



POM
Plan Operativo Multianual

2024 - 2028



Contribuyendo por el país que todos queremos



Índice

Presentación.....	2
Visión.....	3
Misión.....	3
Ejes transversales.....	3
Política de Calidad.....	3
Declaración ética.....	3
Valores Institucionales.....	4
I. Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG.....	5
II. Objetivos Estratégicos.....	7
Objetivo Estratégico 1: Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario.....	7
Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.....	8
Objetivo Estratégico 3: Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.....	8
Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial.....	8
Objetivo Estratégico 5: Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.....	9
Objetivo Estratégico 6: Fortalecer las capacidades de Gestión y Transparencia institucional..	9
III. Seguimiento y Evaluación.....	10
IV. Red de Categorías Programáticas 2024.....	10
V. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual –POM-2024-2028.....	10
Anexo I Matriz de Planificación Estratégica.....	12
Anexo II Red de Categorías Programáticas.....	13
Anexo III Matrices de Planificación Multianual.....	18



Presentación.

El Plan Operativo Multianual –POM- 2024-2028 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 mediano 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:

- i. Aumentar la Recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario.
- ii. Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.
- iii. Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.
- iv. Eficientar el cobro administrativo y judicial.
- v. Modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior.
- vi. Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional.

El Plan Operativo Multianual 2024-2028 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”; Normas de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, y la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución.

Asimismo, la SAT derivado de haber realizado 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 se deriva de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025: misión y visión, valores, objetivos estratégicos, así como los instrumentos de planificación operativa multianual.



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 si 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.

I. 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 2024 – 2028 y el Plan Estratégico Institucional 2021–2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria.

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 2024-2028, 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 SAT está directamente relacionada a la Planificación y financiamiento para el Desarrollo dentro de la Política General de Gobierno, y como parte de la articulación de la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible con el Plan y Política Nacional de Desarrollo, se establece que el objetivo



estratégico de mediano plazo para la política fiscal de Guatemala es: *“Asegurar que el gobierno disponga de los recursos suficientes para financiar los programas asociados al cumplimiento de las metas estratégicas establecidas en la Política General de Gobierno y el Plan Nacional de Desarrollo, garantizando al mismo tiempo una gestión disciplinada y transparente de dichos recursos; generando confianza en los inversionistas mediante el apoyo a la estabilidad macroeconómica y la sostenibilidad fiscal en el mediano y largo plazo.”*

Dentro de este objetivo estratégico se encuentra un objetivo específico donde la SAT se encuentra afín, el cual es: *“Incrementar la recaudación tributaria de manera sustancial y sostenida, mediante el fortalecimiento de la capacidad recaudatoria de la Superintendencia de Administración Tributaria, con la finalidad de obtener los ingresos suficientes para financiar el gasto público y contribuir a la solidez de las finanzas públicas.”*

Considerando que en la Política General de Gobierno 2024-2028 la estrategia para alcanzar los objetivos de mediano plazo se sustenta en los lineamientos de la Política Nacional de Desarrollo K'ATUN Nuestra Guatemala 2032 y enfoca las acciones de política en 4 áreas; para el caso específico de la SAT responde al área *“a) ingreso”* donde los lineamientos estratégicos planteados son:

- Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias (reducción de los niveles de incumplimiento, evasión y elusión).
- Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria.
- Incorporar medidas de tributación internacional.
- Combatir el contrabando y la defraudación aduanera.
- Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas.
- Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo.
- Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente.
- Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales
- Promover la simplificación tributaria para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera oportuna.
- Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.

Para el cumplimiento de los objetivos y lineamientos estratégicos establecidos en la Política General de Gobierno 2024-2028 la SAT vincula su planificación y se definieron dos resultados intermedios:

El primer Resultado Intermedio RI1, es *“Para el año 2025 el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.”*, 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, es “Para el año 2025 el país ha logrado una recaudación de comercio exterior del 100% de la meta estimada para ese año”, 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 I** con la vinculación del pilar de la Política General de Gobierno con el Resultado Final e Intermedios.

II. 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-

III. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y monitoreo al Plan Operativo Multianual 2024-2028 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 Informático 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.
- Informes Circunstanciados
- Memoria de Labores.

IV. Red de Categorías Programáticas 2024

Anexo II

V. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual –POM-2024-2028

- Matriz de planificación multianual (SPPD-17)
- Seguimiento a nivel multianual del Resultado (SPPD-18)

Anexo III



ANEXOS



Anexo I Matriz de Planificación Estratégica

Resumen de resultados, metas e indicadores

SPPD-12

Vinculación institucional				Resultado institucional			Nombre del indicador	Línea base *			Fórmula de cálculo	Magnitud del indicador (meta a alcanzar)		
Prioridad Nacional de	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno 2024-2028		Descripción de resultado	Nivel de resultado			Año	Dato absoluto	Dato relativo %		Dato absoluto	Dato relativo %	
		RED	Lineamientos estratégicos		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	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	<p>Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria. • Incorporar medidas de tributación internacional. • Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. • Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. • Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. • Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. • Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales • Promover la simplificación tributaria. • Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales. 	<p>Pendiente de validación por ente rector</p> <p>Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)</p>	<p>Para el año 2025, se ha elevado el nivel de recaudación mayor a la observada en el año 2018.</p>	X			2018	Q60,601,337.0	100%	Meta alcanzada anualmente entre las metas planificadas esperadas en el año 2025 por cien	Q110,009,643.00	100%
					<p>Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.</p>		X		2018	Q42,465,336.00	100%	Recaudación de tributos internos administrados por SAT y de contribuyentes especiales (miles de Q)/ Quetzales recaudados (tributos internos en miles) + Quetzales recaudados de contribuyentes especiales	Q74,434,432.00	100%
					<p>Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año.</p>		X		2018	Q18,136,101.00	100%	Recaudación de comercio exterior (miles de Q)/ Quetzales recaudados (comercio exterior en miles)	Q35,575,211.00	100%

Anexo II Red de Categorías Programáticas

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
100	01	001	0101	0024 / 7264	Directorio	Directorio	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	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	Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	27	27	27	27	27
100	11	001	0101	0108 /16640	Recaudación (Intendencia)	Intendencia de Recaudación	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	20	21	22	23	24
100	12	001	0101	0107 /16639	Aduanas (Intendencia)	Intendencia de Aduanas	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,300	3,340	3,380	3,420	3,440
100	03	001	0101	0066 / 6483	Fiscalización (Intendencia)	Intendencia de Fiscalización	Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2,351	2,352	2,353	2,354	2,355
100	04	001	0101	0040 / 6853	Asuntos Jurídicos (Intendencia)	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	6,500	6,700	6,900	7,000	7,200
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	811,000	825,000	850,000	875,000	900,000
100	01	009	0101	0020 / 7245	Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	750	750	750	750	750
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	25,800	26,000	26,150	26,300	26,450
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 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
100	01	010	0101	0021 / 6865	Seguridad Institucional	Gerencia de Seguridad Institucional	Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	92	92	92	92	92
100	01	011	0101	0022 / 7034	Infraestructura	Gerencia de Infraestructura	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Documento	195	195	197	197	197
100	01	006	0101	0018 / 7263	Informática	Gerencia de Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Minutos	500,688	503,198	505,708	508,218	510,728
100	01	015	0101	0091 /15526	Formación de Personal SAT	Gerencia de Formación de Personal SAT	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional	Evento	350	355	360	365	370
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	283	284	285	286	287
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	2,800,000	3,000,000	3,500,000	4,000,000	4,500,000
100	01	012	0101	0015 / 7261	Comunicación Social Externa	Comunicación Social Externa	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Documento	1,700	1,750	1,800	1,850	1,900
100	01	007	0101	0089 /15524	Asuntos Internos	Gerencia de Asuntos Internos	Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documento	4,500	4,501	4,502	4,503	4,504
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	62	62	62	62	62
100	13	001	0101	0048 / 6527	Contribuyentes Especiales Grandes	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	31,141,713	37,745,573	40,437,618	43,341,169	46,415,111
100	13	002	0101	0097 /16608	Contribuyentes Especiales Medianos	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	11,007,375	13,734,970	14,842,233	16,041,349	17,313,521

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
200	01	013	0101	0127 /17586	Gestión Regional (Central)	Gerencia Regional Central	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	400	405	410	415	420
200	11	002	0101	0103 /16615	Recaudación (GRC)	División de Recaudación, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	13,907,730	17,260,890	18,683,745	20,227,536	21,866,267
200	12	002	0101	0099 /16610	Aduanas (GRC)	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,229,489	7,567,200	8,070,463	8,607,738	9,179,623
200	03	002	0101	0061 /6482	Fiscalización (GRC)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	655	264	265	266	267
200	03	003	0101	0128 /21556	Operativos Fiscales (GRC)	División de Operativos Fiscales	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	395	788	789	790	791
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	22,000	22,500	23,000	23,500	24,000
200	08	002	0101	0079 /15514	Atención al Contribuyente (GRC)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Gestiones de las 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	8,846,000	8,871,883	8,898,650	8,926,305	8,954,850
300	01	013	0501	0030 /7212	Gestión Regional (Sur)	Gerencia Regional Sur	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	175	176	177	178	179
300	12	002	0501	0100 /16611	Aduanas (GRS)	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	14,402,244	17,494,962	18,658,479	19,900,627	21,222,795
300	11	002	0501	0104 /16616	Recaudación (GRS)	División de Recaudación, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,747,933	1,815,853	1,972,570	2,143,087	2,324,261
300	03	002	0501	0062 /6783	Fiscalización (GRS)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorias complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	330	346	347	348	349
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	22,500	23,000	23,500	24,000	24,500

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
300	04	002	0501	0123 /17579	Asuntos Jurídicos (GRS)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,800	1,825	1,850	1,875	1,900
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	1,937,000	1,941,000	1,945,000	1,948,000	1,951,000
400	01	013	0901	0031 /6870	Gestión Regional (Occidente)	Gerencia Regional Occidente	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	400	401	402	403	404
400	12	002	0901	0101 /16612	Aduanas (GRO)	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	2,531,726	3,075,385	3,279,917	3,498,271	3,730,689
400	11	002	0901	0105 /16617	Recaudación (GRO)	División de Recaudación, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,747,933	1,815,853	1,972,570	2,143,087	2,324,261
400	03	002	0901	0063 /6967	Fiscalización (GRO)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	460	461	462	463	464
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	24,000	25,000	26,000	27,000	28,000
400	04	002	0901	0124 /17580	Asuntos Jurídicos (GRO)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,700	1,705	1,710	1,715	1,720
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	2,038,000	2,099,140	2,162,114	2,226,977	2,293,786
500	01	013	1901	0032 /6289	Gestión Regional (Nororient)	Gerencia Regional Nororient	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	175	176	177	178	179
500	12	002	1901	0126 /17585	Aduanas (GRN)	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,122,853	7,437,664	7,932,315	8,460,392	9,022,486
500	11	002	1901	0106 /16618	Recaudación (GRN)	División de Recaudación, Gerencia Regional Nororient	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,394,496	1,722,761	1,872,606	2,035,752	2,209,120

Anexo III. Instrumentos de Planificación Operativa Multianual 2024-2028

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL														SPPD-17				
VINCULACIÓN INSTITUCIONAL				RESULTADO INSTITUCIONAL			UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028		Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	2024		2025		2026		2027		2028	
		Lineamientos estratégicos	RED		Final	Intermedio			Medio	Meta física	Meta financiera	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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias y ampliar la base tributaria. • Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria. • Incorporar medidas de tributación internacional. • Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. • Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. • Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. • Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. • Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales. • Promover la simplificación tributaria. • Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	Pendiente de validación por parte rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2019 a 11.5 en 2027)	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año	X	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	20	Q 44,778,975.00	21	Q 47,577,057.00	22	Q 48,344,736.00	23	Q 48,344,736.00	24	Q 48,344,736.00
								Documento	20	Q 44,778,975.00	21	Q 47,577,057.00	22	Q 48,344,736.00	23	Q 48,344,736.00	24	Q 48,344,736.00
								Unidad monetaria	Q 13,907,730.00	Q 17,277,152.00	Q 17,260,890.00	Q 17,287,152.00	Q 16,683,745.00	Q 17,297,152.00	Q 20,227,536.00	Q 17,297,152.00	Q 21,866,267.00	Q 17,297,152.00
								Unidad monetaria	Q 13,907,730.00	Q 17,277,152.00	Q 17,260,890.00	Q 17,287,152.00	Q 16,683,745.00	Q 17,297,152.00	Q 20,227,536.00	Q 17,297,152.00	Q 21,866,267.00	Q 17,297,152.00
								Unidad monetaria	Q 1,468,262.00	Q 4,987,882.00	Q 1,815,853.00	Q 4,988,882.00	Q 1,972,570.00	Q 4,989,882.00	Q 2,143,087.00	Q 4,989,882.00	Q 2,324,261.00	Q 4,989,882.00
								Unidad monetaria	Q 1,468,262.00	Q 4,987,882.00	Q 1,815,853.00	Q 4,988,882.00	Q 1,972,570.00	Q 4,989,882.00	Q 2,143,087.00	Q 4,989,882.00	Q 2,324,261.00	Q 4,989,882.00
								Unidad monetaria	Q 1,747,933.00	Q 5,895,918.00	Q 2,154,385.00	Q 5,896,918.00	Q 2,341,237.00	Q 5,897,918.00	Q 2,544,691.00	Q 5,897,918.00	Q 2,760,921.00	Q 5,897,918.00
								Unidad monetaria	Q 1,747,933.00	Q 5,895,918.00	Q 2,154,385.00	Q 5,896,918.00	Q 2,341,237.00	Q 5,897,918.00	Q 2,544,691.00	Q 5,897,918.00	Q 2,760,921.00	Q 5,897,918.00
								Unidad monetaria	Q 1,394,496.00	Q 5,034,628.00	Q 1,722,761.00	Q 5,035,628.00	Q 1,872,606.00	Q 5,036,628.00	Q 2,035,752.00	Q 5,036,628.00	Q 2,209,120.00	Q 5,036,628.00
								Unidad monetaria	Q 1,394,496.00	Q 5,034,628.00	Q 1,722,761.00	Q 5,035,628.00	Q 1,872,606.00	Q 5,036,628.00	Q 2,035,752.00	Q 5,036,628.00	Q 2,209,120.00	Q 5,036,628.00
								Unidad monetaria	Q 31,141,713.00	Q 79,603,301.00	Q 37,745,573.00	Q 79,604,301.00	Q 40,437,618.00	Q 79,605,301.00	Q 43,341,169.00	Q 79,605,301.00	Q 46,415,111.00	Q 79,605,301.00
								Unidad monetaria	Q 31,141,713.00	Q 79,603,301.00	Q 37,745,573.00	Q 79,604,301.00	Q 40,437,618.00	Q 79,605,301.00	Q 43,341,169.00	Q 79,605,301.00	Q 46,415,111.00	Q 79,605,301.00
								Unidad monetaria	Q 11,007,375.00	Q 85,909,089.00	Q 13,734,970.00	Q 85,910,089.00	Q 14,842,233.00	Q 85,911,089.00	Q 16,041,349.00	Q 85,911,089.00	Q 17,313,521.00	Q 85,911,089.00
								Unidad monetaria	Q 11,007,375.00	Q 85,909,089.00	Q 13,734,970.00	Q 85,910,089.00	Q 14,842,233.00	Q 85,911,089.00	Q 16,041,349.00	Q 85,911,089.00	Q 17,313,521.00	Q 85,911,089.00
								Documento	1,700	Q 16,537,921.00	1,750	Q 17,474,500.00	1,800	Q 17,674,758.00	1,850	Q 17,674,758.00	1,900	Q 17,674,758.00
Documento	1,700	Q 16,537,921.00	1,750	Q 17,474,500.00	1,800	Q 17,674,758.00	1,850	Q 17,674,758.00	1,900	Q 17,674,758.00								
Documento	400	Q 11,364,813.00	405	Q 11,365,813.00	410	Q 11,366,813.00	415	Q 11,366,813.00	420	Q 11,366,813.00								
Documento	400	Q 11,364,813.00	405	Q 11,365,813.00	410	Q 11,366,813.00	415	Q 11,366,813.00	420	Q 11,366,813.00								
Documento	175	Q 3,776,176.00	176	Q 3,777,176.00	177	Q 3,778,176.00	178	Q 3,778,176.00	179	Q 3,778,176.00								
Documento	175	Q 3,776,176.00	176	Q 3,777,176.00	177	Q 3,778,176.00	178	Q 3,778,176.00	179	Q 3,778,176.00								
Documento	400	Q 5,720,375.00	401	Q 5,721,375.00	402	Q 5,722,375.00	403	Q 5,722,375.00	404	Q 5,722,375.00								

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL					RESULTADO INSTITUCIONAL			UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO											
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028			Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	2024		2025		2026		2027		2028		
						Fiscal	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
		Lineamientos estratégicos	RED										Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera		
									Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRG)	Documento	400	Q 5.720.375.00	401	Q 5.721.375.00	402	Q 5.722.375.00	403	Q 5.722.375.00	404	Q 5.722.375.00
									Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	Documento	175	Q 4.809.628.00	176	Q 4.810.628.00	177	Q 4.811.628.00	178	Q 4.811.628.00	179	Q 4.811.628.00
									Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	Documento	175	Q 4.809.628.00	176	Q 4.810.628.00	177	Q 4.811.628.00	178	Q 4.811.628.00	179	Q 4.811.628.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	6,500	Q 59,786,743.00	6,700	Q 59,787,743.00	6,900	Q 59,788,743.00	7,000	Q 59,788,743.00	7,200	Q 59,788,743.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	6,500	Q 59,786,743.00	6,700	Q 59,787,743.00	6,900	Q 59,788,743.00	7,000	Q 59,788,743.00	7,200	Q 59,788,743.00
									Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	811,000	Q 108,993,964.00	825,000	Q 108,994,964.00	850,000	Q 108,995,964.00	875,000	Q 108,995,964.00	900,000	Q 108,995,964.00
									Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	811,000	Q 108,993,964.00	825,000	Q 108,994,964.00	850,000	Q 108,995,964.00	875,000	Q 108,995,964.00	900,000	Q 108,995,964.00
									Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2,351	Q 62,237,834.00	2,352	Q 62,238,834.00	2,353	Q 62,239,834.00	2,354	Q 62,239,834.00	2,355	Q 62,239,834.00
									Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2,351	Q 62,237,834.00	2,352	Q 62,238,834.00	2,353	Q 62,239,834.00	2,354	Q 62,239,834.00	2,355	Q 62,239,834.00
									Informe del Tribuna relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	Q 19,388,267.00	12	Q 19,389,267.00	12	Q 19,390,267.00	12	Q 19,390,267.00	12	Q 19,390,267.00
									Informe del Tribuna relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	Q 19,388,267.00	12	Q 19,389,267.00	12	Q 19,390,267.00	12	Q 19,390,267.00	12	Q 19,390,267.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRS)	Documento	1,800	Q 5,022,561.00	1,825	Q 5,023,561.00	1,850	Q 5,024,561.00	1,875	Q 5,024,561.00	1,900	Q 5,024,561.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRS)	Documento	1,800	Q 5,022,561.00	1,825	Q 5,023,561.00	1,850	Q 5,024,561.00	1,875	Q 5,024,561.00	1,900	Q 5,024,561.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRC)	Documento	1,700	Q 5,837,312.00	1,705	Q 5,838,312.00	1,710	Q 5,839,312.00	1,715	Q 5,839,312.00	1,720	Q 5,839,312.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRC)	Documento	1,700	Q 5,837,312.00	1,705	Q 5,838,312.00	1,710	Q 5,839,312.00	1,715	Q 5,839,312.00	1,720	Q 5,839,312.00
									Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRN)	Documento	1,200	Q 7,262,184.00	1,250	Q 7,263,184.00	1,300	Q 7,264,184.00	1,350	Q 7,264,184.00	1,400	Q 7,264,184.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL					RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028			Descripción de Resultado	Nivel				2024		2025		2026		2027		2028		
		Lineamientos estratégicos	RED			Fiscal	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
								Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales (GRN)	Documento	1,200	Q 7,262,184.00	1,250	Q 7,263,184.00	1,300	Q 7,264,184.00	1,350	Q 7,264,184.00	1,400	Q 7,264,184.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	8,846,000	Q 56,518,179.00	8,871,883	Q 56,519,179.00	8,898,650	Q 58,203,343.00	8,926,305	Q 58,203,343.00	8,954,850	Q 58,203,343.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	8,846,000	Q 56,518,179.00	8,871,883	Q 56,519,179.00	8,898,650	Q 58,203,343.00	8,926,305	Q 58,203,343.00	8,954,850	Q 58,203,343.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	1,937,000	Q 20,545,885.00	1,941,000	Q 20,546,885.00	1,945,000	Q 20,547,885.00	1,948,000	Q 20,547,885.00	1,951,000	Q 20,547,885.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	1,937,000	Q 20,545,885.00	1,941,000	Q 20,546,885.00	1,945,000	Q 20,547,885.00	1,948,000	Q 20,547,885.00	1,951,000	Q 20,547,885.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	2,038,000	Q 25,627,441.00	2,099,140	Q 25,628,441.00	2,162,114	Q 25,629,441.00	2,226,977	Q 25,629,441.00	2,293,786	Q 25,629,441.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRC)	Registro	2,038,000	Q 25,627,441.00	2,099,140	Q 25,628,441.00	2,162,114	Q 25,629,441.00	2,226,977	Q 25,629,441.00	2,293,786	Q 25,629,441.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRN)	Registro	2,700,000	Q 28,086,565.00	2,704,050	Q 28,087,565.00	2,708,106	Q 28,088,565.00	2,712,168	Q 28,088,565.00	2,716,236	Q 28,088,565.00	
								Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional (GRN)	Registro	2,700,000	Q 28,086,565.00	2,704,050	Q 28,087,565.00	2,708,106	Q 28,088,565.00	2,712,168	Q 28,088,565.00	2,716,236	Q 28,088,565.00	
								Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRC)	Evento	655	Q 60,908,218.00	264	Q 70,962,409.00	265	Q 70,962,409.00	266	Q 70,962,409.00	267	Q 70,962,409.00	
								Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRC)	Evento	655	Q 60,908,218.00	264	Q 70,962,409.00	265	Q 70,962,409.00	266	Q 70,962,409.00	267	Q 70,962,409.00	
								Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRC)	Evento	395	Q 12,975,153.00	788	Q -	789	Q -	790	Q -	791	Q -	
								Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRC)	Evento	395	Q 12,975,153.00	788	Q -	789	Q -	790	Q -	791	Q -	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL				RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO													
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028		Descripción de Resultado	Nivel				2024		2025		2026		2027		2028					
		Lineamientos estratégicos	RED		Fiscal	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera			
			estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. -Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales -Promover la simplificación tributaria. -Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.				Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Municipio de Atescatempa, Depto. Jalisco (SNIP 0209950)	Documento	1	Q 478,560.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -		
							Construcción Edificios de Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Municipio Jalpatagua, Departamento Jalisco (SNIP 261651)	Metros cuadrados	17.10	Q 3,507,419.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	
							Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 2,531,726.00	Q 57,000,063.00	Q 3,075,385.00	Q 58,296,774.00	Q 3,279,917.00	Q 58,296,774.00	Q 3,498,271.00	Q 58,296,774.00	Q 3,730,689.00	Q 58,296,774.00	Q 3,730,689.00	Q 58,296,774.00		
							Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Q 2,531,726.00	Q 57,000,063.00	Q 3,075,385.00	Q 58,296,774.00	Q 3,279,917.00	Q 58,296,774.00	Q 3,498,271.00	Q 58,296,774.00	Q 3,730,689.00	Q 58,296,774.00	Q 3,730,689.00	Q 58,296,774.00		
							Ampliación Puerto Fronterizo ING. Juan Luis Lizarralde Villalga, KM. 2.51 Ayutla, San Marcos (SNIP 319872)	Metros cuadrados	56,217	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -		
							Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 6,122,853.00	Q 136,759,564.00	Q 7,437,664.00	Q 136,760,564.00	Q 7,932,315.00	Q 136,761,564.00	Q 8,480,392.00	Q 136,761,564.00	Q 9,022,486.00	Q 136,761,564.00	Q 9,022,486.00	Q 136,761,564.00		
							Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Q 6,122,853.00	Q 136,759,564.00	Q 7,437,664.00	Q 136,760,564.00	Q 7,932,315.00	Q 136,761,564.00	Q 8,480,392.00	Q 136,761,564.00	Q 9,022,486.00	Q 136,761,564.00	Q 9,022,486.00	Q 136,761,564.00		
							Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Depto. De Chiquimula. (SNIP 0231855)	Documento	1	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -		
							Construcción Edificios de Módulos Habitacionales Aduana La Emilia, Aldea Anguast, Concepción Las Minas, Chiquimula. (SNIP 261598)	Metros cuadrados	415.20	Q 2,763,225.00	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -		
							Construcción Edificio de Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula (SNIP 261893)	Metros cuadrados	336	Q 3,737,986.00	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -	Q 0	Q -		
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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias -Formalizar la base tributaria en y ampliar la base tributaria. -Incorporar medidas de tributación internacional. -Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. -Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. -Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. -Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. -Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales -Promover la simplificación tributaria. -Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Sin Resultado	X	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	96	Q 8,048,052.00	96	Q 8,048,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00
							Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	96	Q 8,048,052.00	96	Q 8,048,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00	96	Q 8,050,052.00
							Informes de gestión, legalmente establecidos	Documento	27	Q 10,575,321.00	27	Q 10,576,321.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00
							Informes de gestión, legalmente establecidos	Documento	27	Q 10,575,321.00	27	Q 10,576,321.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00	27	Q 11,277,189.00
							Documentos en temas de asuntos internos elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documento	4,500	Q 20,777,133.00	4,501	Q 20,778,133.00	4,502	Q 20,779,133.00	4,503	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00
							Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documento	4,500	Q 20,777,133.00	4,501	Q 20,778,133.00	4,502	Q 20,779,133.00	4,503	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00	4,504	Q 20,779,133.00
							Gestiones administrativas y finanzas alienadas de las Dependencias de Normalidad	Documento	25,800	Q 165,469,822.00	26,000	Q 165,470,822.00	26,150	Q 165,471,822.00	26,300	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00
							Gestiones administrativas y finanzas alienadas de las Dependencias de Normalidad	Documento	25,800	Q 165,469,822.00	26,000	Q 165,470,822.00	26,150	Q 165,471,822.00	26,300	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00	26,450	Q 165,471,822.00
							Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Registro	14	Q 58,331,504.00	14	Q 58,332,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00
							Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Registro	14	Q 58,331,504.00	14	Q 58,332,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00	14	Q 58,333,504.00
							Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Minutos	500,688	Q 279,950,293.00	503,198	Q 279,951,293.00	505,708	Q 279,952,293.00	508,218	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00
							Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Minutos	500,688	Q 279,950,293.00	503,198	Q 279,951,293.00	505,708	Q 279,952,293.00	508,218	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00	510,728	Q 279,952,293.00
							Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	Evento	350	Q 31,249,581.00	355	Q 31,250,581.00	360	Q 32,627,964.00	365	Q 32,627,964.00	370	Q 32,627,964.00	370	Q 32,627,964.00	370	Q 32,627,964.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL					RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028			Descripción de Resultado	Nivel				2024		2025		2026		2027		2028		
						Fiscal	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
		Lineamientos estratégicos	RED																	
								Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional	Evento	350	Q 31,249,581.00	355	Q 31,250,581.00	360	Q 32,627,964.00	365	Q 32,627,964.00	370	Q 32,627,964.00	
								Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	283	Q 13,989,813.00	284	Q 13,989,813.00	285	Q 13,892,523.00	286	Q 13,892,523.00	287	Q 13,892,523.00	
								Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	283	Q 13,989,813.00	284	Q 13,989,813.00	285	Q 13,892,523.00	286	Q 13,892,523.00	287	Q 13,892,523.00	
								Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional	Documento	195	Q 43,102,127.00	195	Q 43,103,127.00	197	Q 43,104,127.00	197	Q 43,104,127.00	197	Q 43,104,127.00	
								Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional	Documento	195	Q 43,102,127.00	195	Q 43,103,127.00	197	Q 43,104,127.00	197	Q 43,104,127.00	197	Q 43,104,127.00	
								Construcción Edificio Administrativo para la SAT, 7ª. Av. 4-95 29, Ciudad Capital (SNIP 228834)	Documento	10	Q 6,000,000.00	0	Q -	0	Q -	0	Q -	0	Q -	
								Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,207,875.00	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,208,875.00	
								Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,207,875.00	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,208,875.00	750	Q 131,208,875.00	
								Verificación y seguimiento de la implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	92	Q 129,237,408.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	
								Verificación y seguimiento de la implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	92	Q 129,237,408.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	92	Q 130,350,192.00	
								Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	Documento	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,617,026.00	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,618,026.00	
								Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	Documento	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,617,026.00	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,618,026.00	62	Q 10,618,026.00	
								Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	2,800,000	Q 19,338,964.00	3,000,000	Q 19,337,964.00	3,500,000	Q 19,338,964.00	4,000,000	Q 19,338,964.00	4,500,000	Q 19,338,964.00	
								Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	Documento	2,800,000	Q 19,338,964.00	3,000,000	Q 19,337,964.00	3,500,000	Q 19,338,964.00	4,000,000	Q 19,338,964.00	4,500,000	Q 19,338,964.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	Documento	22,000	Q 58,014,425.00	22,500	Q 58,015,425.00	23,000	Q 58,016,425.00	23,500	Q 58,016,425.00	24,000	Q 58,016,425.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	Documento	22,000	Q 58,014,425.00	22,500	Q 58,015,425.00	23,000	Q 58,016,425.00	23,500	Q 58,016,425.00	24,000	Q 58,016,425.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRS	Documento	22,500	Q 38,360,878.00	23,000	Q 38,361,878.00	23,500	Q 38,362,878.00	24,000	Q 38,362,878.00	24,500	Q 38,362,878.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRS	Documento	22,500	Q 38,360,878.00	23,000	Q 38,361,878.00	23,500	Q 38,362,878.00	24,000	Q 38,362,878.00	24,500	Q 38,362,878.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRO	Documento	24,000	Q 52,478,565.00	25,000	Q 52,479,565.00	26,000	Q 52,480,565.00	27,000	Q 52,480,565.00	28,000	Q 52,480,565.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRO	Documento	24,000	Q 52,478,565.00	25,000	Q 52,479,565.00	26,000	Q 52,480,565.00	27,000	Q 52,480,565.00	28,000	Q 52,480,565.00	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL					RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO										
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2024-2028			Descripción de Resultado	Nivel				2024		2025		2026		2027		2028		
		Lineamientos estratégicos	RED			Fiscal	Intermedio			Inmediato	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRN	Documento	32,000	Q 59,321,631.00	32,100	Q 59,322,631.00	32,200	Q 59,323,631.00	32,300	Q 59,323,631.00	32,300	Q 59,323,631.00	
								Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRN	Documento	32,000	Q 59,321,631.00	32,100	Q 59,322,631.00	32,200	Q 59,323,631.00	32,300	Q 59,323,631.00	32,300	Q 59,323,631.00	
TOTAL										Q 2,511,646,809.00	Q 2,472,037,223.00	Q 2,479,652,753.00	Q 2,479,652,753.00	Q 2,479,652,753.00	Q 2,479,652,753.00	Q 2,479,652,753.00	Q 2,479,652,753.00			

FICHA DE SEGUIMIENTO MULTIANUAL

SPPD-18

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																	
			LINEA DE BASE			2024			2025			2026			2027			2028		
			META		META		META		META		META		META		META		META			
			AÑO	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%	Q89.963.821.00	100%		Q110.009.643.00	100%		Q118.091.183.00	100%		Q126.800.612.00	100%		Q136.044.794.00	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%	Q60.667.509.00	100%		Q 74.434.432.00	100%		Q80.150.009.00	100%		Q86.333.584.00	100%		Q92.889.201.00	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%	Q29.286.312.00	100%		Q35.575.211.00	100%		Q37.941.174.00	100%		Q40.467.028.00	100%		Q43.155.593.00	100%	

SEGUIMIENTO A NIVEL MULTIANUAL DE LOS PRODUCTOS

PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FÓRMULA	INDICADORES DE PRODUCTO																	
			LINEA DE BASE			2024			2025			2026			2027			2028		
			META		META		META		META		META		META		META		META			
			AÑO	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
Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4.899.233.0	100%	Q 13.907.730.00	100%		Q 17.260.890.00	100%		Q 18.683.745.00	100%		Q 20.227.536.00	100%		Q 21.866.267.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	739.932.0	100%	Q 1.468.262.00	100%		Q 1.815.853.00	100%		Q 1.972.570.00	100%		Q 2.143.087.00	100%		Q 2.324.261.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1.026.062.0	100%	Q 1.747.933.00	100%		Q 2.154.385.00	100%		Q 2.341.237.00	100%		Q 2.544.691.00	100%		Q 2.760.921.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	830.578.0	100%	Q 1.394.496.00	100%		Q 1.722.761.00	100%		Q 1.872.606.00	100%		Q 2.035.752.00	100%		Q 2.209.120.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	22.544.163.0	100%	Q 31.141.713.00	100%		Q 37.745.573.00	100%		Q 40.437.818.00	100%		Q 43.341.169.00	100%		Q 46.415.111.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	10.121.742.0	100%	Q 11.007.375.00	100%		Q 13.734.970.00	100%		Q 14.842.233.00	100%		Q 16.041.349.00	100%		Q 17.313.521.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	11.580.215.0	100%	Q 6.229.489.00	100%		Q 7.567.200.00	100%		Q 8.070.463.00	100%		Q 8.607.738.00	100%		Q 9.179.623.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	9.000.261.0	100%	Q 14.402.244.00	100%		Q 17.494.962.00	100%		Q 18.658.479.00	100%		Q 19.900.627.00	100%		Q 21.222.795.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1.670.697.0	100%	Q 2.531.726.00	100%		Q 3.075.385.00	100%		Q 3.279.917.00	100%		Q 3.498.271.00	100%		Q 3.730.689.00	100%	
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4.259.892.0	100%	Q 6.122.853.00	100%		Q 7.437.664.00	100%		Q 7.932.315.00	100%		Q 8.460.392.00	100%		Q 9.022.486.00	100%	

POA

Plan Operativo Anual



2024

Actualizado al mes de diciembre 2024



Contribuyendo por el país que todos queremos



Índice

Presentación	1
I. Marco Estratégico Institucional	2
Visión	2
Misión	2
Ejes transversales	2
Política de Calidad	2
Declaración ética	2
Valores Institucionales	3
II. Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG	4
III. Objetivos Estratégicos	6
Objetivo Estratégico 1: Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario	6
Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.	6
Objetivo Estratégico 3: Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.	7
Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial	7
Objetivo Estratégico 5: Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.	7
Objetivo Estratégico 6: Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional.	8
IV. Seguimiento y Evaluación	8
V. Red de Categorías Programáticas	9
VI. Instrumentos de Planificación Operativa Anual –POA-2024	9
VII. Resumen de Planes Operativos por Dependencia -POA 2024	9
Anexo I Matriz de Planificación Estratégica	12
Anexo II Red de Categorías Programáticas 2024	13

Presentación.

El Plan Operativo Anual –POA- 2024 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:

- i. Aumentar la Recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario.
- ii. Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.
- iii. Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.
- iv. Eficientar el cobro administrativo y judicial.
- v. Modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior.
- vi. Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional

El Plan Operativo Anual 2024 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”; Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, y la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución.

Asimismo, derivado que la SAT trabajó 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 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. 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.

II. 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 2024 – 2028 y el Plan Estratégico Institucional 2021–2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria.

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 2024-2028, 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 SAT está directamente relacionada a la Planificación y financiamiento para el Desarrollo dentro de la Política General de Gobierno, y como parte de la articulación de la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible con el Plan y Política Nacional de Desarrollo, se establece que el objetivo estratégico de mediano plazo para la política fiscal de Guatemala es: *“Asegurar que el gobierno disponga de los recursos suficientes para financiar los programas asociados al cumplimiento de las metas estratégicas establecidas en la Política General de Gobierno y el Plan Nacional de Desarrollo, garantizando al mismo tiempo una gestión disciplinada y transparente de dichos recursos; generando confianza en los inversionistas mediante el apoyo a la estabilidad macroeconómica y la sostenibilidad fiscal en el mediano y largo plazo.”*

Dentro de este objetivo estratégico se encuentra un objetivo específico donde la SAT se encuentra afín, el cual es: *“Incrementar la recaudación tributaria de manera sustancial y sostenida, mediante el fortalecimiento de la capacidad recaudatoria de la Superintendencia de Administración Tributaria, con la finalidad de obtener los ingresos suficientes para financiar el gasto público y contribuir a la solidez de las finanzas públicas.”*

Considerando que en la Política General de Gobierno 2024-2028 la estrategia para alcanzar los objetivos de mediano plazo se sustenta en los lineamientos de la Política Nacional de Desarrollo K'ATUN Nuestra Guatemala 2032 y enfoca las acciones de política en 4 áreas; para el caso específico de la SAT responde al área *“a) ingreso”* donde los lineamientos estratégicos planteados son:

- Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias (reducción de los niveles de incumplimiento, evasión y elusión).
- Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria.
- Incorporar medidas de tributación internacional.
- Combatir el contrabando y la defraudación aduanera.
- Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas.
- Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo.
- Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente.
- Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales
- Promover la simplificación tributaria para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera oportuna.
- Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.

Para el cumplimiento de los objetivos y lineamientos estratégicos establecidos en la Política General de Gobierno 2024-2028 la SAT vincula su planificación y se definieron dos resultados intermedios:

El primer Resultado Intermedio RI1, es *“Para el año 2025 el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.”*, 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, es “Para el año 2025 el país ha logrado una recaudación de comercio exterior del 100% de la meta estimada para ese año”, 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 I** con la vinculación del pilar de la Política General de Gobierno con el Resultado Final e Intermedios.

III. 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 del 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-

IV. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y monitoreo al Plan Operativo Anual 2024 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 Circunstanciados mensuales de la ejecución del POA.
- 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

V. Red de Categorías Programáticas

Anexo II

VI. Instrumentos de Planificación Operativa Anual –POA-2024

- Matriz de planificación anual y cuatrimestral de productos y subproductos (SPPD-19)
- Matriz de programación mensual de productos y subproductos (SPPD-20)
- Seguimiento a nivel anual del producto (SPPD-21)

Anexo III



VII. Resumen de Planes Operativos por Dependencia -POA 2024

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para el ejercicio fiscal 2024 detalla los planes anuales por dependencia.

Anexo IV



Contribuyendo por el país que todos queremos



ANEXOS

Anexo I Matriz de Planificación Estratégica

Resumen de resultados, metas e indicadores

SPPD-12

Vinculación institucional				Resultado institucional			Nombre del indicador	Línea base *			Fórmula de cálculo	Magnitud del indicador (meta a alcanzar)		
Prioridad Nacional de	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno 2024-2028		Descripción de resultado	Nivel de resultado			Año	Dato absoluto	Dato relativo %		Dato absoluto	Dato relativo %	
		RED	Lineamientos estratégicos		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	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	<p>Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria. • Incorporar medidas de tributación internacional. • Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. • Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. • Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. • Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. • Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales • Promover la simplificación tributaria. • Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales. 	<p>Pendiente de validación por ente rector</p> <p>Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)</p>	Para el año 2025, se ha elevado el nivel de recaudación mayor a la observada en el año 2018.	X			2018	Q60,601,337.0	100%	Meta alcanzada anualmente entre las metas planificadas esperadas en el año 2025 por cien	Q110,009,643.00	100%
					Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		2018	Q42,465,336.00	100%	Recaudación de tributos internos administrados por SAT y de contribuyentes especiales (miles de Q)/ Quetzales recaudados (tributos internos en miles) + Quetzales recaudados de contribuyentes especiales	Q74,434,432.00	100%
					Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año.		X		2018	Q18,136,101.00	100%	Recaudación de comercio exterior (miles de Q)/ Quetzales recaudados (comercio exterior en miles)	Q35,575,211.00	100%

Anexo II Red de Categorías Programáticas 2024

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
100	01	001	0101	0024 / 7264	Directorio	Directorio	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	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	Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	27	27	27	27	27
100	11	001	0101	0108 /16640	Recaudación (Intendencia)	Intendencia de Recaudación	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	20	21	22	23	24
100	12	001	0101	0107 /16639	Aduanas (Intendencia)	Intendencia de Aduanas	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3,300	3,340	3,380	3,420	3,440
100	03	001	0101	0066 / 6483	Fiscalización (Intendencia)	Intendencia de Fiscalización	Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Auditorias programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	2,351	2,352	2,353	2,354	2,355
100	04	001	0101	0040 / 6853	Asuntos Jurídicos (Intendencia)	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	6,500	6,700	6,900	7,000	7,200
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	811,000	825,000	850,000	875,000	900,000
100	01	009	0101	0020 / 7245	Recursos Humanos	Gerencia de Recursos Humanos	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	750	750	750	750	750
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	25,800	26,000	26,150	26,300	26,450
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 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
100	01	010	0101	0021 / 6865	Seguridad Institucional	Gerencia de Seguridad Institucional	Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	92	92	92	92	92
100	01	011	0101	0022 / 7034	Infraestructura	Gerencia de Infraestructura	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Documento	195	195	197	197	197
100	01	006	0101	0018 / 7263	Informática	Gerencia de Informática	Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Disponibilidad de la Plataforma Informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional	Minutos	500,688	503,198	505,708	508,218	510,728
100	01	015	0101	0091 /15526	Formación de Personal SAT	Gerencia de Formación de Personal SAT	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional	Evento	350	355	360	365	370
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	283	284	285	286	287
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	2,800,000	3,000,000	3,500,000	4,000,000	4,500,000
100	01	012	0101	0015 / 7261	Comunicación Social Externa	Comunicación Social Externa	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Documento	1,700	1,750	1,800	1,850	1,900
100	01	007	0101	0089 /15524	Asuntos Internos	Gerencia de Asuntos Internos	Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	Documento	4,500	4,501	4,502	4,503	4,504
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	62	62	62	62	62
100	13	001	0101	0048 / 6527	Contribuyentes Especiales Grandes	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	31,141,713	37,745,573	40,437,618	43,341,169	46,415,111
100	13	002	0101	0097 /16608	Contribuyentes Especiales Medianos	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	11,007,375	13,734,970	14,842,233	16,041,349	17,313,521

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
200	01	013	0101	0127 /17586	Gestión Regional (Central)	Gerencia Regional Central	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	400	405	410	415	420
200	11	002	0101	0103 /16615	Recaudación (GRC)	División de Recaudación, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	13,907,730	17,260,890	18,683,745	20,227,536	21,866,267
200	12	002	0101	0099 /16610	Aduanas (GRC)	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,229,489	7,567,200	8,070,463	8,607,738	9,179,623
200	03	002	0101	0061 /6482	Fiscalización (GRC)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	655	264	265	266	267
200	03	000	0101	0128/21556	Operativos Fiscales (GRC)	División de Operativos Fiscales, Gerencia Regional Central	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	395	788	789	790	791
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	22,000	22,500	23,000	23,500	24,000
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	8,846,000	8,871,883	8,898,650	8,926,305	8,954,850
300	01	013	0501	0030 / 7212	Gestión Regional (Sur)	Gerencia Regional Sur	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	175	176	177	178	179
300	12	002	0501	0100 /16611	Aduanas (GRS)	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	14,402,244	17,494,962	18,658,479	19,900,627	21,222,795
300	11	002	0501	0104 /16616	Recaudación (GRS)	División de Recaudación, Gerencia Regional Sur	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,468,262	1,815,853	1,972,570	2,143,087	2,324,261
300	03	002	0501	0062 / 6783	Fiscalización (GRS)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	330	346	347	348	349

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	22,500	23,000	23,500	24,000	24,500
300	04	002	0501	0123 /17579	Asuntos Jurídicos (GRS)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,800	1,825	1,850	1,875	1,900
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	1,937,000	1,941,000	1,945,000	1,948,000	1,951,000
400	01	013	0901	0031 / 6870	Gestión Regional (Occidente)	Gerencia Regional Occidente	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	400	401	402	403	404
400	12	002	0901	0101 /16612	Aduanas (GRO)	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	2,531,726	3,075,385	3,279,917	3,498,271	3,730,689
400	11	002	0901	0105 /16617	Recaudación (GRO)	División de Recaudación, Gerencia Regional Occidente	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,747,933	1,815,853	1,972,570	2,143,087	2,324,261
400	03	002	0901	0063 / 6967	Fiscalización (GRO)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	460	461	462	463	464
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, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	24,000	25,000	26,000	27,000	28,000
400	04	002	0901	0124 /17580	Asuntos Jurídicos (GRO)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,700	1,705	1,710	1,715	1,720
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	2,038,000	2,099,140	2,162,114	2,226,977	2,293,786

UE	PR	AC	UG	CÓDIGO SIGES	NOMBRE CC	DEPENDENCIA	Producto	Subproducto	Unidad de medida	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
500	01	013	1901	0032 / 6289	Gestión Regional (Nororiente)	Gerencia Regional Nororiente	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	175	176	177	178	179
500	12	002	1901	0126 /17585	Aduanas (GRN)	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,122,853	7,437,664	7,932,315	8,460,392	9,022,486
500	11	002	1901	0106 /16618	Recaudación (GRN)	División de Recaudación, Gerencia Regional Nororiente	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,394,496	1,722,761	1,872,606	2,035,752	2,209,120
500	03	002	1901	0064 / 7275	Fiscalización (GRN)	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	450	451	452	453	454
500	01	014	1901	0036 / 6699	Apoyo Técnico y Gestión de Recursos (GRN)	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	32,000	32,100	32,200	32,300	32,300
500	04	002	1901	0125 /17581	Asuntos Jurídicos (GRN)	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,200	1,250	1,300	1,350	1,400
500	08	002	1901	0083 /15518	Atención al Contribuyente (GRN)	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	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	2,700,000	2,704,050	2,708,106	2,712,168	2,716,236

Anexo III Matrices de Planificación Anual

PLAN OPERATIVO ANUAL

SPPD-19

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	2024												
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual						
		Lineamientos Estratégicos	Meta	RED			Final	Intermedio		Inmediato	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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias. •Formular las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. •Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. •Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. •Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales. •Promover la simplificación tributaria. •Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año		X		Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	7	Q	14,926,325.00	7	Q	14,926,325.00	6	Q	14,926,325.00	20	Q	44,778,975.00
										Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	7	Q	14,926,325.00	7	Q	14,926,325.00	6	Q	14,926,325.00	20	Q	44,778,975.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRC	4,937,177	Q	5,759,050.68	4,626,181	Q	5,759,050.68	4,344,372	Q	5,759,050.68	13,907,730	Q	17,277,152.04
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRC	4,937,177	Q	5,759,050.68	4,626,181	Q	5,759,050.68	4,344,372	Q	5,759,050.68	13,907,730	Q	17,277,152.04
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRS	514,581	Q	1,662,627.34	532,358	Q	1,662,627.34	421,323	Q	1,662,627.32	1,468,262	Q	4,987,882.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRS	514,581	Q	1,662,627.34	532,358	Q	1,662,627.34	421,323	Q	1,662,627.32	1,468,262	Q	4,987,882.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRO	609,059	Q	1,965,306.00	646,224	Q	1,965,306.00	492,650	Q	1,965,306.00	1,747,933	Q	5,895,918.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRO	609,059	Q	1,965,306.00	646,224	Q	1,965,306.00	492,650	Q	1,965,306.00	1,747,933	Q	5,895,918.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRN	498,031	Q	1,678,209.32	499,313	Q	1,678,209.32	397,152	Q	1,678,209.36	1,394,496	Q	5,034,628.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRN	498,031	Q	1,678,209.32	499,313	Q	1,678,209.32	397,152	Q	1,678,209.36	1,394,496	Q	5,034,628.00
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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias. •Formular las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año		X		Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEG	11,221,009	Q	26,534,433.68	9,920,976	Q	26,534,433.68	9,999,728	Q	26,534,433.64	31,141,713	Q	79,603,301.00
										Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEG	11,221,009	Q	26,534,433.68	9,920,976	Q	26,534,433.68	9,999,728	Q	26,534,433.64	31,141,713	Q	79,603,301.00
										Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEM	4,250,835	Q	28,636,363.00	3,407,900	Q	28,636,363.00	3,348,640	Q	28,636,363.00	11,007,375	Q	85,909,089.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			2024													
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual					
		Lineamientos Estratégicos	Meta	RED	Final		Intermedio	Inmediato	Meta física		Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera					
			<ul style="list-style-type: none"> incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales Promover la simplificación tributaria. Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales. 							<ul style="list-style-type: none"> Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEM Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO) 	4,250,835	Q	28,636,363.00	3,407,900	Q	28,636,363.00	3,348,640	Q	28,636,363.00	11,007,375	Q	85,909,089.00
										526	Q	5,512,640.32	567	Q	5,512,640.32	607	Q	5,512,640.36	1,700	Q	16,537,921.00	
										526	Q	5,512,640.32	567	Q	5,512,640.32	607	Q	5,512,640.36	1,700	Q	16,537,921.00	
										123	Q	3,788,271.00	141	Q	3,788,271.00	136	Q	3,788,271.00	400	Q	11,364,813.00	
										123	Q	3,788,271.00	141	Q	3,788,271.00	136	Q	3,788,271.00	400	Q	11,364,813.00	
										58	Q	1,258,725.32	60	Q	1,258,725.32	57	Q	1,258,725.36	175	Q	3,776,176.00	
										58	Q	1,258,725.32	60	Q	1,258,725.32	57	Q	1,258,725.36	175	Q	3,776,176.00	
										138	Q	1,906,791.64	132	Q	1,906,791.68	130	Q	1,906,791.68	400	Q	5,720,375.00	
										138	Q	1,906,791.64	132	Q	1,906,791.68	130	Q	1,906,791.68	400	Q	5,720,375.00	
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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria. Incorporar medidas de tributación internacional Combati el contrabando y la defraudación aduanera. Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. 	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos internos del 100% de la meta estimada para ese año		X		<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN) Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN) Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales 	55	Q	1,603,209.32	64	Q	1,603,209.32	56	Q	1,603,209.36	175	Q	4,809,628.00
										55	Q	1,603,209.32	64	Q	1,603,209.32	56	Q	1,603,209.36	175	Q	4,809,628.00	
										2,000	Q	19,928,914.32	2,400	Q	19,928,914.32	2,100	Q	19,928,914.36	6,500	Q	59,786,743.00	
										2,000	Q	19,928,914.32	2,400	Q	19,928,914.32	2,100	Q	19,928,914.36	6,500	Q	59,786,743.00	

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			2024									
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual	
		Lineamientos Estratégicos	Meta	RED	Final		Intermedio	Inmediato	Meta física		Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	
										Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRO)	140	Q 14,229,940.64	165	Q 14,229,940.68	155	Q 14,229,940.68	460	Q 42,689,822.00
										Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRO)	140	Q 14,229,940.64	165	Q 14,229,940.68	155	Q 14,229,940.68	460	Q 42,689,822.00
										Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRN)	131	Q 10,779,297.32	167	Q 10,779,297.32	152	Q 10,779,297.36	450	Q 32,337,892.00
										Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) (GRN)	131	Q 10,779,297.32	167	Q 10,779,297.32	152	Q 10,779,297.36	450	Q 32,337,892.00
Reforma fiscal integral	MED 14 -Reforma fiscal 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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias •Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. •Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. •Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. •Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales •Promover la simplificación tributaria. •Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Para el año 2025, el país ha logrado una recaudación de tributos externos del 100% de la meta estimada para ese año		X		Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	1,066	Q 26,873,745.64	1,110	Q 26,873,745.68	1,124	Q 26,873,745.68	3,300	Q 80,621,237.00
										Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	1,066	Q 26,873,745.64	1,110	Q 26,873,745.68	1,124	Q 26,873,745.68	3,300	Q 80,621,237.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRC	1,985,872	Q 28,541,339.32	2,144,769	Q 28,541,339.32	2,098,848	Q 28,541,339.36	6,229,489	Q 85,624,018.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRC	1,985,872	Q 28,541,339.32	2,144,769	Q 28,541,339.32	2,098,848	Q 28,541,339.36	6,229,489	Q 85,624,018.00
										Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Laxarreda Zona 17, Guatemala. (SNP 227306)		Q 11,299,261.00		Q 11,299,261.00		Q 11,299,261.00	43457.76 Mts	Q 33,897,783.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRS	4,288,495	Q 39,996,804.00	5,177,680	Q 39,996,804.00	4,936,069	Q 39,996,804.00	14,402,244	Q 119,990,412.00
										Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRS	4,288,495	Q 39,996,804.00	5,177,680	Q 39,996,804.00	4,936,069	Q 39,996,804.00	14,402,244	Q 119,990,412.00
										Construcción edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado Moyuta, Jutiapa (SNP 261303)		Q 1,794,986.67		Q 1,794,986.67		Q 1,794,986.67	419 Mts2	Q 5,384,960.00
										Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Municipio de Atescatempa, Depto. Jutiapa (SNP 0228950)		Q 159,520.00		Q 159,520.00		Q 159,520.00	1 Doc	Q 478,560.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL				2024											
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual				
		Lineamientos Estratégicos	Meta	RED	Final		Intermedio	Inmediato	Meta física		Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera	Meta física	Meta financiera				
									Construcción Edificios de Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Municipio Jalpatagua, Departamento Jutiapa (SNIP 261651)		Q	1,169,139.67		Q	1,169,139.67		Q	1,169,139.67	17.1 Mts2	Q	3,507,419.00
									Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	780,877	Q	19,000,021.00	895,628	Q	19,000,021.00	855,221	Q	19,000,021.00	2,531,726	Q	57,000,063.00
									Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	780,877	Q	19,000,021.00	895,628	Q	19,000,021.00	855,221	Q	19,000,021.00	2,531,726	Q	57,000,063.00
									Ampliación Puerto Fronterizo ING. Juan Luis Lizarrakle Irriñaga, KM. 2.51 Ayutla, San Marcos (SNIP 318872)		Q	-		Q	-		Q	-	56,217 Mts2	Q	-
									Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRN	1,919,971	Q	45,586,521.32	2,110,093	Q	45,586,521.32	2,092,789	Q	45,586,521.36	6,122,853	Q	136,759,564.00
									Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRN	1,919,971	Q	45,586,521.32	2,110,093	Q	45,586,521.32	2,092,789	Q	45,586,521.36	6,122,853	Q	136,759,564.00
									Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Depto. De Chiquimula. (SNIP 0231855)		Q	-		Q	-		Q	-	1 Doc	Q	-
									Construcción Edificios de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguiato, Concepción Las Minas, Chiquimula. (SNIP 261598)		Q	917,741.67		Q	917,741.67		Q	917,741.67	415.20 Mts2	Q	2,753,225.00
									Construcción Edificio de Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula (SNIP 261893)		Q	1,245,995.33		Q	1,245,995.33		Q	1,245,995.33	336 Mts2	Q	3,737,986.00
Reforma fiscal integral	MED 14 -Reforma fiscal integral: La carga tributaria ha superado el nivel observado en 2017 (2.2%), y el gasto social ha superado el nivel del 7% del PIB, obtenido en 2010.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias. •Formular las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combate el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. •Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. •Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. •Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales •Promover la simplificación tributaria. •Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 30.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Sin Resultado			Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	32	Q	2,682,684.00	32	Q	2,682,684.00	32	Q	2,682,684.00	96	Q	8,048,052.00
									Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	32	Q	2,682,684.00	32	Q	2,682,684.00	32	Q	2,682,684.00	96	Q	8,048,052.00
									Informes de gestión, legalmente establecidos	11	Q	3,525,107.00	8	Q	3,525,107.00	8	Q	3,525,107.00	27	Q	10,575,321.00
									Informes de gestión, legalmente establecidos	11	Q	3,525,107.00	8	Q	3,525,107.00	8	Q	3,525,107.00	27	Q	10,575,321.00
									Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	1,439	Q	6,925,711.00	1,569	Q	6,925,711.00	1,492	Q	6,925,711.00	4,500	Q	20,777,133.00
									Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional	1,439	Q	6,925,711.00	1,569	Q	6,925,711.00	1,492	Q	6,925,711.00	4,500	Q	20,777,133.00
									Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	7,013	Q	55,156,607.32	9,393	Q	55,156,607.32	9,394	Q	55,156,607.36	25,800	Q	165,469,822.00
									Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	7,013	Q	55,156,607.32	9,393	Q	55,156,607.32	9,394	Q	55,156,607.36	25,800	Q	165,469,822.00
									Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	4	Q	19,443,834.64	6	Q	19,443,834.68	4	Q	19,443,834.68	14	Q	58,331,504.00

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL						RESULTADO INSTITUCIONAL			2024													
Prioridad Nacional de Desarrollo	Meta Estratégica de Desarrollo	Política General de Gobierno PGG 2020-2024				Descripción de Resultado	Nivel			PRODUCTO / SUBPRODUCTO	Cuatrimestre 1		Cuatrimestre 2		Cuatrimestre 3		Total anual					
		Lineamientos Estratégicos	Meta	RED	Final		Intermedio	Inmediato	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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias. •Formular las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. •Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. •Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. •Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales •Promover la simplificación tributaria. •Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Sin Resultado				Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	12	Q	3,538,675.32	21	Q	3,538,675.32	29	Q	3,538,675.36	62	Q	10,616,026.00
										Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	12	Q	3,538,675.32	21	Q	3,538,675.32	29	Q	3,538,675.36	62	Q	10,616,026.00
										Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	886,000	Q	6,445,654.64	1,048,000	Q	6,445,654.68	866,000	Q	6,445,654.68	2,800,000	Q	19,336,964.00
										Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes	886,000	Q	6,445,654.64	1,048,000	Q	6,445,654.68	866,000	Q	6,445,654.68	2,800,000	Q	19,336,964.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	7,800	Q	19,338,141.64	7,300	Q	19,338,141.68	6,900	Q	19,338,141.68	22,000	Q	58,014,425.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	7,800	Q	19,338,141.64	7,300	Q	19,338,141.68	6,900	Q	19,338,141.68	22,000	Q	58,014,425.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRS	7,400	Q	12,786,959.32	7,500	Q	12,786,959.32	7,600	Q	12,786,959.36	22,500	Q	38,360,878.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRS	7,400	Q	12,786,959.32	7,500	Q	12,786,959.32	7,600	Q	12,786,959.36	22,500	Q	38,360,878.00
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.	Planificación y Financiamiento para el Desarrollo	Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias. •Formular las unidades productivas y ampliar la base tributaria. •Incorporar medidas de tributación internacional. •Combatir el contrabando y la defraudación aduanera. •Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas. •Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo. •Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente. •Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales •Promover la simplificación tributaria.	No aplica	Pendiente de validación por ente rector Para el 2027, se ha incrementado la carga tributaria en 0.8 puntos porcentuales (de 10.7 en 2018 a 11.5 en 2027)	Sin Resultado				Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRO	8,000	Q	17,492,855.00	8,000	Q	17,492,855.00	8,000	Q	17,492,855.00	24,000	Q	52,478,565.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRO	8,000	Q	17,492,855.00	8,000	Q	17,492,855.00	8,000	Q	17,492,855.00	24,000	Q	52,478,565.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRN	10,520	Q	19,773,877.00	10,560	Q	19,773,877.00	10,920	Q	19,773,877.00	32,000	Q	19,773,877.00
										Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRN	10,520	Q	19,773,877.00	10,560	Q	19,773,877.00	10,920	Q	19,773,877.00	32,000	Q	19,773,877.00
TOTAL											Q	840,533,332.59	Q	840,533,333.28	Q	840,533,333.86	Q	2,521,599,999.73				

PROGRAMACION MENSUAL PRODUCTO-SUBPRODUCTO-ACCIONES															SPP-20	PROGRAMACIÓN DE INSUMOS DE LAS ACCIONES						SPPD-20			
PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta	Cuantificación de metas 2024												META FISICA Y FINANCIERA	INSUMO	CANTIDAD	RENLÓN	CÓDIGO DE INSUMO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	Responsable		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic											
Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Documento	Meta física	129	129	134	134	139	140	144	144	149	150	154	154	1,700	Vehículo (panel)	1	325		11	Q 225,000.00	Q 225,000.00	Comunicación Social Externa		
		Meta financiera	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.08	Q 1,378,160.10	Q 1,378,160.10	Q 16,537,921.00										
Acciones																Servicio de Transmisión en vivo a través de una plataforma de Internet (streaming)	3	113		11	Q 22,000.00	Q 66,000.00			
Desarrollar un Plan de Comunicación Estratégica Integral, que fortalezca la imagen institucional. (fase 2)			0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	33.33%	53.33%	53.33%	73.33%	73.33%	73.33%	100.00%	100%	Mensajería	1200	114		11	Q 20.00	Q 24,000.00			
Diseñar y Desarrollar Campañas Publicitarias para aumentar la Percepción de Riesgo en los contribuyentes. (fase 3)			0.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	100.00%	100.00%	100%	Servicio de lavandería	50	116		11	Q 80.00	Q 4,000.00				
Diseño y desarrollo de Revista Digital Institucional			0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	75.00%	100%	Pauta en Radio	1	121		11	Q 1,802,000.00	Q 1,802,000.00				
Generar y desarrollar mecanismos propios de medición de imagen y cumplimiento tributario voluntario a corto, mediano y largo plazo. (fase 3)			0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	26.67%	46.67%	46.67%	46.67%	73.33%	73.33%	73.33%	100%	Pauta en Prensa	1	121		11	Q 1,700,000.00	Q 1,700,000.00				
																Pauta en Prensa	1	121		11	Q 3,234,380.00	Q 3,234,380.00			
																Pauta en pantallas	1	121		11	Q 500,000.00	Q 500,000.00			
																Pauta Publicitaria en Medios Alternativos	12	121		11	Q 25,000.00	Q 300,000.00			
																Pauta Publicitaria en Redes Sociales	12	121		11	Q 23,600.00	Q 178,800.00			
																Pauta en Radio	3	121		11	Q 90,000.00	Q 270,000.00			
																Pauta en Prensa	3	121		11	Q 90,000.00	Q 270,000.00			
																Pauta Publicitaria en Medios Alternativos	3	121		11	Q 90,000.00	Q 270,000.00			
																Pauta en Prensa	1	121		11	Q 180,000.00	Q 180,000.00			
																Pauta en Pantallas	2	121		11	Q 90,000.00	Q 180,000.00			
																Promocionales de Oficina (Lapiceros, lápices, libretas y blocks para notas)	1	121	5169	11	Q 90,000.00	Q 90,000.00			
																Monitoreo de noticias, prensa, radio, tv	1	121		11	Q 65,000.00	Q 65,000.00			
																Pago de servicios de impresión añ Taller de Grabados en Acero	2	122		11	Q 170,000.00	Q 340,000.00			
																Impresión de revistas	1300	122		11	Q 50.00	Q 65,000.00			
																Invitaciones SAT	1415	122		11	Q 7.00	Q 9,905.00			
																Viáticos en el exterior	1	131		11	Q 30,000.00	Q 30,000.00			
																Viáticos en el interior	1	133		11	Q 63,000.00	Q 63,000.00			
																Transporte de personas	1	141		11	Q 30,000.00	Q 30,000.00			
																Derecho de bienes intangibles	6	158		11	Q 8,508.00	Q 51,048.00			
																Derechos de bienes intangibles	1	158		11	Q 12,400.00	Q 12,400.00			
																Servicios de logística	2	185		11	Q 3,000.00	Q 6,000.00			
																Servicio de monitoreo, análisis e identificación de contenidos publicados en redes sociales	2	189		11	Q 90,000.00	Q 180,000.00			
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRC)	Documento	Meta física	27	30	32	34	35	34	36	36	34	35	34	33	400							11,364,813.00	Gestión Regional Central		
		Meta financiera	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 947,067.75	Q 11,364,813.00									
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRS)	Documento	Meta física	13	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	12	175									Gestión Regional Sur	
		Meta financiera	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.33	Q 314,681.35	Q 314,681.35	Q 3,776,176.00									
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRO)	Documento	Meta física	35	35	35	33	33	33	33	33	33	33	32	32	400										Gestión Regional Occidente
		Meta financiera	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.91	Q 476,697.93	Q 476,697.93	Q 476,697.93	Q 476,697.93	Q 5,720,375.00									
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados (GRN)	Documento	Meta física	13	14	14	14	16	16	16	16	15	14	14	13	175										Gestión Regional Nororiente
		Meta financiera	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.33	Q 400,802.34	Q 400,802.34	Q 400,802.34	Q 400,802.34	Q 4,809,628.00										

PROGRAMACION MENSUAL PRODUCTO-SUBPRODUCTO-ACCIONES															SPP-20	PROGRAMACIÓN DE INSUMOS DE LAS ACCIONES						SPPD-20		
PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	Cuantificación de metas 2024													META FISICA Y FINANCIERA	INSUMO	CANTIDAD	RENLÓN	CÓDIGO DE INSUMO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	Responsable	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic											
5.2.1.3 Nuevo Modelo de Despacho Terrestre, Fase 5		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	18.92%	18.92%	40.54%	40.54%	40.54%	40.54%	40.54%	100.00%	100%	Licencia	12	158		11	Q 210.00	Q 2,520.00	Intendencia de Aduanas	
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Implementación de aplicativo informático para el control de existencias y movimiento de marchamos y calcomanías, Fase 1)		0.00%	0.00%	9.09%	22.73%	29.55%	29.55%	29.55%	38.64%	45.45%	52.27%	93.18%	100.00%	100%	Servicios de supervisión	6	185		11	Q 50,000.00	Q 300,000.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras a la Base de Datos de Valor, Fase 2)		0.00%	0.00%	0.00%	17.50%	32.50%	32.50%	32.50%	62.50%	62.50%	85.00%	100.00%	100.00%	100%	Experto en traducción idioma extranjero	6	189	9923	11	Q 20,000.00	Q 120,000.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras al ingreso y salida del ATC, Fase 1)		10.00%	10.00%	10.00%	23.33%	23.33%	36.67%	36.67%	50.00%	60.00%	70.00%	100.00%	100.00%	100%	Comision bancaria	1	194		11	Q 1,500.00	Q 1,500.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras al Proceso Aéreo, Fase 1)		0.00%	19.23%	19.23%	26.92%	44.23%	48.08%	53.85%	65.38%	67.31%	67.31%	86.54%	100.00%	100%	Impuestos, derechos y tasas	6	195		11	Q 500.00	Q 3,000.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Modernización del Portal de Declaraciones, Fase 2) Según hoja de ruta.		0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	100.00%	100%	Atencion y Protocolo	10	196		11	Q 15,100.00	Q 151,000.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Resolución anticipada electrónica, Fase 1)		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	100%	Envío de muestras para análisis a laboratorio	400	199		11	Q 500.00	Q 200,000.00			
5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Sistema de Control de Muestras, Fase 1)		0.00%	13.33%	13.33%	42.22%	42.22%	42.22%	42.22%	53.33%	53.33%	66.67%	86.67%	100.00%	100%	Espectrómetro de fluorescencia de rayos x por energía dispersiva	1	323	86946	11	Q 900,000.00	Q 900,000.00			
5.2.1.5 Plan de reformas al Sistema Informático de Gestión de Riesgo, Fase 3		0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	100.00%	100%	Densímetro portátil	1	323	99373	11	Q 300,000.00	Q 300,000.00			
5.2.2.1 Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y de comercio exterior (Registro del resultado del intercambio de información, Fase 3)		0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	25.00%	50.00%	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	75.00%	100.00%	100%	Cámara de acción	4	324	100507	11	Q 5,000.00	Q 20,000.00			
5.2.2.1 Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y de comercio exterior (Validación de permisos que emite el MSPAS, Fase 1)		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	35.71%	35.71%	71.43%	71.43%	71.43%	71.43%	100.00%	100%	Binoculares	2	324	8582	11	Q 600.00	Q 1,200.00			
5.2.2.2 Instrumentos de intercambio de información con Actores, Fase 3		0.00%	0.00%	18.75%	37.50%	37.50%	68.75%	68.75%	68.75%	68.75%	68.75%	68.75%	100.00%	100%	Computadora portátil	68	328	57554	11	Q 6,000.00	Q 408,000.00			
5.2.2.3 Iniciativas nacionales y regionales de plataformas digitales para el intercambio y gestión de la información, Fase 4		0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	100.00%	100%	Impresora	20	328	25794	11	Q 15,000.00	Q 300,000.00			
5.2.3.1 Implementar las acciones derivadas de la Unión Aduanera en coordinación con las Administraciones Aduaneras vinculadas, Fase 4		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	25.00%	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	100.00%	100%	Impresora multifuncional con sistema continuo de tinta	30	328	62711	11	Q 3,000.00	Q 90,000.00			
5.2.3.2 Gestionar el fortalecimiento y brindar apoyo al Proceso de Integración Centroamericana a través de las instancias regionales (Mejoras al aplicativo de la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV), Fase 1)		0.00%	0.00%	0.00%	17.39%	17.39%	34.78%	60.87%	86.96%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Planta generadora de electricidad	1	329	108214	11	Q 87,000.00	Q 87,000.00			
5.2.3.2 Gestionar el fortalecimiento y brindar apoyo al Proceso de Integración Centroamericana a través de las instancias regionales (Seguimiento a mecanismos derivados de la Unión Aduanera Centroamericana, Fase 2)		0.00%	0.00%	16.67%	16.67%	33.33%	33.33%	50.00%	50.00%	66.67%	66.67%	83.33%	100.00%	100%	Software	1	381	147623	11	Q 600,000.00	Q 600,000.00			
5.2.3.3 Promoción del Operador Económico Autorizado (OEA), Fase 4		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	48.72%	48.72%	48.72%	48.72%	48.72%	48.72%	100.00%	100%	Gastos no previstos	20	914		11	Q 25,000.00	Q 500,000.00			
5.2.3.4 Suscripción de Planes de Acción y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo, Fase 3		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	100%										
5.2.3.5 Seguimiento a los Planes de Acción, derivados de los Estudios de Tiempos de Despacho, Fase 4		0.00%	0.00%	15.38%	15.38%	15.38%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	65.38%	65.38%	65.38%	100.00%	100%									
5.3.1.2 Transformación digital de las gestiones de franquías, Fase 4		0.00%	22.86%	22.86%	22.86%	54.29%	74.29%	74.29%	74.29%	74.29%	74.29%	74.29%	82.86%	100.00%	100%									
5.3.1.3 Transformación digital de los procesos de regímenes aduaneros de perfeccionamiento activo, Fase 4		5.71%	17.14%	18.57%	21.43%	45.71%	50.00%	50.00%	60.00%	60.00%	60.00%	75.71%	100.00%	100%										

PROGRAMACION MENSUAL PRODUCTO-SUBPRODUCTO-ACCIONES																SPP-20	PROGRAMACIÓN DE INSUMOS DE LAS ACCIONES						SPPD-20		
PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	Cuantificación de metas 2024														META FISICA Y FINANCIERA	INSUMO	CANTIDAD	RENLÓN	CÓDIGO DE INSUMO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	Responsable	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic												
Estrategia para la captación de personal para participar en programas de becas y pasantías.		0.00%	0.00%	15.38%	15.38%	15.38%	15.38%	15.38%	15.38%	53.85%	53.85%	69.23%	69.23%	100.00%	100%	Derechos de Uso	4	158		11	Q 4,500.00	Q 18,000.00	Formación de Personal de SAT		
Fortalecimiento de la capacidad técnica de auditoría interna, fase 3.		0.00%	14.29%	35.71%	35.71%	35.71%	35.71%	35.71%	35.71%	35.71%	35.71%	85.71%	100.00%	100%	Derechos de Uso	8	158		11	Q 2,000.00	Q 16,000.00				
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, fase 3.		0.00%	20.00%	40.00%	40.00%	40.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Servicios de logística para capacitación en sus distintas modalidades	55	185		11	Q 14,900.00	Q 819,500.00				
Implementación de un programa formativo en temas de ciberseguridad, fase 2.		8.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%	100%	Curso de diseño de experiencia de usuario y diseño de interfaz de usuario (ux y ui)	1	185		11	Q 44,800.00	Q 44,800.00				
Implementación del programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal que brinda servicios y atención al contribuyente, fase 3.		0.00%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	11.76%	88.24%	100.00%	100%	Capacitación sobre administración de servidores	1	185		11	Q 38,000.00	Q 38,000.00				
Incorporación de manera gradual de las competencias laborales al proceso formativo para el desarrollo del personal de la SAT, fase 3.		0.00%	0.00%	40.00%	60.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Curso para la actualización y formación de auditores internos en un sistema de gestión de calidad iso 9001:2015	1	185		11	Q 37,754.00	Q 37,754.00				
																Capacitación en formulación y/o actualización de políticas públicas	7	185		11	Q 5,000.00	Q 35,000.00			
Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	Meta fisica	27	22	23	24	24	23	23	22	25	24	22	24	283										
		Meta financiera	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 1,116,567.75	Q 13,398,813.00										
Acciones																									
01. Mejoras al tablero de control y seguimiento de la cooperación de organismos nacionales e internacionales que apoyan la gestión de la SAT, fase 2			7.55%	13.21%	28.30%	37.74%	37.74%	45.28%	66.04%	71.70%	88.68%	94.34%	100.00%	100.00%	100%	Impresión de informes	2	122		11	Q 50,000.00	Q 100,000.00			
02. Coordinación de la Evaluación TADAT y seguimiento de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2025			0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	31.58%	31.58%	57.89%	73.68%	100.00%	100%	Impresión de afiches	1040	122		11	Q 10.00	Q 10,400.00			
03. Adopción de la política de la gestión por procesos de la Superintendencia de Administración Tributaria, fase 4			7.14%	17.86%	25.00%	28.57%	39.29%	50.00%	50.00%	60.71%	64.29%	67.86%	85.71%	100.00%	100%	Viajeros en el exterior	2	131		11	Q 12,500.00	Q 25,000.00			
04. Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la norma ISO 37001, fase 4			0.00%	0.00%	4.44%	6.67%	6.67%	6.67%	8.89%	17.78%	17.78%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Viajeros de representación en el exterior	2	132		11	Q 12,500.00	Q 25,000.00			
05. Evaluación de los procesos institucionales para la identificación de propuestas de mejora continua, orientada al Sistema de Gestión de la SAT, fase 3.			0.00%	0.00%	0.00%	2.63%	5.26%	5.26%	7.89%	21.05%	21.05%	97.37%	100.00%	100.00%	100%	Viajeros en el interior	312	133		11	Q 420.00	Q 131,040.00	Gerencia de Planificación y Cooperación		
06. Análisis para la sistematización de la elaboración de procedimientos y documentos relacionados en la Superintendencia de Administración Tributaria, fase 2			0.00%	16.00%	32.00%	32.00%	32.00%	32.00%	44.00%	56.00%	56.00%	64.00%	92.00%	100.00%	100%	Servicio de auditoría externa para la revisión de procesos, procedimientos y resultados operativos	1	184		11	Q 700,000.00	Q 700,000.00			
07. Identificación de la necesidad de actualización de los procedimientos institucionales derivado de modificaciones a normativas internas, fase 2			15.38%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	23.08%	100.00%	100.00%	100%	Servicio de auditoría externa para la revisión de procesos, procedimientos y resultados operativos	1	184		11	Q 90,000.00	Q 90,000.00			
08. Suscripción de instrumentos anuales (convenios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades internacionales para el aprovechamiento de transferencia de conocimientos, asistencia técnica nuevas tecnologías, fase 3.			4.76%	4.76%	4.76%	14.29%	14.29%	42.86%	47.62%	47.62%	47.62%	66.67%	66.67%	100.00%	100%	Auditoría de verificación de cumplimiento normativo para iso	1	189		11	Q 90,000.00	Q 90,000.00			
09. Negociación de nuevas fuentes de cooperación			11.11%	22.22%	33.33%	33.33%	77.78%	77.78%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Servicio de verificación de campo "auditoría externa de mantenimiento de la norma iso"	1	189		11	Q 90,000.00	Q 90,000.00			

PROGRAMACION MENSUAL PRODUCTO-SUBPRODUCTO-ACCIONES															SPP-20	PROGRAMACIÓN DE INSUMOS DE LAS ACCIONES						SPPD-20		
PRODUCTO / SUBPRODUCTO / ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA		Cuantificación de metas 2024												META FISICA Y FINANCIERA	INSUMO	CANTIDAD	RENLÓN	CÓDIGO DE INSUMO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	Responsable	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic										
Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT			0.00%	0.00%	18.18%	45.45%	45.45%	45.45%	45.45%	72.73%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	Certificado de firma electrónica	1	158		11	Q 25,000.00	Q 25,000.00	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos GRS	
																Mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado	3	169		11	Q 64,000.00	Q 192,000.00		
																Mantenimiento y reparación de plantas eléctricas	3	169		11	Q 47,000.00	Q 141,000.00		
																Mantenimiento y Reparación de Bombas de Agua	2	169		11	Q 31,000.00	Q 62,000.00		
																Mantenimiento y reparación de plantas eléctricas	12	169		11	Q 5,000.00	Q 60,000.00		
																Servicio de mantenimiento a sistema de alarma	3	169		11	Q 18,000.00	Q 54,000.00		
																Servicio de mejoramiento del sistema de agua potable, del sistema de drenaje pluvial y drenaje sanitario	1	171		11	Q 600,000.00	Q 600,000.00		
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional GRN	Documento	Meta fisica	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	24,000								
		Meta financiera	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 4,373,213.75	Q 52,478,565.00								
Acciones																								
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones			0.00%	0.00%	0.64%	7.01%	16.56%	27.39%	33.76%	47.77%	75.16%	87.26%	91.08%	100.00%	100%	Enlace Digital	13	113		11	Q 71,940.00	Q 935,220.00	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos GRS	
																Viáticos en el interior	1	133		11	Q 350,000.00	Q 350,000.00		
Habilitación de ascensor en el edificio Sede de la GRO			5.88%	5.88%	5.88%	41.18%	41.18%	41.18%	41.18%	41.18%	41.18%	70.59%	70.59%	100.00%	100%	Mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado	2	169		11	Q 55,000.00	Q 110,000.00		
Mejora y avances en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRN			4.76%	28.57%	28.57%	28.57%	47.62%	52.38%	76.19%	76.19%	76.19%	76.19%	100.00%	100.00%	100%	Mantenimiento y reparación de plantas eléctricas	1	169		11	Q 18,000.00	Q 18,000.00		
																Mantenimiento y reparación de plantas eléctricas	2	169		11	Q 7,000.00	Q 14,000.00		
																Mantenimiento y Reparación de Bombas de Agua	1	169		11	Q 10,000.00	Q 10,000.00		
																Mantenimiento y reparación de edificios	1	171		11	Q 400,000.00	Q 400,000.00		
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional GRN	Documento	Meta fisica	2,610	2,630	2,640	2,640	2,640	2,640	2,640	2,640	2,660	2,764	2,700	2,796	32,000									
		Meta financiera	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 4,943,469.25	Q 59,321,631.00								
Acciones																								
Adquisición de un bien inmueble (terreno) para la Gerencia Regional Nororiente			7.14%	7.14%	7.14%	7.14%	7.14%	7.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	100.00%	100%	Enlaces de Datos	12	113		11	Q 180,000.00	Q 2,160,000.00	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos GRN	
																Viáticos en el interior	1000	133		11	Q 420.00	Q 420,000.00		
Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororiente			5.51%	17.63%	28.10%	37.19%	46.83%	47.11%	59.23%	77.69%	80.44%	93.66%	100.00%	100.00%	100%	Transporte de personas	1	141		11	Q 10,000.00	Q 10,000.00		
Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT-GRN			0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.14%	28.57%	28.57%	57.14%	78.57%	78.57%	100.00%	100.00%	100%	Mantenimiento y reparación de viviendas	10	172		11	Q 35,500.00	Q 355,000.00		
																Mantenimiento y reparación de instalaciones	100	174		11	Q 26,854.00	Q 2,685,400.00		
																Primas y gastos de seguros y fianzas	1	191		11	Q 700,000.00	Q 700,000.00		
																Impuestos, derechos y tasas	1	195		11	Q 723,630.00	Q 723,630.00		
																Otros servicios no personal	100	199		11	Q 15,100.00	Q 1,510,000.00		
																Planta generadora de electricidad	1	329		11	Q 200,000.00	Q 200,000.00		

FICHA DE SEGUIMIENTO ANUAL															SPPD-21		
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA																	
SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL DEL PRODUCTO																	

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2024				
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			META				
				META		META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META	
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos
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	100%	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	100%	0		
Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	21	100%	11	100%		8	100%		8	100%		27	100%	0		
Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	Normativas revisadas y/o actualizadas/ normativas programadas	2021	70	100%	7	100%		7	100%		6	100%		20	100%	0		
Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	Solicitudes atendidas/ solicitudes programadas	2021	N/D	100%	1,066	100%		1,110	100%		1,124	100%		3,300	100%	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%	1116	100%		949	100%		286	100%		2,351	100%	0		
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	Acciones legales realizadas/ acciones legales programadas	2021	N/D	100%	2,000	100%		2,400	100%		2,100	100%		6,500	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%	270,000	100%		277,000	100%		264,000	100%		811,000	3	0		
Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	Plazas cubiertas/plazas vacantes	2021	N/D	100%	195	100%		300	100%		255	100%		750	3	0		
Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	21,941	100%	7,013	100%		9,393	100%		9,394	100%		25,800	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		
Verificación y seguimiento de la implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	Informes elaborados /informes programados	2021	N/D	100%	32	100%		32	100%		28	100%		92	3	0		
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional	Documento	Informes presentados / informes programados	2021	120	100%	58	100%		72	100%		65	100%		195	3	0		

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2024				
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			META				
				META		META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META	
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos
Disponibilidad de la plataforma informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional.	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2021	525,300	100%	165,528	100%		168,264	100%		166,896	100%		500,688	3	0		
Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2021	950	100%	100	100%		165	100%		85	100%		350	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%	96	100%		92	100%		95	100%		283	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%	886,000	100%		1,048,000	100%		866,000	100%		2,800,000	3	0		
Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2021	1,500	100%	526	100%		567	100%		607	100%		1,700	3	0		
Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional.	Documento	Documentos elaborados /documentos programados	2021	1,638	100%	1,439	100%		1,569	100%		1,492	100%		4,500	3	0		
Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	Documento	Informes entregados / informes programados	2021	62	100%	12	100%		21	100%		29	100%		62	3	0		
Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	22,544,163.0	100%	11,221,009	100%		9,920,976	100%		9,999,728	100%		31,141,713	3	0		
Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	10,121,742.0	100%	4,250,835	100%		3,407,900	100%		3,348,640	100%		11,007,375	3	0		
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRC	Documento	Resoluciones emitidos/ programado	2021	475	100%	123	100%		141	100%		136	100%		400	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	11,580,215.0	100%	4,937,177	100%		4,626,181	100%		4,344,372	100%		13,907,730	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,899,233.0	100%	1,985,872	100%		2,144,769	100%		2,098,848	100%		6,229,489	3	0		
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	350	100%		223	100%		82	100%		655	3	0		
Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2024	N/D		N/D			137	100%		258	100%		395	2	0		
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	Documento	Gestiones atendidas /gestiones programadas	2021	14,737	100%	7,800	100%		7,300	100%		6,900	100%		22,000	3	0		

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2024		
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			META		
				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 GRC	Registro	Requerimientos atendidos / requerimientos programados	2021	5,080,104	100%	2,685,476	100%		3,322,992	100%		2,837,532	100%		8,846,000	3	0
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRS	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	140	100%	58	100%		60	100%		57	100%		175	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	9,000,261.0	100%	4,288,495	100%		5,177,680	100%		4,936,069	100%		14,402,244	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	739,932.0	100%	514,581	100%		532,358	100%		421,323	100%		1,468,262.0	3	0
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRS	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	100	100%		110	100%		120	100%		330	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional GRS	Documento	Gestiones atendidas /gestiones programadas	2021	16,300	100%	7,400	100%		7,500	100%		7,600	100%		22,500	3	0
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRS	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	600	100%		600	100%		600	100%		1800	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%	516,218	100%		876,328	100%		544,454	100%		1,937,000	3	0
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRO	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	480	100%	138	100%		132	100%		130	100%		400	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,670,697.0	100%	780,877	100%		895,628	100%		855,221	100%		2,531,726	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,026,062.0	100%	609,059	100%		646,224	100%		492,650	100%		1,747,933.0	3	0
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRO	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	140	100%		165	100%		155	100%		460	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas a nivel regional GRO	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	16,740	100%	8,000	100%		8,000	100%		8,000	100%		24,000	3	0

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE PRODUCTO Y FORMULA	INDICADORES DE PRODUCTO												TOTAL 2024				
			AÑO	LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			META				
				META		META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	META		Ejecución Estimada	Ejecución Estimada	Ejecución Estimada
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRO	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	388	100%		656	100%		656	100%		1700	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%	760,866	100%		742,984	100%		534,150	100%		2,038,000	3	0		
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRN	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	284	100%	55	100%		64	100%		56	100%		175	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional(Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,259,892.0	100%	1,919,971	100%		2,110,093	100%		2,092,789	100%		6,122,853	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	830,578.0	100%	498,031	100%		499,313	100%		397,152	100%		1,394,496.0	3	0		
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver). GRN	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	131	100%		167	100%		152	100%		450	3	0		
Gestiones administrativas y financieras atendidas a nivel Regional GRN	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	29,300	100%	10,520	100%		10,560	100%		10,920	100%		32,000	3	0		
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRN	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	400	100%		400	100%		400	100%		1200	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	2021	1,075,378	100%	868,410	100%		924,463	0		907,127	100%		2,700,000	2	0		

SEGUIMIENTO A NIVEL ANUAL DE LOS SUBPRODUCTOS																	
SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	INDICADORES DE SUBPRODUCTOS													
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			TOTAL 2024		
				META		META		META	META	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	100%	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	100%	0
Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	Informes entregados /informes programados	2021	21	100%	11	100%		8	100%		8	100%		27	100%	0
Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	Normativas revisadas y/o actualizadas/ normativas programadas	2021	70	100%	7	100%		7	100%		6	100%		20	100%	0
Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	Solicitudes atendidas /solicitudes programadas	2021	N/D	100%	1,066	100%		1,110	100%		1,124	100%		3,300	100%	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%	1116	100%		949	100%		286	100%		2,351	100%	0
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	Acciones legales realizadas/ acciones legales programadas	2021	N/D	100%	2,000	100%		2,400	100%		2,100	100%		6,500	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%	270,000	100%		277,000	100%		264,000	100%		811,000	3	0
Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	Plazas cubiertas/plazas vacantes	2021	N/D	100%	195	100%		300	100%		255	100%		750	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	21,941	100%	7,013	100%		9,393	100%		9,394	100%		25,800	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
Verificación y seguimiento de la implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	Informes elaborados /informes programados	2021	N/D	100%	32	100%		32	100%		28	100%		92	3	0
Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional	Documento	Informes presentados / informes programados	2021	120	100%	58	100%		72	100%		65	100%		195	3	0

SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	INDICADORES DE SUBPRODUCTOS													
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			TOTAL 2024		
				META		META		Ejecución Estimada	META		META		Ejecución Estimada	META		META	
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada	
Disponibilidad de la plataforma informática de la SAT para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional.	Minutos	Minutos de disponibilidad de la plataforma informática / minutos programados	2021	525,300	100%	165,528	100%		168,264	100%		166,896	100%		500,688	3	0
Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	Evento	Eventos ejecutados /eventos programados	2021	950	100%	100	100%		165	100%		85	100%		350	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%	96	100%		92	100%		95	100%		283	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%	886,000	100%		1,048,000	100%		866,000	100%		2,800,000	3	0
Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Documento	Acciones realizadas / acciones programadas	2021	1,500	100%	526	100%		567	100%		607	100%		1,700	3	0
Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional.	Documento	Documentos elaborados /documentos programados	2021	1,638	100%	1,439	100%		1,569	100%		1,492	100%		4,500	3	0
Informes de Auditoría entregados a las instancias correspondientes	Documento	Informes entregados / informes programados	2021	62	100%	12	100%		21	100%		29	100%		62	3	0
Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEG	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	22,544,163.0	100%	11,221,009	100%		9,920,976	100%		9,999,728	100%		31,141,713	3	0
Quetzales recaudados a nivel nacional (tributos internos en miles) GEM	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	10,121,742.0	100%	4,250,835	100%		3,407,900	100%		3,348,640	100%		11,007,375	3	0
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRC	Documento	Resoluciones emitidas/ programado	2021	475	100%	123	100%		141	100%		136	100%		400	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	11,580,215.0	100%	4,937,177	100%		4,626,181	100%		4,344,372	100%		13,907,730	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRC	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,899,233.0	100%	1,985,872	100%		2,144,769	100%		2,098,848	100%		6,229,489	3	0
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	350	100%		223	100%		82	100%		655	3	0
Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRC	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%				137	100%		258	100%		395	2	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel regional GRC	Documento	Gestiones atendidas /gestiones programadas	2021	14,737	100%	7,800	100%		7,300	100%		6,900	100%		22,000	3	0

SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	INDICADORES DE SUBPRODUCTOS												TOTAL 2024			
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			META				
				META		META		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
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%	2,685,476	100%		3,322,992	100%		2,837,532	100%		8,846,000	3	0		
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRS	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	140	100%	58	100%		60	100%		57	100%		175	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	9,000,261.0	100%	4,288,495	100%		5,177,680	100%		4,936,069	100%		14,402,244	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRS	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	739,932.0	100%	514,581	100%		532,358	100%		421,323	100%		1,468,262.0	3	0		
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRS	Evento	Auditorías terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	100	100%		110	100%		120	100%		330	3	0		
Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional GRS	Documento	Gestiones atendidas / gestiones programadas	2021	16,300	100%	7,400	100%		7,500	100%		7,600	100%		22,500	3	0		
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRS	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	600	100%		600	100%		600	100%		1800	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%	516,218	100%		876,328	100%		544,454	100%		1,937,000	3	0		
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRO	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	480	100%	138	100%		132	100%		130	100%		400	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,670,697.0	100%	780,877	100%		895,628	100%		855,221	100%		2,531,726	3	0		
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRO	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	1,026,062.0	100%	609,059	100%		646,224	100%		492,650	100%		1,747,933.0	3	0		
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver) GRO	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	140	100%		165	100%		155	100%		460	3	0		
Gestiones administrativas y financieras atendidas a nivel regional GRO	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	16,740	100%	8,000	100%		8,000	100%		8,000	100%		24,000	3	0		

SUBPRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR DE SUBPRODUCTO Y FORMULA	AÑO	INDICADORES DE SUBPRODUCTOS													
				LINEA DE BASE		Cuatrimestre 1 2024			Cuatrimestre 2 2024			Cuatrimestre 3 2024			TOTAL 2024		
				META		META		Ejecución Estimada	META		META		META		META		
				Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos		Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos Relativos	Ejecución Estimada
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRO	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	388	100%		656	100%		656	100%		1700	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%	760,866	100%		742,984	100%		534,150	100%		2,038,000	3	0
Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados GRN	Documento	Resoluciones, providencias, oficios e informes, emitidos/ programado	2021	284	100%	55	100%		64	100%		56	100%		175	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional(Comercio Exterior en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	4,259,892.0	100%	1,919,971	100%		2,110,093	100%		2,092,789	100%		6,122,853	3	0
Quetzales recaudados a nivel regional (tributos internos en miles) GRN	Unidad monetaria	Quetzales recaudados / Quetzales programados	2021	830,578.0	100%	498,031	100%		499,313	100%		397,152	100%		1,394,496.0	3	0
Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver). GRN	Evento	Auditorías Terminadas / auditorías programadas	2021	N/D	100%	131	100%		167	100%		152	100%		450	3	0
Gestiones administrativas y financieras atendidas a nivel Regional GRN	Documento	Gestiones Atendidas / gestiones programadas	2021	29,300	100%	10,520	100%		10,560	100%		10,920	100%		32,000	3	0
Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales GRN	Documento	Acciones judiciales realizadas/ acciones judiciales programadas	2021	N/D	100%	400	100%		400	100%		400	100%		1200	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	2021	1,075,378	100%	868,410	100%		924,463	0		907,127	100%		2,700,000	2	0

VII. RESUMEN DE PLANES OPERATIVOS POR DEPENDENCIA

4.1 DIRECTORIO

4.1.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Directorio	Tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de administración tributaria y aduanera, así como velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional de la SAT.	Producto	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	96	96	96	96	96	96

4.2 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO

4.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - Normal	Informes a Directorio	Documento	4	4	4	4	4	4

4.2.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aprobación de reformas al reglamento del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Reforma del reglamento del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Aprobación de las reformas al reglamento interno del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	5/1/2024	29/3/2024
2	Estrategia de maximización de recursos de revocatoria resueltos	Implementación de acciones para maximizar la cantidad de recursos de revocatoria resueltos	Con la implementación del operativo se resolverá al menos el 50% de los expedientes con recurso de revocatoria en trámite hasta los ingresados a diciembre 2023.	3/1/2024	15/12/2024
3	Mejoramiento y optimización del Sistema de Gestión de Expedientes para Tributa (Fase 3)	Mejoramiento y optimización del Sistema de Gestión de Expedientes TRIBUTA (Fase 3), implica el análisis e implementación de mejoras, funciones y reportes para mejorar el seguimiento y trazabilidad los procesos ya implementados, esta fase permitirá realizar ampliaciones, correcciones e incorporación de mejoras detectadas para el mejor alcance de los objetivos.	Fase 3: implica el análisis e implementación de mejoras, funciones y reportes para mejorar el seguimiento y trazabilidad los procesos ya implementados, esta fase permitirá realizar ampliaciones, correcciones e incorporación de mejoras detectadas para el mejor alcance de los objetivos.	2/1/2024	20/12/2024

4.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

4.3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Despacho del Superintendente	Realizar la administración de la Superintendencia de Administración Tributaria, así como ejercer su representación general.	Producto	Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	27	27	27	27	27	27
			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-pendientes-atendidos fuera del plazo que corresponden al mes / número de documentos y expedientes recibidos en el mes + documentos pendientes de atender del mes anterior.	98.68%	97.00%	97.00%	98.00%	98.00%	99.00%

4.3.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Evaluación de la rentabilidad de la estructura administrativa de la SAT para lograr una mayor eficiencia	Llevar a cabo evaluaciones de la rentabilidad de la estructura administrativa de la SAT, para lograr una mayor eficiencia, coordinación y toma de decisiones.	Realizar evaluaciones semestrales de la rentabilidad de la estructura administrativa	2/1/2024	15/12/2024
2	Seguimiento a las acciones de la COINCON	Dar seguimiento a las reuniones del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero.	Convocar a reuniones de seguimiento del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero y dar seguimiento a las acciones adoptadas	2/1/2024	30/12/2024
3	Seguimiento a reuniones de la Mesa Público-Privada	Llevar a cabo reuniones con la mesa Público-Privada, específicamente en impuestos internos.	Realizar reuniones cuatrimestrales con la mesa público-privada para mejorar la recaudación en impuestos internos con sectores productivos	1/2/2024	30/11/2024

4.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

4.4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 (...)	Producto	Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por recaudación, revisadas y/o actualizadas, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.	Documento	N/D	20	21	22	23	24
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Intendencia.	3,530	3,530.00	3,700.00	3,950.00	4,140.00	4,215.00
			Indicador de Control - Normal	Estudios Tributarios realizados y actualizados	Cantidad de Estudios Tributarios realizados	4	6	6	6	6	6

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Intendencia de Recaudación	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.	Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento tributario	967,505,402.13	1,055,000,000.00	1,002,250,000.00	952,137,500.00	904,530,625.00	859,304,100.00
			Indicador de Control - Normal	Transferencia de conocimiento estratégico en las Divisiones de Recaudación de las Gerencias con funciones de Ejecución	Cantidad de transferencias de conocimiento realizadas	N/D	6	6	6	6	6
			Indicador de Control - Normal	Visitas técnicas a Gerencias Operativas (Fortalecimiento de capacidades en el uso de herramientas para analítica de datos)	Cantidad de visitas al área operativa	12	12	12	12	12	12
4.4.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción		Descripción y Alcance			Alcance 2024			Fecha Inicio	Fecha Fin	
1	01. Etapas complementarias a la Modernización del RTU Digital, fase 4.		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 reatizar con mayor celeridad y eficiencia la labor de la administración de los registros y la recaudación de impuestos.			Estabilización y ajustes al RTU Digital (Artículo 120, fase 2, Limitación en el cambio de régimen de pequeño contribuyente, CUI-NIT, otros ajustes al RTU Digital). Sistema de depuración de registros, fase 4.			3/1/2024	30/12/2024	
2	02. Georreferenciación de contribuyentes, fase 1.		Proceso, por el cual la SAT a través de tecnología de georreferenciación podrá validar el domicilio fiscal y comercial del contribuyente en el Registro Tributario Unificado.			1. Definición y aprobación de documento técnico de Georreferenciación de contribuyentes y prueba de concepto, fase 1.			3/1/2024	6/12/2024	
3	03. Identificación de personas y documentos / Onboarding digital, fase 1.		Emprender el análisis y pre factibilidad de integración de un proceso de automatización de la identificación del contribuyente al momento de su inscripción en el Registro Tributario Unificado Digital.			1. Definición y aceptación de documento técnico de identificación de personas y documentos / Onboarding digital, fase 1.			3/1/2024	31/10/2024	
4	04. Cese de actividades, fase 3.		Comprende la automatización y sistematización de la incorporación de los tipos de ceses de actividades en RTU Digital y Agencia Virtual, que permitirá facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes en el proceso de cancelación de actividades de forma temporal o definitiva.			1. Estabilización, ajustes y mejoras a los tipos de cancelación vigentes 2. Escenarios nuevos de cancelación Cancelación definitiva de establecimientos por orden de juez Cancelación definitiva de establecimientos de oficio Cancelación definitiva de establecimientos de ONGS, Empresa/organización			3/1/2024	20/12/2024	
5	05. Modernización de los Registros, fase 2.		Modernización de los registros que por Ley le corresponde llevar a la SAT, en los procesos de Inscripción, actualización y cese de los contribuyentes, para conformar una base de datos integral con todos los atributos y características de los contribuyentes. Acción que tiene como objetivos principales, facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y para la Superintendencia de Administración Tributaria fortalecer sus controles a través de la captación de la información del contribuyente.			Registro de Operadores Económicos Autorizados (OEA), fase 2 (Recaudación-Característica Especial en el RTU Digital) Sistematización del proceso de habilitación, supervisión, suspensión y cancelación de Operador Económico Autorizado (OEA) (Aduanas) Estabilización y ajustes a: Registro de Importadores. Registro de Productores Registro de Abogados Registro de Contadores			3/1/2024	20/12/2024	
6	06. Modernización del Registro de Exportadores, fase 1.		La modernización del Registro de Exportadores será una base de datos digital que almacenará información detallada sobre cada exportador en el Registro Tributario Unificado-RTU digital. Este registro se utilizará para gestionar y mantener un seguimiento de la información actualizada para futuras consultas. El registro digital de exportadores es una herramienta fundamental para la Administración Tributaria y sus intenciones relacionadas y áreas operativas.			- Modernización del Registro de Exportadores, fase 1. (Análisis y definición del nuevo registro de exportadores).			15/01/2024	30/12/2024	
7	07. Plan de contingencia de facturación, fase 1.		Elaborar una herramienta alterna que se ejecute de forma automatizada para garantizar la continuidad de las operaciones relativas a la facturación de los contribuyentes y sus datos registrales protegiendo la integridad de la información.			- Integración de la mesa técnica, elaboración y validación de modelo conceptual.			03/01/2024	2/12/2024	
8	08. Modelo de Atención de Factura Electrónica en Línea, fase 6.		El Modelo de Atención de Factura Electrónica en Línea -FEL-, comprende el fortalecimiento y simplificación en el proceso de generación de los Documentos Tributarios Electrónicos -DTE-, así como la ampliación de nuevos servicios basados en FEL, con el propósito de proveer los mecanismos necesarios a los contribuyentes para la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y brindar información certera y confiable a las áreas de cumplimiento, fiscalización y gobierno de datos para los cruces de información correspondientes, e insumos para los estudios tributarios pertinentes.			1. Emisión inteligente de DTE en APP FEL 2. Estabilización y Ajustes a Sistemas FEL			2/1/2024	13/12/2024	
9	09. Estandarización de códigos de productos FEL, fase 2.		La estandarización de códigos de productos FEL, comprende la definición de un catálogo de productos y servicios que estará disponible en la emisión de los Documentos Tributarios Electrónicos -DTE-, con la finalidad de estandarizar la información y fortalecer los controles, así como brindar a las áreas de cumplimiento, fiscalización y gobierno de datos información certera y confiable para los cruces de información según corresponda, así como para los estudios tributarios pertinentes.			1. Definición de estandarización de códigos de productos FEL.			2/1/2024	29/11/2024	
10	10. Aplicaciones Tributarias con insumo de Factura Electrónica en Línea, fase 1.		Comprende la automatización de las aplicaciones tributarias con el insumo principal de FEL y la incorporación de nuevos servicios, para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, así como brindar a las áreas de Cumplimiento Tributario, Fiscalización y Gobierno de Datos información certera y confiable para los cruces de información correspondientes así como para los estudios tributarios pertinentes.			Estabilización y Ajustes: 1. Retenciones Web IVA 2. Retenciones Web ISR 3. Informes electrónicos de Ley (Compras y Ventas, Constancias de Exención IVA -CIVA- y Constancias de Adquisición de Insumos y Servicios -CAIS-)			2/1/2024	20/12/2024	
11	11. Herramientas WEB (reportes de Ley), fase 2.		Migrar las herramientas y sistemas a la nube con el propósito de asegurar la disponibilidad de información precisa y automatizada para la Administración Tributaria. Esta información servirá como insumo vital para las áreas operativas y otras dependencias encargadas de las funciones de control dentro de la Superintendencia de Administración Tributaria.			Impuestos Específicos fase 2 (Conceptualización y definición- Distribución de Petróleo Delegados) Nuevas funcionalidades Retenciones WEB ISR fase 1 (Conceptualización y Definición para No Residentes y Organismos Internacionales) Asiste hospitales web (Conceptualización y definición) 4 Retenciones Web ISR, Rentas del Trabajo (Implementación) 5 Informe Semestral de Inventarios			2/1/2024	20/12/2024	
12	12. Implementación de formularios en el sistema Declaraguat, fase 3.		Definición y modificación de los formularios del sistema Declaraguat adaptándolos a la actividad económica de los contribuyentes, creación de nuevos formularios de recaudo y mantenimiento de formularios a solicitud de otras dependencias.			1. Formulario en el sistema Declaraguat por actividad económica, fase 3 (ISR anual) 2. Mantenimiento y nuevas validaciones en formularios del sistema Declaraguat			3/1/2024	12/12/2024	
13	13. Modernización sistema Declaraguat, fase 3.		Implementación de formularios del sistema Declaraguat desde la Agencia Virtual.			Definición (16 formularios), desarrollo, implementación y publicación (8 formularios) para la Modernización del sistema Declaraguat.			3/1/2024	6/12/2024	
14	14. Medios de pagos electrónicos (Pasarela), fase 1.		Definición e implementación de una pasarela de pagos electrónicos directamente desde el Sistema Declaraguat.			Diagnóstico y conceptualización de la pasarela de pagos.			1/3/2024	30/8/2024	
15	15. Declaración sombra, fase 1.		Definición e implementación de un sistema de control diseñado para detectar discrepancias en los ingresos reportados en las declaraciones, para proponer de manera automática el prellenado de las casillas de ingresos en Declaraguat autenticado, simplificando el proceso de declaración y asegurando la precisión en la información tributaria.			1. Desarrollo del modelo de datos 2. Actualización, implementación y publicación del modelo de datos 3. Conceptualización y definición del tratamiento de casillas compras/ egresos 4. Definición prellenado formulario SAT-2237 IVA General (Casillas de ingresos)			3/1/2024	13/12/2024	

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
16	16. Modernización del Sistema de Pago a través del Sistema Bancario, fase 4.	Modernización del sistema de presentación y pago de los tributos que recauda la Superintendencia de Administración Tributaria, a través de los bancos autorizados, con una dígit eficiente y segura operatividad en la recepción de las declaraciones de los contribuyentes.	Desarrollo e implementación de la modernización del sistema de pago de ingresos tributarios a través de los bancos del sistema, autorizados. * Desarrollo ciclo 4: Registro contable de ingresos (Tipos de deducciones y aumentos, Conciliación de ingresos, CUR, aprobación y envío CUR, cambios fecha de registro -por ente y formulario, por declaración-, certificación de declaraciones) * Desarrollo ciclo 5: Consulta y eliminación de declaraciones, reportaría en general * Desarrollo ciclo 6: Rol de auditoría (Consulta bitácoras de: declaraciones, correcciones, eliminaciones, certificaciones, catálogos, conciliaciones)	3/1/2024	11/12/2024
17	17. Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, fase 4.	Mejora al sistema de Control de Cumplimiento Tributario para dotarle de los componentes necesarios para administrar el flujo de trabajo de la asignación, gestión y el registro de resultados correspondiente a los casos con inconsistencias detectadas por incumplimiento de obligaciones tributarias, la generación de reportes de resultados de las mismas y la evaluación de las acciones realizadas.	1. Módulo de gestión y consulta de contribuyentes renuentes, no localizados e inconsistencias de IVA: 1.1. Definición del Módulo, 1.2. Elaboración de Casos de Uso, 1.3. Revisión de Casos de Uso, 2. Estabilización y ajustes: 2.1. Mejoras y ajustes a los módulos desarrollados (Desarrollo GIN), 2.2. Reportes de Control de Programas y Medidas Administrativas, fase 1 (Desarrollo GIN).	2/1/2024	29/11/2024
18	18. Mejoras al Sistema de Facilidades de Pago, fase 5.	Acción que comprende dos etapas: Modificación del Sistema para que, cuando exista riesgo en la facilidad de pago por procedimiento económico coactivo, se requiera garantizar el monto de los tributos y costas por medio de seguro de caución, hasta que la demanda económico-coactiva sea admitida por juez competente. La segunda etapa abarcará la modernización del Sistema de Facilidades de Pago, con las definiciones de los casos de uso.	1. Mantenimiento y mejoras al Sistema de Facilidades de Pago. (Desarrollo GIN) -Mejoras al desarrollo del Sistema de Facilidades de Pago, para contribuyentes con procesos Económicos Coactivos, para solicitar la garantía del pago (seguro de caución) hasta que la demanda sea admitida por Juez (opinión de Jurídico 2023). -Incorporar firma electrónica al Reconocimiento Único de Adeudo Tributario. -Mejoras a la reportaría existente. 2. Modernización del Sistema para Facilidades de Pago, fase 1. (Definición, elaboración, revisión, ajustes y aceptación de Casos de Uso).	2/1/2024	26/12/2024
19	19. Sistema de registro de contribuyentes con incumplimientos, fase 1.	Sistema que permitirá registrar a contribuyentes con comportamientos irregulares en sus obligaciones tributarias, en el ámbito de actuación de las diferentes Intendencias de la Administración Tributaria. Entre los registros a considerar se encuentran los Ormisos Sustantivos, Contribuyentes No Localizados, Renuentes y Demandados entre otros. El sistema permitirá a las Intendencias definir y ejecutar acciones específicas orientadas a la regularización de las situaciones fiscales.	Módulo de Conceptualización, Definición y Aceptación: Se realizará la identificación de obligaciones que se asociarán a este Sistema, la forma de registrarlas y de actualizarlas por parte de las Intendencias de Recaudación, Fiscalización, Asuntos Jurídicos y Aduanas. Desarrollo del Módulo de registro y consulta de contribuyentes no localizados, renuentes y demandados entre otros.	3/1/2024	29/11/2024
20	20. Solvencia Fiscal en Línea, fase 4.	Identificar las obligaciones asociadas a contribuyentes especiales por tipo de obligación, estado de obligación y estado de registro que actualmente no están disponibles para consulta automática para emisión o rechazo de la solvencia fiscal.	Módulo de deberes formales para contribuyentes especiales. (Desarrollo GIN): Identificación de obligaciones asociadas, por períodos no prescritos (Inventario, Estados Financieros Auditados, Informe Electrónico de Compras y Ventas, Informe de Asalarados), para emisión de solvencia fiscal.	2/1/2024	29/11/2024
21	21. Sistema de Control de Exoneraciones, fase 3.	Automatización del sistema de exoneración de recargos y multas solicitadas al Presidente de la República. Se busca implementar una gestión completamente electrónica que permita la transferencia de documentos firmados electrónicamente.	1.Exoneraciones Individuales, fase 3. (Desarrollo GIN) -Implementación de la conexión con la Cuenta Corriente. -Inclusión de firma electrónica en los documentos. -Emisión de resoluciones de exoneración con firma digital. -Creación de tableros de control. 2.Exoneraciones Masivas, fase 3. (Desarrollo GIN); Mantenimiento.	3/1/2024	30/12/2024
22	22. Mejoras al proceso de solicitudes de devolución, fase 3.	Este sistema permitirá la creación de un expediente electrónico de uso versátil, adaptable a las necesidades de diversas dependencias, según el tipo de devolución que se trate, con la inclusión de los formularios de solicitud de pagos indebidos, pagos en exceso y remanentes de retenciones del IVA.	1. Mejoras al Sistema de Devoluciones, fase 3 (Mantenimiento del sistema de solicitud de devoluciones de pagos indebidos, pagos en exceso y Remanentes de Retenciones del IVA), 2. Reportaría Sistema de Devoluciones, fase 1 (Definición de reportes de solicitudes y estatus de las devoluciones de pagos indebidos, pagos en exceso y Remanentes de Retenciones del IVA)	3/1/2024	29/11/2024
23	23. Cuenta Corriente Tributaria Integrada, fase 3.	Ajustes y mejoras al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria. Incluye análisis de modernización dirigida al concepto usabilidad para el contribuyente.	1. Mantenimiento y Ajustes al Sistema de Cuenta Corriente Integrada, fase 3 (Desarrollo GIN), 2. Mantenimiento y Ajustes al Módulo Balance de Saldos (Desarrollo GIN), 3. Mejoras a la Consulta Integrada Interfaz Usuario Externo/Interno (Desarrollo GIN), 4. Análisis de Modernización del Sistema de Cuenta Corriente Tributaria (Informe Diagnóstico).	3/1/2024	20/12/2024
24	24. Modernización de la Herramienta Calendario Tributario, fase 3.	Desarrollo del Sistema de Calendario Tributario con el objetivo de modernizarlo, para mejorar su interacción con los Sistemas actuales de la SAT.	Pruebas, ajustes al desarrollo, implementación y estabilización de la modernización del módulo de Calendario Tributario.	8/1/2024	29/8/2024
25	25. Modernización de la Herramienta Cálculo de Sanciones, fase 1.	La Modernización de la Herramienta Cálculo de Sanciones y las mejoras a los aplicativos que generan el formulario de Ingresos Cobranza SAT-0811, es un proyecto destinado a mejorar significativamente la eficiencia y la precisión en el cálculo de sanciones fiscales y, en la generación de formularios de ingresos relacionados con el proceso de cobranza.	Análisis de la acción; revisión y ajustes al levantado de procesos, y diagnóstico de la modernización de la herramienta cálculo de sanciones.	1/3/2024	30/9/2024
26	26. Incorporación de la información de factura electrónica en estudios económico-tributarios, fase 2.	Diseño y elaboración de un conjunto armonizado de estadísticas e indicadores mediante el uso de la información de factura electrónica, que permita el perfilamiento de los contribuyentes en los ámbitos económico, tributario y de cumplimiento tributario, entre otros.	Diseño de un conjunto armonizado de estadísticas e indicadores. Elaboración de estadísticas e indicadores mediante el uso de la información de la factura electrónica. Elaboración de un perfil de contribuyente con base en su facturación electrónica. Desarrollo de reportaría y análisis de resultados	1/2/2024	29/11/2024
27	27. Herramientas para la gestión y análisis de contribuyentes en proceso de apertura y cierre.	Identificar necesidades de información para la atención y orientación de contribuyentes nuevos. Así como el desarrollo de una metodología de análisis tributario para empresas en procesos de apertura y cierre de contribuyentes que adoptan estrategias de planificación fiscal al involucrarse en la secuencia de apertura y cierre de empresas.	Identificación de necesidades de información para la atención, capacitación de contribuyentes nuevos, para el apoyo en el incremento del nivel de cumplimiento voluntario. Desarrollar una metodología de análisis tributario para empresas en procesos de apertura y cierre.	1/2/2024	30/9/2024
28	28. Selector de contribuyentes con generación de crédito fiscal de riesgo.	Generar un algoritmo computacional que permita detectar los contribuyentes que por sus características y comportamiento tributario pueda presumirse que están realizando prácticas relacionadas con facturación apócrifa.	Modelo conceptual del Selector de contribuyentes con generación de crédito fiscal de riesgo. Implementación del modelo conceptual del Selector de contribuyentes con generación de crédito fiscal de riesgo.	1/2/2024	31/7/2024
29	29. Segmentación del nivel de cumplimiento tributario del Sector Transporte y Maquinaria Industrial.	Generar una herramienta que detecte contribuyentes vinculados a la propiedad de vehículos de trabajo, que abarca desde equipos de transporte de personas o carga, maquinaria de construcción pesada, equipos industriales especializados, y que presentan incumplimiento en sus pagos, ya sea de forma parcial o total. Esta evaluación se fundamenta en los suministros y recursos adquiridos por estos contribuyentes en relación con dichos activos de alto calibre técnico y operativo.	1. Definición del modelo conceptual para la identificación de contribuyentes con propiedad de vehículos de trabajo que presentan indicios de incumplimiento tributario. 2. Implementación del modelo conceptual y definición de período de actualización.	2/1/2024	31/5/2024
30	30. Producción de un Índice de Precios de Importación Aduanera.	Crear una plataforma tecnológica que permita el análisis y monitoreo continuo de los precios de una canasta de bienes representativa de las importaciones. La herramienta proporcionará información relevante para el seguimiento y control de los precios de las unidades de control o fiscalización y puede servir también para medir de forma precisa el efecto sobre la recaudación de los precios de los principales bienes que son nacionalizados en el país pudiendo incluso analizar las tendencias de los costos de importación de bienes en el futuro con un módulo de realiza las proyecciones de los próximos seis meses.	1. Recopilación de fuentes de información referencial: Base de Valor entre otras. 2. Análisis de información, identificación y segmentación de la canasta de productos representativos de importaciones. 3. Diseño e implementación del modelo mensual para la determinación de índices de precios que conformen un índice general de las importaciones.	16/1/2024	16/12/2024
31	31. Compendio Estadístico Electrónico, fase 2.	Implementar una herramienta que permita la generación de información estadística a usuarios externos bajo la modalidad de datos abiertos.	Diseño e implementación del modelo conceptual del Compendio Estadístico Electrónico.	2/1/2024	20/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
32	Armonización del modelo de Gobierno de Datos en función de las mejores prácticas, fase 2.	Garantizar que la SAT cuenta con una adecuada gestión y tratamiento de los datos y que el uso de estos se encuentra alineado con las estrategias de la institución, garantizando que cuenta con la capacidad para proveer información precisa y transparente a todos los procesos que la requieran.	Mejora a los procesos del modelo de Gobierno de Datos, fase 2. Propuesta Estrategia de Gestión de Datos	12/2024	29/11/2024
33	33. Portafolio Institucional de Proyectos de Gobierno de Datos.	Realizar una evaluación integral del Portafolio Institucional de Proyectos de Gobierno de Datos existente, identificando las oportunidades de mejora y expansión. Se trabajará en la incorporación de nuevos proyectos clave que aborden áreas críticas de la organización y se priorizarán en función de su alineación con los objetivos estratégicos y las necesidades del negocio.	1. Optimización del Portafolio Institucional de Proyectos de Gobierno de Datos. 2. Identificación de brechas y áreas no cubiertas en la gestión de datos.	8/1/2024	30/8/2024
34	34. Optimización y Ampliación de Cruces de Información.	Realizar análisis de los cruces de información actuales en el marco del Gobierno de Datos, identificando sus áreas de impacto y los resultados obtenidos. Se trabajará en la optimización y la actualización de los cruces existentes, así como en la definición de nuevos cruces para la gestión tributaria y aduanera, con el objetivo de brindar información precisa y oportuna para la toma de decisiones.	1. Optimización cruces de información actuales. 1. Implementación de actualización a cruces existentes. 2. Definición de nuevos cruces de información.	2/1/2024	30/8/2024
35	35. Diagnóstico para el control a la Tributación de Servicios Digitales (Comercio Electrónico)	Desarrollar una propuesta legislativa para la tributación de servicios digitales en Guatemala. Esta acción implica la colaboración y la integración de una mesa técnica para elaborar un marco legal que permita gravar de manera proporcional las actividades lucrativas relacionadas con servicios digitales, contribuyendo así a la recaudación de impuestos en el país	Integración de la mesa técnica, revisión de legislación internacional, elaboración de propuesta legislativa preliminar, consulta pública, ajuste de propuesta legislativa, presentación según corresponda.	3/1/2024	31/10/2024

**4.5 INTENDENCIA DE ADUANAS
4.5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL**

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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. Realizar acciones de seguimiento para el cumplimiento del objetivo 5 del Plan Estratégico Institucional, impulsar la modernización, facilitación de comercio y el fortalecimiento de controles en coordinación con el sector público y privado. Implementando soluciones tecnológicas para asegurar el control y la trazabilidad de la carga en zonas primarias; automatizando el proceso de despacho aduanero a través de la mejora de procesos, incorporación de dispositivos y sistemas tecnológicos y dando seguimiento a los hitos de facilitación comercial a nivel nacional, regional y global. Todo lo anterior soportado por acciones de promoción de la ética e integridad y el fortalecimiento de las capacidades.	Producto	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3200	3,300.00	3,340.00	3,380.00	3,420.00	3,440.00
			Indicador de Control - Normal	Análisis de valor en la Base de Datos de Valor - BDV- para determinar si las mercancías declaradas representan un riesgo	Número de Análisis de Valor	1046	953	968	983	998	1,013.00
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con franquicias y asuntos aduanales, considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	96.10%	97.50%	97.60%	97.70%	97.80%	97.90%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con recursos administrativos impuestados (desde la recepción de la solicitud en la IAD, hasta el traslado del documento emitido al área de notificaciones o al área administrativa correspondiente. Expedientes ingresados Vs. expedientes resueltos), considerando en la medición un rezago de 10 días hábiles.	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	84.54%	86.00%	86.50%	87.00%	87.50%	88.00%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con solicitudes de Auxiliares de la Función Pública Aduanera (AFPA), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Expedientes evacuados/Expedientes recibidos o asignados	98.5	98.60%	98.65%	98.70%	98.75%	98.80%
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por ULA (análisis internos), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Certificados emitidos/solicitudes de análisis recibidas (presa de expedientes año anterior+(expedientes recibidos - expedientes devueltos))	80.00%	80.00%	80.00%	81.00%	81.00%	82.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas	Unidad monetaria	326,000,000.00	325,000,000.00	331,500,000.00	338,130,000.00	344,892,600.00	351,790,452.00
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento de los compromisos de revisión por la dirección del SGC	Total de compromisos de revisión por la Dirección atendidos / Total de compromisos de revisión por la Dirección establecidos	100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - Normal	Operativos interinstitucionales	Operativos realizados	23	24	24	25	26	26
			Indicador de Control - SGC	Procedimientos y publicación de documentos normativos asociados al Plan Operativo Anual (POA) 2024 trasladados para registro a Secretaría General, según corresponda.	Cantidad de procedimientos trasladados para registro u otras normativas publicadas	15	34	34	34	34	34
			Indicador de Control - Normal	Propuestas de definiciones conceptuales y funcionales emitidas para proyectos de modernización e innovación aduanera.	Propuestas elaboradas	14	80	85	90	95	100
			Indicador de Control - SGC	Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero	Número de propuestas	36	34	34	35	35	36
			Indicador de Control - Normal	Propuestas de mejora continua elaboradas por la Unidad de Mejora Continua de Procesos Aduaneros	Número de Propuestas	0	10	10	11	11	12
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	93	94	94	95	95	95
Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	83	90	91	91	92	92			
Indicador de Control - Normal	Segmentos de partidas arancelarias identificados por incorrecta clasificación arancelaria o denegación de trato preferencial enviados a IFI	Segmentos analizados y validados por la Jefatura del Departamento de Inteligencia Aduanera que son remitidos a la Intendencia de Fiscalización (IFI)	25	30	33	36	40	43			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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. Realizar acciones de seguimiento para el cumplimiento del objetivo 5 del Plan Estratégico Institucional, impulsar la modernización, facilitación de comercio y el fortalecimiento de controles en coordinación con el sector público y privado. Implementando soluciones tecnológicas para asegurar el control y la trazabilidad de la carga en zonas primarias; automatizando el proceso de despacho aduanero a través de la mejora de procesos, incorporación de dispositivos y sistemas tecnológicos y dando seguimiento a los hitos de facilitación comercial a nivel nacional, regional y global. Todo lo anterior soportado por acciones de promoción de la ética e integridad y el fortalecimiento de las capacidades.	Indicador de Control - Normal	Solicitudes y análisis de información financiera enviados a IFI	Solicitudes y análisis de información finalizadas y validadas por el DIA enviadas a la Intendencia de Fiscalización (IFI)	N/A	72	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación sin análisis físico químico	Días hábiles	30	20	20	20	20	20
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes con autorización de franquicias	Días hábiles	4.22	3.9	3.8	3.7	3.6	3.5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes aduaneros especiales (desde la recepción hasta la notificación).	Días hábiles	8.4	8.3	8.25	8.2	8.1	8
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales.	Días hábiles	4.31	5.5	5.4	5.3	5.2	5.1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con renovaciones de auxiliares de la función pública aduanera	Horas promedio para la atención de renovación de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera	8.3	8.2	8.15	8.1	8	7.95
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	Días hábiles	75	50	50	49	49	48
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio total (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación que conllevan análisis físico químico.	Días hábiles	53	47	46	45	45	44

4.5.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	5.1.1.2 Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías (Diligencias para la adquisición de Rayos X móviles y fijos, Fase 1)	Esta acción multiannual, permitirá registrar las diligencias que realizaron los centros de costo para la adquisición de tecnología no intrusiva de Rayos X móviles y fijos para asegurar el control y generar análisis de riesgo en las operaciones aduaneras.	Diligencias para la adquisición de Rayos X móviles y fijos, Ciclo 1.	15/1/2024	31/12/2024
2	5.1.1.2 Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías (Diligencias para la adquisición del Software de monitoreo del Marchamo Electrónico, Fase 3)	Esta acción multiannual, da continuidad a las diligencias para adquirir el Software de monitoreo del Marchamo Electrónico. Actualmente se tiene implementado el marchamo electrónico pero aún no se cuenta con un software que integre la información de las Empresas Prestadoras de Servicio que se encuentran registradas ante la Intendencia de Aduanas, lo que dificulta que al momento de realizar el monitoreo de los medios de transporte se realicen de forma individual por cada una de las empresas.	Diligencias para el evento de adquisición del Software de monitoreo del Marchamo Electrónico, Ciclo 3.	30/1/2024	31/12/2024
3	5.1.1.2 Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías, (Automatización de la Tabla IPRIMA, Fase 2)	Esta acción multiannual, da continuidad a la implementación de tecnologías encaminadas a la automatización de la Tabla de Valores para la determinación del Impuesto al Valor Agregado IVA de importación de vehículos automotores terrestres usados e Impuesto Específico a la primera matrícula de vehículos automotores terrestres.	Automatización de la Tabla de Valores para la determinación del Impuesto al Valor Agregado IVA de importación de vehículos automotores terrestres usados e Impuesto Específico a la primera matrícula de vehículos automotores terrestres IPRIMA, Ciclo 2.	31/1/2024	16/8/2024
4	5.1.1.2 Tecnologías para asegurar el control y la trazabilidad de mercancías, (Gestiones para la incorporación de la tecnología RFID, Fase 3)	Esta acción multiannual, da continuidad a las gestiones para incorporar la tecnología RFID en los tránsitos internacionales y Puestos de Control Interinstitucionales, para incrementar los controles aduaneros. Actualmente no se cuenta con trazabilidad informática de mercancías y de los medios de transporte que ingresan y egresan a la zona primaria o que circulan por los PCI, por lo que se hace necesario la implementación de esta tecnología para el control y automatización de los procesos aduaneros.	Gestiones para la incorporación de la tecnología RFID, Ciclo 3.	15/1/2024	31/12/2024
5	5.1.1.3 Fortalecimiento del control previo y durante el despacho de las mercancías en zonas primarias, Fase 4	Esta acción multiannual, se trabajará dando continuidad al trabajo iniciado en 2021, con asistencia técnica de Alianza Global, que plantea la mejora del proceso de visita oficial a las embarcaciones que atracan en los puertos marítimos, en el marco de una plataforma interinstitucional en donde cada una de las Autoridades que intervienen en el proceso de recepción legal de las embarcaciones puedan realizar la gestión en forma electrónica y no en papel y generar análisis de riesgo para que la visita sea optativa. Con esta acción, se apuesta a fortalecer los procesos de control previo al despacho de las mercancías, bajo ciclos (2021-2025), enfocadas a la facilitación del comercio conforme lo establece la legislación aduanera vigente.	Automatización de la visita oficial de embarcaciones, Ciclo 2 (VUMAR)	1/2/2024	31/12/2024
6	5.1.1.5 Centro de Análisis de Riesgo y de Comercio Exterior (CARCE), Fase 4	La modernización conlleva también el fortalecimiento de los controles haciendo uso de las tecnologías de información, diversos equipos de inteligencia artificial y otros dispositivos para combatir la defraudación aduanera, gestionar el riesgo y ser más asertivos en la detección y el cumplimiento voluntario; a través del monitoreo constante para la detección de ilícitos aduaneros, en un Centro Integrado, en coordinación con Otras Autoridades Competentes.	Diligencias para la infraestructura y habilitación del Centro de Análisis de Riesgo Aduanero y de Comercio Exterior (CARCE), Ciclo 3	1/2/2024	29/11/2024
7	5.1.1.6 Seguimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros (Control de Mercancías en Decomiso, Fase 5 / seguimiento a las mejoras a la infraestructura y tecnologías en aduanas Fase 1)	Esta acción multiannual, registra el seguimiento que la Intendencia de Aduanas da a las acciones establecidas en la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028, a través del control de mercancías en decomiso.	1. Mejoras en la implementación del aplicativo de mercancías en decomiso, Ciclo 5. 2. Desarrollo de un nuevo aplicativo para el control de mercancías en decomiso, Ciclo 1. 3. Seguimiento a las mejoras a la infraestructura y tecnologías en aduanas, Ciclo 1.	31/1/2024	30/12/2024
8	5.1.1.6 Seguimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros (Implementación de PCI, Fase 4)	Registra el seguimiento que la Intendencia de Aduanas da a las acciones establecidas en la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028, específicamente de las diligencias de los PCI fijos y móviles.	Implementación de 4 Puestos de Control Interinstitucional, Ciclo 4.	22/1/2024	30/12/2024
9	5.1.1.7 Legislación aplicada al marchamo electrónico, Fase 4	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 aduaneros internacionales terrestres. En el año 2023 se logró elevar a través de la Presidencia Protempore de Comité Aduanero Centroamericano a COMIECO, la actualización del Reglamento que obliga el uso del marchamo electrónico en tránsitos internacionales aduaneros terrestres.	Diligencias para incidir en la legislación del marchamo electrónico, Ciclo 3.	22/1/2024	20/12/2024
10	5.2.1.2 Nuevo Modelo de Despacho Marítimo, Fase 5	Esta acción multiannual que vence en 2024, se dará continuidad al levantamiento de procesos iniciado en 2023; para determinar la situación actual en los 4 Depósitos Aduaneros Temporales (DAT) ubicados en las 3 aduanas marítimas, conforme la metodología de gestión por procesos, que plantea la mejora por ciclos en una nueva plataforma que agilicen el proceso de despacho considerando las oportunidades de mejora propuestas por los actores de la cadena logística involucrados en el proceso de despacho. Todo lo anterior con el objeto de que vayan enfocados a la facilitación de comercio conforme lo establece la legislación aduanera vigente y el Plan Estratégico Institucional (PEI).	1. Actividades y operaciones permitidas 2 Componente de la carga: definiciones y desarrollo. 3 Componente de proceso administrativo: definiciones y desarrollo. 4 Componente de despacho: importación-exportación: definiciones y desarrollo. 5 Expediente electrónico: definiciones y desarrollo para gestión de carga y actividades permitidas. 6 Gestión electrónica de la carga	15/1/2024	20/12/2024
11	5.2.1.3 Nuevo Modelo de Despacho Terrestre, Fase 5	Esta acción multiannual que vence en 2025, da continuidad a las acciones para la definición del nuevo modelo de despacho terrestre de mercancías considerando las iniciativas del Despacho Conjunto con los Estados Unidos Mexicanos, las acciones de Unión Aduanera e Integración Centroamericana y la consolidación del nuevo modelo a nivel nacional de despacho por la vía terrestre.	1. Despacho Conjunto Acuerdo Aduanero entre México y Guatemala, Ciclo 1. 2. Nuevo Modelo de Despacho Terrestre, Ciclo 3.	16/1/2024	31/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
12	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Implementación de aplicativo informático para el control de existencias y movimiento de marchamos y calcomanías, Fase 1)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital, se proyecta contar con un aplicativo automatizado para el control de los bienes que se venden en las aduanas que permita tener información en tiempo real ya que esto ha sido identificado como una no conformidad por el área de auditoría interna y externa.	Implementación de aplicativo informático para el control de existencias y movimiento de marchamos y calcomanías, Ciclo 1.	22/1/2024	6/12/2024
13	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras a la Base de Datos de Valor, Fase 2)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital enfocando en mejorar el aplicativo de la base de valores en Aduanas como una estrategia para abordar el riesgo de defraudación aduanera.	Mejoras a la Base de Datos de Valor, Ciclo 2.	15/1/2024	15/11/2024
14	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras al ingreso y salida del ATC, Fase 1)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital enfocando esta acción al control automatizado de ingreso, permanencia y salida de unidades de transporte.	Mejoras al ingreso y salida del ATC, Ciclo 1.	2/1/2024	29/11/2024
15	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Mejoras al Proceso Aéreo, Fase 1)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital y con ello lograr la estabilización post implementación del modelo aéreo.	1. Mejoras al Proceso Aéreo, Ciclo 1	2/1/2024	27/12/2024
16	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Modernización del Portal de Declaraciones, Fase 2) Según hoja de ruta.	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital enfocando esta acción a disponer de un portal propio para la transmisión de declaraciones de mercancías y con el apoyo de la Aduana de Corea.	Modernización del Portal de Declaraciones, Ciclo 2.	2/1/2024	30/12/2024
17	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Resolución anticipada electrónica, Fase 1)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital enfocando en el desarrollo del aplicativo que permita atender las resoluciones anticipadas en forma electrónica y automatizada en aplicación de lo que establece el AFC.	Resolución Anticipada Electrónica, Ciclo 1.	20/1/2024	30/12/2024
18	5.2.1.4 Modernización de Sistemas, Aplicativos e Interfaces Aduaneros (Sistema de Control de Muestras, Fase 1)	Integra acciones multianuales, para la formulación, implementación y adopción de herramientas sistematizadas transversales que permitan la interoperabilidad de información con sistemas internos y externos vinculados con los nuevos modelos de despacho, en el marco de una transformación digital enfocando esta acción en contar con un control automatizado de las muestras que se reciben y administran en el Laboratorio Químico Fiscal.	Sistema de control de muestras, Ciclo 1.	16/1/2024	13/12/2024
19	5.2.1.5 Plan de reformas al Sistema Informático de Gestión de Riesgo, Fase 3	Esta acción multianual, contempla la asistencia técnica y financiera de la Administración de Aduanas de Corea para la adopción de tecnologías informáticas de información para gestionar el riesgo y ser más asertivos en la detección del incumplimiento de la legislación aduanera. A través de la actualización del Sistema de Riesgo, se podrá monitorear ilícitos aduaneros de forma automatizada y tomar las acciones para mitigarlos. Esta acción, contempla también el fortalecimiento de la gestión de riesgos y el Data Warehouse. Esta plataforma está vinculada transversalmente con los nuevos modelos aéreo, marítimo y terrestre.	1. Implementación Parcial - Migración del Sistema de Gestión de Riesgo, Ciclo 2. 2. Implementación Parcial - Modernización de Datawarehouse, Ciclo 2.	15/1/2024	30/12/2024
20	5.2.2.1 Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y de comercio exterior (Registro del resultado del intercambio de información, Fase 3)	Se proyecta potencializar el intercambio de información con otras administraciones aduaneras, realizadas bajo los convenios suscritos a través de informes trimestrales.	Registro del resultado del intercambio de información, Ciclo 3.	15/1/2024	29/12/2024
21	5.2.2.1 Interoperabilidad entre actores del Sistema Aduanero y de comercio exterior (Validación de permisos que emite el MSPAS, Fase 1)	Esta acción multianual permitirá la creación de Web Service de consulta entre la Superintendencia de Administración Tributaria y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	Validación de permisos que emite el MsPAS, Ciclo 1.	15/1/2024	13/12/2024
22	5.2.2.2 Instrumentos de Intercambio de Información con Actores, Fase 3	Derivado de la suscripción de instrumentos de intercambio de información automatizados, es necesario ponerlos en práctica a través de la interoperabilidad de sistemas y también extender a que más Operadores de Comercio se sumen a los instrumentos de intercambio de información que se tienen vigentes o la proyección de nuevos.	1 - Seguimiento al Convenio SAT-CLADEC, Ciclo 1. 2 - Intercambio de información con Asociación CLADEC Guatemala y Agremiados, Ciclo 2.	15/1/2024	30/12/2024
23	5.2.2.3 Iniciativas nacionales y regionales de plataformas digitales para el intercambio y gestión de la información, Fase 4	Esta acción multianual, recoge las diligencias realizadas con la Secretaría de Integración Centroamericana de impulsar la interoperabilidad a nivel centroamericano con todas las instituciones y autoridades aduaneras y contar con el intercambio de información, entre otras plataformas a las que la SAT puede llegar a acceder.	Informes de seguimiento a los avances de Plataforma Digital de Comercio Centroamericano, Ciclo 2.	15/1/2024	30/12/2024
24	5.2.3.1 Implementar las acciones derivadas de la Unión Aduanera en coordinación con las Administraciones Aduaneras vinculadas, Fase 4	Dar continuidad a la Unión Aduanera (Proceso de Integración Profunda) buscando su perfeccionamiento en coordinación con las Administraciones Aduaneras vinculadas, para obtener beneficios como, reducción de tiempos, atracción de inversionistas, facilitación del comercio, aumento de importaciones y exportaciones, asistencia entre Aduanas, simplificación de procedimientos, entre otros.	Seguimiento de mecanismo para la Unión Aduanera (Proceso de Integración Profunda) Ciclo 2.	4/3/2024	27/12/2024
25	5.2.3.2 Gestionar el fortalecimiento y brindar apoyo al Proceso de Integración Centroamericana a través de las instancias regionales (Mejoras al aplicativo de la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV), Fase 1)	Dar continuidad a la Unión Aduanera Centroamericana, buscando la mejora continua de la herramienta tecnológica implementada para la transmisión y procesamiento de las declaraciones de viajero electrónicas.	Mejoras al aplicativo de la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV), Ciclo 1.	1/2/2024	10/9/2024
26	5.2.3.2 Gestionar el fortalecimiento y brindar apoyo al Proceso de Integración Centroamericana a través de las instancias regionales (Seguimiento a mecanismos derivados de la Unión Aduanera Centroamericana, Fase 2)	Dar continuidad a las acciones en el marco de la Integración Centroamericana, buscando su perfeccionamiento en coordinación con las Administraciones Aduaneras vinculadas, para obtener beneficios de reducción de tiempos, atracción de inversionistas, facilitación del comercio, aumento de importaciones y exportaciones, asistencia entre aduanas, simplificación de procedimientos, entre otros.	1. Seguimiento a mecanismos derivados de la Unión Aduanera Centroamericana, Ciclo 2.	4/3/2024	27/12/2024
27	5.2.3.3 Promoción del Operador Económico Autorizado (OEA), Fase 4	Esta acción multianual obedece a la necesidad de promocionar la figura del Operador Económico Autorizado, de manera que la acreditación llegue a los usuarios que cumplen con procesos aduaneros transparentes y bajo buenas prácticas internacionales, en la búsqueda de la facilitación del comercio.	Gestiones para promocionar el OEA, Ciclo 3.	16/1/2024	31/12/2024
28	5.2.3.4 Suscripción de Planes de Acción y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo, Fase 3	Diligencias para la firma de Planes de Acción y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo sobre la figura OEA.	Diligencias para la suscripción de planes de acción y arreglos de reconocimiento mutuo, Ciclo 3.	30/1/2024	20/12/2024
29	5.2.3.5 Seguimiento a los Planes de Acción, derivados de los Estudios de Tiempos de Despacho, Fase 4	Esta acción multianual que vence en 2024 da continuidad al avance en la implantación de acciones contenidas en el Plan de Acción Regional, con alcance a los puestos fronterizos Pedro de Alvarado y San Cristóbal. Bajo una metodología de Mejora Continua y adoptando los lineamientos de la Guía actual ETL de la OMA. Se proyecta iniciar con el proceso de planificar un segundo ETD nacional con alcance se otras aduanas, para lo cual es requisito indispensable contar con la asistencia técnica de la OMA. Lo anterior con la finalidad de detectar cuellos de botella, identificar las oportunidades de mejora e implementar un segundo Plan de Acción Nacional en otros puntos que se identifiquen como prioritarios distintos a los seleccionados en el año 2019	1. Seguimiento a los Planes de Acción para la reducción de tiempos de despacho conforme a los Estudios de Tiempos, Ciclo 4. 2. Estudio de Tiempos de Despacho en las Aduanas que se llegasen a priorizar de acuerdo a los criterios institucionales	16/1/2024	31/12/2024
30	5.3.1.2 Transformación digital de las gestiones de franquicias, Fase 4	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.	Automatización de solicitudes de asuntos aduanales: atención de solicitudes electrónicas en exportaciones temporales, Ciclo 2.	15/1/2024	30/12/2024
31	5.3.1.3 Transformación digital de los procesos de regímenes aduaneros de perfeccionamiento activo, Fase 4	Continuar con la mejora de la atención de solicitudes a través del expediente electrónico de regímenes especiales y su cuenta corriente.	1. Cuenta corriente de mercancías de regímenes 29-89, Ciclo 3. 2. Expediente electrónico de regímenes especiales, Ciclo 1.	2/1/2024	30/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
32	5.4.2.1 Contrarrestar las practicas de corrupción con la implementación de mejores mecanismos globales y cimentar políticas de transparencia en la institución, Fase 4.	Esta acción permite generar las estrategias y acciones para contrarrestar las practicas de corrupción en coordinación entre la Intendencia de Aduanas y la Gerencia de Asuntos Internos.	Contrarrestar las prácticas de corrupción en Aduanas, Año 2024.	2/1/2024	29/12/2024
33	5.4.2.2 Adopción del Programa Anticorrupción e Integridad A-CIP, Fase 4	Esta acción multianual, nos permite darle seguimiento a las acciones propuestas por la Organización Mundial de Aduanas orientadas a contrarrestar la anticorrupción e impulsar la integridad y transparencia como parte de los valores del personal; así como las acciones conjuntas con la Gerencia de Asuntos Internos para combatir la corrupción en aduanas, así como a las acciones coordinadas con la Gerencia en Materia de Ética y anticorrupción en Aduanas.	Proyecto A-CIP de la OMA, Ciclo 3.	15/1/2024	30/12/2024
34	6.6.2.1 Implementación de proyectos de infraestructura en las aduanas del país, Fase 1	Esta acción multianual integra las propuestas de ejecución de proyectos de infraestructura durante el quinquenio priorizando las aduanas del país, con relación a los proyectos de inversión que ya figuran en el Plan Operativo Anual de la Gerencia de Infraestructura y en los Planes Operativos y Presupuestos de las Gerencias Regionales, en función de la desconcentración presupuestaria de acuerdo con la legislación nacional; por ello el seguimiento desde la Intendencia de Aduanas es a nivel sustantivo, y en el marco del Comité de infraestructura; quedando el seguimiento técnico a la Gerencia de infraestructura y la ejecución presupuestaria a las Gerencias Regionales o la Gerencia Administrativa Financiera, de acuerdo con el tipo y modalidad del evento del que se trate.	1. Plan maestro para la construcción del Complejo Habitacional de Aduana Puerto Quetzal, Ciclo 2.2. Plan Maestro para la construcción del Complejo Habitacional en Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal, Ciclo 2	15/1/2024	31/12/2024

4.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

4.6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Intendencia de Fiscalización	Planificar y ejecutar la fiscalización con eficiencia, segmentando auditorías por sectores económicos y aplicando criterios de selección objetivos, estableciendo indicadores con metas específicas para medir el desempeño. Al mismo tiempo, se promoverán acciones concretas para modernizar la fiscalización, poniendo énfasis en la implementación de tecnologías analíticas avanzadas y en la mejora de los sistemas y procesos existentes. Esto permitirá una mejora continua de los procesos con metodologías de apoyo de BPM (Business Process Management), facilitando así una toma de decisiones más precisa y ágil para la optimización de los procesos. El objetivo es potenciar la capacidad de análisis y detectar posibles irregularidades, así como optimizar operaciones para una mayor eficiencia y efectividad en el ejercicio de las funciones asignadas.	Producto	Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (centralizadas, comercio exterior, precios de transferencia y gabinete)	Evento	1619	2,351.00	2,352.00	2,353.00	2,354.00	2,355.00
			Indicador de Control - Normal	Actualización de Normativas	Normativas elaboradas o actualizadas	N/A	25	26	27	28	29
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la atención de solicitudes de información de fuentes externas para el apoyo a los procesos de fiscalización.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas	85%	90.00%	90.25%	90.50%	90.75%	91.00%
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la atención de solicitudes de información financiera en poder de terceros.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas	85%	90.00%	90.25%	90.50%	90.75%	91.00%
			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)	55%	60.00%	60.50%	61.00%	61.50%	62.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia de la detección y selección de casos trasladados a programación.	Insuños seleccionados / Insuños entregados	75%	80.00%	80.25%	80.50%	80.75%	81.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	481,514,290.64	410,000,000.00	416,000,000.00	422,000,000.00	428,000,000.00	434,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Registro de evaluaciones a planes, normativas y programas enviados por la Intendencia de Fiscalización; Contrarrevisiones a expedientes terminados por las Gerencias	Evaluaciones, Contrarrevisiones / Auditorías terminadas	5%	5.00%	5.50%	6.00%	6.50%	7.00%
			Indicador de Control - Normal	Seguimiento a Gerencias respecto de auditorías programadas a nivel nacional	Cantidad de seguimientos	N/D	72	73	74	75	76

4.6.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Conceptualizar e implementar los modelos de fiscalización de comercio exterior a posteriori - fase 3	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. Esta fase se basa en los antecedentes y aprendizajes de la Fase II, centrándose en la automatización del modelo.	Automatización del modelo de riesgo aplicado a la fiscalización de operaciones de comercio exterior a posteriori, con un enfoque específico en la detección y gestión de incidencias relacionadas con el valor de las mercancías. Esta fase se basa en los antecedentes y aprendizajes de la Fase II.	2/1/2024	27/12/2024
2	Construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades por sector económico, fase 3	Con esta acción se persigue desarrollar un modelo automatizado para la evaluación de variables de riesgo en los Índices de ingresos, costos y utilidades, aplicando un modelo científico de ponderación específico por sector económico. Este sistema permitirá una evaluación más precisa y detallada de la salud financiera de los diferentes sectores, facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en datos cuantitativos y cualitativos.	Aplicar el diccionario de datos a los campos de la declaración anual de ISR, asegurando el uso de información estandarizada y la implementación de marcas de RTU homologadas en el Data Warehouse. Establecer la metodología e instrumentos técnicos basados en buenas prácticas. Aplicación del modelo científico para la categorización y ponderación por sector y tamaño.	2/1/2024	21/10/2024
3	Definición y desarrollo del Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización con sus respectivas fuentes de información - fase 3	La Definición y desarrollo del Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización se refiere a la creación y puesta en marcha de un sistema organizado y estructurado para gestionar y controlar todas las etapas y actividades involucradas en los procesos de fiscalización. Este sistema integral tiene como objetivo principal optimizar y mejorar la eficiencia de los procesos de fiscalización, asegurando una gestión efectiva de los casos fiscalizados y una adecuada utilización de las fuentes de información disponibles. Implica la planificación y diseño de la arquitectura del sistema, considerando las necesidades y los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Esto incluye la definición de los procesos, flujos de trabajo, roles y responsabilidades, y la estructura de datos. El sistema integral debe permitir la gestión centralizada de los casos fiscalizados, desde su inicio hasta su conclusión, lo que implica el registro y seguimiento de cada caso, asignación de recursos, control de plazos y etapas, generación de informes y análisis de resultados. El proyecto incorpora además la revisión y evaluación de funcionalidades respecto de los sistemas de indicadores, detección y selección como una única fase dentro del proyecto y la integración del sistema de información financiera. Se incorpora la articulación del expediente electrónico institucional.	Ajuste o mejora del sistema en sus fases previas. Diseño y desarrollo de la tercera fase del sistema. Integración de los flujos de ejecución y puesta a disposición para integración con otras áreas correspondientes, (se contemplará la integración y gestión del expediente electrónico) Revisión de funcionalidades sistema de indicadores y detección y selección para su integración. Mejoras al sistema de información financiera para su integración.	3/1/2024	27/12/2024
4	Desarrollo e implementación de la metodología del modelo de gestión integral de fiscalización basado en Gobierno de Datos, fase 3	Esta iniciativa contempla la creación de instrumentos técnicos para la eficiente gestión de riesgos dentro del ámbito de fiscalización. Entre estos se incluyen la ficha de análisis - caracterización, ficha de causas, ficha de riesgo, ficha de indicador, mapa de brechas, matrices, ficha de fortalecimiento. Asimismo, se desarrollará un manual técnico que servirá como guía fundamental para el proceso de fiscalización. Para garantizar la eficacia y eficiencia del modelo propuesto, se llevarán a cabo pruebas prácticas utilizando casos de estudio representativos. Estas pruebas permitirán identificar posibles mejoras y ajustes antes que permita la correcta elaboración del procedimiento normativo correspondiente.	-Diseñar y elaborar las diferentes etapas a seguir dentro de la metodología del modelo de fiscalización. -Se diseñarán instrumentos técnicos adaptados a las características y particularidades de los riesgos identificados en cada segmento para su medición y categorización: Ficha de análisis - caracterización, ficha de causas, ficha de riesgo, ficha de indicador, mapa de brechas, matrices, ficha de fortalecimiento y manual técnico. -Ejecutar Plan piloto aplicado a la metodología y formatos de instrumentos del modelo de fiscalización. -Desarrollo del procedimiento normativo que institucionalice la metodología del modelo de fiscalización.	02/01/2024	27/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Direccionamiento del formulario electrónico SAT-2125 y 2390 para solicitud de Devolución de Crédito Fiscal en A.V.	Desarrollo del direccionamiento automático a ejecutar diariamente de los expedientes de Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal Régimen General (Formularios SAT-2125 y SAT-2390) a los programas específicos de Auditoría de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos, derivado que actualmente no existe una presa de expedientes y es necesario dicho direccionamiento, con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos. Se realizará análisis y diagramación para su integración a solución BPM.	Definición y desarrollo de un sistema automatizado de direccionamiento de expedientes de Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal (Formularios SAT-2125 y SAT-2390). Análisis y diagramación para integración a solución BPM.	2/1/2024	27/12/2024
6	Fortalecer la consulta 360 – fase 3	En la acción "Fortalecer la consulta 360" se busca integrar una amplia variedad de fuentes de información, aprovechando el data warehouse Institucional como fuente principal. El objetivo principal es mejorar el análisis de los contribuyentes mediante la creación de nuevas herramientas de consulta. Además, se busca llevar a cabo una actualización completa de la arquitectura de la consulta 360, implementando un marco visual intuitivo. Esto implica la migración de las funcionalidades existentes hacia este nuevo framework.	Continuar con la definición y desarrollo de utilitarios según mapeo de necesidades. Obligaciones del contribuyente, Visor RTU, consulta FEL, análisis de acreditamientos, rediseño consulta de cruces de información, visualización de la recaudación y relacionamientos. Actualizar la arquitectura de la consulta 360 al migrar los diferentes utilitarios al nuevo arquetipo de desarrollo: consultas Auditorías, historial de riesgo, declaraciones aduaneras, expedientes jurídicos. Utilizar el data Warehouse como fuente primaria de información.	2/1/2024	27/12/2024
7	Fortalecimiento de las competencias y capacidades técnicas de los auditores	Brindar formación especializada y actualizada a los auditores, fortaleciendo sus habilidades técnicas y sus capacidades en análisis de datos, además de potenciar sus competencias interpersonales para asegurar una gestión integral y eficiente de los casos programados.	Capacitación para el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los auditores: a) Economía con enfoques en sectores económicos; b) Análisis contable y financiero; c) Aspectos básicos de tecnología de información para auditores (Análisis de datos - visualización de tableros) d) Precios de transferencia. Capacitación uso de herramientas analíticas de contabilidad y análisis estadístico (IDEA)	2/1/2024	29/11/2024
8	Implementación de ArcGIS Enterprise	Desplegar ArcGIS Enterprise en los servidores de la Superintendencia de Administración Tributaria para centralizar y gestionar la información recolectada durante las verificaciones en campo. Esta implementación permitirá un manejo eficiente de los datos geoespaciales, facilitando la generación de análisis y reportes para la toma de decisiones en las operaciones de fiscalización.	Implementar el sistema que permita contar con la geolocalización de los contribuyentes de relevancia para los procesos de gestión y monitoreo del personal de fiscalización.	2/1/2024	29/11/2024
9	Implementación de programas de fiscalización para combatir tipologías de evasión y elusión tributaria, fase 3	La acción se enfocará en la metódica identificación y definición de tipologías de evasión y/o elusión fiscal empleadas por los contribuyentes con el propósito de eludir sus responsabilidades tributarias. El objetivo primordial es la creación de un ambiente que aumente la percepción de riesgo entre los contribuyentes, incentivando así la corrección voluntaria de su conducta. En este contexto, se llevará a cabo la programación estratégica de auditorías para casos priorizados según su riesgo.	Identificar 4 tipologías de evasión con su respectiva propuesta de divulgación.	2/1/2024	27/12/2024
10	Incorporación de mejoras al sistema de registro de transacciones de bienes inmuebles, fase 2	Implementar mejoras al sistema de registro de transacciones de bienes inmuebles con el objeto de incorporar un proceso de asignación automática para el análisis de las transacciones de riesgo, de conformidad con las variables previamente establecidas. Asimismo, definir los criterios para generar la reportería que permita facilitar la toma de decisiones estratégicas.	1. Ajuste o mejora a segunda fase del sistema. 2. Proceso de seguimiento, ajustes e implementación.	2/1/2024	27/12/2024
11	Mantenimiento de la herramienta FISEL (Fiscalización Electrónica), para los procesos de operativos fiscales	Realizar mantenimiento y mejora del sistema "FISEL" (Fiscalización Electrónica) destinada a los usuarios encargados de llevar a cabo presencias fiscales, con el propósito de verificar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La iniciativa se centra en optimizar la funcionalidad y la eficiencia de FISEL, con el propósito de lograr una operación fiscal más efectiva y eficaz en el desarrollo de las auditorías.	Definir, diseñar, desarrollar e Implementar mejoras y mantenimientos a las funcionalidades del sistema FISEL.	2/1/2024	27/12/2024

4.7 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

4.7.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Ser una dependencia que represente y defienda con objetividad, transparencia y efectividad los derechos, intereses y patrimonio de SAT, proporcionando 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 legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	6000	6,500.00	6,700.00	6,900.00	7,000.00	7,200.00
			Indicador de Control - Normal	Asesoría Legal Institucional sobre temas notariales, tributarios o aduaneros en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Conversatorios realizados	N/D	6	8	10	12	14
			Indicador de Control - Normal	Audiencias Penales de resolución al conflicto tributario en el Departamento de Asuntos Penales	Documento	N/D	72	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Audiencias Penales de resolución al conflicto tributario en el Departamento de Verificaciones	Documento	N/D	36	38	40	42	44
			Indicador de Control - Normal	Citación a contribuyentes para darles a conocer salidas alternas al proceso penal en los delitos tributarios y aduaneros en el Departamento de Asuntos Penales	Documento	N/D	600	620	640	660	680
			Indicador de Control - Normal	Citación a contribuyentes para darles a conocer salidas alternas al proceso penal en los delitos tributarios y aduaneros en el Departamento de Verificaciones	Documento	N/D	60	62	64	66	68
			Indicador de Control - Normal	Consultas tributarias y solicitudes de información pública atendidas a contribuyentes y/o usuarios a nivel Nacional en el Departamento de Consultas	Solicitudes atendidas	N/D	2,800.00	2,900.00	3,000.00	3,100.00	3,200.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Expedientes ingresados y digitalizados	6,055	5,900.00	6,000.00	6,100.00	6,200.00	6,400.00
			Indicador de Control - Normal	Dictámenes emitidos en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Dictámenes emitidos	444	390	400	420	430	440
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la obtención de sentencias de Casación en el Departamento de Impugnaciones	Sentencias favorables/ Sentencias notificadas	N/D	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la obtención de sentencias en materia de lo Contencioso Administrativo, Departamento de Procesos Judiciales	Sentencias favorables/ Sentencias notificadas	N/D	65.00%	67.00%	68.00%	70.00%	72.00%
Indicador de Control - Normal	Eficiencia en el cumplimiento del archivo de documentos administrativos y judiciales en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Documentos archivados/Documentos recibidos	N/D	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Intendencia de Asuntos Jurídicos	Ser una dependencia que represente y defienda con objetividad, transparencia y efectividad los derechos, intereses y patrimonio de SAT, proporcionando 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	Elaboración de Gacetas que contengan temas tributarios y aduaneros en el Departamento de Consultas	Publicación de gaceta en Viva Engage	N/D	6	7	8	9	10
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Asuntos Penales	Mesas Técnicas realizadas	297	300	320	340	360	380
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en el Departamento de Verificaciones	Mesas técnicas realizadas	70	78	80	82	85	88
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en el Departamento de Asuntos Penales	Unidad Monetaria	34,000,000.00	35,000,000.00	35,025,000.00	35,050,000.00	35,075,000.00	35,100,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en el Departamento de Impugnaciones	Unidad Monetaria	N/D	60,000,000.00	60,025,000.00	60,050,000.00	60,075,000.00	60,100,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado en el Departamento de Procesos Judiciales	Unidad Monetaria	167,000,000.00	45,000,000.00	45,025,000.00	45,050,000.00	45,075,000.00	45,100,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en el Departamento de Verificaciones	Unidad Monetaria	65,000,000.00	124,000,000.00	124,025,000.00	124,050,000.00	124,075,000.00	124,100,000.00
			Indicador de Control - Normal	Nivel de satisfacción por respuesta brindada a consultantes y/o solicitantes por el Departamento de Consultas	Encuestas respondidas/Encuestas enviadas	N/D	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - Normal	Recuperación del 6% del valor de los juicios económico coactivo con potencial de cobro en el Departamento de Procesos Judiciales	Expedientes pagados Económico Coactivo/Cartera de Expedientes Económico Coactivo	N/D	6.00%	6.50%	7.00%	7.50%	8.00%
			Indicador de Control - Normal	Sentencias firmes emitidas en los procesos de cierres de empresas, establecimientos o negocios en el Departamento de Procesos Judiciales	Sentencias notificadas a SAT	N/D	80	82	84	86	88
Indicador de Control - Normal	Solicitud al Juez Contralor de audiencias de medidas precautorias en el Departamento de Asuntos Penales	Audiencia solicitada	N/D	72	75	80	85	90			
Indicador de Control - Normal	Solicitud de medidas precautorias en los juicios contenciosos administrativos en el Departamento de Procesos Judiciales	Documento	N/D	60	62	64	66	68			
Indicador de Control - Normal	Supervisión de expedientes legales por parte de Jefatura del Departamento de Verificaciones	Documento	152	156	160	162	164	166			

4.7.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Análisis y levantado de procesos en el Sistema de Gestión de Expedientes Legales -SGEL- para la modernización del sistema en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional.	Modernizar el Sistema de Gestión de Expedientes Legales de la IAJ, desarrollándolo en una nueva tecnología que nos permita adaptarnos al expediente electrónico mejorando la disponibilidad de la información.	Elaboración de casos de uso Revisión de casos de uso Ajustes en los casos de uso Aceptación de casos de uso	1/3/2024	20/12/2024
2	02. Automatización del Registro de los Estados Procesales de los Expedientes Legales Activos en el Sistema de Gestión de Expedientes Legales -SGEL- en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional.	Automatizar el registro de los estados procesales de los expedientes judiciales, que los mismos no dependan de la alimentación manual del mandatario, sino de las modificaciones registradas por parte de los centralizadores.	Elaboración de casos de uso Revisión de casos de uso Ajustes en los casos de uso Aceptación de casos de uso Desarrollo de Software Pruebas QA Pruebas Normativas Ajustes al Desarrollo Solicitud de Puesta en Producción Publicación en Producción	1/2/2024	15/11/2024
3	03. Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en el Departamento de Asuntos Penales, Fase 2.	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Verificación de la cartera de los expedientes legales activos Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes activos Presentación de informe a la máxima autoridad sobre el diligenciamiento de expedientes	3/1/2024	27/12/2024
4	04. Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en el Departamento de Verificaciones	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Verificación de cartera de expedientes por mandatario Elaboración de documentos que evidencie el diligenciamiento Presentación de informe mensual	2/1/2024	16/12/2024
5	05. Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en la Unidad de Cierres de Empresas, Establecimientos o Negocios del Departamento de Procesos Judiciales	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Identificación de cartera de expedientes Elaboración de oficios, memoriales, providencias Informe a la máxima autoridad	2/1/2024	27/12/2024
6	06. Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en la Unidad de Económico Coactivo del Departamento de Procesos Judiciales	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Identificación de cartera Elaboración de memoriales, oficios, providencias Informe a la máxima autoridad	2/1/2024	27/12/2024
7	07. Elaboración de cinco documentos ilustrativos con información relevante de temas jurídicos tributarios del Departamento de Consultas publicados en el Portal SAT.	Se elaborarán cinco documentos ilustrativos con información relevante de temas jurídico tributarios de la Intendencia de Asuntos Jurídicos los cuales serán publicados en el Portal SAT.	Análisis y definición de temas Elaboración de documentos ilustrativos Aprobación Publicación	2/1/2024	13/12/2024
8	08. Implementación de acciones para eficientar el cobro extrajudicial en la cartera de lo económico coactivo del Departamento de Procesos Judiciales	Identificación de expedientes ingresados, que cumplan con los requisitos para su cobro en la vía económico coactivo en la vía extrajudicial	Identificación de cartera Comunicación con el contribuyente Elaboración y envío de cartas Elaboración de providencias	1/2/2024	20/12/2024
9	09. Implementación de acciones para eficientar los procesos penales de alto impacto por medio de estrategias legales, en el Departamento de Verificaciones, Fase 2	Elaborar estrategias legales en expedientes de alto impacto en el Departamento de Verificaciones	Clasificación de expedientes Implementación de estrategia Informe	3/1/2024	27/12/2024
10	10. Implementación de acciones para la depuración de expedientes incobrables en la cartera de lo económico coactivo del Departamento de Procesos Judiciales, fase 2	Identificación de la cartera de expedientes incobrables en la Unidad de lo Económico Coactivo	Identificación de cartera de expedientes incobrables Depuración de expedientes incobrables Elaboración de oficios Elaboración de dictámenes Informe	8/1/2024	16/12/2024
11	11. Implementación de acciones para eficientar los procesos penales por medio de estrategias legales, en el Departamento de Asuntos Penales, Fase 2	Elaborar estrategias legales en expedientes que se diligencian en el Departamento de Asuntos Penales.	Clasificación de la cartera de expedientes legales Implementación de las estrategias contenidas en el procedimiento	3/1/2024	27/12/2024
12	12. Implementación de la herramienta informática para el perfilamiento de contribuyentes denunciados, en el Departamento de Asuntos Penales, Fase 3	Operativizar el perfilamiento informático de contribuyentes denunciados para establecer vinculaciones entre sí e identificar estructuras conformadas para defraudar al Estado.	Familiarización de la herramienta informática Clasificación por prioridad de la cartera de expedientes a perfilar Efectuar el perfilamiento de los expedientes prioritarios	3/1/2024	27/12/2024
13	13. Ingreso electrónico de solicitudes de emisión de Dictámenes Jurídicos o Conjuntos por parte de las Dependencias Administrativas de SAT, en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional.	Ingreso electrónico de todas las solicitudes de dictámenes jurídicos o conjuntos, las cuales se deberán realizar en forma electrónica a la Intendencia de Asuntos Jurídicos.	Elaboración de casos de uso Revisión de casos de uso Ajustes en los casos de uso Aceptación de casos de uso Desarrollo de Software Pruebas QA Pruebas Normativas Ajustes al Desarrollo Solicitud de Puesta en Producción Publicación	8/1/2024	16/12/2024

4.8 INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

4.8.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	810,704	811,000.00	825,000.00	850,000.00	875,000.00	900,000.00
			Indicador de Control - Normal	Gestiones originadas por los contribuyentes y/o usuarios en los programas de capacitación tributaria.	Gestiones realizadas	8,400	8,500.00	9,000.00	9,500.00	10,000.00	11,000.00
			Indicador de Control - Normal	Herramienta para facilitar la presentación y pago de tributos internos.	Herramienta implementada	3	1	0	0	0	0
			Indicador de Control - Normal	Procedimientos del Registro Fiscal de Vehículos priorizados y evaluados en puntos de atención	Informe del procedimiento evaluado	3	5	6	7	8	9
			Indicador de Control - Normal	Publicaciones realizadas en la Página Web de la SAT en temas tributarios y aduaneros.	Publicaciones en temas tributarios o aduaneros realizadas en la Página Web de la SAT	N/D	60	70	80	90	100
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción de servicio recibido a través del Asistente Virtual RITA	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	85	85	90	90	90	90
			Indicador de Control - SCC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	90	90	90	90
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del servicio recibido en las capacitaciones impartidas.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	85	85	90	90	90	90
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción respecto al servicio recibido en contact center (call center, chat y correo electrónico)	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	84	85	90	90	90	90
			Indicador de Control - Normal	Servicios evaluados a través de la satisfacción y/o percepción del contribuyente y usuario	Servicios evaluados a través de satisfacción y/o percepción del contribuyente y usuario	91	82	84	86	88	90
Indicador de Control - Normal	Tasa de atención de consultas a distancia en el Contact Center	Consultas atendidas / Consultas entrantes	88	87.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%			
Indicador de Control - Normal	Usuarios atendidos en programa de formación de cultura tributaria y ciudadanía	Estudiantes atendidos	2,000	24,000.00	26,000.00	28,000.00	29,000.00	30,000.00			

4.8.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Aplicación móvil de Agencia Virtual, Fase 2	Desarrollar e implementar nuevas funciones dentro de la Aplicación Móvil que permita brindar servicios y consultas a los usuarios, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.	Ajustes de servicios y/o consultas implementadas. Incorporación de servicios y/o consultas que tienen más demanda dentro de la Agencia Virtual.	3/1/2024	18/12/2024
2	Diseñar e implementar un Programa de Capacitación Tributaria por Sector Económico y por grupos objetivo de usuarios y contribuyentes	Realizar orientación y capacitación especializada a contribuyentes según su actividad económica, con el objetivo de facilitarles el cumplimiento tributario.	Identificación y orientación tributaria a 8 sectores económicos.	3/1/2024	29/11/2024
3	Distintivo Electrónico de Control de Productos Importados	Definir una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual, para generar el distintivo de productos importados establecido en la Ley del Impuesto Específico de bebidas gaseosas y similares, con el objeto de facilitar el cumplimiento tributario establecido en la Ley.	Inicio de definición de una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual, para generar el Distintivo de control de productos importados: 1. Dictamen técnico y Resolución 2. Diagramación de procesos 3. Conceptualización y formulación de los criterios: 3.1. Otorgar un rango de impresión posterior al pago correspondiente 3.2. Generar una cuenta corriente por contribuyente que permita llevar el control de sus distintivos electrónicos 3.3. Validar el distintivo electrónico por medio de un código de respuesta rápida.	3/1/2024	20/12/2024
4	Estandarización de los Sistemas de Libros Electrónicos Tributarios -LET-, Fase 1	Mejorar el funcionamiento de los Sistemas de Libros Electrónicos Tributarios -LET-, para facilitar el registro de compras y ventas, como insumo para la generación de la declaración jurada mensual y cumplimiento de sus obligaciones tributarias de los contribuyentes.	Desarrollar e implementar mejoras: Ajustes en el microsistema FEL Ajustes en el ingreso y consulta de folios para los libros de pequeño contribuyente y Regímenes Especiales del IVA Estandarización de diseños de los libros para los libros de pequeño contribuyente y Regímenes Especiales del IVA	3/1/2024	29/11/2024
5	Habilitación de Terceros Autorizados en Agencia Virtual, para realizar gestiones del RTU Digital ante la SAT	Definir una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual que permita delegar permiso, para que pueda realizar Actualización del RTU Digital a través de un tercero Autorizado por la Administración Tributaria.	Inicio de una definición tecnológica dentro de Agencia Virtual para la habilitación de terceros autorizados ante la SAT - Dictamen Técnico y Resolución. - Diagnóstico de factibilidad -Desarrollo de la solución tecnológica e implementación.	3/1/2024	13/12/2024
6	Herramienta electrónica para terceros autorizados, Fase 2	Implementación de los módulos complementarios de la herramienta electrónica para terceros autorizados, que permitan al contribuyente autorizar las gestiones y al colaborador de SAT verificarlas, asimismo llevar registro de gestiones realizadas por terceros autorizados, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias al contribuyente.	Desarrollo e implementación de los módulos de: -Autorización del contribuyente a tercero autorizado. -Control y verificación para el operador de la autorización de tercero autorizado. -Control de cantidad de gestiones realizadas por gestor tributario autorizado ante SAT.	3/1/2024	31/10/2024
7	Herramienta para atención de consultas tributarias y aduaneras, Fase 2	Implementar mejoras y ajustes al funcionamiento de la Herramienta para atención de Consultas Tributarias y Aduaneras, con la finalidad de optimizar y mejorar la atención de las consultas que ingresan por esta vía.	Desarrollo e implementación de ajustes a la Herramienta para atención de Consultas Tributarias y Aduaneras, para mejorar el flujo de atención.	3/1/2024	6/12/2024
8	Implementación de Plataforma Multi Canal para atención no presencial en el Contact Center, Fase 2	Contar con una plataforma actualizada que permita la unificación de los distintos canales de comunicación para una mejora en la administración de los recursos, así como incrementar la capacidad de atención en los distintos los canales electrónicos y telefónico.	Implementación y configuración de la plataforma Multi Canal.	3/1/2024	30/4/2024
9	Jornadas de servicios tributarios presenciales denominadas "Semana de Cultura Tributaria" dirigidas a contribuyentes y público en general de las Gerencias Regionales	Realizar jornadas de servicios tributarios en las gerencias regionales 2 veces al año, con el objeto de facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes y público en general de cada una de las regionales, previo a un análisis acerca de segmentos de contribuyentes que muestren incumplimientos tributarios.	Implementar en conjunto con las Divisiones de Atención al Contribuyente regionales, la ejecución periódica de jornadas de capacitación y de orientación tributaria y aduanera, en 2 departamentos de cada una de las regionales.	3/1/2024	13/12/2024
10	Mantenimiento de sistemas del Registro Fiscal de Vehículos	Mantenimiento a los sistemas y herramientas actuales del Registro Fiscal de Vehículos para facilitar las gestiones de vehículos a los contribuyentes y optimizar las labores de los colaboradores de las oficinas y agencias tributarias.	Realizar mantenimiento de los sistemas a cargo del Registro Fiscal de Vehículos, para facilitar las gestiones de vehículos a los contribuyentes, dividido en 2 etapas, para la primera etapa se realizará mantenimiento al Sistema Integrado Tributario SAIT (Módulo de Registro Fiscal de Vehículos) y en la segunda etapa se realizará mantenimiento de las herramientas: Sistema de Traspasos Electrónicos por Notario y Sistema de Información Vehicular de la SAT (SIVESAT).	3/1/2024	13/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
11	Modernización de Agencia Virtual, Fase 3	Implementación de ajustes a la funcionalidad de la Homepage de Agencia Virtual, en la visualización de las herramientas y servicios virtuales que se le presenten, de acuerdo al perfil tributario del contribuyente y así facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.	Desarrollo e implementación de ajustes de la funcionalidad: 1. Estabilización y monitoreo de la funcionalidad de la homepage de Agencia Virtual 2. Administrador de opciones dentro de la Agencia Virtual 3. Reportería	3/1/2024	29/11/2024
12	Modernización del Registro Fiscal de Vehículos, Fase 3	Desarrollar dos procesos del nuevo sistema del Registro Fiscal de Vehículos para finalizar con el proceso de modernización en las gestiones de vehículos.	- Inicio y Finalización de desarrollo de los procesos: 1) Cambios, rectificaciones o transformaciones en datos de vehículos terrestres y 2) Inactivación o activación de vehículos terrestres. - Integración de componentes transversales de los 5 procesos de vehículos terrestres (Inscripción, Traspaso de Propiedad, Reposición de Distintivos, Cambios, Rectificaciones o Transformaciones en Datos e Inactivación o Activación). - Ajustes de Formularios en Declaraguate	03/01/2024	30/12/2024
13	Protocolo Electrónico	Establecer la viabilidad legal y técnica en la adquisición de "Papel Protocolo", mediante una modalidad electrónica; con el objeto de facilitar al Notario en cumplimiento a lo establecido en la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de papel sellado especial para protocolos.	Establecer el marco legal apropiado y la conceptualización tecnológica: Diagnóstico de factibilidad con los entes Estatales (Colegio de Profesionales, Archivo General de Protocolo, Instituto Guatemalteco de Derecho Notarial). Establecer el marco legal apropiado y la concepción tecnológica. Identificación de procesos del diseño del sistema.	3/1/2024	27/9/2024
14	Sistema de Activación de Agencia Virtual a Distancia, Fase 2	Derivado a la implementación del Sistema de Activación de Agencia Virtual a Distancia, es necesario incorporar mejoras y/o nuevas funcionalidades con el fin de optimizar el proceso de activación a distancia.	Desarrollo e implementación de ajustes y nuevas funcionalidades: Implementación de bandeja de traducción de idiomas mayas (Q'eqchi', Mam, Kaqchiquel). Ajustes en reportería	3/1/2024	22/11/2024
15	Sistema de encuestas para servicios de SAT, Fase 2	Desarrollo e implementación de un sistema integral, que permita la creación de encuestas institucionales a la medida para el procesamiento de información y determinación de resultados, que realice: 1. Procesamiento de información y determinación de parámetros de medición. 2. Generación de informes de resultados de las encuestas.	-Finalización del desarrollo e implementación del componente 1: Creación de encuestas. -Desarrollo e implementación de componente 2: Procesamiento de información y presentación de resultados.	03/01/2024	27/12/2024
16	Sistemas de Cita y Filas, Fase 2	Implementación de mejoras y ajustes al funcionamiento de los Sistemas de Cita y Filas, con el fin de optimizar los procesos y la administración en la facilitación de la gestión presencial, en los Puntos de Atención que cuentan con estos sistemas.	Desarrollo e implementación de ajustes y mejoras a los sistemas de Cita y Filas: Estabilización y monitoreo del llamado audio-video de la cita Ajustes y/o mejoras de funcionalidad/diseño en las pantallas de acceso al contribuyente y usuario interno Reportería	3/1/2024	29/11/2024

4.9 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

4.9.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	
1	Gerencia de Recursos Humanos	Administrar la planificación, organización, integración y desarrollo de los recursos humanos de la SAT, incluidos los sistemas, métodos, estrategias, programas, procedimientos e instrumentos que permitan el mejor aprovechamiento de las capacidades humanas.	Producto	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	1250	750	750	750	750	750	
			Indicador de Control - SGCE	Informe de los procedimientos disciplinarios relacionados con incumplimiento ético del personal de la SAT	Informes	12	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - SGC	Tiempo empleado en el proceso de nombramiento de personal a nivel interno y externo DAP	días hábiles	5	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención de los requerimientos de acciones de puestos y plazas con evaluación de viabilidad presupuestaria	Días hábiles	N/D	9	8	8	8	8	8
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo DRSP	días hábiles	40	26	26	26	26	26	26
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en el proceso integral de reclutamiento selección y contratación de personal tanto interno como externo	días hábiles	60	39	39	39	39	39	39

4.9.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Escala Salarial de la Superintendencia de Administración Tributaria (Actualización Fase 3)	Revisar y actualizar la Escala Salarial vigente de la Superintendencia de Administración Tributaria, realizar la gestión para su aprobación, sensibilización y posterior implementación	Actualización de proyecto de Escala Salarial y aprobación por parte de Directorio	4/3/2024	22/12/2024
2	Diagnóstico de Perfiles y Descriptores de Puestos de los distintos órganos y dependencias de la SAT (Actualización Fase 3)	Elaborar el diagnóstico para establecer los perfiles y descriptores de puestos de los distintos órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, que se actualizarán derivado de modificación de estructuras organizacionales, creación de puestos y otros que se determinen	Diagnóstico y Actualización de Perfiles y Descriptores de Puestos de los distintos órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, que se determinen.	15/1/2024	27/12/2024
3	Evaluación del Desempeño 360 grados (Implementación Fase 3)	Realizar de manera gradual la evaluación de desempeño por competencias laborales bajo el nuevo modelo, como mínimo al personal de las Dependencias siguientes: Gerencia de Recursos Humanos, Intendencia de Recaudación, Gerencia de Planificación y Cooperación, Intendencia de Asuntos Jurídicos, Intendencia de Fiscalización y Gerencia Regional Occidente, a través de una prueba piloto. Asimismo, se realizará la gestión administrativa para la elaboración y aprobación de los documentos que normen la Evaluación del Desempeño	Realizar e implementar el plan piloto de evaluación de desempeño por competencias laborales al personal de la Gerencia de Recursos Humanos, Intendencia de Recaudación, Gerencia de Planificación y Cooperación, Intendencia de Asuntos Jurídicos, Intendencia de Fiscalización y Gerencia Regional Occidente. Elaboración y aprobación de los documentos que normen la Evaluación del Desempeño.	8/1/2024	27/12/2024
4	Implementación de Módulo de Masa Salarial - Fase I	Contar con un módulo que permita realizar el cálculo o impacto financiero de acciones de Masa Salarial por Dependencia y a Nivel Institucional	El Proyecto tiene un alcance que inicia desde la generación de casos de uso y finaliza con la publicación del Módulo de Masa Salarial	3/1/2024	2/12/2024
5	Plan de Carrera Administrativa Tributaria y rutas de carrera administrativa (Gestiones administrativas, Fase 3).	Crear rutas de carrera administrativa tributaria aspiracional de empleados y funcionarios de SAT contratados bajo el renglón de gasto 011 "Personal Permanente", con el propósito de identificar la aspiración profesional del personal que es candidato para ocupar los puestos clave dentro de la institución identificando los anillos de proximidad para su desarrollo profesional. Así como la sensibilización de la Carrera Administrativa Tributaria a todo el personal y la elaboración de un plan que contenga estrategias para promover el desarrollo profesional del personal.	Realizar las gestiones para la aprobación e implementación del Plan de Carrera Administrativa Tributaria. Así como la elaboración de rutas aspiracionales del personal contratado bajo el renglón de gasto 011 Personal Permanente de las Dependencias priorizadas según los puestos clave en la necesidad de operación institucional.	8/1/2024	27/12/2024
6	Realizar el reclutamiento y selección de personal por competencias laborales (Integración de Sistemas Fase 3)	Incluir en el sistema de control de convocatorias internas y externas, el módulo de competencias laborales para incluir las preguntas de la entrevista por competencias de acuerdo con el nivel ocupacional, así como la integración del módulo de perfiles de puesto.	Integración de los módulos de perfiles de puestos y competencias laborales, y finaliza con las pruebas de la integración con el módulo de control de convocatorias internas y externas.	2/1/2024	31/12/2024

4.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

4.10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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, así como de administrar eficientemente las 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	12	14	14	14	14	14
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	24600	25,800.00	26,000.00	26,150.00	26,300.00	26,450.00
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de los requerimientos de Telecomunicaciones	Requerimientos atendidos en tiempo / Requerimientos ingresados	97.14%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - SGCE	Expedientes atendidos de Contabilidad	Expedientes revisados en el tiempo establecido / Expedientes revisados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Informes entregados por disposiciones legales	Informes entregados por disposiciones legales	3	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	Solicitudes de modificaciones presupuestarias atendidas en tiempo	9	8	8	8	8	8
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas / Total de gestiones iniciadas	85.79%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicado en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados	100.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	Total de expedientes trasladados al DSI / Total de expedientes iniciados	74.21%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%
			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	98.33	95	95	95	95	95
			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 hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	3.02	3	3	3	3	3
			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 hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	1.05	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGCE	Tiempo promedio de pago a los proveedores	Sumatoria de los tiempos de gestión de los expedientes recibidos para pago / Total de expedientes pagados	1.95	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
			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	8.84	10	10	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 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 la publicación del evento en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	10.29	12	12	12	12	12			
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 al despacho del superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	27.1	29.5	29.5	29.5	29.5	29.5			
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 al despacho del superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	28.2	29.5	29.5	29.5	29.5	29.5			

4.10.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Sistema de Almacén Web	Sistema de Almacén para la administración y control de los ingresos de bienes y materiales en la Unidad de Almacén de Normatividad y Gerencias Regionales.	Desarrollo e implementación de un sistema informático para la administración y control de los ingresos de bienes y materiales en la Unidad de Almacén de Normatividad y Gerencias Regionales, así mismo, poder generar controles y reportes que agilice la gestión de los ingresos.	15/1/2024	13/12/2024
2	Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable para realizar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado – Fase 3	Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable de gestionar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado, especialmente en cuanto a la elaboración de Especificaciones Técnicas y Generales, dicha capacitación se impartirá a un aproximado de 180 funcionarios y empleados en 8 capacitaciones aproximadas	Realizar las gestiones en conjunto con la Gerencia de Formación de Personal para capacitar a un aproximado de 180 funcionarios y empleados en 8 capacitaciones aproximadas de las diferentes Dependencias solicitantes y las Gerencias Regionales, responsables de la gestión de las contrataciones, para fortalecer los conocimientos específicamente en la elaboración y revisión de bases, especificaciones generales y técnicas, dictamen técnico, dictamen presupuestario, perfil técnico y requisición.	3/1/2024	28/9/2024
3	Implementación, seguimiento y ajustes al Sistema de Activos Fijos, fase 2	Implementación de nuevo sistema de registro y control de los activos fijos objeto de inventario de la SAT que contenga, además de las funcionalidades del sistema actual el control de depreciaciones y reportes personalizados, fortaleciendo el control.	Implementación, Seguimiento y ajustes del sistema para el registro y control de los activos fijos de la Superintendencia de Administración Tributaria.	3/1/2024	30/8/2024
4	Implementación, seguimiento y ajustes al Sistema de viáticos, fase 2	Implementación, seguimiento y ajustes al sistema informático para la administración de los gastos para comisiones oficiales (viáticos), que agilice su gestión.	Implementación, seguimiento y ajustes al sistema informático para la administración de los gastos para comisiones oficiales (viáticos), que agilice la gestión.	3/1/2024	30/9/2024
5	Implementación, Seguimiento y Ajustes de Sistema de Planificación Anual de Contrataciones (PAC) fase 2	Implementación, Seguimiento y Ajustes de Sistema de Planificación Anual de Contrataciones (PAC) para el control de ejecución de las compras programadas en las diferentes modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado	Implementación, Seguimiento y ajustes de Sistema de Planificación Anual de Contrataciones (PAC) para llevar un mejor control del Plan anual de Compras, sistematizando la programación de las compras en las diferentes modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado.	3/1/2024	31/5/2024
6	Sistema de Generación de Solvencias GAF	Sistema para Generar Solvencia de recursos y activos asignados para los excolaboradores de SAT	Desarrollo e implementación de un sistema informático para la administración y control de SOLVENCIA DE RECURSOS Y ACTIVOS ASIGNADOS y así poder fortalecer y agilizar la emisión de las solvencias, de acuerdo con la información enviada por Recursos Humanos.	15/1/2024	29/11/2024

4.11 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

4.11.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	Verificación y seguimiento de la Implementación de planes de protección y de prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	46	92	92	92	92	92
			Indicador de Control - SGC	Medir el nivel de satisfacción del cliente interno del servicio de seguridad física brindado en las instalaciones certificadas bajo el Sistema de Gestión de Calidad	Encuesta	90	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5

4.11.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Implementar los proyectos de seguridad electrónica de acuerdo con las necesidades y realizar las gestiones administrativas, fase 3	Implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo semestral y el plan de pruebas de los dispositivos del sistema de detección de incendios para verificar y garantizar su funcionamiento, en las instalaciones de Torre SAT, Torre Azul, Archivo General de Secretaría (bodega el Naranja) y Torre Empresarial.	Actividades de seguimiento al funcionamiento de los dispositivos instalados y configuración para la integración en la plataforma de monitoreo central que utiliza la unidad de monitoreo de la Gerencia de Seguridad Institucional.	5/2/2024	29/11/2024
2	Implementar un plan de capacitación integral acorde a las funciones del personal de Departamento de Seguridad Física	Realizar las gestiones administrativas así como el desarrollo e implementación para las capacitaciones a lo largo del año 2024, acorde a las funciones del personal de seguridad del Departamento de Seguridad Física, en atención a la mejora continua que contempla el Sistema de Gestión, con el propósito de brindar un mejor servicio.	Los 33 eventos de capacitación del Departamento de Seguridad Física, se realizarán de la siguiente manera: Primer Cuatrimestre: Capacitación de ética y los valores: 4 eventos Capacitaciones de práctica de tiro: 8 eventos Segundo Cuatrimestre: Capacitación de ética y los valores: 4 eventos Capacitaciones de práctica de tiro: 8 eventos Septiembre a Noviembre: Capacitación de ética y los valores: 3 eventos Capacitaciones de práctica de tiro: 6 eventos	2/1/2024	20/12/2024
3	Implementar un plan de capacitación integral acorde a las funciones del personal del Departamento de Seguridad General	Realizar las gestiones administrativas así como el desarrollo e implementación para las capacitaciones a lo largo del año 2024, acorde a las funciones del personal de seguridad del Departamento de Seguridad General.	Capacitación de seguridad ejecutiva y defensa personal. 2 eventos mensuales a partir del mes marzo para finalizar en el mes de noviembre del año 2024, para un total de 18 eventos en el año.	2/1/2024	20/12/2024

4.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

4.12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Documento	197	195	195	197	197	197
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimiento de las Gerencias Regionales	Número de requerimientos atendidos en el tiempo establecido por la GIE/ Número de requerimientos atendidos	100.00%	98.00%	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos emergentes en el área normativa.	Número de requerimientos atendidos en el tiempo establecido por el Departamento de Mantenimiento/ número de requerimientos atendidos.	97.00%	97.00%	99.00%	99.00%	100.00%	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	5	6	5	5	5	5

4.12.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado que incluye la distribución eléctrica de potencia para el edificio Torre SAT.	Instalación de un sistema de aire acondicionado, que permita una climatización eficiente en todas las áreas de trabajo dentro del Edificio Torre SAT, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones laborales, lo que deriva en un mejor desempeño de sus funciones. Esta acción tiene contemplada la continuidad de la Fase I: Elaboración y entrega de Especificaciones Técnicas; Fase II: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase III: Ejecución del Contrato; y Fase IV: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Elaboración y entrega de Especificaciones Técnicas. Fase II: Publicación en el sistema GUATECOMPRAS.	2/1/2024	27/12/2024
2	Análisis de viabilidad de construcción de edificaciones en el polígono uno ubicado en Lavarreda zona 17	Analizar la posibilidad de realizar futuros proyectos de inversión en el polígono uno ubicado en Lavarreda zona 17, de acuerdo con las condiciones legales y registros catastrales, a través de realizar gestiones ante la Municipalidad de Guatemala, la Dirección de Bienes del Estado y el Registro de la Propiedad, para la regularización del polígono 1, en el Catastro de la Municipalidad de Guatemala, conjuntamente con IAJ de la SAT. Esta acción contempla la siguiente fase: Fase I: Trámites para la regularización del polígono uno del terreno en la Lavarreda.	Fase I: Inicio de Trámites para la regularización del polígono uno del terreno en la Lavarreda	2/1/2024	27/12/2024
3	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado, para los niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul	Instalación de un sistema de aire acondicionado, que permita una climatización eficiente en todas las áreas de trabajo de los niveles 11 y 12 del Edificio Torre Azul, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones laborales, lo que deriva en un mejor desempeño de sus funciones. Esta acción tiene contemplada las siguientes fases: Fase I: Elaboración y entrega de especificaciones técnicas; Fase II: Inicio de proceso de Licitación, hasta la publicación del evento en GUATECOMPRAS; Fase III: Suscripción del Contrato; Fase IV: Ejecución del Contrato; Fase V: Liquidación del Contrato.	Fase I: Elaboración y entrega de especificaciones técnicas. Fase II: Publicación en el sistema GUATECOMPRAS.	2/1/2024	27/12/2024
4	Ampliación de las Instalaciones Edificio Sede de la Regional Sur 3a Av. 8-32, Zona 1, Escuintla.	El Edificio Sede Regional Sur se conforma de una construcción de cuatro niveles para uso de oficinas administrativas y un sótano para parqueo de vehículos de SAT y de personal administrativo, áreas que actualmente son insuficientes para cubrir la demanda de espacios, por lo que es necesaria la ampliación de las instalaciones en el Edificio Sede. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase I: Análisis preliminar del proyecto; Fase II: Elaboración del Proyecto Ejecutivo; Fase III: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase IV: Ingreso del expediente a la SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase V: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VI: Ejecución del Contrato; Fase VII: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Análisis preliminar del proyecto Fase II: Inicio de elaboración del Proyecto Ejecutivo Fase III: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado	2/1/2024	30/12/2024
5	Ampliación Edificio Administrativo Aduana El Florido, municipio Camotán, departamento Chiquimula.	Consiste en la demolición de dos edificaciones existentes en mal estado, que se conforman de un sistema constructivo de adobe y prefabricado; proponiéndose el desarrollo de la construcción de una edificación de 2 niveles de mampostería reforzada y/o estructura metálica, con espacios diseñados para el desempeño de actividades administrativas del personal de la Aduana El Florido, así como, que sean adaptables a áreas habitacionales futuras. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase I: Análisis preliminar del proyecto; Fase II: Elaboración del Proyecto Ejecutivo; Fase III: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase IV: Ingreso del expediente a la SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase V: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VI: Ejecución del Contrato; Fase VII: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Análisis preliminar del proyecto Fase II: Inicio de Elaboración del Proyecto Ejecutivo Fase III: Inicio de Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado	2/1/2024	27/12/2024
6	Ampliación Edificio Resguardo para decomisos Aduana Agua Caliente, municipio Esquipulas, departamento Chiquimula.	El edificio será una construcción completamente nueva la cual se conformará de una estructura metálica y cerramiento de mampostería reforzada de 1 nivel. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase I: Análisis preliminar del proyecto; Fase II: Análisis de Movimiento de Tierras; Fase III: Proyecto Ejecutivo para conformación de plataformas; Fase IV: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado para movimiento de tierras; Fase V: Elaboración de Proyecto Ejecutivo edificio de resguardo para decomisos; Fase VI: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado para la construcción; Fase VII: Ingreso del expediente ante SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase VIII: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase IX: Ejecución del Contrato; Fase X: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Análisis preliminar del proyecto Fase II: Análisis de Movimiento de Tierras Fase III: Inicio del Proyecto ejecutivo para conformación de plataformas Fase IV: Inicio de Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/1/2024	27/12/2024
7	Ampliación Edificios Aduana Puerto Barrios, Municipio de Puerto Barrios, Departamento de Izabal.	El proyecto consiste en la construcción de dos edificaciones, una para área habitacional y la otra para resguardo de bienes. La edificación para el alojamiento de los colaboradores de la SAT estará conformada por tres plantas, la primera se utilizará como área de parqueo de vehículos del personal administrativo y las dos plantas superiores funcionarán como áreas de habitaciones y complementarias. La edificación para el resguardo de los bienes muebles no utilizados o que se encuentren en desuso, será de una sola planta y contará con estándares de ventilación e iluminación adecuadas para su funcionamiento, ambas edificaciones serán de sistema constructivo mixto, es decir estructura metálica y mampostería reforzada. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase I: Análisis preliminar del proyecto; Fase II: Elaboración del Proyecto Ejecutivo; Fase III: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase IV: Ingreso del expediente a la SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase V: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VI: Ejecución del Contrato; Fase VII: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Análisis preliminar del proyecto Fase II: Inicio de Elaboración del Proyecto Ejecutivo	2/1/2024	27/12/2024
8	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 2024.		2/1/2024	31/12/2024
9	Compra de 4 ascensores para el edificio Torre SAT, Fase 3	Compra de 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 en el edificio Torre SAT, así como salvaguardar su integridad al evitar accidentes, evitar paros de operación, lo que conlleva a gastos considerables en reparaciones. La acción incluye la puesta en operación de los nuevos ascensores y su mantenimiento por un periodo de 60 meses posteriores a la instalación, lo que será debidamente supervisado. Esta acción tiene contemplada las siguientes acciones: Fase I: Elaboración del proyecto ejecutivo; Fase II: Proceso de licitación en la etapa de publicación del evento en GUATECOMPRAS, hasta la aprobación del Contrato; Fase III: Entrega, recepción y liquidación de los 4 ascensores; Fase IV: Inicio y continuidad de fase de mantenimiento de ascensores; Fase V: Liquidación del Contrato.	Fase III: Continuidad de la entrega, recepción y liquidación de los 4 ascensores.	2/1/2024	17/5/2024
10	Construcción edificio administrativo para la SAT, 7a Av. 4-55 zona 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 tiene contempladas las siguientes fases: Fase I: Actualización de Documentos Técnicos del Proyecto Ejecutivo (Planos Constructivos, Especificaciones Técnicas, Permisos, etc.); Fase II: Inicio de Elaboración de documentos plazos administrativos y Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS, del Proyecto Ejecutivo; Fase III: Adjudicación y Ejecución del Contrato del Proyecto Ejecutivo; Fase IV: Recepción y Liquidación del Contrato del Proyecto Ejecutivo; Fase V: Conformación de expediente para el Evento de Licitación de la Construcción y Supervisión de la Construcción; Fase VI: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS de la Construcción y Supervisión de la Construcción; Fase VII: Ejecución del Contrato, de la Construcción y Supervisión de la Construcción.	Fase I: Actualización de Documentos Técnicos del Proyecto Ejecutivo (Planos Constructivos, Especificaciones Técnicas, Permisos, etc.). Fase II: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS, del Proyecto Ejecutivo.	2/1/2024	27/12/2024
11	Construcción Edificios Aduana El Ceibo, Aldea El Ceibo Frontera, El Naranjo, La Libertad, Petén.	Consiste en la continuidad del diseño y estudios preliminares que conformarán la Aduana El Ceibo, tales como: cálculo estructural, cálculo hidráulico para las redes de agua potable, drenaje pluvial, drenaje sanitario y planta de tratamiento de aguas negras; así como la elaboración de los Planos Constructivos, Especificaciones Generales, Especificaciones Técnicas, presupuesto y perfil del proyecto, para posterior realizar la construcción de dicha aduana, que se conformará de un edificio administrativo, rampa de revisión, ampliación de carriles, edificio de resguardo de decomiso, módulos habitacionales, corrales, etc. Fase I: Elaboración de planos constructivos; Fase II: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase III: Elaboración de especificaciones técnicas; Fase IV: Ingreso del expediente ante SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase V: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VI: Ejecución del Contrato; Fase VII: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Elaboración de planos constructivos. Fase II: Continuidad de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado Fase III: Continuidad de la elaboración de especificaciones técnicas. Fase IV: Ingreso del expediente ante SEGEPLAN para Evaluación Técnica.	2/1/2024	27/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
12	Estudio de Factibilidad para convertir el edificio Torre SAT en un edificio sostenible.	Consiste en realizar una evaluación del sistema constructivo del edificio Torre SAT y una investigación de sistemas constructivos existentes en el mercado guatemalteco que se podrían utilizar para el cambio de las 4 fachadas del edificio Torre SAT que permita reducir el porcentaje del efecto de la radiación solar que ingresa al mismo por la ventanería; así también, el uso de nuevos elementos tecnológicos que reduzcan la emisión de CO2 y los contaminantes como mercurio en los elementos de iluminación (sustituir por luminarias de nueva tecnología); para posterior presentar una propuesta de diseño al Despacho Superior. El Proyecto consiste en las siguientes fases: Fase I: Análisis preliminar del proyecto ; Fase II: Proyecto ejecutivo; Fase III: Publicación en el sistema de GUATECOMPRAS; Fase IV: Ejecución del proyecto; Fase V: Recepción y liquidación.	Fase I: Análisis preliminar del proyecto (incluye presentación al Despacho del Superintendente de la propuesta de cambio de imagen del edificio Torre SAT)	2/1/2024	30/11/2024
13	Instalación del Puesto de Control Interinstitucional Permanente Pajapita.	La acción contempla reuniones de trabajo con la Intendencia de Aduanas, en su mayoría con el Departamento contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, para la definición y aprobación de áreas y la realización de esquemas arquitectónicos, para posteriormente elaborar un proyecto ejecutivo para la construcción de diferentes edificaciones en el terreno de Pajapita, las cuales cubran las necesidades planteadas por la Intendencia de Aduanas, para cumplir con el objetivo de un PCI permanente. Fase I: Reuniones de trabajo con el Departamento Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros para definir programa de necesidades, reuniones con el MIAD para definición de esquemas. Fase II: Desarrollo de Esquemas arquitectónicos estándar. Fase III: Elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase IV: Gestión de permisos y/o licencias ante instituciones del Estado. Fase V: Gestiones ante la SEGEPLAN para evaluación técnica. Fase VI: Elaboración de documentos plazos administrativos. Fase VII: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VIII: Inicio de la ejecución del proyecto; Fase IX: Recepción y liquidación del proyecto.	Fase I: Reuniones de Trabajo para Programa de Necesidades y definición de Esquemas. Fase II: Desarrollo de Esquemas Arquitectónicos estándar y elaboración de planos.	15/1/2024	27/12/2024
14	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de Normatividad	Realizar las mejoras necesarias en la infraestructura física de los inmuebles del área de Normatividad, a efecto que estos cumplan con el estándar mínimo de la infraestructura definido institucionalmente.	Fase I: Elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas. Fase II: Procesos de Adquisición. Fase III: Ejecución y finalización de las mejoras.	2/1/2024	31/10/2024
15	Mejoramiento muro perimetral Oficina Tributaria Chimaltenango, municipio de Chimaltenango, departamento de Chimaltenango.	Consiste en la demolición total del muro existente construido con tramos de muro prefabricado que se encuentran en condiciones vulnerables, así como, tramos de muro de adobe que presentan deterioro, para posteriormente levantar un muro en el perímetro del terreno de la Oficina Tributaria de Chimaltenango, el cual se conformará de mampostería reforzada con alambre de cuchillas tipo concierna de acero inoxidable en su parte superior. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase I: Consulta ante la SEGEPLAN sobre la modalidad de ejecución; Fase II: Análisis preliminar del proyecto; Fase III: Elaboración de Proyecto Ejecutivo y Especificaciones Generales y Técnicas; Fase IV: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase V: Ingreso de expediente a la Gerencia Regional Central, para Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VI: Inicio de la Ejecución del Contrato; Fase VII: Continuidad de la Ejecución del Contrato; Fase VIII: Inicio de la Recepción y Liquidación del Contrato; Fase IX: Continuidad de la Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase I: Consulta ante la SEGEPLAN sobre la modalidad de ejecución. Fase II: Análisis preliminar del proyecto. Fase III: Elaboración de Proyecto Ejecutivo y Especificaciones Generales y Técnicas. Fase IV: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/1/2024	27/12/2024
16	Plan de acción para modernizar la Aduana Pedro de Alvarado.	Consiste en el establecimiento de un plan de acción para realizar una modernización integral de la Aduana Pedro de Alvarado. El alcance de la acción abarca la Fase I, Levantamiento de necesidades de infraestructura actuales de la Aduana, elaboración del diagnóstico para el planteamiento de propuestas técnicas, definición técnica del tamaño del proyecto, hasta la elaboración del anteproyecto del plan maestro; Fase II: Definición de etapas y elementos del proyecto integral; Fase III: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase IV: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase V: Ingreso del expediente ante SEGEPLAN para Evaluación Técnica; Fase VI: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS; Fase VII: Ejecución de Contrato; Fase VIII: Recepción y Liquidación de Contrato.	Fase II: Definición de etapas y elementos del proyecto integral. Fase III: Inicio de elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase IV: Inicio de Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/1/2024	27/12/2024

4.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

4.13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Gerencia de Informática	Establecer los estándares y normas técnicas referente a la configuración y adquisición de equipo informático, telecomunicaciones y desarrollo de software de la SAT. Así como brindar soporte a los sistemas de información que apoyan la gestión de la SAT, verificando que estén disponibles para su uso.	Producto	Disponibilidad de la plataforma informática de alto y mediano impacto de la SAT, para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional.	Minutos	477,753	500,688.00	503,198.00	505,708.00	508,218.00	510,728.00
			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	94.00%	94.00%	94.50%	95.00%	95.50%	96.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la solicitud de eventos de cotización de informática	Eventos de cotización solicitados en tiempo establecido/Eventos de cotización programados	100.00%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la solicitud de eventos de licitación de informática	Eventos de licitación solicitados en tiempo establecido/Eventos de licitación programados	100.00%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	87.00%	88.00%	88.50%	89.00%	89.50%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas de Gestión Institucional planificados	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	90.00%	91.00%	91.50%	92.00%	92.50%	93.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados.	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	86.00%	88.00%	88.50%	89.00%	89.50%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (normatividad)	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado	94	90	91	92	93	94

4.13.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Creación de Plan de Protección y Recuperación de Datos para los Sistemas de la SAT, Fase 3	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 3 Entrenamiento a equipos de recuperación. Entrenamiento al personal de Gerencia de Informática. 3 ejercicios de simulación de crisis DRP Plan de reanudación de servicios. Seminario de resultados. Actualización del Análisis de impacto del Negocio BIA (Business Impact Analysis) Actualización del Plan de Recuperación Ante Desastres (Disaster Recovery Plan)	1/2/2024	29/11/2024
2	Diagnóstico de actualización de la versión de Base de Datos Central de SAT	Realizar el diagnóstico de todas las actividades que se deben de llevar a cabo para determinar si es factible o no actualizar la versión de Base de Datos Central de SAT.	Realizar el inventario de las actividades que son necesarias para la actualización de la versión de la Base de Datos Central de SAT Evaluar cada una de las actividades del inventario, para determinar si es factible llevarlas a cabo. Elaborar diagnóstico posterior a la evaluación de las actividades y determinar si se puede o no actualizar la versión de la Base de Datos Central de SAT	2/1/2024	16/12/2024
3	Elaboración del Plan de Inversión de Tecnología para el 2025	Realizar el análisis de las distintas necesidades de tecnología de la SAT que se deben de incluir en el Plan de Inversión de Tecnología del 2025	Elaboración del Plan de Inversión de Tecnología para el 2025	1/7/2024	20/12/2024
4	Evaluación de factibilidad técnica de migración de datos de nube a centro de datos propio	Evaluación de factibilidad técnica de migración de datos de nube a centro de datos propio	El Departamento de Seguridad y Arquitectura Informática deberá definir el alcance de la migración de datos de la FEL desde la nube hacia el centro de datos local de la SAT. Evaluar la factibilidad técnica desde el punto de vista de arquitectura, desarrollo e infraestructura. Elaborar diagnóstico posterior a la evaluación de las actividades y determinar si se puede o no migrar los datos de la FEL definidos en el alcance.	3/1/2024	30/11/2024
5	Implementación de Sistema de Contingencia de FEL APP	Implementar un sistema de contingencia de Factura Electrónica, que permita que los pequeños contribuyentes puedan seguir emitiendo sus facturas electrónicas, de manera independiente al funcionamiento de la agencia virtual.	Análisis, desarrollo y pruebas de actividades para la contingencia. Desarrollo de mecanismo de autenticación alternativo. Desarrollo y Configuración de los distintos servicios. Traslado y pruebas de servicios nuevos. Sincronización de información entre servicios. Implementación del sistema de contingencia.	2/1/2024	16/12/2024
6	Sistematización del control del portafolio de aplicaciones de la SAT.	Desarrollo de aplicativo para el control del portafolio de aplicaciones de la SAT.	Definición, desarrollo e implementación de la aplicación. Evaluar la factibilidad técnica desde el punto de vista de arquitectura, desarrollo e infraestructura.	3/1/2024	20/12/2024

4.14 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT											
4.14.1 PLAN OPERATIVO ANUAL											
No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional y coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	Producto	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	Evento	400	350	355	360	365	370
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la atención de gestiones relacionadas con el proceso de formación	Gestiones atendidas / Gestiones requeridas	98.00%	98.00%	98.25%	98.50%	98.75%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia del desempeño de los expertos o docentes seleccionados o designados	Cantidad de expertos o docentes seleccionados o designados con nota final superior a 70 puntos / Cantidad de expertos o docentes seleccionados o designados que han sido evaluados	94.00%	92.00%	94.00%	96.00%	97.00%	97.50%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de eventos formativos virtuales	Cantidad de eventos ejecutados / Cantidad de eventos programados y extraordinarios	98.89%	98.00%	98.25%	98.50%	98.75%	99.00%
			Indicador de Control - Normal	Mallas curriculares elaboradas	Documento	22	15	16	17	18	19
			Indicador de Control - SGCE	Personas evaluadas o capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Cumplimiento Ético	Personas evaluadas o capacitadas en temas del SGCE	5,100	6,000.00	6,250.00	6,500.00	6,750.00	7,000.00
			Indicador de Control - SGC	Personas evaluadas o capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Gestión de la SAT	Personas evaluadas o capacitadas en temas del SGC	5,950	6,000.00	6,250.00	6,500.00	6,750.00	7,000.00
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal GFP	Días hábiles	10	6	5.75	5.5	5.25	5
Indicador de Control - Normal	Trabajadores incorporados a programas de becas financiadas por SAT	Personas con beca otorgada por medio de resolución	423	410	412	414	416	418			

4.14.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualización del Programa para Docentes en Formación -PDF- para capacitar a expertos, docentes o formadores de la SAT, fase 1.	Es necesario capacitar a los expertos, docentes o formadores de la SAT, a través del Programa para Docentes en Formación -PDF-, para especializarlos en la facilitación de conocimientos en los eventos formativos dirigidos a trabajadores de la SAT.	Capacitación gradual de expertos, docentes o formadores de la SAT en 2024, de acuerdo con la priorización de ejecución realizada.	10/1/2024	12/12/2024
2	Análisis y determinación de los programas de pregrado, grado y postgrado, que permitan cumplir el fortalecimiento y habilidades del recurso humano de SAT para el año 2025, fase3.	Contar con programas formativos de cada entidad educativa con la que se tiene convenio interinstitucional y determinar los idóneos que fortalezcan las habilidades de los funcionarios y empleados de los diferentes órganos y dependencias de la SAT.	Determinar los programas formativos afines a las necesidades de la Institución para el año 2025 de las entidades educativas con los que se tenga convenio.	1/2/2024	3/10/2024
3	Desarrollo para el fortalecimiento del Portal de Formación de Personal, fase 1.	Desarrollo informático para fortalecer el Portal de Formación de Personal, de acuerdo con las necesidades de los departamentos de la Gerencia de Formación de Personal SAT, con enfoque en funcionamiento e interfaz.	Desarrollo de módulos en el sistema PROSIS de las etapas correspondientes al 2024.	10/1/2024	20/12/2024
4	Diseño e implementación de un programa de formación para el desarrollo de habilidades tecnológicas, fase 1.	Las habilidades tecnológicas son importantes para afrontar los retos y desafíos de la administración tributaria; sin embargo, se ha evidenciado que existe la necesidad de fortalecer estas competencias en el personal de la institución, para lo cual se debe diseñar e implementar un programa para su desarrollo.	Capacitación gradual del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria priorizado para el 2024, de acuerdo con diagnóstico realizado.	10/1/2024	16/12/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Elaboración del Plan de Formación Anual y asignación presupuestaria 2025.	Elaborar el Plan de Formación Anual para el año 2025 y los montos asociados al mismo, con base a los insumos recopilados mediante el Diagnóstico de Necesidades de Formación.	Elaboración del Plan de Formación Anual 2025 y los montos asociados al mismo.	4/7/2024	13/12/2024
6	Estrategia para la captación de personal para participar en programas de becas y pasantías.	Diseño y ejecución de un estudio para conocer al personal que puede aplicar a becas de la Gerencia de Formación de Personal SAT, y ejecución de un plan de acción para captar más participantes en el 2025, según los resultados del estudio.	Acciones para establecer la captación de personal para participar en programas de becas y pasantías.	8/2/2024	5/12/2024
7	Fortalecimiento de la capacidad técnica de auditoría interna, fase 3.	Fortalecer las capacidades del personal que ejerce funciones de auditoría interna, a través de la creación de mallas curriculares y del aporte de institución/órgano competente o experto externo.	Ejecución de los cursos priorizados para brindar el conocimiento al personal que ejercen las funciones de auditoría interna en el 2024.	10/1/2024	10/12/2024
8	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, fase 3.	Capacitar al personal técnico y profesional que realiza la gestión de compras y contrataciones de las distintas áreas normativas de SAT.	Capacitación del personal de apoyo técnico y gestión de recursos en la gestión de compra y contrataciones de las áreas normativas priorizadas para el 2024.	15/1/2024	5/7/2024
9	Implementación de un programa formativo en temas de ciberseguridad, fase 2.	Implementar un evento formativo en modalidad virtual que fortalezca los conocimientos del personal para resguardar la integridad de los sistemas e información de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Capacitación gradual del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria de acuerdo con programación realizada.	15/1/2024	16/12/2024
10	Implementación del programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal que brinda servicios y atención al contribuyente, fase 3.	Fortalecer las capacidades del personal que brinda servicio y atención al contribuyente o usuario en los diferentes puntos de atención priorizados, para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a través de la modalidad virtual en vivo o presencial.	Capacitación gradual del personal de agencias, oficinas tributarias y aduanas del país, según priorización para el año 2024.	18/1/2024	10/12/2024
11	Incorporación de manera gradual de las competencias laborales al proceso formativo para el desarrollo del personal de la SAT, fase 3.	Implementación de un modelo de formación por competencias, en el cual se considera las competencias laborales y otros elementos para su definición; este se debe incorporar al proceso formativo velando por el desarrollo del personal de la SAT.	Elaboración de las normativas relacionadas con mallas curriculares y diseños de eventos formativos.	10/1/2024	14/6/2024

4.15 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

4.15.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	271	283	284	285	286	287
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Cooperación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Planificación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Procesos	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%

4.15.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Mejoras al tablero de control y seguimiento de la cooperación de organismos nacionales e internacionales que apoyan la gestión de la SAT, fase 2	Con esta acción se busca innovar y realizar mejoras al tablero de cooperación actual con el que cuenta la Gerencia para llevar el control y seguimiento del avance de las asistencias técnicas, donaciones y atención a las recomendaciones que se reciben de los organismos nacionales e internacionales.	1. Estabilización y ajustes al módulo actual de control y seguimiento de las asistencias de cooperación de organismos nacionales e internacionales. 2. Implementación del módulo de seguimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos de cooperación internacional. 3. Conceptualización de las mejoras de los tableros de planificación	2/1/2024	30/11/2024
2	02. Coordinación de la Evaluación TADAT y seguimiento de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.	Mediante la asistencia técnica del Fondo Monetario Internacional -FMI- realizar la evaluación de los resultados institucionales de la SAT.	Ejecución de la asistencia técnica y acompañamiento a los funcionarios del Fondo Monetario Internacional para evaluar los resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y el desarrollo de la institución en el marco del TADAT.	2/7/2024	20/12/2024
3	03. Adopción de la política de la gestión por procesos de la Superintendencia de Administración Tributaria, fase 4	Dar continuidad a la adopción de la gestión por procesos a nivel institucional, a través de la sensibilización, revisión y gestión de la aprobación de los documentos correspondientes a los macroprocesos y procesos sustantivos que no forman del Sistema de Gestión de la SAT, la cual permita alcanzar resultados con mayor eficiencia y optimizar el uso de los recursos que se requieren para la ejecución de las diferentes actividades, orientados a una mejora continua.	Levantamiento documental y gestión de la aprobación de los macroprocesos sustantivos y sus procesos, que no participan en el Sistema de Gestión de la SAT. Asimismo, la generación y presentación de la propuesta de indicadores de control para la medición de los procesos seleccionados, con base en una Gestión por Procesos, con el objeto de que sean considerados en la planificación operativa anual 2025.	3/1/2024	20/12/2024
4	04. Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la norma ISO: 37001, fase 4	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 brindar mantenimiento a dicho sistema.	Ejecución de las actividades administrativas y operativas para incorporar 5 nuevas unidades administrativas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT certificado bajo la Norma ISO 37001:2016.	17/1/2024	31/10/2024
5	05. Evaluación de los procesos institucionales para la identificación de propuestas de mejora continua, orientada al Sistema de Gestión de la SAT, fase 3	Incorporación de nuevas Aduanas al Sistema de Gestión de Calidad de la SAT, el cual está certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, con el fin de continuar el ordenamiento y estandarización de los procesos que se ejecutan en el Sistema Aduanero del país, y poder brindar atención a la hoja de ruta para la proyección de la certificación de las Aduanas aprobada por el Intendente de Aduanas, en su calidad de Representante de la Dirección del sistema de gestión en referencia.	Ejecución de actividades administrativas y operativas para incorporar nuevas aduanas al Sistema de Gestión de Calidad de la SAT, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015.	8/1/2024	30/11/2024
6	06. Análisis para la sistematización de la elaboración de procedimientos y documentos relacionados en la Superintendencia de Administración Tributaria, fase 2	Esta acción se enfoca en el diseño, desarrollo y pruebas piloto de una herramienta informática para la elaboración de procedimientos y documentos relacionados en la Superintendencia de Administración Tributaria, la cual permita automatizar y disponer de trazabilidad de las etapas que conlleva la documentación de los procedimientos y documentos relacionados a nivel institucional.	Ejecución del desarrollo del sistema o aplicación informática para la documentación de procedimientos y documentos relacionados, adecuada al contexto institucional.	15/1/2024	16/12/2024
7	07. Identificación de la necesidad de actualización de los procedimientos institucionales derivado de modificaciones a normativas internas, fase 2	Con esta acción se pretende identificar los procedimientos que no fueron actualizados y/o registrados ante la Secretaría General en el año 2023, de acuerdo con el listado de procedimientos de las dependencias de la SAT que requieren ser revisados y actualizados, derivado del nuevo Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria, el cual fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio Número 11-2022. Asimismo, brindar el acompañamiento técnico para su actualización a través del Departamento de Procesos, velando por el cumplimiento de los lineamientos de elaboración de documentos vigentes en la SAT.	Identificación de los procedimientos que no fueron actualizados y/o registrados ante la Secretaría General en el año 2023, a efecto de gestionar la comunicación con las dependencias responsables, brindando el acompañamiento técnico para la verificación del cumplimiento de los lineamientos para documentar o actualizar procedimientos que se encuentren vigentes a nivel institucional.	15/1/2024	29/11/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
8	08. Suscripción de instrumentos anuales (convenios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades internacionales para el aprovechamiento de transferencia de conocimientos, asistencia técnica nuevas tecnologías, fase 3.	Suscribir al menos 4 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.	Establecer cooperación interinstitucional para varios periodos de tiempo prorrogables para mantener el intercambio de información y apoyos internacionales.	2/1/2024	31/12/2024
9	09. Negociación de nuevas fuentes de cooperación	Tener acercamiento con los Organismos y Entidades Internacionales que puedan brindar cooperación para fortalecer las dependencias de la institución con la transferencia de conocimientos entre otras.	Solicitud a las Intendencias de las líneas, acciones, capacitaciones u otros apoyos que requieran para el año 2025 en adelante de la cooperación internacional. Visitas a cooperantes con sede en Guatemala.	2/1/2024	31/7/2024

4.16 SECRETARÍA GENERAL

4.16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Secretaría General	Emitir las opiniones y preparar los proyectos de contratos, convenios, reglamentos, acuerdos, resoluciones de Superintendente y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT, así como, contribuir a la preservación y resguardo de documentos y expedientes administrativos de acuerdo a las normas de archivo más actualizadas, con el objeto 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	3266534	2,800,000.00	3,000,000.00	3,500,000.00	4,000,000.00	4,500,000.00
			Indicador de Control - SGC	Expedientes o documentos digitalizados listos para consulta	Documento	204769	300,000.00	350,000.00	400,000.00	450,000.00	500,000.00
			Indicador de Control - Normal	Tiempo en la elaboración de Certificaciones de Firma	Días hábiles	N/A	3	3	2	2	2
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio de elaboración de Proyectos de Contrato	Días hábiles	7	6	5	5	5	5
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio en la elaboración de Resolución de Superintendencia	Días hábiles	5	4	4	4	4	4

4.16.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Coordinación y articulación de la implementación del expediente electrónico institucional (Fase 1)	Trazabilidad del Expediente Electrónico Institucional	Coordinar y articular la implementación del expediente electrónico institucional para que todas las dependencias de la SAT puedan incorporarse a este proceso de forma gradual.	15/1/2024	15/12/2024
2	Desconcentración del Archivo (Fase 3)	Modificación de la Estructura Organizacional del Departamento de Archivo, para que cada Gerencia Regional Sur, Occidente y Nororiental cuenten con su propio recinto documental, administrado por Secretaría General (Fase 3)	Dictamen Conjunto y Proyecto de Resolución para la modificación a la Estructura Organizacional.	3/1/2024	13/9/2024
3	Implementación del Archivo Electrónico	Desarrollar una herramienta electrónica que permita la recepción del expediente electrónico institucional.	Creación del Buzón de recepción del Expediente Electrónico en el Departamento de Archivo de la Secretaría General de la SAT.	2/1/2024	27/11/2024
4	Modernización del área de Digitalización del Departamento de Archivo (Fase 3)	Actualización de las herramientas informáticas con las cuales se lleva el proceso de digitalización del DAR	Mejoras a la herramienta del Visor Documental del Departamento de Archivo (declaraciones)	4/3/2024	22/11/2024
5	Proyecto relacionado con destrucción de documentos de la SAT	Elaboración de Dictamen Conjunto y proyecto de resolución y/o acuerdo relacionado con la destrucción de documentos de la SAT	Elaboración de Dictamen Conjunto y proyecto de resolución y/o acuerdo relacionado con la destrucción de documentos de la SAT	3/1/2024	5/7/2024
6	Sistema de Intercambio de Información Interinstitucional SIII (Fase 4)	Contar con un Sistema automatizado, eficaz y eficiente para el Intercambio Interinstitucional de información, proporcionada por las dependencias de SAT a distintas Instituciones Gubernamentales.	Desarrollo de la Fase IV, fase de estabilización y mejoras, en la cual se pretende agregar ítems de las Intendencias de Recaudación, Atención al Contribuyente y Aduanas, asimismo realizar mejoras en la generación de reportes.	15/1/2024	19/11/2024

4.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

4.17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Comunicación Social Externa	Coordinar con las dependencias de la Institución, según corresponda, las acciones de comunicación efectiva, para la divulgación oportuna a través de diferentes medios de comunicación masivos y alternativos, así como otros canales conexos de difusión, relacionadas con la facilitación, control, fiscalización, innovación, actuar judicial y mejora del servicio, que se deriven de la institucional en materia tributaria, que permitan fortalecer la imagen institucional y coadyuvar al aumento en la percepción de riesgo, de acuerdo con la alineación estratégica establecida, de conformidad con el marco normativo y legal nacional.	Producto	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes canales de comunicación.	Documento	1,429	1,700.00	1,750.00	1,800.00	1,850.00	1,900.00
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en el cumplimiento de la ejecución de acciones de comunicación realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios, a nivel nacional.	Total de acciones de comunicación realizadas en los tiempos establecidos/Total de acciones de comunicación solicitadas.	99.37	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%
			Indicador de Control - Normal	Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en diferentes medios de comunicación masivos, alternativos y otros canales conexos de difusión que contribuyan al aumento de la percepción de riesgo.	Documento	106	100	110	120	130	140
			Indicador de Control - Normal	Gestión de publicaciones y/o entrevistas realizadas en diferentes medios de comunicación masivos, alternativos y otros canales conexos de difusión que fortalezcan la imagen institucional.	Documento	96	125	130	135	140	145
			Indicador de Control - Normal	Gestión y comunicación de Informe de Percepción de noticias.	Documento	0	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - Normal	Gestión y emisión de boletines informativos que promuevan la confianza empresarial (conforme a planificación).	Documento	0	10	10	10	10	10

4.17.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Desarrollar un Plan de Comunicación Estratégica Integral, que fortalezca la imagen institucional. (fase 2)	Desarrollar un Plan de Comunicación Estratégica Integral, que divulgue los ejes estratégicos del Mapa Conceptual en temas de facilitación, control, percepción de riesgo e imagen institucional.	Desarrollo del Plan de Comunicación Estratégica Integral basado en el entorno y objetivos institucionales, además de grupos objetivos de interés, para facilitar la divulgación oportuna de la gestión institucional.	3/1/2024	31/12/2024
2	Diseñar y Desarrollar Campañas Publicitarias para aumentar la Percepción de Riesgo en los contribuyentes (fase 3)	Diseñar y ejecutar campañas publicitarias para aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes de ser fiscalizados, con base en: a) combate al contrabando y defraudación, b) controles y fiscalización, c) facilitación de tributos internos y d) facilitación comercio exterior.	Diseño y desarrollo de campañas publicitarias basadas en contexto, objetivos de comunicación, basados en el entorno, objetivos y grupos estratégicos de interés de la SAT, que permitan fortalecer la imagen institucional, coadyuven a mejorar el cumplimiento tributario voluntario y aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes, a efecto de dar continuidad al plan de trabajo para la recopilación, análisis, interpretación y evaluación de la información.	15/1/2024	31/12/2024
3	Diseño y desarrollo de Revista Digital Institucional	Diseño y desarrollo del Plan de Trabajo para la implementación de una Revista Digital Institucional.	Diseñar y desarrollar la hoja de ruta para implementar una revista digital con contenido en materia tributaria y aduanera, para mantener informados a los públicos objetivos de interés, de la gestión institucional.	25/1/2024	31/12/2024
4	Generar y desarrollar mecanismos propios de medición de imagen y cumplimiento tributario voluntario a corto, mediano y largo plazo. (fase 3)	Definición y desarrollo de mecanismos propios, basados en las necesidades de la institución, para medición de imagen y cumplimiento tributario voluntario a corto, mediano y largo plazo.	Definición y desarrollo de mecanismos propios de medición de las acciones y grupos objetivos de interés de la institución, que permitan fortalecer la imagen institucional, coadyuven a mejorar el cumplimiento tributario voluntario y aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes, a efecto de dar continuidad al plan de trabajo para la recopilación, análisis, interpretación y evaluación de la información.	10/1/2024	31/12/2024

4.18 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

4.18.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional.	Documento	4324	4,500.00	4,501.00	4,502.00	4,503.00	4,504.00
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / requerimientos atendidos	99.80%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de la SAT.	Denuncias gestionadas en el tiempo establecido/ Denuncias gestionadas.	84.89%	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención de evaluaciones de riesgo.	Evaluaciones de riesgo realizadas en el tiempo establecido/ Evaluaciones programadas.	100.00%	96.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia 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.	100.00%	90.00%	90.50%	91.00%	91.50%	92.00%
			Indicador de Control - SGCE	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo GAI	Días hábiles	4.11	3	3	3	3	3

4.18.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	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 2).	Fortalecer la lucha contra la corrupción y la promoción de la integridad en la Superintendencia de Administración Tributaria.	Ejecución de la fase II del plan de acción.	2/1/2024	27/12/2024
2	Desarrollo e implementación del Sistema de Alertas Informáticas en área de Recaudación (fase 2)	Acciones que permitan la verificación del cumplimiento ético del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria y que coadyuven a una percepción de riesgo por parte de los trabajadores.	Desarrollo e implementación del Sistema de Alertas Informáticas Recaudación (fase 2)	3/1/2024	8/11/2024
3	Implementar el plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia de los Valores Institucionales en el personal de la SAT.	Acciones que permitan por medio de una estrategia el reforzamiento de la observancia de los Valores Institucionales en el personal de la SAT.	Elaboración y ejecución de plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia de los Valores Institucionales en el personal de la SAT.	3/1/2024	16/12/2024
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 1 nuevo Código)	Acciones que permitan por medio de una estrategia el reforzamiento de la observancia del nuevo 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.	2/1/2024	16/12/2024

4.19 AUDITORÍA INTERNA

4.19.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	60	62	62	62	62	62
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la emisión de informes de Auditoría Interna	Informes emitidos dentro de 15 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%

4.19.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Implementación de una herramienta de consulta de recomendaciones con estado "En Proceso" y "No Cumplida", contenidas en informes de Auditoría.	Elaboración e implementación de una herramienta de consulta para las dependencias auditadas, en la que se muestra información del estado de las recomendaciones "En Proceso" y "No Cumplida", lo que apoyará a las dependencias al cumplimiento de las mismas.	Recomendaciones con estado En Proceso y No Cumplida, contenidas en informes de Auditoría Interna, Contraloría General de Cuentas y Auditoría Externa.	2/1/2024	31/10/2024

4.20 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES

4.20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	28,281,179.10	31,141,713.00	37,745,573.00	40,437,618.00	43,341,169.00	46,415,111.00
			Indicador de Control - Normal	Auditorías programadas a contribuyentes analizados por GEG	Cantidad de auditorías programadas	103	120	121	122	123	124
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados (programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y Diligencias para Mejor Resolver)	Cantidad de auditorías terminadas	215	252	253	254	255	256
			Indicador de Control - Normal	Control de Importaciones y Certificación de Salidas de Combustibles	Cantidad de Documentos Certificados / Total de Documentos Emitidos con Despacho de la Terminal	N/D	50.00%	51.00%	52.00%	53.00%	54.00%
			Indicador de Control - Normal	Control y Toma de Inventarios en los Centros de Añejamiento de Aguardientes Naturales y Preparados	Cantidad de Centros de Añejamiento Inventariados / Total de Centros de Añejamiento	N/D	50.00%	51.00%	52.00%	53.00%	54.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptado / Monto ajustes dado a conocer previo audiencia	50%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	71%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la resolución de Expedientes IE	Promedio de los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso y la fecha de resolución del expediente.	N/D	25	24	23	22	21
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	194,964,290.64	160,000,000.00	161,000,000.00	162,000,000.00	163,000,000.00	164,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	193,764,477.00	198,399,875.00	188,479,882.00	179,055,888.00	170,103,095.00	161,597,940.00
Indicador de Control - Normal	Productividad de empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de empleados y/o funcionarios efectivos	45.74	40	40	40	40	40			
Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	91	91	92	92	93			

4.20.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Fortalecer la especialización del personal de las Secciones de la División de Fiscalización	Proporcionar conocimientos necesarios y desarrollar habilidades de especializaciones en el personal de las áreas de fiscalización y fortalecerlos mediante capacitaciones constantes, según sectores económicos.	Definir las áreas de especialización que el personal de la División de Fiscalización requiere. Enfocar las áreas de especialización para capacitar al personal de las secciones de la División de Fiscalización. Gestionar administrativas y ejecución de las capacitaciones.	2/1/2024	30/12/2024
2	Fortalecer la especialización del personal de las Secciones de la División de Recaudación	Proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar habilidades de especialización al personal de la División de Recaudación y fortalecerlos mediante capacitaciones constantes, según sectores económicos.	Definir las áreas de especialización que el personal de la División de Recaudación necesita. Focalizar las áreas de especialización para capacitar al personal de las Secciones de la División de Recaudación. Gestionar administrativamente y dar seguimiento a la ejecución de las capacidades	2/1/2024	30/12/2024

4.21 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

4.21.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Conocer y analizar ajustes, argumentos y pruebas de descargo proporcionadas por los contribuyentes y responsables. Elaborar para consideración del respectivo Gerente, 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	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	12,826,707.00	11,007,375.00	13,734,970.00	14,842,233.00	16,041,349.00	17,313,521.00
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Programadas a Contribuyentes Analizados por GEM	Cantidad de Auditorías Programadas	96	82	83	84	85	86
			Indicador de Control - Normal	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Cantidad de Auditorías Terminadas	210	275	216	217	218	219
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptado/Monto ajustes dado a conocer previo audiencia	50%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la Resolución de Expedientes.	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	71.00%	80	80	81	82	83

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Conocer y analizar ajustes, argumentos y pruebas de descargo proporcionadas por los contribuyentes y responsables. Elaborar para consideración del respectivo Gerente, en el ámbito de su competencia, proyectos de resoluciones, providencias e informes, de conformidad con las disposiciones procedimentales establecidas en las leyes tributarias aplicables.	Indicador de Control - Normal	Monto de recaudo por el control y fiscalización de obligaciones	Unidad Monetaria	145,000,000.00	100,000,000.00	101,000,000.00	102,000,000.00	103,000,000.00	104,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	264,232,418.00	184,041,915.00	174,839,819.00	166,097,828.00	157,792,935.00	149,903,290.00
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver.	Documentos generados en el mes / Cantidad de empleados y funcionarios efectivos	58	56	57	58	59	60
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido por parte de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	91	91	92	92	93

4.21.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Fortalecer la especialización del personal de las Secciones de la División de Fiscalización	Proporcionar conocimientos necesarios y desarrollar habilidades de especializaciones en el personal de las áreas de fiscalización y fortalecerlos mediante capacitaciones constantes, según sectores económicos.	Definir las áreas de especialización que el personal de la División de Fiscalización requiere. Enfocar las áreas de especialización para capacitar al personal de las secciones de la División de Fiscalización. Gestiones administrativas y ejecución de las capacitaciones.	2/1/2024	30/12/2024
2	Fortalecer la especialización del personal de las Secciones de la División de Recaudación	Proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar habilidades de especialización al personal de la División de Recaudación y fortalecerlos mediante capacitaciones constantes, según sectores económicos	Definir las áreas de especialización que el personal de la División de Recaudación necesita. Focalizar las áreas de especialización para capacitar al personal de las secciones de la División de Recaudación. Gestiones administrativas y ejecución de las capacitaciones.	2/1/2024	30/12/2024

4.22 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

4.22.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	493	400	405	410	415	420
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido/ Total de expedientes resueltos.	92.00%	93.00%	93.25%	93.50%	93.75%	94.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de empleados y/o funcionarios efectivos	51.43	36	36	36	36	36
2	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 a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	5,818,984.00	6,229,489.00	7,567,200.00	8,070,463.00	8,607,738.00	9,179,623.00
			Indicador de Control - Normal	Destrucciones de mercancías	casos	30	40	40	40	40	40
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Central	Unidad Monetaria	84,500,000.00	88,294,343.00	86,700,000.00	88,434,000.00	90,202,680.00	92,006,734.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central	Unidad Monetaria	2,161,597.00	2,316,860.00	2,814,379.00	3,001,552.00	3,201,374.00	3,414,068.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Unidad Monetaria	3,631,311.00	3,865,129.00	4,695,121.00	5,007,374.00	5,340,730.00	5,695,560.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Unidad Monetaria	17,360.00	36,000.00	43,731.00	46,639.00	49,744.00	53,049.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana de Vehículos	Unidad Monetaria	6,682.00	7,499.00	9,109.00	9,715.00	10,362.00	11,050.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Unidad Monetaria	2,034.00	4,001.00	4,860.00	5,183.00	5,528.00	5,896.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Central de Aviación	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana de Vehículos	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	95	95	95	95	95
			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	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Fardos Postales	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	94	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Central	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	88	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas (SAMDA) GRC	Evento	4	5	5	5	5	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo de atención al usuario en Aduana Fardos Postales	Minutos	18	17	16	15	15	15
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en Aduana de pasajeros que ingresan al territorio nacional por vía aérea en Aduana Central de Aviación	Horas	0.75	0.75	0.74	0.72	0.7	0.68
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes en Aduana de Vehículos	Días Hábiles	12	8	7	6	5	4
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la culminación de descarga de la Aduana Express Aéreo	Horas	21	20	19	18	17	18			
Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Central	Horas	18	18	17	16	16	15			
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Express Aéreo	Horas	12	12	10	9	9	9			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
3	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 a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	705	655.00	264.00	265.00	266.00	267.00
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal/Auditorías de Gabinete terminadas "Audencia, Defraudación y con cobro efectivo"	50.00%	55.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total Ajustes Aceptados/Monto ajustes dado a conocer previo audiencia	50.00%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recauda por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	85,550,000.00	80,000,000.00	81,000,000.00	82,000,000.00	83,000,000.00	84,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	25,549	13,081.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	División de Operativos Fiscales, 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 a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Gabinete, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento		395	788	789	790	791
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de gabinete terminadas con interés fiscal/Auditorías de Gabinete terminadas "Audencia, Defraudación y con cobro efectivo"		55.00%	56.00%	57.00%	58.00%	59.00%
			Indicador de Control - Normal	Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	25,988	26,018	26,019	26,020	26,021	
4	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	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	39257	22,000.00	22,500.00	23,000.00	23,500.00	24,000.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de recursos humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/total de requerimientos recibidos	100.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa.	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas.	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización.	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS/ Total de eventos iniciados.	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
			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.	100	95	95	95	95	95
			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	94.86	95	95	95	96	96
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2.55	3	3	3	3	3
			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 hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	1	2	2	2	2	2
			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	2.55	5	5	5	5	5
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	7.43	10	10	10	10	10			

			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 al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	9.92	15	15	15	15	15
5	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	10,282,425	8,846,000.00	8,871,883.00	8,898,650.00	8,926,305.00	8,954,850.00
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Central .	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
6	División de Recaudación, 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 a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	17,974,286.00	13,907,730.00	17,260,890.00	18,683,745.00	20,227,536.00	21,866,267.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes Incorporados al RTU, Afiliaciones al IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia	1600	1,500.00	1,535.00	1,675.00	1,755.00	1,790.00
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	442,833,445.00	478,083,150.00	454,178,992.00	431,470,042.00	409,896,540.00	389,401,715.00

4.22.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda Zona 17, Guatemala / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Construcción del Edificio de Aduana Central de la División de Aduanas de la Gerencia Regional Central, en el inmueble ubicado en Predio Lavarreda en el Kilómetro 7.5 carretera al Atlántico, zona 17 municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.	FASE II: Proceso de Licitación para la construcción FASE III: Adjudicación y Ejecución del contrato de la construcción	2/1/2024	30/8/2024
2	Contratación del servicio de cerramiento para la delimitación del área de la Aduana Central de Aviación, de la División de Aduanas, Gerencia Regional Central / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	El servicio de cerramiento se realizará con base de fibrocemento y muro divisorio de vidrio templado, el cual tiene como finalidad delimitar el área de la Aduana Central de Aviación de la SAT, con el área de fajas de equipaje; así también la habilitación de las áreas de verificación de mercancías y documentos dentro de un área estéril, y las áreas de baños para uso del personal de la Aduana. Acción que contempla las siguientes fases: FASE I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. FASE II: Elaboración de documentos Plazos administrativos y Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS. Adjudicación o no adjudicación y aprobación, improbación de lo actuado por la Junta de Cotización o prescindir; FASE III: Ejecución del Contrato. FASE IV: Recepción y liquidación.	FASE I: Elaboración de Especificaciones Técnicas FASE II: Elaboración de documentos Plazos administrativos y Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS, Adjudicación o no adjudicación y aprobación, improbación de lo actuado por la Junta de Cotización o prescindir.	2/1/2024	30/9/2024
3	Proyecto de modernización de imagen Aduana Express Aéreo / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Consiste en el cambio de imagen de fachada frontal y lateral del edificio administrativo de la Aduana Express Aéreo, utilizando ACM y vidrio templado, modificación de volumetría. Acción que contempla las siguientes fases: FASE I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. FASE II: Procesos administrativos. FASE III: Proceso de ejecuciones. FASE VI: Recepciones y liquidaciones.	FASE I: Elaboración de Especificaciones Técnicas FASE II: Procesos administrativos	2/1/2024	31/12/2024
4	Fortalecer la especialización del personal de las Secciones de la División de Fiscalización / División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Proporcionar conocimientos necesarios y desarrollar habilidades de especializaciones en el personal de las áreas de fiscalización y fortalecerlos mediante capacitaciones constantes, según sectores económicos.	Definir las áreas de especialización que el personal de la División de Fiscalización requiere. Enfocar las áreas de especialización para capacitar al personal de las secciones de la División de Fiscalización. Gestiones administrativas y ejecución de las capacitaciones.	2/1/2024	30/12/2024
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación de edificios, vivienda 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 2024.		2/1/2024	31/12/2024
6	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Mejora a inmuebles para el estándar mínimo de infraestructura.		1/2/2024	31/10/2024
7	Estandarización de Imagen en Agencia Tributaria Carretera a El Salvador / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Realizar mejoras en el área de atención al contribuyente en la Agencia Tributaria, así mismo lograr estandarizar la imagen institucional y el diseño en la Agencia Tributaria aplicando el Manual de Estandarización.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades de la Agencia Tributaria Carretera a El Salvador.	2/1/2024	30/12/2024
8	Estandarización de Imagen en Agencia Tributaria Montserrat / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Realizar mejoras en el área de atención al contribuyente en la Agencia Tributaria, así mismo lograr estandarizar la imagen institucional y el diseño en la Agencia Tributaria aplicando el Manual de Estandarización.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades de la Agencia Tributaria Montserrat.	2/1/2024	30/12/2024
9	Fortalecimiento de las capacidades del personal de la División de Recaudación / División de Recaudación, Gerencia Regional Central	Capacitar al personal de la División de Recaudación que realiza los análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes y programas de recaudo, en las herramientas siguientes: IDEA, Power BI, Análisis de Estados Financieros; y otros que fortalezcan la gestión administrativa.	Capacitación de 35 personas designadas para el análisis de las declaraciones, estados financieros y sectores económicos.	2/1/2024	5/4/2024

4.23 GERENCIA REGIONAL SUR

4.23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
1	Gerencia Regional Sur	Brindar apoyo a la Gerencia Regional Sur en la emisión de Resoluciones, realización de re liquidaciones, providencias y cualquier tipo de diligencias, para resolver los expedientes de manera oportuna y dentro del plazo legal.	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	170	175	176	177	178	179
			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 generados en el mes/cantidad de empleados y/o funcionarios efectivos	34	36	37	38	39	40
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 a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	14,440,361.00	14,402,244.00	17,494,962.00	18,658,479.00	19,900,627.00	21,222,795.00
			Indicador de Control - Normal	Destrucciones de mercancías	Casos	127	50	40	40	40	40
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur	Unidad monetaria	135,500,000.00	129,956,520.00	134,640,000.00	137,332,800.00	140,079,456.00	142,881,045.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Pedro de Alvarado)	Unidad Monetaria	1,648,938.00	1,607,418.00	1,952,593.00	2,082,451.00	2,221,086.00	2,368,652.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Puerto Quetzal)	Unidad monetaria	12,154,119.00	12,073,525.00	14,666,176.00	15,641,563.00	16,682,867.00	17,791,251.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana San Cristóbal)	Unidad Monetaria	520,721.00	576,478.00	700,268.00	746,840.00	796,559.00	849,481.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Valle Nuevo)	Unidad Monetaria	116,583.00	144,825.00	175,925.00	187,625.00	200,115.00	213,411.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Pedro de Alvarado	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	94	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Puerto Quetzal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana San Cristóbal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Valle Nuevo	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	N/D	90	90	91	91	91
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 Sur	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	95	90	90	90	90			

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	Subastas Realizadas (SAMDA)	Evento	4	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Quetzal	Horas	2	2	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Pedro de Alvarado	Horas	1	2	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Puerto Quetzal	Horas	42	41	41	41	40	39
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana San Cristóbal	Horas	1	1.5	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Valle Nuevo	Horas	1	1.5	1	1	1	1
3	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 a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior, programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	303	330	346	347	348	349
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal / Auditorías de Gabinete terminadas "Audiencia, Defraudación y con cobro efectivo"	50.00%	55.00%	56.00%	57.00%	58.00%	59.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total Ajustes aceptados / Monto Ajustes dados a conocer previo audiencia	50.00%	60.00%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	18,000,000.00	20,000,000.00	21,000,000.00	22,000,000.00	23,000,000.00	24,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Presencias y Puntos Fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	15,858	16,938.00	16,939.00	16,940.00	16,941.00	16,942.00
4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Coordinar, administrar y supervisar de manera eficiente las actividades relacionadas con las gestiones de Recursos Humanos, Informática y la Sección Administrativa Financiera, para garantizar y mantener la operación institucional de todas las Aduanas, Oficinas y Agencias Tributarias que integran la Gerencia Regional Sur.	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	22,000	22,500.00	23,000.00	23,500.00	24,000.00	24,500.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos	100.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicado en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados	75.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			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	90	95	95	95	95	95
			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	92	95	95	96	96	96
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	5	3	3	3	3	3
			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 hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	4	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuanía	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	8	5	5	5	5	5
			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	15	10	10	10	10	10
			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 al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	32	15	15	15	15	15

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
5	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Ser una división que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez asesoría legal, a todas las dependencias que conforman la Gerencia Regional Sur.	Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,706	1,800.00	1,825.00	1,850.00	1,875.00	1,900.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	Expedientes ingresados y digitalizados	400	375	380	385	390	395
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	Mesas Técnicas realizadas	74	70	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Unidad Monetaria	24,000,000.00	12,000,000.00	12,100,000.00	12,200,000.00	12,300,000.00	12,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que finaliza el conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	Documento	N/D	120	125	130	135	140
Indicador de Control - Normal	Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Solicitud de Audiencias	144	150	155	160	165	170			
6	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 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	1,933,549	1,937,000.00	1,941,000.00	1,945,000.00	1,948,000.00	1,951,000.00
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas y Agencias Tributarias de la Región Sur	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96	95	95	95	95	95
7	División de Recaudación, Gerencia Regional Sur	Incrementar de forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la Región Sur, a través de la detección, control, seguimiento y cobro a contribuyentes omisos y subdeclarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones de impuestos, detectando las inconsistencias y ejecutando acciones enfocadas a promover el cumplimiento tributario.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,256,515.00	1,468,262.00	1,815,853.00	1,972,570.00	2,143,087.00	2,324,261.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU, afiliados al IVA e ISR	Registro	534	490	500	510	520	530
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	48,633,134.00	63,000,000.00	59,850,000.00	56,857,500.00	54,014,925.00	51,313,895.00

4.23.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición de cinco (05) garitas de confirmación para la Aduana Pedro de Alvarado de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliar la infraestructura de la Aduana Pedro de Alvarado, por medio de la colocación de cinco módulos (garitas) para la confirmación de las declaraciones aduaneras y el medio de transporte, realizando la ejecución física de la obra y gestiones administrativas relacionadas.	Fase IV: Seguimiento y finalización de la ejecución física del proyecto. Fase V: Recepción y liquidación del proyecto.	2/1/2024	31/7/2024
2	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal, Atescatemapa, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Construcción de edificio de verificación inmediata de mercancías en las instalaciones que ocupa la Aduana San Cristóbal y gestiones relacionadas para poder ejecutar la obra.	Fase IV: Continuidad a la liquidación del contrato.	2/1/2024	2/4/2024
3	Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana Valle Nuevo, caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	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 III: Seguimiento a la ejecución física de la obra. Fase IV: Inicio de la liquidación de la obra.	2/1/2024	27/12/2024
4	Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliar la infraestructura del complejo habitacional de la Aduana Pedro Alvarado, aprovechando los espacios existentes y brindar al personal asignado en la referida aduana las instalaciones idóneas para un buen descanso.	Fase II: Elaboración de documentos plazos administrativos. Fase III: Publicación del evento en GUATECOMPRAS.	2/1/2024	28/6/2024
5	Implementación de tecnología para el control aduanero de las aduanas y Puestos de Control Interinstitucional de la División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Implementación de Tecnología de identificación por Radio Frecuencia –RFID-, Tecnología de Bascula Móvil, Equipo no intrusivo móvil para medios de transporte y Equipo no intrusivo para paquetería para el mejoramiento en los controles aduaneros y automatización del proceso de despacho aduanero.	Fase I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase II: Procesos Administrativos. Fase III: Publicación en GUATECOMPRAS.	2/1/2024	27/12/2024
6	Proyecto de modernización de imagen Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Cambio de imagen en fachadas y pasillos, readequación y mejoramiento del sistema eléctrico del área administrativa, mejoramiento de señalización, rotulación vertical y horizontal, mejoramiento de las áreas exteriores y paso peatonal techado.	Fase I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase II: Procesos administrativos. Fase III: Publicación en Guatecompras.	2/1/2024	31/8/2024
7	Proyecto de modernización de imagen Aduana Valle Nuevo / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Readequación del sistema eléctrico, cambio de fachadas, mejoramiento de áreas exteriores y readequación del edificio anexo y edificio administrativo de la Aduana Valle Nuevo.	Fase I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase II: Procesos administrativos. Fase III: Publicación en Guatecompras.	2/1/2024	31/8/2024
8	Proyectos de modernización de imagen Aduana San Cristóbal / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Readequación del sistema eléctrico del edificio administrativo de la Aduana San Cristóbal, así como la instalación de dos equipos de correo neumático y su teco metálico.	Fase I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase II: Procesos administrativos. Fase III: Publicación en Guatecompras.	2/1/2024	31/8/2024
9	Seguimiento a la obtención del usufructo del complejo habitacional de Aduana Puerto Quetzal fase I / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Seguimiento a la obtención del contrato de usufructo a título gratuito entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Empresa Portuaria Quetzal para la construcción del complejo habitacional de Aduana Puerto Quetzal.	Inicio de las gestiones correspondientes para la inscripción en el Registro de la Propiedad de la escritura de usufructo.	2/1/2024	30/12/2024
10	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la GRS / 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		1/1/2024	30/11/2024
11	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de SAT/Gerencia Regional Sur		1/1/2024	30/9/2024
12	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Sur. Fase 2 / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	Verificación del total de la cartera Elaboración de documentos en expedientes activos legales Presentación de informe semestral	2/1/2024	27/12/2024

4.24 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

4.24.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	436	400	401	402	403	404
			Indicador de Control - Normal	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes resueltos	94.05%	96.00%	96.25%	96.50%	96.75%	97.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de empleados y/funcionario efectivos	37.98	40	40	40	40	40
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región occidente con el apoyo de la Gerencia Regional, bajo supervisión y control de la Intendencia de Aduanas.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	2,437,913.00	2,531,726.00	3,075,385.00	3,279,917.00	3,498,271.00	3,730,689.00
			Indicador de Control - Normal	Dstrucción de Mercancías	Casos	187	150	150	150	150	150
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Occidente	Unidad Monetaria	14,000,000.00	16,120,000.00	14,280,000.00	14,585,600.00	14,856,912.00	15,154,050.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana El Carmen)	Unidad Monetaria	152,401.00	159,107.00	193,273.00	206,127.00	219,850.00	234,456.00
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana La Mesilla)	Unidad Monetaria	1,238.00	1,044.00	1,268.00	1,353.00	1,443.00	1,538.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana Tecún Umán II)	Unidad Monetaria	2,275,670.00	2,363,980.00	2,871,618.00	3,062,597.00	3,266,483.00	3,483,503.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles Tecún Umán I)	Unidad Monetaria	7,758.00	7,595.00	9,226.00	9,840.00	10,495.00	11,192.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán I	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	N/D	95	95	95	95	95
			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	95	95	95
			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 Occidente.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas	Evento	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de autorización de solicitudes de operaciones logísticas en la Aduana Tecún Umán II	Minutos	8	15	15	14	14	13
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana El Carmen	Horas	5	3	2	2	2	1
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Tecún Umán II	Horas	10	5	4	4	4	3			
Indicador de Control - SGC	Total de declaraciones no autodeterminadas derivadas del control de la carga en Aduana Tecún Umán I	Documentos emitidos	N/D	8,841.00	9,548.00	10,311.00	11,135.00	12,025.00			
3	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	SAT fiscalizará de forma transparente bajo análisis de riesgos sectoriales a través del uso de gobierno de datos y propiciar fiscalizaciones asertivas para obtener una percepción de riesgo en los contribuyentes para elevar la recaudación e incentivar el cumplimiento voluntario.	Producto	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	370	460	461	462	463	464
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal/ Auditorías de Gabinete terminadas "Audencia, Defraudación y con cobro efectivo"	50.00%	55.00%	56.00%	57.00%	58.00%	59.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptado / Monto ajustes dado a conocer previo audiencia	50.00%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recauda por Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	27,000,000.00	25,000,000.00	26,000,000.00	27,000,000.00	28,000,000.00	29,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Presencias y Puntos Fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	21,144	22,584.00	22,585.00	22,586.00	22,587.00	22,588.00

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Desarrollar en el ámbito de su competencia bajo las orientaciones de la Gerencia Regional Occidente, lo siguiente: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gerencia Regional Occidente. 2) Aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimientos y actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne el Gerente Regional Occidente. Para desarrollar las funciones de administración financiera, la División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos de las Gerencias Regionales Sur, Occidente y Nororiental cuenta con la Sección Administrativa Financiera. (Artículo 76 de la Resolución de Superintendente 467-2007)	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	27000	24,000.00	25,000.00	26,000.00	27,000.00	28,000.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos	100.00%	95.00%	95.00%	97.00%	98.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	100.00%	90.00%	95.00%	97.00%	99.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS/Total de eventos iniciados	100.00%	80.00%	85.00%	90.00%	95.00%	100.00%
			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	100	95	97	98	99	100
			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	96	95	96	96	97	97
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles)/Total de solicitudes atendidas	2	3	3	3	2	2
			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 hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles)/Total de solicitudes atendidas	2	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso/ Total de expedientes atendidos	35	15	15	15	14	14
			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	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 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	10	10	8	8	8			
5	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 legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	950	1,700.00	1,705.00	1,710.00	1,715.00	1,720.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Expedientes ingresados y digitalizados	350	360	380	385	390	395
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Mesas Técnicas realizadas	65	70	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Unidad Monetaria	12,000,000.00	12,000,000.00	12,100,000.00	12,200,000.00	12,300,000.00	12,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario	Documento	N/D	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Occidente	Solicitud de Audiencias	144	150	155	160	165	170
6	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	1,992,316	2,038,000.00	2,099,140.00	2,162,114.00	2,226,977.00	2,293,786.00
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Occidente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96	95	95	95	95	95
7	División de Recaudación, Gerencia Regional Occidente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región occidental 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 a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,470,484.00	1,747,933.00	2,154,385.00	2,341,237.00	2,544,691.00	2,760,921.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU, afiliados al IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia	1050	1,050.00	1,051.00	1,052.00	1,053.00	1,054.00
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado por Control de Cumplimiento Tributario	Unidad Monetaria	76,300,000.00	65,000,000.00	61,750,000.00	58,662,500.00	55,729,375.00	52,942,910.00

4.24.2 ACCIONES					
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga, Km. 251 Ayutla, San Marcos. / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	El Proyecto consiste en la Ampliación de carriles, Implementación de Garitas, Ampliación del Área del circuito especializado para vehículos y maquinaria, Bodegas para mercancías en decomiso y abandono, Circuito de caminamiento y paso techado, Oficina de protección, control y registro de accesos, Áreas de estacionamiento, Iluminación industrial, Mantenimiento de vías de circulación existente, Sistema contraincendios y Diseño de instalaciones para parqueo automatizado. Para la ejecución de este proyecto, se establecerán las siguientes Etapas: • Etapa 1, Ampliación de vías • Etapa 2, Vehículos Especializados • Etapa 3, Bodegas de almacenamiento y mejoramiento de carriles Para lo cual esta acción tiene contempladas las siguientes fases: Fase I. Conformación de Expediente para la Etapa 1; Fase II. Publicación del Evento en el Sistema GUATECOMPRAS para la Etapa 1; Fase III Finalización de la Ejecución del Contrato de la Etapa 1; Fase IV Recepción Liquidación de la Etapa 1; Fase V Conformación de Expediente para la Etapa 2; Fase VI Publicación del Evento en el Sistema GUATECOMPRAS para la Etapa 2; Fase VII inicio de la Ejecución del Contrato de la Etapa 2; Fase VIII finalización de la Ejecución del Contrato de la Etapa 2; Fase VIII Recepción y Liquidación de la Etapa 2; FASE IX Conformación de Expedientes para la Etapa 3; Fase X Publicación del Evento en el Sistema GUATECOMPRAS para la Etapa 3; Fase XI inicio de la Ejecución del Contrato de la Etapa 3; Fase XI finalización de la Ejecución del Contrato de la Etapa 3; Fase XII Recepción y Liquidación de la Etapa 3	Fase I. Conformación de Expediente para la Etapa 1 Fase II. Publicación del Evento en el Sistema GUATECOMPRAS para la Etapa 1	2/1/2024	30/12/2024
2	Estrategia de fortalecimiento del Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga, ciclo 2 / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Continuar con la modernización, desarrollo, mejoras del Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga a través del estudio de análisis, diagnósticos y pre factibilidad para determinar las especificaciones técnicas del equipamiento y dispositivos tecnológicos y otras mejoras que se deben realizar al proceso, infraestructura y tecnología instalada en el sistema automatizado de ingreso y egreso en el puerto fronterizo. Así como dar continuidad para la conformación de expedientes administrativos y determinar modalidad de compra para las especificaciones técnicas con que ya se cuentan.	- Estudio para determinar Especificaciones Técnicas para la implementación de tecnologías para un Sistema Automatizado de Ingreso y Egreso al PF.	2/1/2024	30/12/2024
3	Implementación de tecnología para el control aduanero de la División de Aduanas de la Gerencia Regional Occidente. / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Implementación de Tecnología de Búsqueda Móvil para el mejoramiento en los controles y autorización del proceso de despacho aduanero.	Fase I: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase II: Procesos Administrativos. Fase III: Publicación en GUATECOMPRAS.	2/1/2024	30/12/2024
4	Proyecto de Modernización de imagen Aduana Tecún Umán I / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Cambio de imagen en fachadas, readequación y mejoramiento del sistema eléctrico del área administrativa, mejoramiento de señalización, rotulación vertical y horizontal, mejoramiento de áreas exteriores. Esta acción las siguientes fases: FASE I: Elaboración de especificaciones técnicas. FASE II: Procesos administrativos. FASE III: Proceso de ejecuciones. FASE IV: Recepciones y liquidaciones.	FASE I: Elaboración de Especificaciones Técnicas FASE II: Procesos administrativos. FASE III: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS.	2/1/2024	30/12/2024
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la GRO / 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 2024		2/1/2024	30/12/2024
6	Habilitación de ascensor en el edificio Sede de la GRO / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Esta acción consiste en la habilitación de un ascensor en el Edificio Sede de la Gerencia Regional Occidente.	Fase 2: Elaboración de Especificaciones Técnicas. Fase 3: Publicación en GUATECOMPRAS.	2/1/2024	30/12/2024
7	Mejora y avances 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 en los inmuebles de la Regional Occidente.	Etapa 1. Servicio de Impermeabilización de losa del edificio administrativo de Oficina Tributaria San Marcos. Etapa 2. Impermeabilización de losa del edificio de Oficina Tributaria Sololá	2/1/2024	30/11/2024
8	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Occidente, fase 2 / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Occidente, fase 2	Verificación del total de la cartera Elaboración de documentos en expedientes activos legales Presentación de informe semestral	2/1/2024	13/12/2024
9	Estandarización de Imagen en punto de atención Agencia Tributaria Cotepeque / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Realizar mejoras en el área de atención al contribuyente en la Agencia Tributaria, así mismo Lograr estandarizar la imagen institucional y el diseño en la Agencia Tributaria aplicando el Manual de Estandarización	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente, considerando las capacidades de la Agencia Tributaria Cotepeque	2/1/2024	27/12/2024

4.25 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

4.25.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	
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 Tributaria y Aduanera, en materia de su competencia	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	194	175	176	177	178	179	
			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%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - Normal	Productividad por empleado y/o funcionario designado para resolver	Documentos generados en el mes / Cantidad de empleados y/o funcionarios efectivos	33.71	34	34	34	34	34	34
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 brindarle apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,650,655.00	6,122,853.00	7,437,664.00	7,932,315.00	8,460,392.00	9,022,486.00	
			Indicador de Control - Normal	Dstrucción de mercancías	Casos	95	40	40	40	40	40	40
			Indicador de Control - Normal	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Nororiente	Unidad Monetaria	94,000,000.00	90,629,137.00	95,880,000.00	97,797,600.00	99,753,552.00	101,748,623.00	
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Corinto)	Unidad Monetaria	385,500.00	346,520.00	420,931.00	448,926.00	478,812.00	510,623.00	
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada El Florido)	Unidad Monetaria	77,000.00	74,440.00	90,425.00	96,439.00	102,859.00	109,693.00	
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana La Ermita)	Unidad Monetaria	91,000.00	63,196.00	76,767.00	81,872.00	87,323.00	93,124.00	
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Melchor de Mencos)	Unidad Monetaria	10,900.00	9,944.00	12,079.00	12,883.00	13,740.00	14,653.00	
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Puerto Barrios)	Unidad Monetaria	2,050,397.00	2,163,148.00	2,627,659.00	2,802,414.00	2,988,979.00	3,187,562.00	
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Santo Tomás de Castilla)	Unidad Monetaria	3,569,852.00	3,440,484.00	4,179,288.00	4,457,236.00	4,753,967.00	5,069,813.00	
			Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Tikal)	Unidad Monetaria	45	49	60	63	68	72	
Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana El Ceibo)	Unidad Monetaria	2,800.00	2,540.00	3,085.00	3,291.00	3,510.00	3,743.00				

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
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 brindarle apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional.	Indicador de Control - Normal	Quetzales recaudados(Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Agua Caliente)	Unidad Monetaria	18,850.00	22,532.00	27,370.00	29,191.00	31,134.00	33,203.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana La Ermita	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Barrios.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente.	97	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Santo Tomás de Castilla.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente.	96	95	95	95	96	96
			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 Nororiente.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente.	90	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas (SAMDA) en la Gerencia Regional Nororiente.	Evento	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Barrios.	Horas	2	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Santo Tomás de Castilla.	Horas	2	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Agua Caliente	Horas	1	1.5	1	1	1	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Corinto.	Horas	2	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido	Horas	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana La Ermita.	Horas	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - Normal	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Melchor de Mencos.	Horas	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Puerto Barrios.	Horas	13	13	13	13	12	12
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.	Horas	22	24	22	22	21	28			
3	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 a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	380	450	451	452	453	454
			Indicador de Control - Normal	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de gabinete terminadas con interés fiscal/Auditorías de gabinete terminadas 'Audencia, Defraudación y Con cobro efectivo'	50.00%	55.00%	56.00%	57.00%	58.00%	59.00%
			Indicador de Control - Normal	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total Ajustes aceptados / Monto Ajustes dados a conocer previo audiencia	85.50%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - Normal	Monto de Recaudo por Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	20,000,000.00	25,000,000.00	26,000,000.00	27,000,000.00	28,000,000.00	29,000,000.00
			Indicador de Control - Normal	Presencias y Puntos Fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	19,382	19,727.00	19,728.00	19,729.00	19,730.00	19,731.00
4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	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 Nororiente	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	29,400	32,000.00	32,100.00	32,200.00	32,300.00	32,300.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/total de requerimientos recibidos	97.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	75.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicado en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados	75.00%	80.00%	80.00%	80.00%	90.00%	90.00%
			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	91	95	96	97	98	100
			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	98	95	95	96	96	97
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles/Total de solicitudes atendidas)	5	3	3	3	2	2

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2023	Meta para el 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028
4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiental	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 Nororiental	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 hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles/total de solicitudes atendidas)	4	2	2	2	2	1
			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	11	5	5	5	5	5
			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	17	10	10	10	10	10
			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 al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso/Total de expedientes atendidos	30	15	15	15	15	15
5	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiental	Ser una división que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez asesoría legal, a todas las dependencias que conforman la Gerencia Regional Nororiental.	Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	2,021	1,200.00	1,250.00	1,300.00	1,350.00	1,400.00
			Indicador de Control - Normal	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental	Expedientes ingresados y digitalizados	411	375	380	385	390	395
			Indicador de Control - Normal	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental	Mesas Técnicas realizadas	70	70	75	80	85	90
			Indicador de Control - Normal	Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental	Unidad Monetaria	12,327,814.00	12,000,000.00	12,100,000.00	12,200,000.00	12,300,000.00	12,400,000.00
			Indicador de Control - Normal	Resolución emitida por el órgano jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental.	Documento	N/D	120	125	130	135	140
			Indicador de Control - Normal	Solicitud al Juez Contralor de audiencias de Avances de la investigación en los procesos penales, en la División de Asuntos Jurídicos Nororiental	Solicitud de Audiencias	188	150	155	160	165	170
6	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiental	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	3,023,948	2,700,000.00	2,704,050.00	2,708,106.00	2,712,168.00	2,716,236.00
			Indicador de Control - Normal	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en agencias, oficinas y delegaciones tributarias de la Regional Nororiental	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96	95	95	95	95	95
7	División de Recaudación, 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 a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1,504,966.00	1,394,496.00	1,722,761.00	1,872,606.00	2,035,752.00	2,209,120.00
			Indicador de Control - Normal	Contribuyentes incorporados al RTU, afiliados al IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia	564	490	539	592	651	716
			Indicador de Control - Normal	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad monetaria	64,126,000.00	66,475,060.00	63,151,307.00	59,993,742.00	56,994,055.00	54,144,350.00

4.25.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición de un bien inmueble para la Aduana Melchor de Mencos. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Adquirir un terreno para la construcción de un módulo habitacional para el personal de la aduana Melchor de Mencos.	Fase III: Dar continuidad a las gestiones administrativas para adquirir el bien inmueble.	1/1/2024	31/12/2024
2	Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Consiste en dos edificios para el control, resguardo y almacenamiento de decomisos y otros insumos.	Fase III: Continuidad de la Liquidación y recepción de la obra.	2/1/2024	31/1/2024
3	Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Dar continuidad al proyecto de construcción de Módulos Habitacionales Aduana El Florido.	Fase III. Seguimiento a los documentos de plazos administrativos, Fase IV. Elaboración de documentos plazos administrativos. Fase V. Publicación en Sistema Guatecompras.	2/1/2024	31/12/2024
4	Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Dar continuidad al proyecto de construcción de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita.	Fase III. Inicio a la ejecución de la obra. Fase IV. Inicio de recepciones y liquidaciones.	2/1/2024	31/12/2024
5	Proyecto de modernización de la Imagen Aduana La Ermita. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiental	Cambio de imagen en fachadas exteriores del edificio administrativo, utilizando materiales modernos que mejoran la imagen institucional de la SAT, se genera una continuidad de readequación de áreas internas donde se genera la atención a contribuyentes y gestores en diferentes procesos aduaneros, se desarrolla un mejoramiento del sistema eléctrico en dichas áreas de atención y se proporcionará un mejoramiento en las áreas exteriores contiguas al edificio administrativo de la Aduana La Ermita.	Fase I: Elaboración de Especificaciones técnicas. Fase II: Procesos administrativos. Fase III. Inicio de ejecuciones. Fase IV: Inicio de recepciones y liquidaciones.	2/1/2024	31/8/2024

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2024	Fecha Inicio	Fecha Fin
6	Adquisición de un bien inmueble (terreno) para la Gerencia Regional Nororienté. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororienté	Adquisición de un terreno para la Gerencia Regional Nororienté, que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas para la construcción de nuevas instalaciones para uso de las diferentes unidades administrativas que integran la Gerencia Regional Nororienté, con el propósito de mejorar las condiciones laborales de los empleados y funcionarios, así como la mejora en la prestación de los servicios a los contribuyentes.	Fase 3: Seguimiento a documentos con plazos administrativos. Fase 4: Publicación en Guatecompras	2/1/2024	30/12/2024
7	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororienté / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororienté	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integran la Gerencia Regional Nororienté.		1/1/2024	30/11/2024
8	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 Nororienté	Realizar mejoras en la infraestructura de la Oficina Tributaria Jalapa y Oficina Tributaria Baja Verapaz		1/5/2024	30/11/2024
9	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Nororienté, Fase 2 / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororienté	Diligenciamiento del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Nororienté.	Verificación del total de la cartera Elaboración de documentos en expedientes activos legales Presentación de informe semestral	2/1/2024	13/12/2024
10	Estandarización de Imagen en Delegación Tributaria Esquipulas - Chiquimula / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororienté	Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Delegación Tributaria Esquipulas - Chiquimula, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes	Estandarizar la Imagen Institucional y el diseño de la Delegación Tributaria Esquipulas - Chiquimula aplicando el manual de estandarización para mejorar la percepción de calidad de los servicios.	2/1/2024	30/12/2024
11	Estandarización de Imagen en Delegación Tributaria Livingston - Izabal / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororienté	Incorporación de mejoras para estandarización en el área de atención al contribuyente en la Delegación Tributaria Livingston - Izabal, para mejorar la imagen institucional y la facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Estandarizar la Imagen Institucional y el diseño de la Delegación Tributaria Livingston - Izabal, aplicando el manual de estandarización para mejorar la percepción de calidad de los servicios.	2/1/2024	30/12/2024