iii) Elaboración de la nota metodológica y resultados cuantitativos (iv) Traslado al Departamento de Gobierno de Datos para su implementación.	1/02/2022	30/06/2022
4	Definición del modelo para la elaboración de estudios sectoriales	Implementar la metodología para la priorización y elaboración de estudios sectoriales, desarrollo de reportes para su elaboración.	Definición del modelo de información, desarrollo e implementación de reportería necesaria para la elaboración de estudios sectoriales: 1. Definición de la metodología para la determinación de sectores económicos sujetos de estudio. 2. Definición del modelo de información, desarrollo e implementación de reportería.	3/01/2022	30/10/2022
5	Diseño metodológico e implementación de reportería de cumplimiento formal de ISR, Fase 1	Implementar una herramienta que permita evaluar de manera sistemática el cumplimiento formal de los regímenes vigentes en el Impuesto Sobre la Renta, a nivel general y por segmentos de interés.	Comprende la definición, desarrollo e implementación de la reportería	2/02/2022	31/10/2022
6	Diseño metodológico e implementación de reportería de cumplimiento formal de IVA, Fase 1	Implementar una herramienta que permita evaluar de manera sistemática el cumplimiento formal de los regímenes vigentes en el Impuesto al Valor Agregado, a nivel general y por segmentos de interés.	Comprende la definición, desarrollo e implementación de la reportería	2/02/2022	31/10/2022
7	Elaboración de estudios sectoriales	Ejecución del análisis sectorial en función de la definición del modelo para la elaboración de estudios sectoriales.	Elaboración de 8 estudios de sectores económicos de Guatemala.	1/02/2022	31/10/2022
8	Estimación de tributos de comercio exterior dejados de percibir por defraudación y contrabando aduanero	Realizar una estimación sobre los tributos de comercio exterior dejados de percibir a causa de las problemáticas de la defraudación y contrabando aduanero, tomando en consideración las mejores prácticas en este ámbito.	Estimación del contrabando y defraudación aduanera según la mejores prácticas a nivel internacional.	3/01/2022	30/11/2022
9	Etapas Complementarias a la Modernización del RTU Digital, Fase 2	Continuar con los componentes, mejoras y regularizaciones que complementan la funcionalidad de manera eficiente del nuevo sistema RTU Digital, para disponer de un Registro Tributario Unificado digital con información centralizada del contribuyente que permita a la Administración Tributaria realizar con mayor celeridad y eficiencia la labor de la administración de los registros y la recaudación de impuestos. La presente acción comprende las etapas siguientes: Mantenimientos y ajustes al RTU Digital. 2. Estabilización y ajustes Subregistro de Contadores. 3. Estabilización y ajustes Subregistro de Cese de Actividades. 4. Implementación del Sistema Centralizado de ONG. 5. Subregistro de Productores. 6. Subregistro de Abogados. 7. Sistema Interinstitucional de Intercambio de Información (SIII) y mejoras en los procesos de intercambio de información con Entidades Externas de conformidad a prioridades establecidas. 8. Análisis legal y Técnico de la integración NIT-CUI. 9. Sistema Depuración de Registros, Fase III.	Mantenimientos y ajustes al RTU Digital. Regularización del segmento de Iglesias, No Lucrativas, Entidades del Estado y otras mejoras. Estabilización y ajustes Subregistro de Contadores. Estabilización y ajustes Subregistro de Cese de Actividades. Sistema Centralizado de ONG. Subregistro de Productores. Subregistro de Abogados. Sistema Interinstitucional de Intercambio de información (SIII) y mejoras en los procesos de intercambio de información con Entidades Externas. (RENAP, INGUAT, MINFIN, MINECO, Y CGC) de conformidad a prioridades establecidas. Análisis legal y Técnico de la integración NIT-CUI. Sistema Depuración de Registros, Fase III.	3/01/2022	30/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
10	Gobierno de Datos, Fase 3	Bajo el esquema de Gobierno de Datos, se definirá un portafolio institucional de proyectos que servirá de directriz para establecer proyectos claves y así priorizar su elaboración. Se evaluará e implementará una herramienta de administración de GDD y paralelamente se crearán nuevos cruces y se realizará una calibración de los ya existentes. Se incorpora al GDD la fuente de información relativa a comercio exterior en su primera fase, así como la definición y elaboración de reportes y cubos, que apoyen a las áreas operativas, para las fuentes FEL, FYDUCA y RETENIVA.	1. Definición Portafolio Institucional de Proyectos. 2. Herramienta de administración GDD (evaluación, validación e implementación). 3. Calibración y calidad de Datos (homologación de fuentes existentes y nuevas): ISO, ISR, FEL, RETENIVA, FYDUCA. 4. Definición, elaboración e implementación de 3 cruces de información. 5. Incorporación información proveniente de operaciones de Comercio Exterior, fase I. 6. Definición de estrategia y elaboración de reportería a nivel detalle de FEL, fase I. 7. Diseño, elaboración e implementación de Cubos Operativos, fase I: FEL, FYDUCA y RETENIVA.	3/01/2022	30/11/2022
11	Herramienta de control de operaciones Económico-Tributarias	Implementar una herramienta para la oportuna visualización de información relevante del Registro Tributario Unificado, declaraciones tributarias y fuentes de información que permita evaluar el comportamiento tributario de un padrón de seguimiento que sea de utilidad en las áreas de control.	Esta acción incluye la definición del modelo de datos relevantes para el análisis económico-tributario, que incluye la priorización de fuentes de información y cruces; así como la implementación y socialización de la herramienta.	3/01/2022	30/11/2022
12	Herramienta de uso de información sectorial, Fase 1	Implementar una herramienta que permita brindar la información necesaria para fortalecer las capacidades de las áreas operativas y sustantivas que correspondan.	Diseño e implementación de soluciones para necesidades de información del área operativa.	3/01/2022	30/11/2022
13	Implementación de formularios en el sistema Declaraguat, Fase 1	Facilitar al contribuyente el pago de sus impuestos a través de la implementación de nuevos formularios en el sistema Declaraguat.	Creación de nuevos formularios de papel a Declaraguat (Impuesto Único Sobre Inmuebles, IVA de Traspaso de Vehículos, Especies para Tabaco). Creación de nuevo formulario Anual del ISR por actividad económica del contribuyente. Autenticación del sistema Declaraguat (diagnóstico y definición global)	1/01/2022	31/12/2022
14	Mejoras al proceso de solicitudes de devolución administrados por la IRE, Fase 1.	Definición de un Sistema de solicitudes de Devoluciones administrados por Recaudación, que permita verificar la trazabilidad del avance de las solicitudes presentadas por los contribuyentes y reportes internos para el control de los mismos.	1. Definición del Sistema de Devoluciones de Recaudación, Fase 1 2. Formulario de solicitud de Remanentes de Retenciones del IVA desde Agencia Virtual, Fase 1 3. Formulario de Solicitud de Pagos Indebidos desde agencia virtual, Fase I	3/01/2022	30/11/2022
15	Mejoras al Sistema de Facilidades de Pago, Fase 3	Habilitar para la solicitudes vía WEB las opciones para registrar los casos con ajustes de fiscalización y por orden de Juez competente, así como realizar los ajuste y corrección del sistema de convenios que permitan la continuidad de las operaciones relacionadas al proceso de convenios.	Mejoras a Convenios, Parametrización y ajustes en la proyección, autorización y pago de convenios; y creación de tableros de control de convenios.	3/01/2022	30/11/2022
16	Mejoras al Sistema de Omisos, Fase 2	Implementar las acciones de control encaminadas a reducir la brecha de incumplimiento tributario, utilizando como índice los ingresos basados en ventas FEL, actualizando la lectura de inscripción o afiliación para que estos datos sean únicamente desde la actualización del RTU Digital, así como la elaboración de Tableros de Control.	Definición, desarrollo e implementación de un indicador de ingresos basado en FEL; Actualizar la lectura de inscripción y Mejora en la revisión del registro de afiliaciones, para que lea únicamente a RTU Digital.	1/01/2022	30/12/2022
17	Modelo de Atención de Factura Electrónica en Línea, Fase 4	El modelo de atención de Factura Electrónica en Línea -FEL-, comprende la generación y autorización de Documentos Tributarios Electrónicos -DTE-, la automatización de las aplicaciones tributarias con base a FEL como insumo principal y la incorporación de nuevos servicios, para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, así como brindar a las áreas de cumplimiento y fiscalización información certera y confiable para los cruces de información correspondientes.	1. Mejoras a la APP FEL 2. Monitoreo de notificaciones FEL 3. Sistema integrado para control de ingresos facturados de los regímenes simplificados del IVA. 4. Carga masiva FEL 5. Definición formulario pequeño contribuyente en la App FEL Estabilización y ajustes modelo de atención FEL 1. Retenciones web, fase IVA 2. Retenciones web, fase ISR Opcional simplificado 3. ExenIVA FEL 4. Ecaí FEL 5. Asistente para libros de Compras y Ventas Electrónicas 6. Sistema FEL 7. Estabilización y Ajustes de Planilla del IVA FEL 8. Estabilización y Ajustes al Control de Certificadores.	3/01/2022	17/10/2022
18	Modernización de la herramienta calendario tributario Fase 1	Evaluación y Definición del Sistema de Calendario Tributario con el objetivo de modernizarlo a ambiente Nube para mejorar su interacción con los sistemas actuales de SAT.	Evaluación y Definición de migración del Módulo de Calendario Tributario a ambiente Nube, Fase 1	1/03/2022	30/09/2022
19	Modernización del Sistema de Pago a través del Sistema Bancario, Fase 2	Definición del nuevo Sistema Bancario de la Administración Tributaria, que conformará toda la información del Registro de declaraciones y pagos realizados por los contribuyentes a la SAT y que permita obtener las consultas, reportería y/o requerimiento de información de cada dependencia de la Institución.	Definición de la modernización del SAIT Bancario que conformará toda la información del registro de las declaraciones y pagos realizados a la SAT y que permite tener las consultas, reportería y/o requerimiento de información necesario por cada dependencia de la Institución.	2/01/2022	30/12/2022
20	Reportería de información complementaria a estudios sectoriales para fortalecer la estrategia de masificación de FEL y de actualización de RTU	Implementar una herramienta que brinde la información detallada que permita fortalecer la estrategia de masificación de FEL y la actualización de RTU en función de los estudios sectoriales desarrollados, y de los contribuyentes relevantes en función de los ingresos declarados.	Diseño, desarrollo e implementación de reportería que permita fortalecer la actualización de datos en RTU Digital y la masificación de FEL, identificando los contribuyentes con inconsistencia en el registro de la actividad económica o que siendo relevante desde la perspectiva de ingresos declarados no se encuentra en FEL.	2/02/2022	31/10/2022
21	Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, Fase 2	Desarrollar un gestor de flujos de trabajo que contenga las herramientas principales para la gestión y recuperación de omisos e inconsistencias de contribuyentes con incumplimiento tributario.	Definición y desarrollo de los Módulos: 1. Mantenimiento y de inicio de gestión 2. Aplicativos de gestión masiva, centro de llamadas y selectiva.	3/01/2022	31/10/2022
22	Sistema de Control de Exoneraciones, Fase 1	Sistema que permita registrar la aplicación de las exoneraciones otorgadas por la Secretaría de la Presidencia, así como las exoneraciones masivas originadas por Decreto - Ley.	Definición, Levantado de Procesos y desarrollo (casos individuales); y Definición de exoneraciones masivas.	3/01/2022	30/12/2022
23	Sistema de Retenciones WEB-ISR Sector Público y Privado (Rentas del trabajo), Fase 2	Proporcionar a los agentes de retención del ISR un nuevo sistema que facilite la generación de retenciones de rentas del trabajo, tanto para el sector Público como Privado.	Implementación dentro del Sistema Retenciones WEB, la Emisión, Consulta y Declaración Jurada de Retenciones del ISR de Rentas del Trabajo.	3/01/2022	9/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
24	Solvencia Fiscal en Línea, Fase 3	Diseñar, crear e implementar un utilitario o aplicación en el Sistema de Solvencia Fiscal que le permita ajustarse a los cambios futuros de Ley o Criterios Institucionales, que incidan en la identificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias por tipo de contribuyente, que solicitan la emisión de solvencia fiscal, configurándolas de una manera específica, tomando en cuenta los parámetros de seguridad institucional, así como la elaboración del Tablero de Control.	Parametrización de obligaciones y tipos de contribuyentes, Tablero de control SOFI (mejoras); Agregar tablas de contribuyentes con características especiales y tipos de obligaciones.	2/01/2022	30/11/2022

**7.5 INTENDENCIA DE ADUANAS**

**7.5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL**

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Intendencia de Aduanas	Desarrollar y aplicar las competencias que la SAT tiene en materia aduanera, como tal, será responsable de administrar el Sistema Aduanero guatemalteco, debe velar por el cumplimiento de la legislación aduanera vigente, así como de los convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala	Producto	Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,500	3,060.00	3,120.00	3,185.00	3,250.00	3,315.00
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por ULA	Certificados emitidos en tiempo / Solicitudes de análisis recibidas	70	75.00%	75.00%	77.00%	77.00%	78.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de expedientes asignados mensualmente relacionados solicitudes de franquicias y asuntos aduanales (desde la recepción de solicitud en la IAD hasta la emisión de la respuesta al contribuyente o áreas administrativas)	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	97	97.00%	97.30%	97.50%	97.70%	97.90%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con la autorización y control administrativo de AFPA (desde la recepción de solicitud en la IAD hasta la emisión de la respuesta al contribuyente o áreas administrativas)	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	98%	98.20%	98.40%	98.60%	98.80%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos (desde la recepción de la solicitud en la IAD hasta emisión de respuesta al contribuyente o áreas administrativas; contejando expedientes ingresados versus expedientes resueltos)	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	N/D	85.00%	88.00%	90.00%	91.00%	92.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento de los compromisos de revisión por la dirección SGC	Total de compromisos de revisión por la Dirección atendidos/Total de compromisos de revisión por la Dirección establecidos	75%	85.00%	85.00%	90.00%	90.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	Procedimientos (u otras normativas) asociadas a POA trasladados para registro a Secretaría General	Cantidad de procedimientos trasladados para registro u otras normativas emitidas	14	15	16	17	17	17
			Indicador de Control - SGC	Propuestas de medidas de control en materia de riesgo	Propuestas elaboradas	34	30	30	32	32	32
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Unidad del Laboratorio Aduanero Químico Fiscal	Satisfacción del contribuyente	92	90	91	92	93	94
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido por el Departamento de Gestión Aduanera de la IAD	Satisfacción del contribuyente	90	90	92	93	94	95
Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de emisión de dictámenes de clasificación (incluye dictámenes con análisis físico-químico y sin análisis físico-químico)	Días hábiles	63	59	55	45	44	43			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Intendencia de Aduanas	Desarrollar y aplicar las competencias que la SAT tiene en materia aduanera, como tal, será responsable de administrar el Sistema Aduanero guatemalteco, debe velar por el cumplimiento de la legislación aduanera vigente, así como de los convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala	Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles (del primero al último día cada mes) para atender las solicitudes de regímenes especiales	días hábiles	10.15	8.5	8.4	8.3	8.2	8.1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales (desde la recepción de solicitud en la IAD hasta emisión de respuesta al contribuyente o áreas administrativas)	Días hábiles	6	5.9	5.5	5.5	5	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con autorización de franquicias (desde la recepción de solicitud en la IAD hasta emisión de respuesta al contribuyente o áreas administrativas)	Días hábiles	5.5	4.5	4.4	4.3	4.2	4.1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes de renovación de registros de AFPA (desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la respuesta)	Horas hábiles	8.8	8.5	8.4	8.3	8.2	8.1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos OEA	Días hábiles	115	85	84	83	80	78
<b>7.5.2 ACCIONES</b>											
No	Nombre de la acción		Descripción y Alcance				Alcance 2022		Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	5.1.1.1_Implementación de Puestos de Control Interinstitucional (PCI)		Consiste en la implementación gradual de los Puestos de Control Institucional para dar cumplimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros: Implementación de puestos de control interinstitucional, ciclo 3				En cumplimiento de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando, durante el año 2022 se implementarán tres (3) Puestos de Control Interinstitucional PCI: 1 durante el primer semestre 2 durante el segundo semestre		3/01/2022	30/12/2022	
2	5.1.1.2_Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías		Consolidar la implementación gradual de tecnologías de información, tanto como a nivel de dispositivos, como aplicativos que la SAT está implementando para asegurar el control y trazabilidad de las mercancías en las zonas primarias. 1)Automatización del Análisis técnico de clasificación arancelaria, ciclo 1 ; 2)Diligencias para el evento de adquisición del software de monitoreo de marchamo electrónico, ciclo 1; 3)Incorporación de tecnología RFID en procesos, ciclo 1; 4)Interoperabilidad entre sistemas de SAT y EPSME, ciclo 1; 5)Nuevo modelo de control de importadores, ciclo 1 ; 6)Trazabilidad de equipamientos, ciclo 2; 7) Reporte automatizado de tiempos de despacho, ciclo 1; 8) Tecnologías para asegurar el control y trazabilidad de mercancías.				Registrar las diligencias institucionales para lograr la adquisición de un software institucional para el uso del marchamo electrónico Realizar los análisis técnicos, informáticos y administrativos para disponer de una estrategia de incorporación de la tecnología RFID aplicada a los procesos aduaneros. Desarrollo de Interoperabilidad entre la SAT y las ESPME a través de Servicios Web, para el intercambio de datos en forma segura, asociados con la operación de activación y desactivación del marchamo electrónico. Elaborar el marco conceptual, el proyecto de disposición administrativa y el análisis técnico informático de una solución que soporte un nuevo modelo de control sobre los importadores, que cumpla con las validaciones informáticas correspondientes. Disponer de un aplicativo que permita identificar la trazabilidad de los equipamientos empleados en procesos aduaneros Generación de un tablero que permita contar en tiempo real con la información del tiempo promedio de despacho de las mercancías (medición desde el selectivo hasta la confirmación). Levantado de la situación actual, investigación de mejores practicas de control, estimación y estudio del impacto tributario de los tributos suspendidos y la propuesta de disposición administrativa para cerrar brechas identificadas		3/01/2022	30/12/2022	
3	5.1.1.3_Plan de fortalecimiento de controles aduaneros		Integra los esfuerzos para fortalecer los controles en aduanas, a través del uso de herramientas digitales: Mejoras a la aplicación de filtros de inteligencia, aduanera ciclo 2				Realizar mejoras a la implementación del aplicativo filtros de inteligencia aduanera		3/01/2022	30/12/2022	
4	5.1.1.4_Plan de lucha contra la defraudación aduanera		Consiste en las reformas a nivel de procesos y sistemas para combatir las prácticas de defraudación aduanera de las mercancías, las cuales se abordarán entre otras, a través de la introducción del uso obligatorio de consignar descripciones mínimas en la declaración de mercancías por parte del declarante, en los incisos de riesgo, y un nuevo modelo para cuando exista "duda razonable" sobre el valor declarado. Abarca lo siguiente: a) Duda razonable, ciclo 3; b) Descripciones mínimas, ciclo 3				Ajustes a la implementación piloto del nuevo modelo de Duda Razonable en la aduana Express Aéreo, y realizar los ajustes normativos e informáticos para iniciar con el proceso de réplica hacia aduanas en puertos marítimos Realizar mejoras a la implementación del ciclo 2, para adicionar al menos dos segmentos de incisos de riesgo como descripciones mínimas al momento de la transmisión electrónica de la DUCA.		3/01/2022	14/12/2022	

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	5.1.1.5_Centro de Análisis de Riesgo y de Comercio Exterior (CARCE)	Centraliza todas las diligencias internas y coordinaciones externas para lograr la habilitación del CARCE Diligencias para la habilitación del Centro de Análisis de Riesgo y Comercio Exterior (CARCE), ciclo 1	Diligencias para definir la metodología y estrategia que permita la habilitación del Centro de Análisis de Riesgo Aduanero y de Comercio Exterior (CARCE)	31/03/2022	30/12/2022
6	5.1.1.6_Seguimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduanero	Registra el seguimiento que la Intendencia de Aduanas da a todo lo previsto dentro de la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2008-2018.	Con el apoyo de una consultoría internacional se llevará a cabo un estudio con la estimación de los tributos dejados de percibir por defraudación y contrabando aduaneros. Mejoras a la herramienta del aplicativo para mercancías en decomiso a efecto de la incorporación de funcionalidades adicionales, tales como la reportería. Dar cumplimiento a las actividades previstas en la programación multianual establecida en la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros	3/01/2022	30/12/2022
7	5.1.1.7_Legislación aplicada al marchamo electrónico	Documentar el seguimiento que se da para lograr incidir en las instancias centroamericanas a efecto de aprobar el uso del marchamo electrónico en los tránsitos internacionales terrestres	Acompañamiento al Departamento Normativo en las rondas centroamericanas para efecto de dar seguimiento a las propuestas de modificación del Reglamento del Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre correspondiente al uso del marchamo electrónico en los tránsitos a nivel centroamericano.	3/01/2022	15/12/2022
8	5.2.1.1_ Nuevo modelo de despacho aéreo	Consiste en simplificar, automatizar y transparentar el proceso de despacho de mercancías vía aérea a través de la mejora de procesos, incorporación de tecnologías y mejores prácticas internacionales.	Desarrollo de interoperabilidad a través de servicios web con AGEXPORT para simplificar el proceso de exportación vía aérea. Diagnóstico técnico e informático del sistema informático y proceso empleado para el despacho de modalidad courier. Atención de las oportunidades de mejora detectadas en el ciclo 1, abarcando desarrollos conceptuales y funcionales de aplicativos para simplificar y automatizar operaciones, así como interoperabilidad entre la SAT y el DAT COMBEX-IM y Automatizar el proceso de gestión de las actividades y operaciones permitidas en el modo aéreo. Avanzar en el proceso de la automatización de las operaciones y actividades permitidas con el DAT Combex-Im.	3/01/2022	30/12/2022
9	5.2.1.2_ Nuevo modelo de despacho marítimo	Agrupar los esfuerzos para la atención de las oportunidades de mejora identificadas durante el estudio de tiempos y el levantado de procesos, conforme a la metodología de gestión por procesos, recomendaciones de organismos cooperantes y adopción de mejores prácticas internacionales para disponer de un modelo de despacho marítimo simplificado, automatizado y transparente.	Desarrollar una segunda fase de Guías Técnicas para los Depósitos Aduaneros Temporales (DAT), para que, en el marco de la normativa, accedan a nuevos métodos de consulta de información para simplificar sus procesos a través del intercambio de información segura y con asistencia técnica internacional desarrolla la definición de un modelo de adaptación de un Port Community System a la realidad del Sistema Aduanero Nacional. Desarrollar mejoras a las funcionalidades del aplicativo actual de retenciones y liberaciones, que permita la segregación de roles para las Autoridades Competentes y la generación de reportería.	15/01/2022	30/12/2022
10	5.2.1.3_ Nuevo modelo de despacho terrestre	Agrupar los esfuerzos para la atención de las oportunidades de mejora identificadas durante el Estudio de Tiempos y el Levantado de procesos en el modelo de transporte terrestre, conforme a la metodología de gestión por procesos, recomendaciones de organismos cooperantes y adopción de mejores prácticas internacionales, y atención de los acuerdos centroamericanos como parte del proceso de integración, para disponer de un modelo de despacho terrestre simplificado, automatizado y transparente.	Registro del seguimiento y atención de mejoras de los levantados de procesos y oportunidades de mejora realizado durante el 2021; como parte de la metodología de gestión por procesos.	15/01/2022	15/12/2022
11	5.2.1.4_ Modernización de sistemas, aplicativos e interfaces aduaneros	Centraliza las gestiones para la mejora de los aplicativos, sistemas y plataformas que soportan los procesos mejorados y para este año abarcan las etapas siguientes: • Automatización de subasta, ciclo 2 • Modificación en la longitud del número de declaración de mercancías, ciclo 3 • Registro de documentos digitalizados, ciclo 2 • Cuenta Corriente garantías de regímenes definitivos, ciclo 1 • Modelo para el registro de exportadores, ciclo 1 • Modelo para el registro de importadores, ciclo 1 • Automatización de dictámenes técnicos de clasificación, ciclo 1	Realización de soluciones informáticas para mejorar la puesta a disposición de la información relativa de las Subastas de manera gráfica al usuario y algunos registros. Completar las definiciones y pruebas funcionales para la modificación del número de orden de las Declaraciones Únicas de Mercancías, para resolver la longitud de repeticiones de los dígitos de los años. Avanzar en el proceso de implementación de aceptación de la documentación asociada a la Declaración de Mercancías en forma digitalizada, como parte de la transformación digital para las operaciones y regímenes pendientes que permitan la eliminación del uso del papel. Desarrollar un aplicativo que permita la consulta del registro automatizado de las Garantías presentadas en el proceso de despacho de los regímenes definitivos por los importadores para garantizar los ajustes formulados. Diagnóstico de la situación actual y la definición conceptual del registro de exportadores. Modelo para el registro de importadores, ciclo 1 Automatización de dictámenes técnicos de clasificación, ciclo 1	3/01/2022	30/12/2022
12	5.2.1.5_ Plan de Reformas al Sistema Informático de Gestión de Riesgo	La modernización conlleva la implementación de las tecnologías de información para gestionar el riesgo y ser más asertivos en la detección del incumplimiento de la legislación aduanera. A través de la generación de indicadores de operación de comercio exterior, se podrá monitorear ilícitos aduaneros de forma automatizada y tomar las acciones para mitigarlos. Con las etapas de esta acción, se proyecta que aportará para dar cumplimiento a los indicadores contenidos en el Departamento de Inteligencia Aduanera (DIA).	Implementación de un tablero de datos que genere indicadores para detectar comportamientos irregulares y de allí generar propuestas de medidas de control	17/01/2022	17/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
13	5.2.2.1_ Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y del comercio exterior	Ampliar las fuentes de información para identificar riesgos a través de la suscripción de convenios de intercambio de información y acceso a plataformas de organismos, entidades nacionales, regionales e internacionales. Para el presente año abarca el intercambio de información con la DIGEMAR, como parte del nuevo modelo de despacho marítimo.	Completar con los mecanismos de intercambio de información automatizada y segura con la DIGEMAR, para mejorar la coordinación y controles sobre el ingreso y egreso de embarcaciones en general. Documentar de los resultados de intercambio de información conforme los convenios ya suscritos a través de informes trimestrales (registrar al menos 60 intercambios de información).	2/01/2022	30/12/2022
14	5.2.3.1_ Acciones de seguimiento a la integración centroamericana y unión aduanera	Seguimiento a las instancias, grupos y acciones derivadas de los procesos de integración que el Sistema de Integración Centroamericano -SIECA- establezca y dar seguimiento a los compromisos adquiridos y trabajados en el marco de Presidencia Pro Tempore del Comité Aduanero Centroamericano.	Documentar a través de 4 informes trimestrales las diligencias que la SAT realiza en las instancias regionales de coordinación del Proceso de Integración, los avances que se tienen, proyectos y otros para evidenciar el cumplimiento de la meta. Definición conceptual y funcional y pruebas sobre un mecanismo que permita la recepción de la información de la declaración anticipada entre Guatemala y Honduras. Dar seguimiento a los compromisos adquiridos y trabajados en el marco de Presidencia Pro Tempore del Comité Aduanero Centroamericano.	3/01/2022	30/12/2022
15	5.2.3.3_ Promoción del Operador Económico Autorizado (OEA)	Promover la figura del OEA y la suscripción de arreglos de reconocimiento mutuo en coordinación con otras administraciones aduaneras con la finalidad de fortalecer la cadena de comercio internacional lícito y seguro.	Promocionar la Figura del OEA con grupos objetivo a nivel nacional. Promocionar la Suscripción de Planes de Acción y Arreglos de Reconocimiento Mutuo sobre la figura del Operador Económico Autorizado entre SAT y otras Administraciones Aduaneras del año 2022-2025.	3/01/2022	31/12/2022
16	5.2.3.5_ Seguimiento a los Planes de Acción derivado de los Estudios de Tiempos de Despacho.	Seguimiento a las acciones derivadas de los Planes de Acción que deben ejecutarse por los otros actores del Sistema Aduanero, pero que la SAT como promotor debe garantizar sus avances.	Registrar los seguimientos y diligencias realizadas por la SAT y de los otros actores para el cumplimiento del cronograma previsto en los Planes de Acción Nacional y Regional realizados conforme la metodología de la Organización Mundial de Aduanas.	15/01/2022	15/12/2022
17	5.3.1.1_ Transformación digital de las gestiones de los auxiliares de la función pública aduanera	Se abarca la transformación digital del registro de información de Auxiliares de la Función Pública Aduanera, relacionado con las operaciones de: Registro, Renovación de Operación Anual de Auxiliares e inclusiones y exclusiones de medios de transporte, cambio de datos generales, cambio de garantía, cambio de razón social, entre otras solicitudes y la solución de algunas inconsistencias identificadas en el ciclo anterior en el nuevo sistema dentro de las cuales se pueden mencionar: mejorar los reportes, creación de mantenimiento de usuarios, notificaciones electrónicas, contar con un visor de documentos y que exista comunicación con los sistemas de Aduanas y RTU así como el cambio de ubicación de las características especiales, esto con el fin de corregir las funcionalidades.	Mejoras al sistema de Auxiliares de la Función Pública (AFP) digital, detectados en la implementación de la fase 1 Mejoras al sistema de Auxiliares de la Función Pública (AFP) digital (transportistas) fase 2	3/01/2022	11/11/2022
18	5.3.1.2_ Transformación digital de las gestiones de franquicias	Consiste en la evolución de las gestiones en papel, con expediente y firma manual de las gestiones de franquicias hacia una transformación digital con en el uso de expediente, firma y notificación electrónica, que permita ser más ágil en atender dichas gestiones.	Realizar las gestiones para poner a disposición el flujo automatizado para las gestiones de franquicias aduanales como parte de la transformación digital	3/01/2022	1/07/2022
19	5.3.1.3_ Transformación digital de los procesos de regímenes aduaneros de perfeccionamiento activo	Consiste en sistematizar la información relacionada con los procesos y controles sobre los regímenes de perfeccionamiento activo (regímenes especiales), con el objeto de mejorar y robustecer su control.	Realizar las diligencias para poner en funcionamiento un control automatizado de las garantías para mercancías amparadas bajo regímenes de perfeccionamiento activo Realizar las definiciones y análisis conceptuales de negocio y de los análisis técnicos informáticos para definir un modelo que permita fortalecer el control de inventarios, cargos y descargos de garantías Realizar las definiciones conceptuales de los tipos o segmentos asociados a los regímenes especiales aduaneros.	3/01/2022	30/12/2022
20	5.4.1.1_ Oficina Regional de Enlace de Inteligencia (RILO)	La implementación de una Oficina Regional de Enlace de Inteligencia de la OMA (RILO), para posicionamiento y mejoramiento de la gestión de riesgo nacional y regional.	Registrar las diligencias administrativas y operativas que permitan la implementación de la Oficina Regional de Enlace de Inteligencia (RILO) Documentar las diligencias sobre el uso de la plataforma (NCEN) por la SAT.	17/01/2022	15/12/2022
21	5.4.1.3_ Instrumentos de intercambio de información	Diligencias para lograr la suscripción de instrumentos para ampliar el espectro de fuentes de intercambio de información en materia aduanera.	Completar la interconexión segura de sistemas entre la SAT y La Oficina Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EEUU (Customs and Border Protection -CBP) y el aplicativo del Sistema de Selectividad de Carga (Cargo Targeting System-CTS) de la OMA, en seguimiento al memorándum suscrito en el Ciclo 1. Evaluación de la estructura de datos y del modelo para identificación de riesgos	17/01/2022	30/11/2022
22	5.4.2.2_ Adopción del Programa Anticorrupción e Integridad A-CIP	Coadyuvar a los esfuerzos contra las prácticas de corrupción en Aduanas que lidera la Gerencia de Asuntos Internos en coordinación con la Gerencia de Formación de Personal, para lograr la adopción gradual del Programa Anticorrupción de la OMA en el Servicio Aduanero. Asimismo, fortalecer las acciones para transparencia y fortalecimiento de la práctica de la ética a efecto de asegurar que la integridad y profesionalismo de quienes laboran en ella se mantenga y se mejore continuamente, brindando un servicio responsable al público, cumpliendo eficientemente sus funciones y promoviendo un ambiente de trabajo en el cual se pueda transmitir de manera vivencia en las actividades recurrentes la aplicación de la ética y transparencia.	Coadyuvar, realizar y obtener un diagnóstico situacional de las brechas para la adopción por la SAT de Modelo A-CIP de la OMA. Implementar acciones que fomenten la transparencia y fortalecimiento de la práctica de la ética a efecto de asegurar que la integridad y profesionalismo de quienes laboran en ella fin de mejorar el servicio que se presta por parte de la Administración Aduanera en sus áreas operativas y normativas.	1/02/2022	30/12/2022
23	5.4.3.1_ Adhesión de Guatemala al Convenio de Kyoto	Documentar las diligencias y gestiones para lograr la adopción del Convenio de Kyoto por parte del Gobierno de Guatemala, y las acciones derivadas atinentes de la SAT.	Acciones preparatorias para la adhesión y cumplimiento del Convenio de Kyoto Revisado y sus Anexos Generales	10/01/2022	30/12/2022

#### 7.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

##### 7.6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Intendencia de Fiscalización	Planificar, programar y ejecutar procesos de fiscalización eficientes con criterios de selección objetivos, que permitan realizar auditorías con base al sector económico, así como la oportuna evaluación de los resultados.	Producto	Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2473	2,513.00	2,520.00	2,525.00	2,530.00	2,535.00
			Indicador de Control - Normal	Actualización de Normativas y Guías para Auditoría	Normativas y guías elaboradas y/o actualizadas publicadas	16	60	65	68	70	72

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Intendencia de Fiscalización	Planificar, programar y ejecutar procesos de fiscalización eficientes con criterios de selección objetivos, que permitan realizar auditorías con base al sector económico, así como la oportuna evaluación de los resultados.	Indicador de Control - Normal	Atención Presa de Devolución de Crédito Fiscal del IVA, Régimen General	Total de expedientes nombrados / Total de expedientes Ingresados al 31 de diciembre de 2021	57%	90.00%	90.50%	91.00%	91.50%	92.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de Auditorías a contribuyentes terminadas con cobro efectivo.	Auditorías terminadas con cobro efectivo / Auditorías terminadas con interés fiscal (se excluye defraudación).	45%	50.00%	51.00%	52.00%	53.00%	54.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de la detección y selección de casos trasladados a programación	Insumos seleccionados / Insumos entregados	65%	70.00%	72.00%	74.00%	76.00%	78.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de requerimientos de información (UIPSAT, CGC, entidades internas y externas, otros); Unidad de Información Estadística.	Número de requerimientos de información atendidos en el plazo establecido / Número de requerimientos de información recibidos	80%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recauda por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	308012189	350,000,000.00	350,100,000.00	350,200,000.00	350,300,000.00	350,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Registro de evaluaciones a planes, normativas y programas enviados por la Intendencia de Fiscalización; y Contrarrevisión a expedientes terminados por las Gerencias.	Evaluaciones y Contrarrevisión	30	112	115	118	120	122
			Indicador de Control - Normal	Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA Terminadas, Régimen General	Total de expedientes terminados / Total expedientes nombrados	75%	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%

**7.6.2 ACCIONES**

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Capacitación uso de herramientas analíticas de contabilidad y análisis estadístico.	Capacitar sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan el análisis estadístico de la contabilidad de los contribuyentes sujetos de fiscalización.	Capacitación en: Análisis y estadísticas de información contable, y capacitación en: Herramientas estadísticas para análisis de Datos. Aplicable a todo el personal operativo activo a la fecha de emisión de nombramientos de capacitación.	4/02/2022	31/08/2022
2	Conceptualización de los componentes de riesgo del comportamiento aduanero. FASE I	Conceptualizar las variables de riesgo relacionadas con el comportamiento tributario aduanero para proponer el rediseño como parte de la acción estratégica relacionada con el sistema de administración de administradores de riesgo.	Conceptualización de la integración de los componentes de riesgo del comportamiento aduanero al desarrollo del Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización	3/01/2022	30/11/2022
3	Conceptualizar e implementar los modelos de fiscalización de Comercio Exterior a Posteriori. FASE I	Realizar fiscalizaciones de Comercio Exterior a Posteriori, basadas en el análisis realizado por la Intendencia de Fiscalización con base a modelos de riesgo conjuntos, tanto de comercio exterior, como de tributos internos.	Diagramar el flujo de información y marco conceptual, para construir análisis de riesgo de Comercio Exterior a Posteriori: a) primer etapa: perfeccionamiento activo, b) fiscalización de: valor, clasificación, c) regímenes aduaneros, análisis de consumo de información del SEADEx y determinar la viabilidad de integrar los sistemas de gestión de riesgo d) FYDUCA y e) agentes aduaneros.	1/02/2022	30/11/2022
4	Conceptualizar e implementar los programas para mejorar el cumplimiento tributario. FASE I	Realizar fiscalizaciones, basadas en programas que se relacionen con la mitigación de riesgo por medio de la mejora del cumplimiento tributario voluntario y su sistema de monitoreo.	Conceptualización de 3 programas para la mejora del cumplimiento voluntario	3/01/2022	23/12/2022
5	Construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades por sector económico. FASE I	Establecer y conformar el índice de ingresos, costos y utilidades, para segmentación y priorización de comparables por sector económico.	Construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades en 4 sectores, aplicada a 2 subsectores, respectivamente.	3/01/2022	29/12/2022
6	Definición y desarrollo del Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización con sus respectivas fuentes de información. FASE I	Desarrollar un Sistema Integral de los procesos de fiscalización que identifique los riesgos de cumplimiento tributario de forma ordenada y sistematizada, para la verificación de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.	Diseño y desarrollo de la primera fase del sistema: Proceso de Planeación, Administración y Programación.	3/01/2022	30/12/2022
7	Diseño del modelo de gestión integral de la fiscalización, basado en Gobierno de Datos. FASE I	Identificar los servicios que a través de Gobierno de Datos, permitan la creación del modelo integral de riesgo tributario para la aplicación del IPT.	Establecer los componentes que deben ser agregados al modelo integral de riesgo tributario, por medio de Gobierno de Datos.	3/01/2022	30/12/2022
8	Estandarización e Implementación de los Papeles de Trabajo de Auditorías.	Actualizar, estandarizar e implementar los Papeles de Trabajo de auditorías centralizadas y descentralizadas, retroalimentación y su publicación; para evitar la discrecionalidad del auditor; y de esa forma facilitar la revisión de los papeles de trabajo.	Conceptualización, Diagramación de la estandarización e implementación los papeles de trabajo de auditoría y publicación de los mismos para su uso.	3/01/2022	26/08/2022
9	Fortalecer la consulta 360 – Módulos General, Fiscalización e Investigación. FASE I	Implementar mejoras en la consulta 360, en los módulos General, Fiscalización e Investigación, para disponer de información oportuna que permita agilizar el análisis de los contribuyentes.	Automatizar el proceso de actualización de datos y variables de riesgo en la consulta 360, específicamente en los módulos General e Investigación	3/01/2022	30/12/2022
10	Fortalecer los mecanismos de formulación y confirmación de ajustes. FASE I	Fortalecer los procedimientos de "Discusión de Ajustes" y de "Resolución del Conflicto Tributario", para identificar los ajustes que generan controversia y preparar las propuestas de los criterios institucionales que se consideren necesarios.	Propuesta de 4 criterios institucionales derivado de los ajustes formulados que han generado mayor controversia	3/01/2022	30/09/2022
11	Fortalecer los procedimientos de discusión de ajustes y mecanismos previos para solucionar el conflicto tributario. FASE I	Capacitar a los profesionales que participan en las reuniones de solución de controversias, para mejorar sus habilidades en temas tales como: a) Negociación; b) Hablar en público; c) Inteligencia Emocional; d) Comunicación Efectiva.	4 capacitaciones identificadas y realizadas Dirigida a todos los Jefes de División, Jefes de Sección y Supervisores	3/01/2022	29/12/2022
12	Fortalecer los procesos de Resolución del Conflicto Tributario, por medio de consultas previas a su realización. FASE I	Establecer un repositorio que contenga documentos que puedan ser consultados previamente a la reunión de la Resolución del Conflicto Tributario, que permitan una aceptación de los contribuyentes del pago derivado de los ajustes propuestos.	Conceptualización, diagramación y homologación de la información que permita diseñar un modelo de consultas en donde se encuentren documentos tales como criterios institucionales, resoluciones y opiniones jurídicas.	3/01/2022	29/07/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
13	Fortalecer y complementar la herramienta FISEL (Fiscalización Electrónica), para los procesos de operativos fiscales. FASE II	Desarrollar e implementar la realización de la presencia fiscal, utilizando tecnología digital por medio de equipo móvil, para que el contribuyente tenga la percepción de riesgo de forma inmediata y hacerle de su conocimiento su situación fiscal en el momento de la presencia fiscal; permitiendo monitorear el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Fortalecer y estabilizar el desarrollo de FISEL Fase 1; además, definir, diseñar, desarrollar e implementar las mejoras (Fase 2) de FISEL.	3/01/2022	28/10/2022
14	Implementación de programas de fiscalización para combatir tipologías de evasión y elusión tributaria. FASE I	Identificar y definir las diferentes tipologías de evasión y/o elusión que los contribuyentes utilizan para incumplir con sus obligaciones tributarias, para implementar 4 programas anuales que aumenten la percepción de riesgo.	Identificar y definir las diferentes tipologías de evasión y/o elusión que los contribuyentes utilizan para incumplir con sus obligaciones tributarias, para implementar 4 programas anuales que aumenten la percepción de riesgo.	1/02/2022	29/12/2022
15	Implementación del IPT por sector económico. FASE I	Realizar fiscalizaciones, basadas en análisis sistemático y metodológico por medio del IPT, aplicado por sector económico.	Implementación del Índice de Presión Tributaria por sectores económicos y con mayor potencial de recaudo. Estabilización y mejoras al sistema DETSEL.	3/01/2022	30/12/2022
16	Implementar la metodología de fiscalización por sector económico, para las principales auditorías a realizar. FASE I	Aplicar una nueva metodología basada en la fiscalización por sector económico que permita realizar comparaciones entre contribuyentes pertenecientes al mismo segmento económico. Esta implementación se aplicaría de forma generalizada en todas las Divisiones y sus respectivas secciones de fiscalización.	Implementar la metodología de fiscalización por sector económico, en 4 sectores, aplicada a 2 subsectores, respectivamente.	3/01/2022	30/11/2022
17	Implementar mejoras a las herramientas de muestreo, trazabilidad y papeles de trabajo de crédito fiscal.	Definir, desarrollar e implementar mejoras a las herramientas de muestreo, trazabilidad y papeles de trabajo de crédito fiscal.	Desarrollar reportería en la herramienta de trazabilidad, bitácora en la herramienta de muestreo; implementación de papeles de trabajo estandarizados, retroalimentación y publicación de los mismos.	3/01/2022	15/12/2022

#### 7.7 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

##### 7.7.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	N/D	3,000.00	3,200.00	3,400.00	3,600.00	3,800.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Expedientes ingresados	6,370	5,100.00	5,200.00	5,250.00	5,300.00	5,350.00
			Indicador de Control - Normal	Dictámenes y opiniones legales emitidos en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Dictámenes y opiniones legales emitidos	350	250	252	254	256	258
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de consultas vinculantes del Departamento de Consultas	Consultas atendidas/solicitudes ingresadas	96.00%	93.00%	94.00%	95.00%	96.00%	97.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de solicitudes de Información Pública del Departamento de Consultas	solicitudes atendidas/solicitudes ingresadas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Elaboración de estrategias penales en casos de alto impacto en el Departamento de Verificaciones	Estrategias realizadas	N/D	24	25	26	27	28
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Asuntos Penales	Mesas Técnicas realizadas	225	180	182	184	186	188
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Verificaciones	Mesas Técnicas realizadas	70	45	47	50	52	54
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en el Departamento de Asuntos Penales	Unidad Monetaria	25,000,000.00	35,000,000.00	35,100,000.00	35,200,000.00	35,300,000.00	35,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado en el Departamento de Procesos Judiciales	Unidad Monetaria	155,012,105.85	185,000,000.00	185,100,000.00	185,200,000.00	185,300,000.00	185,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en el Departamento de Verificaciones	Unidad Monetaria	125,171,536.59	250,000,000.00	250,100,000.00	250,200,000.00	250,300,000.00	250,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Procuración de expedientes judiciales en el Departamento de Verificaciones	Procuraciones realizadas	382	350	352	354	356	358
Indicador de Control - Normal	Procuración de expedientes judiciales en la Unidad de Delitos Administrativos del Departamento de Asuntos Penales	Procuraciones realizadas	N/D	300	310	320	330	340			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	Solicitud a Juez Contralor de audiencias de discrepancia en el Departamento de Asuntos Penales	Solicitud de audiencia	N/D	108	110	112	114	116
			Indicador de Control - Normal	Solicitud o reiteración de medidas precautorias en los juicios económicos coactivos en el Departamento de Procesos Judiciales	Presentación de memoriales solicitando o reiterando medidas precautorias en los juicios económicos coactivos	N/D	700	710	720	730	740

#### 7.7.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aprobación y socialización del Reglamento para la presentación de denuncias penales de la Intendencia de Asuntos Jurídicos, fase 2	Que la Intendencia de Asuntos Jurídicos tenga un reglamento que desarrolle el procedimiento para la elaboración y presentación de denuncias penales.	Presentación, revisión y aprobación del reglamento por parte del Superintendente de Administración Tributaria. Presentación, revisión y aprobación del reglamento por parte del Directorio de SAT Socialización y publicación del Reglamento	3/01/2022	15/07/2022
2	Definición de base de datos que contenga información de los contribuyentes denunciados penalmente que muestre el perfilamiento en el Departamento de Asuntos Penales	Identificación de datos relevantes de los contribuyentes denunciados para realizar vinculación	Se identificarán los elementos que deberá contar la base de datos, identificación de expedientes, definición de información y fuentes y, como resultado final, contar con la conceptualización que permita identificar datos de los contribuyentes denunciados a efecto de preparar nuevas estrategias legales.	3/01/2022	17/12/2022
3	Desarrollo e implementación de la clasificación de expedientes procesales activos en el Sistema de Gestión de Expedientes Legales - SGELE- en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Contar con una herramienta informática que permita la clasificación de la cartera con y sin potencial de cobro, recaudo o recuperación de montos adeudados	Se elaborarán los casos de uso, se desarrollará el Software, se harán las pruebas QA y normativas, se solicitará la puesta en producción para luego contar con la implementación de la clasificación de expedientes procesales activos.	4/01/2022	15/07/2022
4	Eficientar los procesos penales en el Departamento de Verificaciones mediante la solicitud al Juez contralor de audiencias de avances de la investigación en procesos priorizados	Accionar ante los órganos de justicia del orden penal a efecto de que el Ministerio Público preste avances en la investigación iniciada por denuncias penales promovidas por SAT	Diligenciamiento de 23 expedientes procesales activos, se procederá con las procuraciones respectivas antes los órganos jurisdiccionales, se llevarán a cabo mesas técnicas y se concluirá con las audiencias judiciales para verificar avances de la investigación.	3/01/2022	31/12/2022
5	Emisión de Criterios Institucionales derivados de la participación en mesas técnicas con la iniciativa privada, profesionales, universidades y tanques de pensamiento del Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Mesas técnicas con la iniciativa privada, profesionales, universidades y tanques de pensamiento a efecto de recolectar insumos para la emisión de criterios institucionales	Se definirán los temas propuestos para Criterios Institucionales, se llevarán a cabo mesas técnicas para generar insumos, se elaborarán las ponencias respectivas, se presentará el Criterio, se aprobará y socializará a lo interno y externo.	2/01/2022	20/12/2022
6	Emisión y divulgación a dependencias de SAT de Boletín Jurídico en materia Contencioso Administrativo procedente de criterios judiciales en el Departamento de Procesos Judiciales	Coadyuvar con las dependencias de SAT a mejorar los criterios utilizados para la imposición de ajustes que se realizan a los contribuyentes	Se procederá con la identificación de criterios judiciales en materia Contencioso Administrativo para publicar en el Boletín Jurídico, se publicará y socializará el mismo con dependencias de la SAT.	4/01/2022	17/12/2022
7	Identificación y análisis de sentencias favorables a SAT de lo Contencioso Administrativo correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021 en el Departamento de Procesos Judiciales	Propiciar sentencias favorables a SAT en materia Contencioso Administrativo	Se procederá con la identificación fallos favorables a SAT en los años 2019, 2020 y 2021, se analizarán dichos fallos y se rendirá informe con las incidencias más relevantes que provocaron el fallo favorable a SAT.	4/01/2022	31/10/2022
8	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios en el Departamento de Procesos Judiciales	La depuración se desarrollará en cartera de expedientes activos del año 2010 al 2018	Se procederá a la identificación de la cartera de expedientes, depuración de expedientes que se encuentran en estatus de expedientes localizables, se elaborarán de memoriales, oficios, providencias para la depuración de cartera.	3/01/2022	30/11/2022
9	Implementación de alertas de riesgo por impago de deudas provenientes de las demandas económicas coactivas en el Departamento de Procesos Judiciales, fase 2	Que las alertas lleguen a los contribuyentes que tienen adeudos líquidos y exigibles en instancia judicial	Se elaborarán los casos de uso, se desarrollará el Software, se harán las pruebas QA y normativas, se solicitará la puesta en producción para luego contar con las alertas de impago en Agencia Virtual y Declaraguate.	3/01/2022	16/12/2022
10	Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en el Departamento de Procesos Judiciales	Optimizar los procesos correspondiente a los años 2010 al 2018	Se identificará la cartera de expedientes a depurar, se realizarán procuraciones en expedientes, se procederá con la elaboración de memoriales y providencias para trasladar los expedientes al Archivo General.	4/01/2022	31/07/2022
11	Optimizar los procesos penales a través de la compilación de sentencias emitidas por los Tribunales de Justicia en los últimos 6 años en el Departamento de Asuntos Penales	Compilación y clasificación de las sentencias relevantes dentro de procesos penales con respecto a los delitos perseguidos por la Administración Tributaria y las figuras procesales correspondientes	Se procederá con la identificación, análisis y clasificación de sentencias emitidas por los Tribunales de Justicia en el área penal y, posteriormente, se elaborará informe con las incidencias más relevantes, a efecto que el mandatario conozca y se apoye en la jurisprudencia para preparar nuevas estrategias procesales.	3/01/2022	30/11/2022

#### 7.8 INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

##### 7.8.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 y en los procesos del Registro Fiscal de Vehículos; verificando que los servicios que brinda la SAT se proporcionen de manera eficiente y eficaz aplicando las leyes y normas vigentes.	Producto	Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	651,936	650,000.00	700,000.00	725,000.00	750,000.00	775,000.00
			Indicador de Control - Normal	Divulgación de temas en materia Tributaria a través Portal SAT	Divulgaciones Realizadas	N/D	24	30	40	50	60

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 y en los procesos del Registro Fiscal de Vehículos; verificando que los servicios que brinda la SAT se proporcionen de manera eficiente y eficaz aplicando las leyes y normas vigentes.	Indicador de Control - Normal	Gestiones originadas por los contribuyentes en los programas de capacitación tributaria	Gestiones realizadas	5,834	6,000.00	6,500.00	7,000.00	7,500.00	8,000.00
			Indicador de Control - Normal	Herramientas para facilitar la presentación y pago de tributos internos	Herramientas implementadas	3	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - Normal	Normas y procedimientos de facilitación elaborados y/o actualizados	Normas y procedimientos elaborados y/o actualizados	10	12	13	14	15	16
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido de consultas no presenciales	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	80	82	83	86	90	91
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	92	93	94	95	96
			Indicador de Control - Normal	Servicios evaluados a través de la satisfacción y/o percepción del contribuyente	Servicios evaluados bajo criterio de satisfacción y/o percepción	69	73	77	81	85	89
			Indicador de Control - Normal	Tasa de atención de consultas a distancia en el Contact Center	Consultas atendidas / Consultas entrantes	75.00%	77.00%	80.00%	85.00%	90.00%	91.00%
			Indicador de Control - Normal	Verificaciones de procesos del Registro Fiscal de Vehículos en Oficinas y Agencias Tributarias a nivel nacional	Informe de verificaciones en Oficinas y Agencias Tributarias con gestiones de RFV	19	33	34	35	36	37
<b>7.8.2 ACCIONES</b>											
No	Nombre de la acción		Descripción y Alcance			Alcance 2022			Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	Actualización del Catálogo de preguntas frecuentes en el portal web de la SAT		Revisar y actualizar el Catálogo de Preguntas Frecuentes en el Portal Web de la SAT.			Revisar y publicar el catálogo de preguntas frecuentes en el portal Web de la SAT, con el objetivo de mantener actualizada la información			3/01/2022	28/12/2022	
2	Atender en forma eficiente las consultas tributarias que efectúe el contribuyente Fase I		Derivado de la alta demanda del servicio de atención no presencial por parte de usuarios o contribuyentes, se requiere la ampliación del servicio de orientación del Contact Center con la finalidad de atender las consultas no técnicas en materia tributaria a través de un tercero.			Diagnóstico y elaboración de la propuesta para la subcontratación del servicio de atención no presencial en el Contact Center (Tercerización de atención no presencial en el Contact Center)			3/01/2022	29/12/2022	
3	Cita Controlada Fase II		Sistema de Filas y/o Cita Controlada de manera escalonada en los puntos de atención que apliquen a nivel nacional, para reducir tiempos en la atención a los contribuyentes y evitar la formación de colas en puntos de atención.			Mejoras al sistema de filas y/o cita controlada e incorporación de nuevas funcionalidades: * Implementar la funcionalidad de penalización para contribuyentes que hayan agendado cita y no se presentaron. *Agregar pantalla inicial con las opciones: Activar catálogo, Inactivar catálogo, activar un catálogo inactivo. Por ende se tiene que modificar el flujo del proceso. *Desarrollo para entidades Jurídicas, autenticación de terceros, delegación de permisos en la creación de cita. *Notificación de envío de usuarios. *Personalización de la cita.			3/01/2022	22/12/2022	
4	Crear una cultura dentro de la institución para que todos los procedimientos que afecten o deben acatar los contribuyentes deban publicarse antes de su aprobación, para recibir objeciones y recomendaciones		Establecer un proceso para crear la cultura dentro de la institución para publicar los procedimientos que afecten a los contribuyentes antes de su aprobación, para recibir objeciones y recomendaciones a lo interno y externo de la SAT.			Diagnóstico, análisis y creación de un procedimiento para la publicación de procesos que afectan a contribuyentes a lo interno y externo para crear una cultura dentro de la institución.			1/02/2022	15/12/2022	
5	Divulgar en la página Web de la SAT, todas las Leyes, Normativas y Procedimientos en materia tributaria		Revisión y Actualización de las divulgaciones en el Portal Web de la SAT, de todas las Leyes, Normativas y Procedimientos en materia tributaria			Revisión y actualización de Leyes Normativas y Procedimiento en materia Tributaria, a través del portal web SAT y coordinar la gestión o elaboración de leyes, normativas y procedimientos que corresponda,			1/02/2022	29/12/2022	
6	Herramienta electrónica de interacción para consultas entre entidades reguladoras de transporte y Registro Fiscal de Vehículos		Diseñar e implementar herramienta para ingreso y consulta entre entidades reguladoras de transporte y el Registro Fiscal de Vehículos.			Poner a disposición de las entidades reguladoras de transporte un plan piloto de una herramienta para ingreso y consultas relacionadas con el parque vehicular.			3/01/2022	16/12/2022	
7	Implementación de la metodología actualizada de medición de la satisfacción de los servicios de la SAT		Análisis del diagnóstico de las metodologías de medición de la satisfacción del contribuyente respecto a los servicios de la SAT e implementación de las técnicas y herramientas de medición.			Aplicación de técnicas y metodologías idóneas para conocer la satisfacción y percepción de los contribuyentes y usuarios respecto al servicio recibido de la SAT			17/01/2022	15/12/2022	
8	Implementación de plan piloto de herramienta electrónica para documentar trazabilidad de gestiones de cumplimiento tributario		Adquisición del servicio de infraestructura tecnológica y de comunicaciones para la implementación de un plan piloto que permita documentar la trazabilidad de gestiones de cumplimiento tributario			Implementar plan piloto de herramienta electrónica de trazabilidad de gestiones de cumplimiento tributario Call Center de Cobro de Cumplimiento Tributario de la Intendencia de Recaudación			3/01/2022	16/12/2022	
9	Implementación de Plataforma Multi Canal para atención no presencial en el Contact Center Fase I		Adquisición del servicio de infraestructura tecnológica y de comunicaciones con el objetivo de integrar los canales de atención no presencial y así facilitar la atención a los contribuyentes.			Adquirir una Plataforma Multi Canal, en el que se integren todos los canales de atención administrados por la Intendencia de Atención al Contribuyente; estos servicios consisten en la atención telefónica de la línea 1550 y atención electrónica: chat, correo electrónico y redes sociales.			3/01/2022	30/09/2022	

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
10	Implementación del Programa de orientación por Sector Económico y por grupos objetivo de usuarios y contribuyentes.	Realizar orientación y socialización de las acciones de control y fiscalización especializada a contribuyentes según su actividad económica con énfasis en interés fiscal.	Identificación de 4 sectores y 8 subsectores económicos a quienes se dirigirá el programa de orientación tributaria, concluyendo con la entrega de informe de resultados alcanzados.	22/02/2022	15/12/2022
11	Libros Electrónicos Tributarios (LET) –Régimen General del IVA	Herramienta para facilitar a los contribuyentes el registro de sus compras y ventas, para insumo en la generación de la declaración jurada mensual y cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Implementar herramienta para el registro de compras y ventas de los contribuyentes afiliados al Régimen General del IVA.	3/01/2022	16/12/2022
12	Mantenimiento de Libros Electrónicos Tributarios -LET-	Implementar mejoras en el funcionamiento de los libros electrónicos implementados -LET- pequeño contribuyente, Regímenes especiales y Profesional Liberal, con el objetivo de incorporar nuevas funcionalidades para facilitar a los contribuyentes el uso de los servicios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Implementación de mejoras en las funcionalidades en las herramientas Libros Electrónicos Tributarios para: Pequeño Contribuyente, Regímenes Especiales del IVA y Profesional Liberal.	3/01/2022	16/12/2022
13	Medición de la percepción y opinión pública respecto a la imagen de la SAT y los servicios que brinda al contribuyente y/o usuario.	Medición, revisión, implementación y presentación de los resultados de la encuesta de percepción y opinión pública respecto a la imagen de la SAT y los servicios que ofrece al contribuyente y/o usuario a través de empresa externa.	Elaboración, implementación y presentación de los resultados de la encuesta de percepción y opinión pública, a nivel nacional.	1/02/2022	2/12/2022
14	Modernización de Agencia Virtual	Implementar mejoras en el diseño y funcionamiento de la Agencia Virtual con el objetivo de facilitar el uso de los servicios virtuales para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así mismo mejoras en el sistema de activación de Agencia Virtual no presencial.	1) Análisis y elaboración de propuestas de las Mejoras a la Agencia Virtual e incorporación de nuevas funcionalidades: *Fase de Estabilización y monitoreo de sistemas. *Administración de catálogos. *Agregar campos a la solicitud y cambio de correo. *Administración de usuario , reestructuración de traslado, envío y recepción, notificación y aceptación de usuarios. *Notificación al contribuyente con aprobación o rechazo. *Incorporación una única portada principal en Agencia Virtual. *Validaciones para activación con Representante de la Mortual y Mandatario. 2) Propuesta de modernización de Agencia Virtual *Diseño *Plataforma tecnológica	3/01/2022	23/12/2022
15	Modernización del Registro Fiscal de Vehículos	Definir el proceso de modernización del nuevo sistema del Registro Fiscal de Vehículos, así como implementar mejoras en el sistema actual para facilitar las gestiones de vehículos a los contribuyentes.	-Definición y conceptualización de los macroprocesos para la modernización del Registro Fiscal de Vehículos descritos a continuación: Inscripción de vehículos terrestres (alza de vehículos); Traspaso de propiedad de vehículos terrestres; Cambios, rectificaciones o transformaciones en datos de vehículos terrestres; Reposición de distintivos de vehículos terrestres; Inactivación o activación de vehículos terrestres. -Inicio de desarrollo del macroproceso de Inscripción de vehículos terrestres (alza de vehículos). - Implementación de mejoras al sistema actual del Registro Fiscal de Vehículos.	03/01/2022	30/12/2022
16	Razón electrónica de pago del Impuesto de Timbres Fiscales	Implementar una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual para generar Razón electrónica de pago de Impuesto de Timbres Fiscales tarifas específicas.	Desarrollar e implementar una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual para generar la Razón Electrónica de Pago de impuesto de Timbres Fiscales Tarifas Específicas.	3/01/2022	31/08/2022

#### 7.9 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

##### 7.9.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	
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	Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	12	15	16	16	16	16	
			Producto	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - SGCE	Informe mensual de procedimientos disciplinarios finalizados que conllevan el incumplimiento a las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT	Informes	N/D	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - SGC	Tiempo empleado en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal tanto interno como externo	Días calendario	90	60	60	60	60	60	60
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención de los requerimientos de acciones de puestos y plazas	Días calendario	6	5	5	5	5	5	5

##### 7.9.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Analizar y evaluar la política de escala salarial según puestos de trabajo. Fase I	Aprobación de la política de escala salarial de acuerdo a los puestos de trabajo de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Actualización y elaboración de los instrumentos técnicos de Escala salarial y Política Salarial	2/01/2022	30/11/2022
2	Analizar y evaluar los procesos que conllevan la contratación oportuna de personal interno y externo, implementando planes de acción para reducir los tiempos de ascensos por oposición interna y convocatoria externa	Implementar planes de acción para reducir los tiempos de selección interna y externa; entre ellos: Elaborar una política de actualización de datos en el sistema PROSIS RH, Planificación de ocupación de plazas vacantes, Ejecutar procesos paralelos de convocatoria externa, Desarrollo de herramienta informática para selección interna. Digitalización de documentación de expedientes del personal de la SAT	Contar con los instrumentos, herramientas y personal para el reclutamiento y selección por competencias laborales.	3/01/2022	30/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
3	Desarrollar e implementar una Evaluación del Desempeño 360 grados a nivel institucional, Fase I.	Formular la evaluación del desempeño por competencias laborales de los jefes a los subalternos y de los subalternos a los jefes, así como desarrollar las herramientas y normativas correspondientes para reducir la subjetividad en la medición del desempeño laboral.	Desarrollo de la herramienta y normativa correspondiente a la Evaluación del Desempeño 360 grados y medir el desempeño por competencias laborales requeridas en los puestos de trabajo de los funcionarios y empleados de la Gerencia de Recursos Humanos como plan piloto realizando la evaluación correspondiente a los jefes inmediatos y subalternos.	2/01/2022	30/12/2022
4	Desarrollar un diagnóstico de perfiles y descriptores de puestos de las dependencias de la SAT y actualizarlos, Fase I	Desarrollar el análisis de necesidad para la actualización de los perfiles y descriptores de puestos por competencias laborales, de las dependencias con funciones de ejecución, siendo las siguientes: de la Gerencia Regional Central, Gerencia Regional Sur, Gerencia Regional Occidente, Gerencia Regional Nororiente, Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos.	Actualizar los perfiles basados en competencias laborales para que sean los instrumentos técnicos del desarrollo humano de la Institución y cumplimiento de las acciones indicadas en el Plan Estratégico Institucional vigente Fase I	3/01/2022	31/12/2022
5	Implementar el Plan de Carrera Administrativa Tributaria, así como crear e implementar rutas de carrera Administrativa de acuerdo con las normativas y políticas Institucionales. Fase I	Crear rutas de carrera administrativa para empleados y funcionarios de la SAT contratados bajo el región presupuestario 011 "Personal Permanente", cuyo propósito es trazar el curso de su carrera y desarrollo profesional dentro de la Institución, para lo cual se priorizará al personal de las siguientes dependencias: Gerencia Regional Central, Gerencia Regional Sur, Gerencia Regional Occidente, Gerencia Regional Nororiente.	Elaboración de un mínimo de 2.500 rutas de carrera administrativa tributaria por persona correspondientes al personal de las Gerencias Regionales, Funcionarios y empleados de la SAT contratados bajo el renglón presupuestario 011 Personal Permanente de las Gerencias Regionales.	2/01/2022	30/12/2022
6	Realizar el reclutamiento y selección de personal por competencias laborales. Fase I	Implementar el modelo de evaluación y entrevistas por competencias laborales de la SAT.	Contar con los instrumentos para el reclutamiento y selección por competencias laborales.	3/01/2022	30/12/2022
7	Realizar las mejoras en la bolsa de empleo que conlleven a la contratación oportuna de personal externo	Desarrollar mejoras en la bolsa de empleo de la SAT, con el fin contar con una herramienta ágil y automatizada, que permita reducir la cantidad de requisitos solicitados y que facilite la búsqueda de candidatos idóneos para el proceso de reclutamiento y selección externa.	Obtención de equipo de cómputo para servidor de la bolsa de empleo y resguardo de información hasta entregada por parte de la Gerencia de Informática.	3/01/2022	12/08/2022
8	Revisar y actualizar las competencias laborales según puesto de trabajo. Fase I	Actualización del catálogo de competencias y comportamientos asociados a las competencias institucionales, blandas y técnicas para los puestos prioritarios de trabajo de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Actualización del catálogo de competencias y comportamientos asociados a las competencias para los puestos de trabajo de la Superintendencia de Administración Tributaria Fase I	3/01/2022	1/08/2022

#### 7.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

##### 7.10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Documento	14	14	14	14	14	14
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	23,588	24,000.00	24,100.00	24,200.00	24,300.00	24,400.00
			Indicador de Control - Normal	Análisis de rentabilidad de las Dependencias de la SAT (incluye incorporación de mejoras al Modelo)	Informe	11	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de los requerimientos de Telecomunicaciones	Requerimientos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos	95.34%	95.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - Normal	Expedientes atendidos de Contabilidad	Expedientes revisados en el tiempo establecido /Expedientes revisados	94.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Informes entregados por disposiciones legales	Informe	3	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - Normal	Modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	Solicitudes de modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	6	6	6	6	6	6
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los Proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	85.5	90	91	92	93	94
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén para Normatividad	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	5.7	5	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos para Normatividad	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	4.7	4	3	3	3	3
Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de pago a los proveedores	Sumatoria de los tiempos de análisis de los expedientes recibidos por parte del Departamento de Contabilidad (Días hábiles) /Total de expedientes pagados	3.7	3.5	3	3	3	3			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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.	Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío a Secretaría General / Total de expedientes atendidos	46	35	34	33	32	31
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	13	12	11	11	11	11
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	18.7	18	17	17	17	17
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por licitación hasta el envío a Secretaría General / Total de expedientes atendidos	46	35	34	33	32	31

#### 7.10.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Mejoras en la automatización de los procesos del Departamento Administrativo (Sistema de Asignación de Vehículos y Pilotos), Fase II	Fortalecer el sistema de asignación de vehículos y pilotos para que el proceso de asignación del vehículo sea de forma eficaz y eficiente.	Mejorar el sistema para que permita ampliar y mejorar todo los reportes que el sistema genere, así mismo permitirá agilizar la asignación de los vehículos, asignar los vehículos con más uso a comisiones locales y otras mejoras que se estarán estableciendo con la Unidad de vehículos	4/01/2022	30/12/2022
2	Analizar los tiempos empleados en los procesos de compras y contrataciones, identificar cuellos de botella y establecer una línea base con los tiempos óptimos para el proceso que corresponda.	Realizar, en coordinación con las unidades administrativas que intervienen en el proceso de compras y contrataciones, un análisis de tiempos empleados en dichos procesos, identificar cuellos de botella y establecer una línea base con los tiempos óptimos para el proceso que corresponda. Fortalecer la eficiencia de las compras directas, baja cuantía, cotización y licitación, que apoyen el funcionamiento Institucional, subasta inversa y las modalidades que establezca la Ley de Contrataciones del Estado.	Elaboración y presentación de matriz del análisis de cuellos de botella y establecer una línea base con los tiempos óptimos para el proceso que corresponda; Actualización y aprobación de la guía general para la elaboración de especificaciones generales y técnicas. Establecer la logística para el traslado al Despacho y devolución a la Gerencia Administrativa Financiera de los expedientes de compra; Traslado de resumen de eventos a conocer por parte del Despacho Superior y Directorio de Eventos nuevos, Contratos, Nombramiento y Sanciones a contratistas.	3/01/2022	29/07/2022
4	Estabilizar el Sistema Seguimiento de Gestión de Compras y Contrataciones para la modalidad de cotización y licitación, Fase II	Mejorar el Sistema Seguimiento de Gestión de Compras y Contrataciones.	Sistematizar el proceso de compras que nos permitirá una eficiente gestión de los procesos de compra	3/01/2022	30/12/2022
5	Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable para realizar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado	Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable para realizar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado	Capacitar a las funcionarios y empleados de las Dependencias solicitantes y las Gerencias Regionales, responsables de las contrataciones, para fortalecer los conocimientos en elaboración de bases, revisión de especificaciones generales y técnicas, dictamen técnico, dictamen presupuestario, perfil técnico y requisición.	15/03/2022	31/08/2022
6	Plan de Adquisiciones mediante arrendamiento o compra de bienes inmuebles, que evidencia el costo - beneficio para la Institución.	Elaborar un Plan de Adquisiciones mediante arrendamiento o compra de bienes inmuebles, que evidencia el costo - beneficio para la Institución.	Elaborar un plan de costo/beneficio, para optimizar los bienes inmuebles que alquila la SAT y que cumpla con los estándares de infraestructura mínimos definidos.	3/01/2022	30/11/2022

#### 7.11 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

##### 7.11.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Gerencia de Seguridad Institucional	Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de Administración Tributaria, con enfoque en la prevención de riesgos.	Producto	Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	N/D	46	46	46	46	46
			Indicador de Control - SGC	Medir el nivel de satisfacción del cliente interno del servicio de seguridad física brindado en las aduanas bajo el Sistema de Gestión de Calidad	Encuesta	N/D	86	86	86	87	87

7.11.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Cambio de tecnología de cámaras de seguridad análoga a digital	Gestionar la compra e instalación de cámaras de seguridad y equipos digitales con tecnología IP, para las distintas instalaciones de la SAT con el fin de contar con insumos para el control de calidad en la atención al contribuyente, así como para usuarios externos (MP) mejorando la resolución de imágenes y tener mayor capacidad de almacenamiento.	Fase I Gestiones administrativas en conjunto con la Gerencia Administrativa Financiera, para la compra de los equipos de CCTV, para su publicación en el sistema de Guatecompras. Evento publicado en el sistema de Guatecompras	2/01/2022	30/06/2022
2	Elaborar planes y protocolos de seguridad	Elaboración de documentos con lineamientos a seguir ante las distintas emergencias que puedan suscitarse en las instalaciones de la SAT, considerando los riesgos y amenazas existentes. Se busca optimizar los recursos humanos y materiales mediante la implementación de medidas estandarizadas de seguridad con la finalidad de minimizar las vulnerabilidades (barreras físicas, administración de accesos, detección y vigilancia, entre otros) para la protección de personas, bienes e instalaciones de SAT.	Contar con los planes y protocolos de seguridad, elaborados, de los distintos centros de trabajo de la SAT, de acuerdo a la programación que se establezca.	3/01/2022	30/12/2022
3	Implementar los proyectos de seguridad electrónica de acuerdo con las necesidades y realizar las gestiones administrativas.	Realizar las gestiones administrativas para la adquisición de dispositivos de seguridad electrónica, según los requerimientos y necesidades de la institución, solicitados en el 2021 y 2022, contemplando la mejora de los controles y medidas de prevención en las distintas instalaciones de la SAT.	Fase I Gestiones administrativas en conjunto con la Gerencia Administrativa Financiera, para la compra de dispositivos de seguridad electrónica, para su publicación en el sistema de Guatecompras. Evento publicado en el sistema de Guatecompras	2/01/2022	31/05/2022
4	Realizar estudios de prevención de accidentes laborales.	Realizar análisis de riesgo para identificar vulnerabilidades en materia de seguridad industrial, con el fin de solicitar la implementación de mejoras en función de proteger la integridad física de toda persona que haga uso de las instalaciones de la SAT.	Fase I Elaboración de documentos de diagnósticos situacionales de seguridad industrial, de cada uno de los centros de trabajo visitados en la primera etapa, así como su divulgación y socialización.	3/01/2022	31/12/2022

## 7.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

### 7.12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Gerencia de Infraestructura	Ejecutar internamente o por terceros, el diseño, construcción, supervisión, reparación o mantenimiento de la infraestructura física del área normativa de la SAT y apoyar en lo que corresponda a las Gerencias Regionales en el cumplimiento de sus acciones de mantenimiento y proyectos de inversión.	Producto	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	140	145	150	150	155	155
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimiento.	#de requerimientos atendidos en el tiempo establecido por la GIE/ # de requerimientos atendidos	98.00%	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 por el Departamento de Mantenimiento/ # de requerimientos atendidos	96.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo	Documento	N/A	9	5	5	5	5

### 7.12.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, para los niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul.	Instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, que permita climatizar todas las áreas de trabajo ubicadas en los niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones en su ambiente laboral. Esta acción tiene contemplado las siguientes fases: Fase I: elaboración y entrega de especificaciones técnicas; y, Fase II: el proceso de Licitación, hasta la publicación del evento, para posteriormente cumplir la Fase III: Suscripción, ejecución y finalización del Contrato administrativo; y, Fase IV: Liquidación del contrato administrativo.	Fase I: Elaboración y entrega de especificaciones técnicas; Fase II: inicio del proceso de licitación hasta la publicación del evento en GUATECOMPRAS.	3/01/2022	2/08/2022
2	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, que incluye la distribución eléctrica de potencia, para el edificio Torre SAT.	Instalación de un sistema de aire acondicionado de refrigerante variable, que permita climatizar todas las áreas de trabajo dentro del edificio Torre SAT, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones en su ambiente laboral. Esta acción tiene contemplada la continuidad de la Fase II correspondiente al proceso de Licitación, hasta la publicación del evento, para posteriormente cumplir con la Fase III: Ejecución del contrato; y, la Fase IV liquidación de expediente.	Fase II correspondiente al proceso de licitación, hasta la publicación del evento en Guatecompras.	3/01/2022	15/06/2022
3	Ampliación de edificios de infraestructura para el Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga (Tecún Umán II), Ayutla, San Marcos	Seguimiento a la donación por parte de USAID del proyecto Ejecutivo de la Ampliación de edificios e infraestructura para el Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga (Tecún Umán II), Ayutla, San Marcos, lo cual incluye la revisión de los planos y especificaciones técnicas emitidas, la conformación del expediente del proyecto para ingresar a la SEGEPLAN para futura construcción. El alcance es continuar con el seguimiento a la donación, revisión de documentos, así como la conformación del expediente para SEGEPLAN, lo cual sería la Fase I. Para posteriormente continuar con la Fase II: Proceso de licitación; Fase III: Adjudicación del evento y ejecución del proyecto.	Fase I: seguimiento de la documentación que conforma la donación del proyecto ejecutivo, conformación del expediente para SEGEPLAN y revisión de la GPC de dicho expediente.	5/01/2022	29/12/2022
4	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación 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. Ejecutar todas las actividades contenidas en la planificación que quede establecida para el ejercicio fiscal 2022.		2/01/2022	31/12/2022
5	Compra de 4 ascensores para el edificio Torre SAT.	La compra de los 4 ascensores, responde básicamente a la necesidad de reemplazar los ascensores existentes, debido a que se han desgastado como resultado de la operación acumulada. Se busca eficientar el transporte vertical de las personas, así como salvaguardar su integridad al evitar accidentes, evitar paros de operación y gastos considerables en reparaciones, toda la acción incluye la puesta en operación de los nuevos ascensores y su mantenimiento por 60 meses posteriores a la instalación, todo lo cual será debidamente supervisado. Esta acción tiene contemplada la continuidad de la Fase II: que corresponde al proceso de Licitación en la etapa de publicación del evento en GUATECOMPRAS del evento para la compra de los ascensores y su respectivo mantenimiento durante 60 meses, hasta aprobación de lo actuado por la Junta de Licitación; para posteriormente continuar con la Fase III: entrega de los ascensores en operación; Fase IV: mantenimiento por 60 meses de los ascensores; y, Fase V: liquidación del contrato.	Fase II: del proceso de licitación, hasta aprobación del Contrato.	3/01/2022	7/07/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
6	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. Para posteriormente iniciar el proceso de licitación para la construcción del proyecto. Esta acción en el 2022 tiene contemplada la continuidad de la Fase II: correspondiente al evento de licitación para adquirir el proyecto ejecutivo (planos de construcción, especificaciones técnicas, permisos, etc) y la supervisión de dicho proyecto ejecutivo, esto en lo que respecta a las actividades de continuidad de elaboración de documentos administrativos hasta publicación en GUATECOMPRAS, para su posterior Fase III: adjudicación y ejecución de los contratos de proyecto ejecutivo y supervisión de proyecto ejecutivo, Fase IV: liquidación de los contratos. Con lo anterior se podrán generar otras fases como lo son: Fase V: evento de licitación para la construcción y para la supervisión de la obra; Fase VI: adjudicación y ejecución de la construcción y supervisión de la obra; y, Fase VII: liquidación de la construcción.	Fase II: evento de licitación, hasta la publicación del evento para el proyecto ejecutivo (planos constructivos, especificaciones técnicas, permisos, etc), así como, de la supervisión del proyecto ejecutivo; Fase III: adjudicación y ejecución de los contratos.	4/01/2022	14/10/2022
7	Construcción edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda zona 17	Seguimiento a la Fase I consistente en la donación por parte de USAID del proyecto Ejecutivo para la Construcción de un edificio administrativo, lo cual incluye la revisión de los planos emitidos y la conformación del expediente para la evaluación técnica, con el fin de contar con instalaciones propias, eficientes para atender la operación aduanera de la Aduana Central. Actualización del proyecto en la SEGEPLAN e inicio del proceso administrativo para futura construcción. El alcance de este proyecto es brindar seguimiento a la donación, revisión de documentos y su actualización en SEGEPLAN, conformación del expediente, lo cual sería Fase I, para posterior continuar con la Fase II: Proceso de licitación; Fase III: Adjudicación del contrato y ejecución de la construcción; Fase IV: liquidación del contrato.	Fase I: seguimiento a la donación por parte de USAID del proyecto ejecutivo, revisión de documentos, actualización del expediente en SEGEPLAN, así como la conformación del expedientes. Fase II: proceso de licitación.	3/01/2022	29/12/2022
8	Elaborar diagnósticos situacionales de la infraestructura de la SAT	Realización del diagnóstico situacional de la infraestructura de los inmuebles de la SAT a nivel Nacional. El alcance de esta acción abarca el levantamiento de datos de 31 inmuebles utilizados por la SAT para realizar el diagnóstico, esto sería la Fase I. Para posteriormente en el 2023 continuar con una Fase II: para diagnósticos de los inmuebles restantes de la SAT.	Fase I: Levantamiento de datos de 31 inmuebles utilizados por la SAT para realizar el diagnóstico situacional.	3/01/2022	31/10/2022
9	Elaborar la guía normativa de estándares mínimos para el mantenimiento de la infraestructura de la SAT.	Realización de una guía normativa para toda la SAT, en la cual se incluyan los estándares mínimos de infraestructura que deben cumplir los inmuebles para ser funcionales en operatividad, tomando de base el listado de criterios de infraestructura mínimos emitido por la GIE en el 2020. El alcance de esta acción contempla la finalización de la Guía Normativa para el presente ejercicio fiscal.	Finalización de la elaboración de la guía normativa.	3/01/2022	30/12/2022
10	Proyecto Ejecutivo de Aduana El Ceibo	Realización de los planos finales de construcción y especificaciones técnicas del proyecto de la Aduana El Ceibo, en base al nuevo anteproyecto aprobado por la Intendencia de Aduanas en el 2021, para realizar posteriormente los trámites ante las diferentes instituciones que otorgan permisos, entrega a SEGEPLAN y futura construcción. Esta acción tiene contemplada la Fase I: elaboración de planos finales, especificaciones técnicas e inicio de trámites ante diferentes instituciones. Para posteriormente continuar con la Fase II: proceso de licitación; Fase III: adjudicación y ejecución del contrato de construcción; y, Fase IV: Liquidación del contrato.	Fase I: finalización de trámites ante diferentes instituciones. Obtención de código SNIP en estatus de aprobado; Fase II: proceso de Licitación.	3/01/2022	29/12/2022

### 7.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

#### 7.13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	504,750	520,344.00	520,384.00	520,404.00	520,444.00	520,484.00
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la ejecución de evaluaciones de seguridad Informática a plataforma y sistemas informáticos	Evaluaciones terminadas en tiempo/Total de evaluaciones terminadas	93.70%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%	92.00%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en las pruebas y desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados	Tareas terminadas en tiempo/Total de tareas terminadas	90.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
			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	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en las pruebas y desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados	Tareas terminadas en tiempo/Total de tareas terminadas	84.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la solicitud de eventos de cotización de informática	Eventos de cotización solicitados en el tiempo establecido/Eventos de cotización programados	N/D	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			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	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

#### 7.13.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aprobación y socialización de la metodología para la elaboración del Plan de Inversión de Tecnología.	Aprobación de la metodología que se utilizará para la elaboración del Plan de Inversión de Tecnología. Para luego llevar a cabo su socialización con todos los involucrados y luego elaborar el Plan de Inversión de Tecnología alineado al POA 2023 de la SAT.	Revisión de la metodología Ajustes a la metodología (de existir ajustes) Presentación y aprobación de la metodología Socialización de la metodología Elaboración del Plan de Inversión para el año 2023	17/01/2022	22/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
2	Creación del Plan de protección y recuperación de datos para los Sistemas de la SAT, Fase I	Definir el proceso de protección de datos centrales de la Institución y proponer la estrategia que permitirá recuperar la funcionalidad de los sistemas críticos de la SAT.	FASE 1 Analisis de Impacto •Calsificación e Identificación de Actividades y procesos críticos. •Identificación de los Recursos, proveedores y personal críticos. •Identificación del tipo de Impacto.(financiero, estratégico, legal y operativo). •Identificación RTO y RPO •Mapa Interdependencias. Analisis de Riesgos •Analisis de riesgos •Identificación de impacto vs tiempo •Tratamientos	31/01/2022	27/12/2022
3	Creación del Plan de protección y recuperación de datos para los Sistemas de la SAT, Fase I	Definir el proceso de protección de datos centrales de la Institución y proponer la estrategia que permitirá recuperar la funcionalidad de los sistemas críticos de la SAT.	FASE 1 Analisis de Impacto •Calsificación e Identificación de Actividades y procesos críticos. •Identificación de los Recursos, proveedores y personal críticos. •Identificación del tipo de Impacto.(financiero, estratégico, legal y operativo). •Identificación RTO y RPO •Mapa Interdependencias. Analisis de Riesgos •Analisis de riesgos •Identificación de impacto vs tiempo •Tratamientos	31/01/2022	27/12/2022

#### 7.14 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT

7.14.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 el marco de una cultura organizacional dinámica e innovadora	Producto	Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	1300	1,300.00	1,350.00	1,400.00	1,450.00	1,500.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia del desempeño de los expertos seleccionados o designados	Cantidad de expertos con nota final superior a 70 puntos / Cantidad de expertos seleccionados o designados que han sido evaluados.	97.00%	90.00%	92.00%	94.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de eventos formativos virtuales	Cantidad de eventos ejecutados/ Cantidad de eventos programados y extraordinarios	97.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de gestiones administrativas relacionadas con el proceso de formación	Gestiones administrativas atendidas /Gestiones administrativas requeridas	97.00%	97.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Mallas Curriculares Elaboradas	Documento	N/D	20	25	30	35	40
			Indicador de Control - SGCE	Personal capacitado en el Sistema de Cumplimiento Ético	Cantidad de personas capacitadas en temas del SGCE / Cantidad de personas programadas	92.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Personal capacitado en el Sistema de Gestión de Calidad	Cantidad de personas capacitadas en temas del SGC / Cantidad de personas programadas	95.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Trabajadores incorporados a programas de becas financiadas por SAT	Persona	401	410	410	410	410	410
			Indicador de Control - Normal	Verificaciones de cumplimiento para selección o designación de experto	Informe de verificaciones	235	220	230	240	250	260

#### 7.14.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis y determinación de los programas de pregrado, grado y postgrado, que permitan cumplir el fortalecimiento y habilidades del recurso humano de SAT.	Se realizará un diagnóstico institucional y análisis de las necesidades de formación del personal de la SAT y de las ofertas académicas brindadas por las entidades educativas con las que se tiene convenio. El alcance es determinar los programas formativos afines a las necesidades de la institución para el año 2023 de las entidades educativas con las que se tenga convenio.	Determinar los programas formativos afines a las necesidades de la institución para el año 2023 de las entidades educativas con las que se tenga convenio.	4/04/2022	15/10/2022
2	Conceptualización del sistema de pasantías internas que permita contar con personal capacitado en las diferentes unidades administrativas.	Se elaborará el diseño del sistema de pasantías interna para identificar y capacitar a empleados y funcionarios, para las diferentes unidades administrativas.	Conceptualización del sistema de pasantías internas.	15/01/2022	31/08/2022
3	Crear e implementar un programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal que brinde servicio y atención al contribuyente.	Identificar la necesidad formativa en el tema de servicio y atención al contribuyente para crear e implementar un programa formativo que fortalezca las capacidades del personal en dichos temas. Determinación de la malla curricular, creación de módulos virtuales e implementación del programa formativo.	Desarrollo de un programa formativo que fortalezca las capacidades del personal para la mejora en el servicio y atención al contribuyente.	17/01/2022	30/11/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Desarrollo e implementación de un módulo para la administración de la información de la formación del personal de la SAT, fase II.	Contar con un módulo dentro del sistema PROSIS que permita centralizar, registrar, administrar y visualizar información del personal de la SAT, con el fin de identificar el avance en el porcentaje del personal que haya tomado o estén cursando estudios, según correspondan a sus grados de estudio actuales. Desarrollo e implementación de un módulo para la administración de información de la formación del personal de la SAT, donde se incluirán aspectos relacionados a competencias laborales y otros temas relacionados.	Desarrollo e implementación de un módulo para la administración de información de la formación del personal de la SAT	10/01/2022	29/07/2022
5	Desarrollo e implementación del módulo de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales, fase II.	Se creará un módulo en PROSIS, para que la Gerencia de Formación de Personal SAT lleve el proceso de registro, postulación, preselección, selección y otorgamiento de los distintos programas de becas y pasantías nacionales e internacionales, con el fin de llevar el control de las personas incorporadas cada año a programas de capacitación financiados por la institución. El alcance es la de contar con un módulo que brinde información de las distintas becas otorgadas por la SAT.	Desarrollo e implementación de un módulo que permita a la GFP, llevar el proceso de postulación, registro, otorgamiento y control de becas y pasantías nacionales e internacionales, dentro del sistema PROSIS.	3/01/2022	16/09/2022
6	Diseñar e implementar la metodología de las evaluaciones técnicas y específicas del proceso de selección y contratación de personal	Definir el diseño y la metodología que agilice la ejecución de las evaluaciones técnicas específicas del personal que participe en los procesos de ocupación de plazas vacantes.	Diseño e implementación de la metodología de las evaluaciones técnicas específicas del proceso de selección y contratación de personal.	17/01/2022	30/12/2022
7	Diseñar, elaborar e implementar un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de personal que identifique las brechas formativas en las dependencias de la SAT.	Establecer y ejecutar la metodología para identificar las necesidades de capacitación y formación del personal de las diferentes dependencias de la SAT. Implementar la metodología establecida para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación del personal de las diferentes dependencias de la SAT para determinar las brechas formativas.	Implementar la metodología establecida para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación del personal de las diferentes dependencias de la SAT.	4/04/2022	14/10/2022
8	Diseño e implementación de programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gestión de compras y contrataciones.	Identificar la necesidad formativa en el tema de gestión de compras y contrataciones para la elaboración del diseño y ejecución del evento formativo. Ejecución de manera gradual del programa formativo desarrollado para el fortalecimiento de las capacidades del personal de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gestión de compras y contrataciones.	Desarrollo e implementación de un programa formativo permanente para el fortalecimiento de capacidades del personal en compras y contrataciones.	4/04/2022	15/12/2022
9	Elaboración de la propuesta de modificación de Funciones y Estructura Organizacional de la Gerencia de Formación de Personal SAT	Revisión, análisis y elaboración de propuesta de modificación de las funciones contenidas en el artículo 36 ter de la Resolución de Superintendencia número 467-2007. Análisis de funciones y estructura organizacional de la Gerencia de Formación de Personal SAT y presentación de la propuesta de modificación.	La realización del análisis de funciones y estructura organizacional de la Gerencia de Formación de Personal SAT y presentación de la propuesta de modificación	1/03/2022	15/12/2022
10	Elaboración del Plan de Formación Anual y asignación presupuestaria 2023.	Elaboración del Plan de Formación Anual 2023 con base al Diagnóstico de Necesidades de Formación efectuado. Se tiene como alcance la Determinación de los montos asociados al Plan de Formación Anual 2023.	Elaboración del Plan Anual de Formación 2023 y los montos asociados al mismo.	15/05/2022	15/11/2022
11	Establecimiento de alianzas estratégicas con diferentes entidades para el desarrollo de acciones formativas que favorezca a la profesionalización de los trabajadores de la SAT.	Establecimiento de alianzas a través de los documentos consensuados por las entidades involucradas para la cooperación interinstitucional que permita desarrollar acciones conjuntas en favor de la formación y profesionalización de los trabajadores de la SAT.	Establecimiento de convenios y otros documentos que respalden los acuerdos establecidos con las entidades para el desarrollo de acciones formativas en beneficio de los trabajadores de la SAT.	3/01/2022	30/09/2022
12	Fortalecimiento de la capacidad técnica de auditoría interna.	Fortalecer las capacidades del personal que ejerce funciones de Auditoría Interna, a través de instituciones en el ámbito de su competencia, y complementar el programa de certificación a través de la Contraloría General de Cuentas	Capacitación al personal designado, con funciones de Auditoría Interna y certificar los conocimientos adquiridos	17/01/2022	15/12/2022
13	Implementación de programa formativo para el fortalecimiento de las capacidades del personal en temas de eventos de juntas de cotización y licitación.	Ejecución del evento formativo en temas de juntas de cotización y licitación modalidad mixta. Ejecución de manera gradual del evento formativo diseñado en modalidad mixta para todas las dependencias de la SAT.	Capacitación a personal priorizado que participa en juntas de Licitación y cotización.	15/01/2022	15/12/2022
14	Incorporación de manera gradual de las competencias laborales al proceso formativo para el desarrollo del personal de la SAT.	Se realizará el análisis de las competencias laborales vigentes y actualizadas por la Gerencia de Recursos Humanos, para vincularlas con las necesidades formativas identificadas en el Diagnóstico de Necesidades de Formación para el desarrollo del personal de la SAT, a lo largo del periodo 2022-2024. Se tiene como alcance Vincular las competencias laborales de las dependencias priorizadas, con las acciones formativas a través de los instrumentos utilizados para el diseño, planificación y ejecución de los eventos formativos que desarrolla la Gerencia de Formación de Personal SAT.	Vincular las competencias laborales de los 150 puestos de trabajo, revisadas y/o actualizadas por la Gerencia de Recursos Humanos, con las acciones formativas a través de los instrumentos utilizados para el diseño, planificación y ejecución de los eventos formativos que desarrolla la Gerencia de Formación de Personal SAT.	1/02/2022	15/12/2022

### 7.15 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

#### 7.15.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	267	276	277	278	279	280
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Cooperación.	Requerimientos atendidos en tiempo establecido / Requerimientos recibidos.	95.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Planificación	Requerimientos atendidos en tiempo establecido / Requerimientos recibidos	95.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Procesos	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	95.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%

#### 7.15.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adopción de la política de la gestión por procesos de la Superintendencia de Administración Tributaria, fase II	Dar continuidad a la adopción de la gestión por procesos, orientada a la mejora continua de los procesos, a través del levantamiento documental de los mismos y su revisión, que permitan alcanzar resultados con mayor eficiencia y optimizar el uso de los recursos que se requieren para la ejecución de las diferentes actividades.	Gestionar la aprobación de la política y su divulgación; el levantamiento, revisión y gestión de la aprobación de la documentación de los macroprocesos y procesos, de acuerdo al Mapa de Macroprocesos de la SAT, priorizando los que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de la SAT; así como la revisión del mismo, con el objeto de incluir los elementos de mejora que se identifiquen en la etapa de levantamiento documental de sus componentes.	10/01/2022	30/11/2022
2	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la norma ISO: 37001, fase II	Incorporación de nuevas unidades administrativas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT (Norma ISO 37001:2016), para fortalecer la ética, transparencia y valores institucionales en la ejecución de las actividades de la SAT; asimismo, se ejecutarán las gestiones administrativas para recertificar dicho sistema.	Ejecución de las actividades administrativas y operativas para incorporar seis nuevas unidades administrativas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT certificado bajo la Norma ISO 37001:2016.	3/01/2022	31/10/2022
3	Definición e implementación de solución tecnológica para el control y seguimiento del Plan Estratégico Institucional.	Con esta acción se busca iniciar con la configuración y adaptación del sistema PROSIS, así como la definición de indicadores para la medición de las metas establecidas en el PEI 2021-2025, asignación de responsables y socialización del uso de la herramienta para el control y seguimiento del avance del PEI. Así como la revisión y ajustes al módulo de seguimiento del PEI de acuerdo a los resultados anuales.	Implementación de la herramienta para el seguimiento de la ejecución del PEI 2021-2025.	17/01/2022	30/09/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
4	Evaluación de los procesos institucionales para la identificación de propuestas de mejora continua, orientada al Sistema de Gestión de la SAT, fase I	Establecer la metodología para la selección y evaluación de los procesos, identificando elementos que promuevan la optimización del uso de los recursos para incrementar el desempeño de los mismos; así también, la generación de una propuesta para la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la SAT de forma integral (Normas ISO 9001 y 37001), lo cual permitirá dar sostenibilidad al modelo de la mejora continua y fortalecer las capacidades de gestión institucional.	Definición de la propuesta metodológica para seleccionar y evaluar un proceso institucional establecido en el Mapa de Macroprocesos de la SAT como un plan piloto; así como la presentación de los resultados obtenidos para establecer la continuidad de su aplicación en los demás procesos de la Superintendencia de Administración Tributaria. Planificación y ejecución de las actividades necesarias para identificar los procesos y unidades administrativas, así como el tipo de recursos que se podrían considerar viables para ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la SAT de forma integral, de acuerdo a las directrices recibidas.	10/02/2022	16/09/2022
5	Promover la firma de Acuerdos con los grandes usuarios, profesionales y gremios que faciliten la tributación, fase I	Con esta acción se busca el acercamiento para brindar capacitación e intercambio de información con los grandes usuarios, profesionales y gremios para facilitar el cumplimiento tributario.	Establecer en coordinación con las unidades vinculadas, el acercamiento con cuatro gremios, para el intercambio de información que faciliten la tributación. Elaboración de la conceptualización para la atención por terceros.	3/01/2022	30/12/2022
6	Suscripción de instrumentos anuales (convenios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades y organismos nacionales e internacionales para el aprovechamiento de transferencia de conocimientos, asistencia técnica y de nuevas tecnologías.	Con esta acción se busca fortalecer y aprovechar la transferencia de conocimientos, asistencias técnicas con organismos internacionales y propiciar el intercambio de información con instituciones nacionales que pueden ser públicas o privadas.	Realizar las gestiones para la suscripción de por lo menos 4 instrumentos anuales	2/01/2022	30/11/2022

#### 7.16 SECRETARÍA GENERAL

##### 7.16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	2,000,000	1,600,000.00	1,650,000.00	1,700,000.00	1,750,000.00	1,800,000.00
			Indicador de Control - Normal	Cantidad de registros realizados en el RUF	Documento	N/A	2,288.00	3,500.00	4,500.00	5,500.00	6,500.00
			Indicador de Control - SGC	Expedientes y documentos digitalizados listos para consulta.	Documentos	42607	150,000.00	200,000.00	250,000.00	300,000.00	350,000.00
			Indicador de Control - Normal	Tiempo de elaboración de proyectos de Resolución de Superintendencia	Días hábiles	N/A	6	5	4	3	2

##### 7.16.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Creación de una herramienta de trazabilidad para documentos administrativos en la SAT (Fase I)	Desarrollar una herramienta informática de seguimiento, trazabilidad y tiempos de respuesta de la documentación administrativa dentro de los órganos y dependencias de SAT.	Creación de una herramienta informática de seguimiento, trazabilidad y tiempos de respuesta de la documentación administrativa dentro de los órganos y dependencias de SAT. (Fase I)	3/01/2022	30/12/2022
2	Creación de una herramienta informática de trazabilidad de los recursos tributarios y aduaneros que resuelve el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero (Fase I)	Automatizar el proceso de presentación y diligenciamiento de los recursos tributarios y aduaneros que conoce el TRIBUTA	Creación de la fase I para atender recursos aduaneros dentro del expediente electrónico de auxiliares de la función pública aduanera	3/01/2022	30/12/2022
3	Determinación de la viabilidad de descentralización del Archivo.	Análisis para determinar la viabilidad de descentralización del Archivo en las Gerencias Regionales.	Análisis para determinar la viabilidad de descentralización del Archivo en las Gerencias Regionales	3/01/2022	31/12/2022
4	Determinar la viabilidad de desarrollar un módulo de emisión de certificaciones de firmas de los funcionarios y empleados de SAT	Determinar la viabilidad de desarrollar un módulo de emisión de certificaciones de firmas de los funcionarios y empleados de SAT que se encuentran dentro del nuevo Registro Digital Único de Firmas -RUF-	Estabilización del Registro Digital Único de Firmas -RUF- y realizar el análisis para la creación del módulo de emisión de certificaciones de firmas de funcionarios y empleados de SAT.	3/01/2022	29/07/2022
5	Expediente Electrónico para el procedimiento administrativo por ajustes de impuestos (Fase I)	Sistematizar los procedimientos de las distintas dependencias de SAT, convirtiéndolos en expedientes electrónicos, iniciando con los procesos administrativos por ajustes de impuestos.	Definición del proceso y análisis de factibilidad para los procesos administrativos por ajustes de impuestos.	3/01/2022	30/11/2022
6	Modernización del Área de Digitalización del Departamento de Archivo.	Actualización de las herramientas informáticas con las cuales se lleva el proceso de digitalización del DAR.	Actualización de las herramientas informáticas con las cuales se realiza el proceso de digitalización del DAR.	10/01/2022	16/12/2022
7	Sistema Integrado para enviar información al Ministerio Público (Segunda Fase)	Contar con un sistema automatizado, eficaz y eficiente de la información proporcionada por las dependencias de SAT al Ministerio Público.	Desarrollo fase II, Intendencias de Recaudación (cumplimiento tributario) y Atención al Contribuyente	3/01/2022	30/12/2022

**7.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA**

**7.17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL**

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Comunicación Social Externa	Coordinar las acciones de divulgación, a través de medios de comunicación masivos y alternativos, así como otros canales conexos de difusión, relacionada con fiscalización, control, aduanero y acción judicial resultante de la gestión institucional en materia tributaria y aduanera, con las dependencias que corresponda, acorde a la alineación estratégica que sean establecidos para tal efecto, en el marco normativo y legal nacional determinado.	Producto	Acciones de comunicación interna y externa realizadas	Documento	1500	1,500.00	1,550.00	1,600.00	1,650.00	1,700.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en el 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	98%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en medios de comunicación masivos y alternativos enfocadas al fortalecimiento de la imagen institucional	Documento	83	85	90	92	97	100
			Indicador de Control - Normal	Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en medios de comunicación masivos y alternativos que coadyuven al aumento de la percepción de riesgo	Documento	81	120	125	130	135	140

**7.17.2 ACCIONES**

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Desarrollar un plan de comunicación estratégica integral, basado en relaciones públicas que fortalezca la imagen institucional	Desarrollar un programa de comunicación estratégica integral basado en relaciones públicas que permita la divulgación oportuna de la gestión institucional, para lograr alianzas estratégicas.	Desarrollar un programa de comunicación estratégica integral basado en relaciones públicas que permita la divulgación oportuna de la gestión institucional, para lograr alianzas estratégicas a través del Diseño e implementación de la política de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional basada en acercamiento con actores estratégicos.	1/01/2022	31/12/2022
2	Diagnóstico para determinar las acciones necesarias para desarrollar un plan de comunicación de mensajes institucionales en los principales idiomas mayas.	Establecer por medio de un diagnóstico cuales son las acciones necesarias para desarrollar un plan de comunicación estratégica que permita dar a conocer a la población del área rural, que hablan los principales idiomas mayas, los servicios que la administración tributaria brinda para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.	Establecer las acciones necesarias para desarrollar el plan estratégico de comunicación de mensajes institucionales, en los principales idiomas mayas, así como los grupos objetivo y los canales adecuados.	1/01/2022	30/04/2022
3	Diseñar y desarrollar una estrategia de comunicación asertiva para incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes y la metodología para medirla.	Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación asertiva que permita la divulgación oportuna de las acciones de comunicación para aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes de ser fiscalizados.	Etapas: 1: Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación asertiva que permita la divulgación oportuna de las acciones de comunicación para aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes de ser fiscalizados, que permita la elaboración e implementación del plan de trabajo para la divulgación de acciones relacionadas con la modernización de la gestión, que derive en el cumplimiento tributario voluntario oportuno.	1/01/2022	31/12/2022
4	Generar y desarrollar mecanismos propios de medición de imagen y cumplimiento tributario voluntario a corto, mediano y largo plazo.	Diseñar, desarrollar e implementar mecanismos propios de medición de las acciones de comunicación que permitan fortalecer la imagen institucional, mejorar el cumplimiento tributario voluntario y aumentar la percepción del riesgo en los contribuyentes.	Etapas: 1: Diseñar y ejecutar mecanismos propios de medición de las acciones de comunicación que permitan fortalecer la imagen institucional, mejorar el cumplimiento tributario voluntario y aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes, a efecto de elaborar el plan de trabajo para la recopilación, análisis, interpretación y evaluación de la información que permita la implementación de acciones de comunicación correctivas y/o preventivas que permitan fortalecer la imagen institucional, elevar la percepción de riesgo y promuevan el cumplimiento tributario.	1/01/2022	31/12/2022
5	Implementar un programa de comunicación que impulse las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión para aumentar el cumplimiento tributario voluntario y mejoren la imagen de la institución.	Desarrollar un programa de comunicación que impulse las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión, para aumentar el cumplimiento tributario voluntario, que mejore la imagen de la institución e incremente la percepción de riesgo en los contribuyentes.	Etapas: 1: Diseñar y ejecutar un programa de comunicación que impulse las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión, para aumentar el cumplimiento tributario voluntario, que mejore la imagen de la Institución e incremente la percepción de riesgo en los contribuyentes, para el diseño e implementación de un cronograma de acciones de comunicación en coordinación con las dependencias de SAT, para la producción de materiales publicitarios que informen de las herramientas y servicios a disposición de los contribuyentes para el cumplimiento tributario, voluntario y oportuno.	1/01/2022	31/12/2022

7.18 GERENCIA DE INVESTIGACIÓN FISCAL

7.18.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	5528	4,000.00	4,100.00	4,200.00	4,300.00	4,400.00
			Indicador de Control - Normal	Análisis de información para la identificación de posibles grupos de evasión.	Grupos identificados.	6	7	8	9	10	11
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la atención de requerimiento de soluciones de datos dentro del marco de Gobierno de Datos.	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ Total requerimientos recibidos con datos en el Data Warehouse Institucional, al término del mes anterior.	95.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			Indicador de Control - Normal	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.	97.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	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.	94.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en verificaciones de campo realizadas.	Verificaciones de campo realizadas en tiempo/ Total solicitudes ingresadas al sistema para su verificación en campo al término del mes anterior.	99.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de requerimientos de contribuyentes.	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ Total requerimientos solicitados al término del mes anterior.	80.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%

7.18.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Desarrollo e implementación de indicadores de riesgo de comportamiento tributario y aduanero (Fase III).	Formulación, generación e implementación de indicadores de comportamiento tributario y aduanero, utilizando una solución tecnológica (dashboard ) que incorpore criterios de segmentación, frecuencias y variables para el análisis por actividad económica.	Crear los indicadores de "Presión tributaria como porcentaje de los ingresos de IVA" y el de "Rectificaciones y endosos en aduanas", 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.	2/01/2022	30/12/2022
2	Desarrollo e implementación de tableros de control y monitoreo.	Contar con herramientas tecnológicas tipo dashboard para monitorear, analizar y mostrar de forma gráfica los datos registrados o recabados, producto de acciones implementadas, y de esa forma medir la efectividad en diferentes procesos de SAT para el control tributario y aduanero.	Definir, desarrollar, implementar y socializar 4 tableros (dashboard) para el control de datos, información y acciones de control tributario y aduanero. Entre las opciones a elegir sujetas a factibilidad se encuentran: Relación pequeños contribuyentes con importaciones realizadas Comportamiento de exportadores en general, vinculado a gestión de devolución de crédito fiscal y compensaciones Comportamiento de cese de actividades Comportamiento agentes aduaneros	3/01/2022	30/12/2022
3	Fortalecer el diccionario de datos Institucional.	Estructuración y homologación de los metadatos de los formularios de declaración, con el propósito de contar con la base del desarrollo e implementación del diccionario de datos integrado en el Data Warehouse Institucional (DWI), siendo este el repositorio centralizado de información sobre su significado, su relación con otros datos, origen, entre otros. Este avance permitirá a los usuarios de los datos, un conocimiento universal estandarizado desde una única fuente de consulta, lo que posibilita objetividad y precisión en la analítica de los datos.	En forma proactiva, nutrir el diccionario de datos institucional para agilizar las soluciones requeridas en el marco del Gobierno de Datos, donde será necesario identificar 5 fuentes de información, estructurar y homologar los metadatos para su integración.	3/01/2022	30/12/2022
4	Implementar el sistema de gestión de información financiera (Fase III).	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.	Implementación de ajustes o mejoras al sistema relacionados con un web service que enlace con los bancos del sistema y socialización a nivel interno y externo.	3/01/2022	30/12/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Implementar un sistema de Administración de indicadores de Riesgo en apoyo al direccionamiento de las acciones de control y fiscalización, en materia de tributos y de comercio exterior.	Implementar 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 desarrollar el sistema en mención. Crear o adquirir una herramienta que pueda realizar lo indicado en la documentación que genera el módulo de Indicadores de Comportamiento Tributario y que dicha documentación, genere automáticamente los escenarios actuariales o estadísticos para crear indicadores por contribuyente o por segmento (actividad económica, región, profesión, etc.), todo con base en el módulo de indicadores que se está desarrollando actualmente.	Implementar mejoras al sistema de indicadores de comportamiento tributario para generar automáticamente los escenarios actuariales o estadísticos de los indicadores producidos por contribuyentes o por segmento (actividad económica, región, profesión, etc.)	3/01/2022	30/12/2022

#### 7.19 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

##### 7.19.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	Documento	4262	2,500.00	2,501.00	2,502.00	2,503.00	2,504.00
			Indicador de Control - SGCE	Eficacia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético.	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / requerimientos atendidos.	97.65%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficacia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de SAT.	Denuncias atendidas en el tiempo establecido / Denuncias atendidas.	80.00%	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 en el tiempo establecido / Evaluaciones programadas.	100.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficacia en la atención de los compromisos de revisión por la Dirección SGCE	Total de compromisos de Revisión por la Dirección atendidos en el tiempo establecido / Total de compromisos de Revisión por la Dirección atendidos.	N/D	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%

##### 7.19.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Contrarrestar las prácticas de corrupción con la implementación de mejores mecanismos globales y cimentar políticas de transparencia en la institución (Fase I).	Fortalecer la lucha contra la corrupción y la promoción de la integridad en la Superintendencia de Administración Tributaria.	Elaboración y aprobación del plan de acción.	4/01/2022	29/12/2022
2	Definición del Sistema de Alertas Informáticas.	Acciones que permitan la verificación del cumplimiento ético del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria y que coadyuve a una percepción de riesgo por parte de los trabajadores.	Definición de casos de uso	1/06/2022	30/11/2022
3	Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Investigaciones Administrativas del Departamento de Investigaciones Internas.	Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Investigaciones Administrativas del Departamento de Investigaciones Internas, para el control de las denuncias recibidas en el Departamento de Investigaciones Internas.	Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Investigaciones Administrativas del Departamento de Investigaciones Internas.	1/02/2022	16/12/2022
4	Implementar el plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia del Código de Ética por parte del 90% del personal de la SAT (Fase I).	Acciones que permitan por medio de una estrategia el reforzamiento de la observancia del Código de Ética y Conducta para el Personal de la SAT.	Implementar el plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia del Código de Ética por parte del 40% del personal de la SAT.	4/01/2022	15/12/2022
5	Sistematización del proceso de Evaluación de la Integridad.	Desarrollo e implementación de la Sistematización del proceso de Evaluación de la Integridad, para las evaluaciones del Departamento de Evaluación de la Integridad.	Desarrollo e implementación del sistema del proceso de Evaluación de la Integridad	3/01/2022	30/11/2022

#### 7.20 AUDITORÍA INTERNA

##### 7.20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Auditoría Interna	Verificar la gestión administrativa y operativa de los Órganos y Dependencias de la SAT y evaluar el sistema de control interno de los procesos de la tecnología y sistemas informáticos, para establecer que se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica de la SAT, las normas de control interno para el sector gubernamental, reglamentos internos, manuales técnicos y administrativos aplicables.	Producto	Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	82	60	60	60	60	60
			Indicador de Control - Normal	% de recomendaciones implementadas y en proceso.	Recomendaciones Atendidas + Recomendaciones en Proceso / Total de recomendaciones con seguimiento finalizado en el mes.	95.00%	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.	100.00%	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.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

7.20.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis del Control Interno para la mejora de los procesos esenciales de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Efectuar análisis para verificar la funcionalidad y efectividad del Control Interno institucional.	Definición de las áreas objeto sujetas al análisis del Control Interno.	15/03/2022	29/12/2022
2	Definir una guía para la elaboración del Plan Anual de Control Interno (PAA) orientado a una mejora operativa.	Definir una guía orientada a facilitar el proceso operativo de la elaboración del Plan de Control Interno (PAA).	Elaborar la guía para realizar el Plan Anual de Control Interno (PAA).	15/07/2022	30/12/2022
3	Promover la atención de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría emitidos por los entes fiscalizadores internos y externos.	Elaborar una herramienta de alertivo para la atención de las recomendaciones de auditorías.	Envío de alertivos a las dependencias posterior a la notificación del Informe de Auditoría, a efecto de promover la atención de las recomendaciones.	3/01/2022	30/12/2022

**7.21 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES**

**7.21.1 PLAN OPERATIVO ANUAL**

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	24,294,193.00	26,440,426.00	27,822,155.00	29,761,034.00	31,856,507.00	34,138,186.00
			Indicador de Control Normal	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados (centralizadas de selectivas, descentralizadas, de gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de auditorías terminadas	240.00	192.00	305.00	308.00	311.00	314.00
			Indicador de Control Normal	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados, programadas por GEG en el año actual	Cantidad de Auditorías Terminadas	N/D	44	46	48	50	52
			Indicador de Control Normal	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados, programadas por IFI en año actual (centralizadas de selectivas, de gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de Auditorías Terminadas	120	25	226	228	230	232
			Indicador de Control Normal	Auditorías Terminadas programadas a contribuyentes en años anteriores (centralizadas y descentralizadas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de Auditorías Terminadas	120	69	79	80	81	82
			Indicador de Control Normal	Eficiencia en la emisión de la Resolución de Expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total expedientes resueltos	61.00%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control Normal	Monto de Recaudado por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad Monetaria	132,902,000.00	150,000,000.00	150,000,100.00	150,000,200.00	150,000,300.00	150,000,400.00
			Indicador de Control Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	190,901,329.00	195,542,133.00	222,981,069.30	245,279,176.20	269,807,093.90	296,787,803.20
			Indicador de Control Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de auditores efectivos	36	40	40	40	40	40
Indicador de Control Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido por parte de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de satisfacción al contribuyente.	90	90	90	91	91	91			

**7.21.2 ACCIONES**

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aplicación de papeles de trabajo estandarizados, en las auditorías de los Contribuyentes Especiales Grandes.	Contar con papeles de trabajo estandarizados en las áreas operativas de fiscalización, que sean de fácil aplicación y comprensión, de acuerdo con las instrucciones que la Intendencia de Fiscalización gire para el efecto, así como promover las acciones para la implementación de dichos papeles de trabajo.	Promover y supervisar la implementación del uso de los papeles de trabajo de acuerdo con lo instruido por la Intendencia de Fiscalización.	1/09/2022	30/12/2022
2	Sistema de control para los Contribuyentes Especiales Grandes	Conceptualización e implementación de un sistema de control que contengan información estadística para el análisis del comportamiento tributario por sector económico que permita direccionar los esfuerzos necesarios en las áreas o sectores de mayor riesgo.	La conceptualización del sistema de control de los Contribuyentes Especiales Grandes mediante el análisis vertical y horizontal de las declaraciones del ISR anual de cada contribuyente, incluyendo análisis de razones financieras.	3/01/2022	31/12/2022

## 7.22 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

7.22.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	10,673,736.00	11,829,457.00	12,447,647.00	13,315,099.00	14,252,614.00	15,273,438.00
			Indicador de Control - Normal	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (centralizadas de selectivas, descentralizadas, de gabinete, precio de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de auditorías terminadas	185	156	231	233	235	237
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados, programadas por IFI en año actual (centralizadas de selectivas, de gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de Auditorías Terminadas	95	11	165	166	167	168
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados, programadas por la GEM en año actual	Cantidad de Auditorías Terminadas	N/D	28	29	30	31	32
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Terminadas programadas a contribuyentes en años anteriores (centralizadas y descentralizadas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Cantidad de Auditorías Terminadas	90	62	66	67	68	69
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la Resolución de Expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	55.00%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad Monetaria	65,000,000.00	85,000,000.00	86,000,000.00	87,000,000.00	88,000,000.00	89,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	239,000,000.00	266,656,568.00	293,322,225.00	322,654,448.00	354,919,893.00	390,411,882.00
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de auditores efectivos	48	55	56	57	58	59
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido de parte de La División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de Satisfacción al Contribuyente	90	90	90	91	91	91

## 7.22.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aplicación de papeles de trabajo estandarizados, en las auditorías de los Contribuyentes Especiales Medianos	Contar con papeles de trabajo estandarizados en las áreas operativas de fiscalización, que sean de fácil aplicación y comprensión, de acuerdo con las instrucciones que la Intendencia de Fiscalización gire para el efecto, así como promover las acciones para la implementación de dichos papeles de trabajo.	Promover y supervisar la implementación del uso de los papeles de trabajo de acuerdo a lo instruido por la Intendencia de Fiscalización.	1/09/2022	30/12/2022
2	Sistema de control para los Contribuyentes Especiales Medianos	Conceptualización e implementación de una herramienta de presentación y visualización de datos que permita el control de la información estadística para el análisis del comportamiento tributario por sector económico que permita enfocar los esfuerzos necesarios en las áreas o sectores de mayor riesgo.	La conceptualización del sistema de control de los Contribuyentes Especiales Medianos mediante el análisis vertical y horizontal de las declaraciones del ISR anual de cada contribuyente, incluyendo análisis de razones financieras.	3/01/2022	30/12/2022

## 7.23 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

7.23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre	Meta para el				
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 (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	715	480	504	528	550	572
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la Resolución de Expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	90.00%	91.00%	91.00%	91.00%	91.00%	91.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Cantidad de empleados y/o funcionarios designados para resolver	54.65	48	48	48	50	50

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 la brecha y motivar la recaudación de los impuestos	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	13,452,512.00	14,176,036.00	14,916,852.00	15,956,380.00	17,079,869.00	18,303,191.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por gerencia	1,277	1,367.00	1,402.00	1,488.00	1,570.00	1,710.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	401,955,810.00	406,801,299.00	447,481,429.00	492,229,572.00	541,452,529.00	595,597,782.00
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	4,885,316.00	5,045,134.00	5,308,784.00	5,678,743.00	6,078,585.00	6,513,954.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías de riesgo (Miles de quetzales en términos netos)	Unidad monetaria	93,000.00	52,000.00	53,000.00	54,000.00	55,000.00	56,000.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central	Unidad monetaria	1,728,732.00	1,753,023.00	1,844,633.00	1,973,182.00	2,112,114.00	2,263,391.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Unidad monetaria	15,890.00	18,178.00	19,128.00	20,461.00	21,902.00	23,470.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana de Vehículos	Unidad monetaria	10,676.00	9,932.00	10,451.00	11,179.00	11,966.00	12,824.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Unidad monetaria	3,128,102.00	3,262,280.00	3,432,761.00	3,671,984.00	3,930,529.00	4,212,047.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Unidad monetaria	1,916.00	1,721.00	1,811.00	1,937.00	2,074.00	2,222.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Central de Aviación	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	92	94	96	97
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	96	96	97
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Central	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	85	88	88	90	90	91
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas GRC	Evento	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de Aduana Express Aéreo	Horas	22	21	20	19	18	17
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la Aduana Central	Horas	26	25	24	23	22	21
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la culminación de descarga de la Aduana Express Aéreo.	Horas	43	40	39	38	37	38			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	N/D	765	766	767	768	769
			Indicador de Control - Normal	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en años anteriores (centralizadas y descentralizadas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	N/D	345	346	347	348	349
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de auditorías de gabinete terminadas con cobro efectivo, a contribuyentes no fiscalizados en los años 2019, 2020 y 2021 programadas en el año actual	Auditorías de Gabinete terminadas con cobro efectivo programadas en el año actual / Auditorías de Gabinete programadas en el año actual	N/D	33.00%	33.10%	33.20%	33.30%	33.40%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en el control de facturación de los contribuyentes a través de puntos fijos	Puntos Fijos que concluyen con solicitud de información bancaria / Puntos Fijos programados	N/D	30.00%	30.10%	30.20%	30.30%	30.40%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la detección de incumplimientos en presencias fiscales a contribuyentes con establecimientos comerciales	Acta por incumplimientos en presencias fiscales / Presencias fiscales programadas	N/D	5.00%	5.10%	5.20%	5.30%	5.40%
			Indicador de Control - Normal	Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad monetaria	45,000,000.00	50,000,000.00	50,000,100.00	50,000,200.00	50,000,300.00	50,000,400.00
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 en la Gerencia Regional Central. 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 el Gerente Regional Central.	Producto	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	10	8	8	8	8	8
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	19,300	19,000.00	19,000.00	19,000.00	19,000.00	19,000.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de los requerimientos de recursos humanos	Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos	95.70%	95.80%	95.90%	96.00%	96.10%	96.20%
			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	90	90.25	90.5	90.75	91
			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	90	91	91.25	91.5	91.75	92
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos al almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	6 días	5	4.75	4.5	4.25	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	5.8 días	5	4.75	4.5	4.25	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío a Secretaría General / Total de expedientes atendidos	41 días	38	37.75	37.5	37.25	37
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra de Baja Cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	15 días	12	11.75	11.5	11.25	11
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	22 días	20	19.75	19.5	19.25	19

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
6	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 dependencias, 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 de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	8,770,373	7,884,768.00	7,895,449.00	7,906,918.00	7,919,177.00	7,932,227.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria San Rafael II	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	60	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	95.84	95	95	96	96	97
<b>7.23.2 ACCIONES</b>											
No	Nombre de la acción			Descripción y Alcance			Alcance 2022		Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central			Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Central para el año 2022					1/01/2022	31/12/2022	
2	Mejora y Avance en el Cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRC / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central			Estandarización de inmuebles a nivel de infraestructura.					2/01/2022	30/06/2022	
3	Estandarización de Imagen en Agencia Tributaria 2 / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central			Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Agencia Tributaria 2, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes.			Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando capacidades de la Agencia Tributaria 2.		3/01/2022	30/12/2022	
4	Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Chimaltenango / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central			Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria Chimaltenango, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes.			Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades de la Oficina Tributaria Chimaltenango.		3/01/2022	30/12/2022	

**7.24 GERENCIA REGIONAL SUR**

**7.24.1 PLAN OPERATIVO ANUAL**

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	214	120	121	122	123	124
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/Total de expedientes resueltos	96.00%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes)/Cantidad empleados y/o funcionarios designados para resolver	40	48	49	50	51	52
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la Región Sur con el apoyo del Gerente Regional, bajo supervisión y control del Intendente de Aduanas.	Producto	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	11,447,907.00	11,476,300.00	12,076,032.00	12,917,590.00	13,827,116.00	14,817,465.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías de riesgo (en miles de quetzales en términos netos)	Unidad Monetaria	92,483.58	86,000.00	87,000.00	88,000.00	89,000.00	90,000.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Pedro de Alvarado)	Unidad Monetaria	1,332,452.00	1,386,959.00	1,459,439.00	1,561,145.00	1,671,065.00	1,790,753.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Puerto Quetzal)	Unidad Monetaria	9,585,689.00	9,539,612.00	10,038,136.00	10,737,676.00	11,493,715.00	12,316,937.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana San Cristóbal)	Unidad Monetaria	428,837.00	445,551.00	468,835.00	501,507.00	536,818.00	575,267.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Valle Nuevo)	Unidad Monetaria	100,929.00	104,178.00	109,622.00	117,262.00	125,518.00	134,508.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la Región Sur con el apoyo del Gerente Regional, bajo supervisión y control del Intendente de Aduanas.	Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Pedro de Alvarado	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	90	92	94	96	96
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Quetzal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana San Cristóbal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas realizadas por la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono, Gerencia Regional Sur	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	80	88	88	90	90	90
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas Gerencia Regional Sur	Evento	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la Aduana Pedro de Alvarado	Horas	5	4	3	2	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la Aduana Puerto Quetzal	Horas	66	65	64	63	62	61
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la Aduana San Cristóbal	Horas	5	4	3	2	1	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental en la Aduana Valle Nuevo	Horas	3	2	3	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes en Aduana Puerto Quetzal	Horas	5	6	6	6	5	5
3	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Sur	Incrementar de forma sostenida la recaudación de impuesto internos de la Región Sur, a través de la detección, control, seguimiento y cobro a contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuesto, detectando inconsistencias y ejecutando acciones enfocadas a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	999473	945,827.00	995,254.00	1,064,612.00	1,139,571.00	1,221,191.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU, afiliados al IVA e ISR.	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia	625	435	448	475	502	544
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de Cumplimiento Tributario	Unidad monetaria	73,889,385.00	77,000,000.00	84,700,000.00	93,170,000.00	102,487,000.00	112,735,700.00
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 programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	0	281	295	309	324	340
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de auditorías de gabinete terminadas con cobro efectivo, a contribuyentes no fiscalizados en los años 2019, 2020 y 2021 programadas en el año actual.	Auditorías de Gabinete terminadas con cobro efectivo programadas en el año actual / Auditorías de Gabinete programadas en el año actual	N/D	33.00%	34.00%	35.00%	36.00%	37.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en el control de facturación de los contribuyentes a través de puntos fijos	Puntos Fijos que concluyen con solicitud de información bancaria / Puntos Fijos programados	N/D	30.00%	31.00%	32.00%	33.00%	34.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la detección de incumplimientos en presencias fiscales a contribuyentes con establecimientos comerciales	Acta por incumplimientos en presencias fiscales / Presencias fiscales programadas	N/D	5.00%	6.00%	7.00%	8.00%	9.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad Monetaria	13,000,000.00	20,000,000.00	21,000,000.00	22,050,000.00	23,152,500.00	24,310,125.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	12	8	8	8	8	8
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	17,500	17,800.00	18,000.00	18,200.00	18,400.00	18,600.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en atención a los requerimientos de Recursos Humanos (Recursos Humanos)	Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos	90.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			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	90	91	92	93	94
			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 al usuario	90	91	91	92	93	94
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos al almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén (Días hábiles)/Total de solicitudes atendidas	N/D	5	4.75	4.5	4.25	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos (Días hábiles)/Total de solicitudes atendidas	N/D	5	4.75	4.5	4.25	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra de baja cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen los Q25,000.00) hasta su adjudicación/Total de expedientes atendidos.	N/D	12	11.75	11.5	11.25	11
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que superen los Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras/Total de expedientes atendidos.	N/D	20	19.75	19.5	19.25	19
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por cotización hasta el envío a Secretaría General/Total de expedientes atendidos.	N/D	35	34	33	32	31
6	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Ser una División 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 conforman la Gerencia Regional Sur.	Producto	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	N/D	500	505	510	515	520
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expediente legales en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Expedientes ingresados	376	300	310	320	330	340
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en a División de Asuntos Jurídicos Sur	Mesas Técnicas realizadas	55	55	60	65	70	75
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en División de Asuntos Jurídicos Sur	Unidad Monetaria	11,575,340.66	10,000,000.00	10,500,000.00	11,000,000.00	11,500,000.00	12,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Solicitud a Juez Contralor de audiencias de discrepancia en la División de Asuntos jurídicos Sur	Solicitud de audiencia	0	72	74	76	78	80

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinda se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	1,416,228	1,419,976.00	1,423,734.00	1,427,502.00	1,431,280.00	1,435,067.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria Mazatenango	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	90	90	90	91	91	91
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria Suchitepéquez	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	90	90	90	91	91	91
			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	96	97	98	98
<b>7.24.2 ACCIONES</b>											
No	Nombre de la acción		Descripción y Alcance			Alcance 2022		Fecha Inicio	Fecha Fin		
1	Adquisición de módulos móviles (5 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 la publicación en el sistema GUATECOMPRAS		3/01/2022	31/03/2022		
2	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Atescatempa, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur		INFRAESTRUCTURA: Construcción de 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.			Realizar las gestiones para la publicación en el sistema GUATECOMPRAS.		3/01/2022	3/05/2022		
3	Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad de 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.			Fase 1: Realizar las gestiones administrativas ante SEGEPLAN e inicio de la publicación en el sistema GUATECOMPRAS.		3/01/2022	30/12/2022		
4	Construcción Edificio de 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 Aduana Pedro de Alvarado, el cual incluye diseño y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.			Continuar realizando las gestiones necesarias para la recepción de la obra y liquidación del contrato.		3/01/2022	12/09/2022		
5	Construcción Edificios de Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, 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.			Fase 1: Publicación en el Sistema Guatecompras.		3/01/2022	30/12/2022		
6	Construcción Muro Perimetral, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal 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 las gestiones para la publicación en el sistema GUATECOMPRAS		3/01/2022	19/09/2022		
7	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					2/01/2022	31/12/2022		
8	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRS / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur		Cumplir en dar seguimiento a la mejora y avances en el cumplimiento de estándares mínimos de infraestructura en la GRS					1/01/2022	31/12/2022		
9	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios, en la División de Asuntos Jurídicos Sur / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur		La depuración se desarrollará en la cartera de expedientes activos del año 2010 al 2018			Se procederá a la identificación de la cartera de expedientes, depuración de expedientes que se encuentran en estatus de expedientes localizables, se elaboran memoriales, oficios, Providencias para la depuración de la cartera.		3/01/2022	30/11/2022		
10	Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en la División de Asuntos Jurídicos Sur. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur		Optimizar los procesos correspondientes a los años 2010 a 2018			Se identificará la Cartera de expedientes a depurar, se realizarán procuraciones en expedientes, se procederá con la elaboración de memoriales y providencia para trasladar los expedientes al Archivo General.		4/01/2022	31/07/2022		
11	Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria Retalhuleu / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur		Incorporación de mejoras para la estandarización del área de atención al contribuyente de la Oficina Tributaria Retalhuleu, para mejorar la Imagen Institucional con la finalidad de garantizar la satisfacción y facilitación de gestiones a los contribuyentes.			Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando capacidades de la Oficina Tributaria		3/01/2022	9/12/2022		

7.25 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

7.25.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	480	448	449	450	451	452
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%	95.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Cantidad de empleado y/o funcionario designado para resolver	50	64	65	66	67	68
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	1,980,057.00	2,043,409.00	2,150,194.00	2,300,038.00	2,461,983.00	2,638,320.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías de riesgo GRO (miles de quetzales en términos netos)	Unidad monetaria	7,500.00	8,000.00	8,200.00	8,400.00	8,500.00	8,700.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana El Carmen	Unidad monetaria	136,105.00	140,902.00	148,265.00	158,598.00	169,765.00	181,924.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana La Mesilla	Unidad monetaria	2,565.00	2,345.00	2,468.00	2,640.00	2,825.00	3,028.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Tecún Umán I	Unidad monetaria	6,246.00	6,783.00	7,137.00	7,635.00	8,172.00	8,758.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Tecún Umán II	Unidad monetaria	1,835,141.00	1,893,379.00	1,992,324.00	2,131,165.00	2,281,221.00	2,444,610.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la aduana Tecún Umán II	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la aduana El Carmen	Horas	7	6	5	4	3	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de despacho para la verificación física documental de la aduana Tecún Umán II	Horas	14	13	12	11	10	9
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 a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,328,338.00	1,298,626.00	1,366,490.00	1,461,718.00	1,564,638.00	1,676,703.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a impuestos	725	965	1,002.00	1,062.00	1,126.00	1,127.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado por Control de Cumplimiento Tributario	Unidad Monetaria	71,490,000.00	77,000,000.00	84,700,000.00	93,170,000.00	102,487,000.00	112,735,700.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
4	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	La SAT fiscalizará de forma de transparente bajo análisis de riesgos sectoriales a través del uso de gobierno de datos y propiciar fiscalizaciones más asertivas, cambiando el enfoque del resultado de ésta hacia la recaudación para elevar la percepción de riesgo en los contribuyente e incentivar el cumplimiento voluntario.	Producto	Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	175	561	589	618	647	676
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de auditoría de gabinete terminadas con cobro efectivo, a contribuyentes no fiscalizados en los años 2019, 2020 y 2021 programados en el año actual.	Auditorías de gabinete terminadas con cobro efectivo programadas en el año actual/Auditorías de gabinete programadas en el año actual	N/D	33.00%	33.00%	33.00%	33.00%	33.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en el control de facturación de los contribuyentes a través de puntos fijos.	Puntos fijos que concluyen con solicitud de información bancaria/puntos fijos programados	N/D	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la detección de incumplimiento en presencias fiscales a contribuyentes con establecimientos comerciales.	Actas por incumplimiento en presencias fiscales/Presencias Fiscales programadas	N/D	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	19,000,000.00	25,000,000.00	26,250,000.00	27,562,500.00	27,940,625.00	29,337,656.00
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Fortalecer las Capacidades de Gestión de la Gerencia Regional Occidente, tales como: 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 el Gerente Regional Occidente.	Producto	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	12	12	12	12	12
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	17400	18,000.00	18,500.00	19,000.00	19,500.00	20,000.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la Atención de Requerimientos de Recursos Humanos.	Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos	100.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes respecto al comportamiento ético del personal de la SAT.	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas.	N/D	90	91	92	93	94
			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.	95	95	96	97	98	99
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos a almacén.	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas.	6	5	5	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de vehículos.	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos (Días hábiles) / Total de solicitudes atendidas.	6	5	5	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra de Baja Cuantía.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos.	15	12	12	11	11	10
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos.	22	20	19	19	18	18
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío a Secretaría General / Total de expedientes atendidos.	48	35	34	33	32	31			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	N/D	650	655	660	665	670
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Expedientes ingresados y digitalizados.	270	300	305	310	315	320
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídico Occidente	Número de mesas técnicas realizadas.	55	55	60	65	70	75
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Unidad Monetaria.	9,000,000.00	10,000,000.00	10,100,000.00	10,200,000.00	10,300,000.00	10,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Solicitud a Juez Contrator de audiencias de discrepancia en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	Solicitud de audiencia	N/D	72	74	76	78	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 de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	1,691,167	1,741,892.00	1,794,149.00	1,847,973.00	1,903,412.00	1,960,514.00
			Indicador de Control - SGCE	Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina de Tributaria Quetzaltenango	Puntuación obtenida en encuestas de opinión	87	90	90	91	91	91
			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	97.86	95	95	96	96	96
<b>7.25.2 ACCIONES</b>											
No	Nombre de la acción		Descripción y Alcance			Alcance 2022			Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	Estrategia de fortalecimiento del Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga, ciclo 1 / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente		Iniciar con la modernización, desarrollo, mejoras del Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga a través de los estudios de análisis, diagnósticos y prefactibilidad para determinar las especificaciones técnicas de los equipamientos y dispositivos tecnológicos y otras mejoras que se deben realizar al proceso, infraestructura y tecnología instalada en el puerto fronterizo..			Diagnostico de oportunidades de mejora en el proceso de control del ingreso y egreso de mercancías y medios de transporte en el PF. Desarrollo de Estudios para determinar las Especificaciones Técnicas del Sistema de Inspección No Intrusiva dentro del PF. Desarrollo de Estudios para determinar las Especificaciones Técnicas del Sistema Cobro de Parqueo y Trazabilidad del PF. Desarrollo de Estudios para determinar las Especificaciones Técnicas del Sistema de Garitas Automaticas dentro del PF.			17/01/2022	31/12/2022	
2	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente		Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Occidente para el año 2022.						2/01/2022	31/12/2022	
3	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRO- / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente		Realizar actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables y mínimas, cumpliendo con el estándar de infraestructura e los inmuebles de la Regional Occidente.						1/02/2022	30/12/2022	
4	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios en la División de Asuntos Jurídicos Occidente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente		La depuración se desarrollará en cartera de expedientes activos del año 2010 al 2018.			Se procederá a la Identificación de la cartera de expedientes, depuración de expedientes que se encuentren en estatus de expedientes localizables, se elaborarán memoriales, oficios, providencias para la depuración de cartera.			3/01/2022	30/11/2022	
5	Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimiento o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso en la División de Asuntos Jurídicos Occidente. / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente		Optimizar los procesos correspondiente a los años 2010-2018.			Se identificará la cartera de expedientes a depurar, se realizarán procuraciones en expedientes, se procederá con la elaboración de memoriales y providencias para trasladar los expedientes al Archivo General.			4/01/2022	31/07/2022	
6	Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria de San Marcos / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente		Realizar mejoras en el área de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria, así mismo Lograr estandarizar la imagen institucional y el diseño en la Oficina Tributaria aplicando el Manual de Estandarización			Mejoras en las areas de atención al contribuyente considerando en la Oficina Tributaria de San Marcos			3/01/2022	30/11/2022	
7	Estandarización de Imagen en punto de atención, Oficina Tributaria de Solola / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente		Realizar mejoras en el área de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria, así mismo Lograr estandarizar la imagen institucional y el diseño en la Oficina Tributaria aplicando el Manual de Estandarización			Mejoras en las areas de atención al contribuyente considerando en la Oficina Tributaria de Solola			3/01/2022	15/12/2022	

7.26 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

7.26.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
1	Gerencia Regional Nororiente	Apoyar a la Gerencia en la formulación de proyectos de Resoluciones, Reliquidaciones, Providencias, Oficios, Informes, entre otros; aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos en el Código Tributario y Legislación Aduanera, en materia de su competencia.	Producto	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados.	Documento	255	247	248	249	250	251
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/Total de expedientes resueltos	95.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos emitidos durante el proceso administrativo (en el mes) / Cantidad empleados y/o funcionarios designados para resolver	44	45	46	47	48	49
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	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	4,823,781.00	5,366,266.00	5,646,698.00	6,040,206.00	6,465,498.00	6,928,580.00
			Indicador de Control - Normal	Ajustes por mercancías en Riesgo(miles de quetzales en términos netos)	Unidad Monetaria en terminos netos	51,500.00	54,000.00	55,000.00	56,000.00	57,000.00	58,000.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana El Ceibo	Unidad Monetaria	3,170.00	9,985.00	10,507.00	11,239.00	12,030.00	12,892.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Integrada Agua Caliente	Unidad monetaria	17,673.00	11,804.00	24,842.00	26,573.00	28,444.00	30,481.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Integrada Corinto	Unidad monetaria	278,469.00	301,193.00	316,933.00	339,019.00	362,890.00	388,881.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Integrada El Florido	Unidad monetaria	67,262.00	70,323.00	61,577.00	65,868.00	70,506.00	75,556.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana La Ermita	Unidad monetaria	95,518.80	87,271.00	91,832.00	98,231.00	105,148.00	112,679.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Melchor de Mencos	Unidad monetaria	8,546.00	21,957.00	23,104.00	24,715.00	26,455.00	28,349.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Puerto Barrios	Unidad monetaria	1,744,682.00	1,866,851.00	1,964,409.00	2,101,306.00	2,249,259.00	2,410,359.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Santo Tomás de Castilla	Unidad monetaria	2,941,364.00	2,996,873.00	3,153,485.00	3,373,245.00	3,610,755.00	3,869,371.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles de quetzales) Aduana Tikal	Unidad monetaria	10	9	9	10	11	12
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la aduana Puerto Barrios	Promedio Ponderado de satisfacción del contribuyente	89	90	92	94	96	0
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la aduana Santo Tomás de Castilla.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	96	0

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	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.	Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas realizadas por la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Nororiental	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	90	90	90	90
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas (SAMDA)	Evento	5	4	5	5	5	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Santo Tomás de Castilla	Horas	4	3	3	2	2	2
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Integrada Agua Caliente	Horas	3	2	2	2	1	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Integrada Corinto	Horas	8	7	6	5	4	3
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido	Horas	3	2	2	2	2	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana La Ermita	Horas	6	5	4	3	2	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 Puerto Barrios	Horas	55	45	52	51	50	49
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de Despacho para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla	Horas	55	45	52	51	50	49
3	División de Recaudación y Gestión, Gerencia Regional Nororiental	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región nororiental a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones tendientes a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados (tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,069,184.00	1,034,449.00	1,088,508.00	1,164,364.00	1,246,347.00	1,335,614.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados a RTU, Afiliaciones a IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a Impuesto por acciones realizadas por la Gerencia	552	435	448	475	502	546
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento tributario	65,541,718.00	77,000,000.00	84,700,000.00	93,170,000.00	102,487,000.00	112,735,700.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
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 programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior)	Evento	N/D	354	355	356	357	358
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de auditorías de gabinete terminadas con cobro efectivo, a contribuyentes no fiscalizados en los años 2019, 2020 Y 2021 programados en el año actual	Auditorías de gabinete terminadas con cobro efectivo programadas en el año actual / Auditorías de gabinete programadas en el año actual	N/D	33.00%	34.00%	35.00%	36.00%	37.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en el control de facturación de los contribuyentes a través de puntos fijos	Puntos fijos que concluyen con solicitud de información bancaria / Puntos fijos programados	N/D	30.00%	31.00%	32.00%	33.00%	34.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la detección de incumplimientos en presencias fiscales a contribuyentes con establecimientos comerciales	Acta por incumplimientos en presencias fiscales / Presencias fiscales programadas	N/D	5.00%	6.00%	7.00%	8.00%	9.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad monetaria	12,545,287.07	20,000,000.00	20,200,000.00	20,402,000.00	20,606,020.00	20,812,080.00
5	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Dotar de todos los recursos financieros, humanos y tecnológicos a las unidades administrativas de la GRN	Producto	Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	12	12	12	12	12
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas	Documento	35,000	29,300.00	29,400.00	29,500.00	29,600.00	29,700.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	Total de solicitudes atendidas en el mes/ total de solicitudes recibidas en el mes	85	95	96	97	98	99
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	N/D	90	91	92	93	94
			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	90	95	96	97	98	99
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos al almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén (Días hábiles / Total de solicitudes atendidas)	5.9	5	4.9	4.8	4.7	4.6
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos (Días hábiles / Total de solicitudes atendidas)	5.85	5	4.5	4	3.5	3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por cotización hasta el envío a Secretaría General / Total de expedientes atendidos	55	38	35	30	33	32
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra de baja cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	12.5	12	11	10	10	10
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de compra directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	20.5	20	19.5	19	18.5	18

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2021	Meta para el 2022	Meta para el 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026
6	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	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	Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes	Documento	N/D	600	800	1,000.00	1,200.00	1,400.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expediente legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Expedientes ingresados	405	300	310	320	330	340
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en a División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Mesas Técnicas realizadas	60	55	60	65	70	75
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Unidad Monetaria	10000000	10,000,000.00	10,500,000.00	11,000,000.00	11,500,000.00	12,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Solicitud a Juez Contralor de audiencias de discrepancia en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Solicitud de audiencia	N/D	72	74	76	78	80
7	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	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 de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	2,464,562	2,500,498.00	2,576,076.00	2,614,717.00	2,653,937.00	2,693,746.00
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias y oficinas tributarias de la Regional Nororiente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	98.25	95	96	96	97	97

**7.26.2 ACCIONES**

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición de un bien inmueble para la Aduana Melchor de Mencos / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Localización de un terreno para la construcción de un modulo habitacional para la Aduana Melchor de Mencos	Iniciar con las gestiones administrativas hasta la obtención de una cotización por parte del propietario o representante legal del terreno.	3/01/2022	31/12/2022
2	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.	Seguimiento de las acciones administrativas para publicación de evento en portal de Guatecompras.	3/01/2022	23/12/2022
3	Construcción Edificio de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguatiá, 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.	Concluir gestiones ante Segeplan y realizar gestiones administrativas para proceso de licitación	3/01/2022	23/12/2022
4	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Dar continuidad a las gestiones administrativas al proceso de Licitación, para luego dar inicio de la Construcción del Edificio de Verificación Inmediata en Aduana El Florido.	Seguimiento de las acciones administrativas para publicación de evento en portal de Guatecompras.	3/01/2022	26/09/2022
5	Mejoras a la aduana El Ceibo de la Gerencia Regional Nororiente / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Mejorar las condiciones habitacionales y operativas en las que el personal de la aduana El Ceibo de la Gerencia Regional Nororiente, desarrollan sus actividades.	Realizar las gestiones de mejora en aduana El Ceibo	3/01/2022	31/12/2022
6	Mejoras a la aduana Melchor de Mencos de la Gerencia Regional Nororiente / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Mejorar las condiciones habitacionales y operativas en las que el personal de la aduana Melchor de Mencos de la Gerencia Regional Nororiente, desarrollan sus actividades.	Iniciar gestiones para las mejoras en la Aduana Melchor de Mencos de la Gerencia Regional Nororiente.	3/01/2022	31/12/2022
7	Mejoras a las Aduana Tikal de la Gerencia Regional de Nororiente / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Mejorar las condiciones operativas en las que el personal de la aduana Tikal de la Gerencia Regional Nororiente, desarrollan sus actividades.	Iniciar gestiones administrativas para la mejora en seguridad e imagen de la Aduana Tikal	2/01/2022	31/12/2022
8	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	Adquisición de un terreno para la Gerencia Regional Nororiente.	3/01/2022	31/10/2022
9	Atención de requerimiento 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.		2/01/2022	31/12/2022
10	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRN / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Realizar mejoras en la infraestructura de las Aduanas El Ceibo, La Ermita y Santo Tomás de Castilla		2/01/2022	30/12/2022
11	Implementación de acciones para la depuración de la cartera de expedientes de cierre de empresas, establecimientos o negocios / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Identificación de la cartera a depurar por los profesionales y el envío respectivo al Archivo General de SAT	Identificar la cartera de expedientes a depurar. Procuración de expedientes. Elaboración de memoriales y providencias para trasladar los expedientes al Archivo general	3/01/2022	30/11/2022

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2022	Fecha Inicio	Fecha Fin
12	Optimizar los procesos de cierre de empresas, establecimientos o negocios propiciando decisiones judiciales que pongan fin al proceso / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororient	Propiciar la emisión de sentencias favorables a SAT respetando el debido proceso	Propiciar la emisión de sentencias favorables a SAT respetando el debido proceso.	3/01/2022	30/11/2022
13	Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Alta Verapaz / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria Alta Verapaz, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las areas de atención al contribuyente considerando capacidades de la Oficina Tributaria Alta Verapaz.	3/01/2022	30/12/2022
14	Estandarización de Imagen en Oficina Tributaria Jalapa / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria Jalapa, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las areas de atención al contribuyente considerando capacidades de la Oficina Tributaria Jalapa.	3/01/2022	30/12/2022

# Plan Operativo Multianual 2022-2026

Plan Operativo Multianual 2022

## **I. Presentación**

El Plan Operativo Multianual –POM- 2022-2026 de la Superintendencia de Administración Tributaria, es un documento de gestión institucional, 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.

El POM 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 los 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 Multianual 2022-2026 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”; y la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución.

Asimismo, derivado que la SAT se encuentra trabajando una planificación con enfoque de Gestión por Resultados, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos), a resultados que están dirigidos a la población, con la característica de permitir que éstos puedan ser medibles y alcanzables.

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de un Sistema de Gestión, busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, 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 multianual.

## **II. Seguimiento y Evaluación**

El seguimiento y monitoreo al Plan Operativo Multianual 2022-2025 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 los resultados estratégicos 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 los indicadores de Resultados y de Productos de forma anual, 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.
- Seguimiento y monitoreo a la 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.

## **III. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual –POM-2022-2026**

- Matriz de planificación multianual (SPPD-12)
- Seguimiento a nivel multianual del Resultado (SPPD-13)

Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	VINCULACIÓN INSTITUCIONAL					RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO																				
		Metas Políticas General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026												
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera										
																							Final	Intermedio	Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física
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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	100,000	Q	43,807,934.00	100,000	Q	44,804,835.00	100,000	Q	45,775,869.00	100,000	Q	45,775,869.00	100,000	Q	45,775,869.00					
											Emisores de documentos tributarios electrónicos FEL	Persona	100,000	Q	43,807,934.00	100,000	Q	44,804,835.00	100,000	Q	45,775,869.00	100,000	Q	45,775,869.00	100,000	Q	45,775,869.00					
											Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	4,000	Q	14,847,060.00	4,100	Q	15,233,946.00	4,200	Q	15,351,036.00	4,300	Q	15,351,036.00	4,400	Q	15,351,036.00					
											Insumos de casos identificados con discrepancias o tipologías de evasión, generados a partir de modelos de riesgo aplicados en el análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes, para las dependencias encargadas del control y fiscalización, según corresponda a nivel nacional	Caso	4,000	Q	14,847,060.00	4,100	Q	15,233,946.00	4,200	Q	15,351,036.00	4,300	Q	15,351,036.00	4,400	Q	15,351,036.00					
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Q	14,176,036.00	Q	13,648,248.00	Q	14,916,852.00	Q	14,101,498.00	Q	15,956,380.00	Q	14,202,288.00	Q	17,079,869.00	Q	14,202,288.00	Q	18,303,191.00	Q	14,202,288.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Q	14,176,036.00	Q	13,648,248.00	Q	14,916,852.00	Q	14,101,498.00	Q	15,956,380.00	Q	14,202,288.00	Q	17,079,869.00	Q	14,202,288.00	Q	18,303,191.00	Q	14,202,288.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Q	945,827.00	Q	4,452,426.00	Q	995,254.00	Q	4,706,715.00	Q	1,064,612.00	Q	4,890,939.00	Q	1,139,571.00	Q	4,890,939.00	Q	1,221,191.00	Q	4,890,939.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Q	945,827.00	Q	4,452,426.00	Q	995,254.00	Q	4,706,715.00	Q	1,064,612.00	Q	4,890,939.00	Q	1,139,571.00	Q	4,890,939.00	Q	1,221,191.00	Q	4,890,939.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Q	3,429,056.00	Q	3,364,056.00	Q	1,366,490.00	Q	3,482,050.00	Q	1,461,718.00	Q	3,557,384.00	Q	1,564,638.00	Q	3,557,384.00	Q	1,676,703.00	Q	3,557,384.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Q	3,429,056.00	Q	3,364,056.00	Q	1,366,490.00	Q	3,482,050.00	Q	1,461,718.00	Q	3,557,384.00	Q	1,564,638.00	Q	3,557,384.00	Q	1,676,703.00	Q	3,557,384.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Q	1,034,449.00	Q	4,067,914.00	Q	1,088,508.00	Q	4,343,192.00	Q	1,164,364.00	Q	4,756,105.00	Q	1,246,347.00	Q	4,756,105.00	Q	1,335,614.00	Q	4,756,105.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Q	1,034,449.00	Q	4,067,914.00	Q	1,088,508.00	Q	4,343,192.00	Q	1,164,364.00	Q	4,756,105.00	Q	1,246,347.00	Q	4,756,105.00	Q	1,335,614.00	Q	4,756,105.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Q	26,440,426.00	Q	66,409,563.00	Q	27,822,155.00	Q	68,098,566.00	Q	29,761,034.00	Q	68,605,046.00	Q	31,856,507.00	Q	68,605,046.00	Q	34,138,186.00	Q	68,605,046.00
											Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Q	26,440,426.00	Q	66,409,563.00	Q	27,822,155.00	Q	68,098,566.00	Q	29,761,034.00	Q	68,605,046.00	Q	31,856,507.00	Q	68,605,046.00	Q	34,138,186.00	Q	68,605,046.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026		
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio			Inmediato	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		Quetzales recaudados (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Q 11,829,457.00	Q 73,333,396.00	Q 12,447,647.00	Q 74,944,144.00	Q 13,315,099.00	Q 75,263,429.00	Q 14,252,614.00	Q 75,263,429.00	Q 15,273,438.00	Q 75,263,429.00
													Q 11,829,457.00	Q 73,333,396.00	Q 12,447,647.00	Q 74,944,144.00	Q 13,315,099.00	Q 75,263,429.00	Q 14,252,614.00	Q 75,263,429.00	Q 15,273,438.00	Q 75,263,429.00
													1,500	Q 15,744,630.00	1,550	Q 18,251,302.00	1,600	Q 19,596,160.00	1,650	Q 19,596,160.00	1,700	Q 19,596,160.00
													1,500	Q 15,744,630.00	1,550	Q 18,251,302.00	1,600	Q 19,596,160.00	1,650	Q 19,596,160.00	1,700	Q 19,596,160.00
													480	Q 9,167,725.00	504	Q 9,430,125.00	528	Q 9,523,170.00	550	Q 9,523,170.00	572	Q 9,523,170.00
													480	Q 9,167,725.00	504	Q 9,430,125.00	528	Q 9,523,170.00	550	Q 9,523,170.00	572	Q 9,523,170.00
													120	Q 3,765,205.00	121	Q 3,824,357.00	122	Q 3,834,933.00	123	Q 3,834,933.00	124	Q 3,834,933.00
													120	Q 3,765,205.00	121	Q 3,824,357.00	122	Q 3,834,933.00	123	Q 3,834,933.00	124	Q 3,834,933.00
													448	Q 4,390,081.00	449	Q 4,516,331.00	450	Q 4,584,081.00	451	Q 4,584,081.00	452	Q 4,584,081.00
													448	Q 4,390,081.00	449	Q 4,516,331.00	450	Q 4,584,081.00	451	Q 4,584,081.00	452	Q 4,584,081.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO															
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026							
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Final			Intermedio	Inmediato	Meta física	Meta financiera	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		X	Documentos (resoluciones, providencias, oficios e informes), emitidos durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	Documento	247	Q	3,868,406.00	248	Q	3,986,193.00	249	Q	4,061,435.00	250	Q	4,061,435.00	251	Q	4,061,435.00
												247	Q	3,868,406.00	248	Q	3,986,193.00	249	Q	4,061,435.00	250	Q	4,061,435.00	251	Q	4,061,435.00
												3,000	Q	54,675,437.00	3,200	Q	55,590,087.00	3,400	Q	55,757,537.00	3,600	Q	55,757,537.00	3,800	Q	55,757,537.00
												3,000	Q	54,675,437.00	3,200	Q	55,590,087.00	3,400	Q	55,757,537.00	3,600	Q	55,757,537.00	3,800	Q	55,757,537.00
												650,000	Q	92,670,299.00	700,000	Q	98,687,243.00	725,000	Q	104,173,825.00	750,000	Q	104,173,825.00	775,000	Q	104,173,825.00
												650,000	Q	92,670,299.00	700,000	Q	98,687,243.00	725,000	Q	104,173,825.00	750,000	Q	104,173,825.00	775,000	Q	104,173,825.00
												2,513	Q	39,497,702.00	2,520	Q	41,022,938.00	2,525	Q	41,977,512.00	2,530	Q	41,977,512.00	2,535	Q	41,977,512.00
												2,513	Q	39,497,702.00	2,520	Q	41,022,938.00	2,525	Q	41,977,512.00	2,530	Q	41,977,512.00	2,535	Q	41,977,512.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel				2022	2023	2024		2025		2026				
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Final					Intermedio	Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física
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, obteniendo 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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.	X													
								Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	Q 18,605,844.00	12	Q 19,015,239.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00
								Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	Q 18,605,844.00	12	Q 19,015,239.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00	12	Q 19,259,541.00
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRS)	Documento	500	Q 4,135,128.00	505	Q 4,258,806.00	510	Q 4,333,399.00	515	Q 4,333,399.00	520	Q 4,333,399.00		
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRS)	Documento	500	Q 4,135,128.00	505	Q 4,258,806.00	510	Q 4,333,399.00	515	Q 4,333,399.00	520	Q 4,333,399.00		
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRO)	Documento	650	Q 4,033,158.00	655	Q 4,270,168.00	660	Q 4,538,393.00	665	Q 4,538,393.00	670	Q 4,538,393.00		
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRO)	Documento	650	Q 4,033,158.00	655	Q 4,270,168.00	660	Q 4,538,393.00	665	Q 4,538,393.00	670	Q 4,538,393.00		
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRN)	Documento	600	Q 5,105,416.00	800	Q 5,170,416.00	1,000	Q 5,170,416.00	1,200	Q 5,170,416.00	1,400	Q 5,170,416.00		
								Acciones Judiciales realizadas por SAT ante los órganos jurisdiccionales correspondientes (GRN)	Documento	600	Q 5,105,416.00	800	Q 5,170,416.00	1,000	Q 5,170,416.00	1,200	Q 5,170,416.00	1,400	Q 5,170,416.00		
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	7,884,768	Q 48,778,858.00	7,895,449	Q 50,991,012.00	7,906,918	Q 52,280,736.00	7,919,177	Q 52,280,736.00	7,932,227	Q 52,280,736.00		
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	7,884,768	Q 48,778,858.00	7,895,449	Q 50,991,012.00	7,906,918	Q 52,280,736.00	7,919,177	Q 52,280,736.00	7,932,227	Q 52,280,736.00		
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRS)	Registro	1,419,976	Q 14,944,325.00	1,423,734	Q 15,550,505.00	1,427,502	Q 15,947,152.00	1,431,280	Q 15,947,152.00	1,435,067	Q 15,947,152.00		

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO											
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026			
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Final			Intermedio	Inmediato	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRS)	Registro	1,419,976	Q 14,944,325.00	1,423,734	Q 15,550,505.00	1,427,502	Q 15,947,152.00	1,431,280	Q 15,947,152.00	1,435,067	Q 15,947,152.00
										Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRO)	Registro	1,741,892	Q 19,790,606.00	1,794,149	Q 20,663,660.00	1,847,973	Q 21,293,034.00	1,903,412	Q 21,293,034.00	1,960,514	Q 21,293,034.00	
										Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRO)	Registro	1,741,892	Q 19,790,606.00	1,794,149	Q 20,663,660.00	1,847,973	Q 21,293,034.00	1,903,412	Q 21,293,034.00	1,960,514	Q 21,293,034.00	
										Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRN)	Registro	2,500,498	Q 22,360,039.00	2,576,076	Q 22,772,789.00	2,614,717	Q 22,772,789.00	2,653,937	Q 22,772,789.00	2,693,746	Q 22,772,789.00	
										Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRN)	Registro	2,500,498	Q 22,360,039.00	2,576,076	Q 22,772,789.00	2,614,717	Q 22,772,789.00	2,653,937	Q 22,772,789.00	2,693,746	Q 22,772,789.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRC)	Evento	765	Q 50,629,398.00	766	Q 52,490,178.00	767	Q 53,415,910.00	768	Q 53,415,910.00	769	Q 53,415,910.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRC)	Evento	765	Q 50,629,398.00	766	Q 52,490,178.00	767	Q 53,415,910.00	768	Q 53,415,910.00	769	Q 53,415,910.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRS)	Evento	281	Q 17,266,911.00	295	Q 17,761,380.00	309	Q 17,952,055.00	324	Q 17,952,055.00	340	Q 17,952,055.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRS)	Evento	281	Q 17,266,911.00	295	Q 17,761,380.00	309	Q 17,952,055.00	324	Q 17,952,055.00	340	Q 17,952,055.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRO)	Evento	561	Q 26,120,631.00	589	Q 27,611,763.00	618	Q 28,651,520.00	647	Q 28,651,520.00	676	Q 28,651,520.00	
										Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRO)	Evento	561	Q 26,120,631.00	589	Q 27,611,763.00	618	Q 28,651,520.00	647	Q 28,651,520.00	676	Q 28,651,520.00	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO																									
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026																	
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Final			Intermedio	Inmediato	Meta física	Meta financiera	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Para el año 2025, se ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRN)	Evento	354	Q	23,323,214.00	355	Q	24,027,284.00	356	Q	24,395,520.00	357	Q	24,395,520.00	358	Q	24,395,520.00									
											Auditorías terminadas programadas a contribuyentes en el año actual (centralizadas de selectivas, gabinete, precios de transferencia y comercio exterior) (GRN)	Evento	354	Q	23,323,214.00	355	Q	24,027,284.00	356	Q	24,395,520.00	357	Q	24,395,520.00	358	Q	24,395,520.00									
											Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,060	Q	69,255,032.00	3,120	Q	70,340,532.00	3,185	Q	70,340,532.00	3,250	Q	70,340,532.00	3,315	Q	70,340,532.00									
											Solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,060	Q	69,255,032.00	3,120	Q	70,340,532.00	3,185	Q	70,340,532.00	3,250	Q	70,340,532.00	3,315	Q	70,340,532.00									
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Q	5,045,134.00	Q	75,010,609.00	Q	5,308,784.00	Q	79,139,615.00	Q	5,678,743.00	Q	80,705,569.00	Q	6,078,585.00	Q	80,705,569.00	Q	6,513,954.00	Q	80,705,569.00				
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Q	5,045,134.00	Q	75,010,609.00	Q	5,308,784.00	Q	79,139,615.00	Q	5,678,743.00	Q	80,705,569.00	Q	6,078,585.00	Q	80,705,569.00	Q	6,513,954.00	Q	80,705,569.00				
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Q	11,476,300.00	Q	92,818,753.00	Q	12,076,032.00	Q	98,750,212.00	Q	12,917,590.00	Q	103,929,071.00	Q	13,827,116.00	Q	103,929,071.00	Q	14,817,465.00	Q	103,929,071.00				
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Q	11,476,300.00	Q	92,818,753.00	Q	12,076,032.00	Q	98,750,212.00	Q	12,917,590.00	Q	103,929,071.00	Q	13,827,116.00	Q	103,929,071.00	Q	14,817,465.00	Q	103,929,071.00				
											Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Municipio de Atescatempa, Depto. Jutiapa (SNIP 0229950)	Metros cuadrados	357	Q	2,397,448.00	0	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-	Q	-
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q	2,043,409.00	Q	48,334,094.00	Q	2,150,194.00	Q	51,437,329.00	Q	2,300,038.00	Q	53,643,279.00	Q	2,461,983.00	Q	53,643,279.00	Q	2,638,320.00	Q	53,643,279.00				
Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q	2,043,409.00	Q	48,334,094.00	Q	2,150,194.00	Q	51,437,329.00	Q	2,300,038.00	Q	53,643,279.00	Q	2,461,983.00	Q	53,643,279.00	Q	2,638,320.00	Q	53,643,279.00															

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO											
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026			
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta		RED	Final			Intermedio	Inmediato	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Sin Resultado		X		Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 5,366,266.00	Q 106,785,505.00	Q 5,646,698.00	Q 110,298,419.00	Q 6,040,206.00	Q 111,923,001.00	Q 6,465,498.00	Q 111,923,001.00	Q 6,928,580.00	Q 111,923,001.00
											Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 5,366,266.00	Q 106,785,505.00	Q 5,646,698.00	Q 110,298,419.00	Q 6,040,206.00	Q 111,923,001.00	Q 6,465,498.00	Q 111,923,001.00	Q 6,928,580.00	Q 111,923,001.00
											Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Depto. De Chiquimula. (SNIP 0231855)	Metros cuadrados	448	Q 3,498,170.00	0	Q -	0	Q -	0	Q -	0	Q -
											Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	96	Q 7,025,261.00	96	Q 7,123,567.00	96	Q 7,186,167.00	96	Q 7,186,167.00	96	Q 7,186,167.00
											Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	96	Q 7,025,261.00	96	Q 7,123,567.00	96	Q 7,186,167.00	96	Q 7,186,167.00	96	Q 7,186,167.00
											Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	24	Q 9,959,964.00	24	Q 10,291,561.00	24	Q 10,539,250.00	24	Q 10,539,250.00	24	Q 10,539,250.00
											Informes de gestión, legalmente establecidos, entregados en tiempo	Documento	24	Q 9,959,964.00	24	Q 10,291,561.00	24	Q 10,539,250.00	24	Q 10,539,250.00	24	Q 10,539,250.00
											Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	Documento	2,500	Q 17,804,602.00	2,501	Q 18,310,689.00	2,502	Q 18,565,604.00	2,503	Q 18,565,604.00	2,504	Q 18,565,604.00
											Documentos elaborados en temas de asuntos internos relacionados con la gestión de la SAT a nivel nacional y entregados cuando sea procedente a las instancias internas o externas a la Institución.	Documento	2,500	Q 17,804,602.00	2,501	Q 18,310,689.00	2,502	Q 18,565,604.00	2,503	Q 18,565,604.00	2,504	Q 18,565,604.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	24,000	Q 123,630,003.00	24,100	Q 134,507,387.00	24,200	Q 144,800,219.00	24,300	Q 144,800,219.00	24,400	Q 144,800,219.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	24,000	Q 123,630,003.00	24,100	Q 134,507,387.00	24,200	Q 144,800,219.00	24,300	Q 144,800,219.00	24,400	Q 144,800,219.00
											Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Registro	14	Q 137,175,697.00								
											Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Registro	14	Q 137,175,697.00								
											Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	520,344	Q 201,886,233.00	520,384	Q 204,045,486.00	520,404	Q 206,116,063.00	520,444	Q 206,116,063.00	520,484	Q 206,116,063.00
Disponibilidad de la Plataforma Informática	Minutos	520,344	Q 201,886,233.00	520,384	Q 204,045,486.00	520,404	Q 206,116,063.00	520,444	Q 206,116,063.00	520,484	Q 206,116,063.00											

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Políticas General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026		
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED		Final	Intermedio			Inmediato	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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Sin Resultado		X		Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	1,300	Q 26,949,585.00	1,350	Q 29,303,369.00	1,400	Q 31,687,633.00	1,450	Q 31,687,633.00	1,500	Q 31,687,633.00
										Eventos formativos ejecutados / otorgados en diversas modalidades, para la formación del personal de la SAT y el fortalecimiento de las capacidades de gestión y transparencia institucional.	Evento	1,300	Q 26,949,585.00	1,350	Q 29,303,369.00	1,400	Q 31,687,633.00	1,450	Q 31,687,633.00	1,500	Q 31,687,633.00	
										Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	276	Q 11,910,157.00	277	Q 12,168,712.00	278	Q 12,280,477.00	279	Q 12,280,477.00	280	Q 12,280,477.00	
										Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	276	Q 11,910,157.00	277	Q 12,168,712.00	278	Q 12,280,477.00	279	Q 12,280,477.00	280	Q 12,280,477.00	
										Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	145	Q 24,127,121.00	150	Q 27,126,385.00	150	Q 29,906,914.00	155	Q 29,906,914.00	155	Q 29,906,914.00	
										Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento presentados en el tiempo establecido de las instalaciones que ocupa la SAT	Documento	145	Q 24,127,121.00	150	Q 27,126,385.00	150	Q 29,906,914.00	155	Q 29,906,914.00	155	Q 29,906,914.00	
										Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	15	Q 198,247,699.00	16	Q 174,029,379.00	16	Q 174,681,856.00	16	Q 174,681,856.00	16	Q 174,681,856.00	
										Informes de gestión del recurso humano generados	Documento	15	Q 198,247,699.00	16	Q 174,029,379.00	16	Q 174,681,856.00	16	Q 174,681,856.00	16	Q 174,681,856.00	
										Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	Q 940,010.00	12	Q 987,300.00	12	Q 1,056,050.00	12	Q 1,056,050.00	12	Q 1,056,050.00	
										Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID-19	Documento	12	Q 940,010.00	12	Q 987,300.00	12	Q 1,056,050.00	12	Q 1,056,050.00	12	Q 1,056,050.00	
										Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	46	Q 123,181,533.00	46	Q 128,471,614.00	46	Q 131,367,819.00	46	Q 131,367,819.00	46	Q 131,367,819.00	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL							RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO															
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Metas Política General de Gobierno PGG 2020-2024					Descripción de Resultado	Nivel				2022		2023		2024		2025		2026							
								Final	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera					
		Pilar	Objetivo Sectorial	Acción Estratégica	Meta	RED																					
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 con el objeto de incrementar el comercio exterior g) impulso de la unión aduanera centroamericana y un sistema de vigilancia de los centros de recaudación y el fortalecimiento de la escuela aduanera.	No aplica	Para el 2024, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales y el gasto social en 0.4 puntos porcentuales (de 10.2 en 2018 a 11.0 en 2024)	Sin Resultado		X		Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes laborales en las instalaciones de la SAT	Documento	46	Q	123,181,533.00	46	Q	128,471,614.00	46	Q	131,367,819.00	46	Q	131,367,819.00	46	Q	131,367,819.00
											Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	60	Q	9,787,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00
											Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	60	Q	9,787,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00	60	Q	9,930,024.00
											Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas de	Documento	1,600,000	Q	14,086,778.00	1,650,000	Q	14,398,186.00	1,700,000	Q	14,497,842.00	1,750,000	Q	14,497,842.00	1,800,000	Q	14,497,842.00
											Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para	Documento	1,600,000	Q	14,086,778.00	1,650,000	Q	14,398,186.00	1,700,000	Q	14,497,842.00	1,750,000	Q	14,497,842.00	1,800,000	Q	14,497,842.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	19,000	Q	53,301,054.00	19,000	Q	59,226,737.00	19,000	Q	64,980,295.00	19,000	Q	64,980,295.00	19,000	Q	64,980,295.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRC	Documento	19,000	Q	53,301,054.00	19,000	Q	59,226,737.00	19,000	Q	64,980,295.00	19,000	Q	64,980,295.00	19,000	Q	64,980,295.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	8	Q	834,880.00	8	Q	921,985.00	8	Q	1,013,590.00	8	Q	1,013,590.00	8	Q	1,013,590.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRC	Documento	8	Q	834,880.00	8	Q	921,985.00	8	Q	1,013,590.00	8	Q	1,013,590.00	8	Q	1,013,590.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	17,800	Q	27,781,689.00	18,000	Q	31,003,979.00	18,200	Q	34,235,391.00	18,400	Q	34,235,391.00	18,600	Q	34,235,391.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRS	Documento	17,800	Q	27,781,689.00	18,000	Q	31,003,979.00	18,200	Q	34,235,391.00	18,400	Q	34,235,391.00	18,600	Q	34,235,391.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	8	Q	871,000.00	8	Q	966,825.00	8	Q	1,061,550.00	8	Q	1,061,550.00	8	Q	1,061,550.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRS	Documento	8	Q	871,000.00	8	Q	966,825.00	8	Q	1,061,550.00	8	Q	1,061,550.00	8	Q	1,061,550.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	18,000	Q	33,988,209.00	18,500	Q	38,275,270.00	19,000	Q	40,334,531.00	19,500	Q	40,334,531.00	20,000	Q	40,334,531.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRO	Documento	18,000	Q	33,988,209.00	18,500	Q	38,275,270.00	19,000	Q	40,334,531.00	19,500	Q	40,334,531.00	20,000	Q	40,334,531.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRO	Documento	12	Q	796,563.00	12	Q	861,850.00	12	Q	926,950.00	12	Q	926,950.00	12	Q	926,950.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la	Documento	12	Q	796,563.00	12	Q	861,850.00	12	Q	926,950.00	12	Q	926,950.00	12	Q	926,950.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	29,300	Q	37,990,197.00	29,400	Q	41,489,869.00	29,500	Q	44,796,748.00	29,600	Q	44,796,748.00	29,700	Q	44,796,748.00
											Gestiones administrativas y financieras atendidas GRN	Documento	29,300	Q	37,990,197.00	29,400	Q	41,489,869.00	29,500	Q	44,796,748.00	29,600	Q	44,796,748.00	29,700	Q	44,796,748.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	12	Q	1,131,520.00	12	Q	1,190,520.00	12	Q	1,368,035.00	12	Q	1,368,035.00	12	Q	1,368,035.00
											Intervenciones realizadas para la atención de la emergencia COVID 19 GRN	Documento	12	Q	1,131,520.00	12	Q	1,190,520.00	12	Q	1,368,035.00	12	Q	1,368,035.00	12	Q	1,368,035.00
<b>TOTAL</b>													<b>Q</b>	<b>2,164,310,000.00</b>	<b>Q</b>	<b>2,221,379,220.00</b>	<b>Q</b>	<b>2,284,971,371.00</b>	<b>Q</b>	<b>2,284,971,371.00</b>	<b>Q</b>	<b>2,284,971,371.00</b>	<b>Q</b>	<b>2,284,971,371.00</b>			

FICHA DE SEGUIMIENTO MULTIANUAL

SPPD-13

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
SEGUIMIENTO A NIVEL MULTIANUAL DEL RESULTADO	

RESULTADO (ESTRATEGICO Y/O INSTITUCIONAL)	INDICADOR DE RESULTADO (descripción)	FÓRMULA DEL INDICADOR (descripción)	INDICADORES DE RESULTADO																	
			AÑO	LINEA DE BASE		2022			2023			2024			2025			2026		
				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	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Para el año 2025, se ha elevado el nivel de recaudación mayor a la observada en el año 2018.	Nivel de recaudación	Meta alcanzada anualmente entre las metas planificadas esperadas en el año 2025 por cien.	2018	Q60,601,337.00	100%	Q81,786,360.00	100%		Q83,818,614.00	100%		Q89,659,784.00	100%		Q95,972,728.00	100%		Q102,846,642.00	100%	
Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año	Porcentaje de cumplimiento de meta de recaudación de contribuyentes especiales y de tributos internos	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.	2018	Q42,465,236.00	100%	Q57,855,251.00	100%		Q58,636,906.00	100%		Q62,723,207.00	100%		Q67,139,546.00	100%		Q71,948,323.00	100%	
Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año	Porcentaje de cumplimiento de meta de recaudación de comercio exterior	Recaudación de comercio exterior (miles de Q)/ Quetzales recaudados (comercio exterior en miles)	2018	Q18,136,101.00	105.07%	Q23,931,109.00	100%		Q25,181,708.00	100%		Q26,936,577.00	100%		Q28,833,182.00	100%		Q30,898,319.00	100%	