

Informe Anual de Control Interno Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-

Período: del 3 de enero al 29 de diciembre 2022

Contribuyendo por el país que todos queremos



Tabla de Contenido

Introducción	2
Fundamento Legal	2
Objetivos	3
Alcance	3
Principios de Control Interno	4
Resultados de los Componentes del Control Interno	7
Conclusión sobre el Control Interno	18
Anexos	18

Introducción

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para el cumplimiento de sus funciones contenidas en la legislación, se integra con Órganos y Dependencias, las cuales ejercen sus funciones generales a nivel institucional por medio de una organización interna que incluye las figuras organizativas de primer, segundo y tercer nivel.

Por ello, todas las funciones de los órganos y de las dependencias de la SAT están reguladas a través del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala Ley Orgánica de la SAT; el Acuerdo de Directorio Número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria; y la Resolución de Superintendencia Número 467-2007, Resolución que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de la SAT; todo alineado con el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, mismo que se compone de Estrategias, Metas y Acciones Estratégicas.

La SAT cuenta con una estructura organizacional idónea para el debido control interno en cumplimiento de diversos principios que refieren las buenas prácticas del marco normativo, para el efecto también atiende a los criterios descritos por la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA por sus siglas en inglés), la mejora continua de los procesos según Organización Internacional de Normalización ISO, el modelo estándar de control interno, entre otros, los cuales se concatenan con el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, y se desarrollan a través de tres principios siendo éstos los de Autorregulación, Autogestión y Autocontrol, los cuales permiten reflejar el cumplimiento de la SAT con lo requerido por dicho Sistema.

Con fecha 13 de julio del 2021, fue emitido el Acuerdo A-028-2021, de la Contraloría General de Cuentas, por medio del cual se aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, que entró en vigencia el 1 de enero del 2022 y estipuló que la máxima autoridad de cada entidad debe aprobar y publicar en su portal electrónico: La Matriz de Evaluación de Riesgos; el Mapa de Riesgos; el Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos y el Informe Anual de Control Interno.

En ese contexto, este informe contiene el análisis de cada uno de los componentes del SINACIG, mismos que reflejan la situación actual de la institución, el basamento legal y las acciones que se realizan para el cumplimiento de sus funciones, así como, la identificación de los riesgos y sus medidas de mitigación.

Fundamento Legal

El presente informe como diagnóstico de la situación de la evaluación del control interno de la Superintendencia de Administración Tributaria considera el fundamento legal siguiente:

Constitución Política de la República de Guatemala.

Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto.

Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.

Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.

Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de los Funcionarios y Empleados Públicos.

Acuerdo de Directorio Número 007-2007 Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Acuerdo de Directorio Número 11-2022, Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Resolución de Superintendencia Número 467-2007, Resolución que Detalla las Figuras Organizativas de Segundo y Tercer Nivel de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Resolución de Superintendencia Número SAT-DSI-779-2017 Disposiciones que regulan el registro de las normativas internas de los órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Código de Ética y Conducta para el Personal de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Objetivos

General

Informar los resultados obtenidos de la evaluación del control interno de la SAT para el año 2022, en el marco del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, emitido por la Contraloría General de Cuentas.

Específicos

- Cumplir con las metas institucionales.
- Brindar servicios de calidad a los contribuyentes y usuarios.
- Fortalecer los controles internos sobre las operaciones financieras y operativas.
- Identificar áreas críticas para disminuir niveles de riesgo en la operación.
- Garantizar el manejo de los recursos de manera eficaz y eficiente.

Alcance

El presente informe de control interno es aplicable a todos los órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria y a todos sus funcionarios y empleados.

Principios de Control Interno

El control interno de la Superintendencia de Administración Tributaria cumple con los Principios de Control Interno, que enumeramos a continuación:

- a. **Definición de responsabilidades.** En el Acuerdo de Directorio Número 007-2007, Reglamento Interno de la SAT y en la Resolución de Superintendencia Número 467-2007, Resolución que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de la SAT, se definen claramente las competencias y funciones a nivel de órganos y dependencias; y en el Manual de Descripción de Puestos, que es el instrumento técnico que contiene las descripciones de los puestos existentes en la estructura organizacional de la SAT para el desarrollo de las funciones, se definen claramente las responsabilidades de cada uno de los puestos; por lo mismo, en la SAT sí existe una definición clara en las responsabilidades. Las funciones de cada puesto están descritas en los descriptores de puestos.
- b. **La contabilidad y las operaciones están debidamente separadas.** En la SAT, el personal que realiza el registro de transacciones contables no participa en las operaciones.
- c. **Sistemas de supervisión y control de las operaciones.** En la SAT se utilizan sistemas de control que permiten comprobar la exactitud de los registros, para tener la seguridad que las operaciones se llevan correctamente, y existen sistemas de supervisión que garantizan la exactitud de las operaciones. Se utilizan, entre otros, los sistemas gubernamentales siguientes: Sistema Informático de Gestión (SIGES), Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), Sistema de Inversiones Públicas (SINIP) y Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (GUATECOMPRAS).
- d. **Segregación de funciones.** En la SAT ninguna persona tiene a su cargo completamente una transacción financiera. El manejo de las transacciones está dividido en dos o más personas, con lo cual se logra separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en el proceso de elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de las transacciones, así como mantener una custodia de los activos, esta es una actividad de control clave, en la SAT.

- e. **Instrucciones por escrito.** En la SAT las instrucciones se dan por escrito en papel y por medio de correo electrónico el cual es un medio de comunicación oficial.

- f. **Selección y formación del personal.** En la SAT la adecuada selección y formación del personal ha dado como resultado un mejor rendimiento, reducción de costos y los empleados son más activos y productivos.

- g. **Rotación de personal asignado a áreas críticas.** En la SAT en la medida de lo posible se rota al personal de acuerdo a la necesidad del servicio y la determinación de áreas críticas.

- h. **Principios de Auto Control.** En la SAT se cumplen los principios de autocontrol siguientes:
 - 1) Evaluación del control interno, a cargo de la Auditoría Interna.
 - 2) Identificación de desviaciones y seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna, Contraloría General de Cuentas y Auditorías Externas.
 - 3) Aplicación de medidas correctivas, la máxima autoridad de la dependencia responsable de las observaciones de control interno aplica las medidas correctivas e informa el cumplimiento de ello al Superintendente de Administración Tributaria y a la Auditoría Interna.
 - 4) Mejora continua de los procesos, lo cual se evidencia con las certificaciones de las Normas ISO con que cuenta la Institución.
 - 5) Administración eficaz y transparente, con todo lo anterior se logra una administración eficaz, eficiente y transparente.

- i. **Principios de Autorregulación.** En la SAT se cumple con los principios de autorregulación por medio de:
 - 1) Promulgar sus valores y principios éticos (Código de Ética y de Conducta para el Personal de la SAT) y por medio de programas de capacitación.
 - 2) Establecer sus políticas, normas y procedimientos, y con base en la Ley Orgánica de la SAT, sus Reglamentos internos, manuales de puestos, de procedimientos y otras disposiciones de cumplimiento obligatorio.

j. **La Auto Gestión.** En la SAT esto se logra considerando los elementos siguientes:

- 1) Compromiso con la integridad y valores éticos, de todos los funcionarios y empleados de la SAT.
- 2) Seguimiento y realización de evaluaciones de la integridad, medición del clima organizacional; evaluaciones del personal, las plazas vacantes se someten a convocatoria por medio de oposición.
- 3) Supervisión constante del cumplimiento de las funciones del personal.
- 4) Definición clara de la estructura de la organización, establecida en el Acuerdo de Directorio Número 007-2007, Reglamento Interno de la SAT y la Resolución de Superintendencia Número 467-2007, que regula las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de la SAT; así mismo están claramente definidas las responsabilidades de cada puesto en el Manual de Descripción de Puestos de la SAT.
- 5) Promoción de la formación del personal para la adquisición de competencias laborales, a través de los diversos programas de capacitación, becas y pasantías nacionales e internacionales a través de la Gerencia de Formación de Personal SAT.
- 6) Cumplimiento de la responsabilidad y obligación de Rendir Cuentas de la gestión, ante el Directorio y públicamente a la población. La Unidad de Información Pública de la SAT cumple con sus funciones de mantener actualizada la información pública de oficio. Todas las contrataciones de bienes y servicios de la SAT son transparentes y se publican en GUAATECOMPRAS; los Estados Financieros anuales se publican conforme lo establece la ley, así como, los informes de la Contraloría General de Cuentas y de las auditorías externas contratadas.
- 7) Gestión de Riesgos, a través de las Intendencias, las Gerencias de Informática y de Seguridad Institucional, y otras dependencias se gestionan y mitigan los riesgos, lo cual ha permitido la continuidad de la prestación de los servicios de la Administración Tributaria.
- 8) La SAT tiene un compromiso con la mejora continua, para ello ha implementado un sistema de gestión el cual está certificado bajo las Normas ISO 9001 y 37001; adicionalmente el Superintendente se reúne con personal de la Auditoría Interna para darle seguimiento a las deficiencias detectadas, por la propia Auditoría Interna, la Contraloría General de Cuentas y las Auditorías Externas.

Basados en los principios antes descritos, se describe a continuación el detalle del cumplimiento de éstos, lo cual se ve reflejado en cada uno de los componentes del control interno.

Resultados de los Componentes del Control Interno

a) Entorno de Control y Gobernanza.

Los órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria ejercen sus funciones por medio de una estructura organizacional para el debido control interno, mismas que devienen desde la misión, la visión, los valores institucionales incluidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, además se diseñan políticas, procedimientos y otros documentos.

Por ello, todas las funciones de los órganos y dependencias de la SAT están reguladas a través del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la SAT; Acuerdo de Directorio Número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria; Resolución de Superintendencia Número 467-2007 Resolución que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de la SAT; todo alineado con el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, del cual derivan el Plan Operativo Multianual y el Plan Operativo Anual, mismos que integran las Estrategias, Metas y Acciones Estratégicas.

La SAT cuenta con el ordenamiento jurídico y normativo antes citado, derivando del mismo políticas específicas y procedimientos de los diversos procesos internos que realiza la Institución, manuales de puestos, entre otros. Se regulan todas las gestiones tanto operativas como administrativas, en las cuales se contemplan aspectos importantes como: las responsabilidades del personal de la SAT, la segregación de funciones, para que ninguna persona tenga a su cargo completamente una transacción financiera, los diferentes sistemas de supervisión tanto de control como de las operaciones, el goce de vacaciones y rotación de personal, teletrabajo, carrera administrativa, entre otros.

Para el cumplimiento de sus funciones, la SAT reconoce como un eje primordial el recurso humano, su retención y su salud, por lo que enmarca diversas acciones entre ellas: adecuados procesos de reclutamiento y selección de personal, el diseño de la carrera administrativa a través de convocatorias internas (oposición de plazas) implementando una metodología que permite la transparencia; capacitaciones conforme al Plan de Formación Anual, atendiendo las necesidades técnicas y estratégicas del personal; promoción de becas y pasantías nacionales e

internacionales; el teletrabajo, entre otros. Así mismo en atención a lo establecido en las Normas del SINACIG, la SAT como parte del Plan de Formación Anual 2022 incluyó diversos eventos formativos, entre ellos: 1) Código de Ética y Conducta, del cual han cursado y aprobado aproximadamente un cincuenta por ciento de los empleados; 2) Sistema Nacional de Control Interno -SINACIG- y 3) Fortalecimiento de las competencias de Control Interno.

Para el aseguramiento de la transparencia se emiten las respectivas políticas y procedimientos para la administración de personal y que cada proceso cuente con directrices claras y definidas, mismas que se encuentran a disposición de todos, demostrando con ello que cada gestión se efectúa de una forma transparente.

Aunado a ello, se tiene documentado el Manual de Descripción de Puestos que contiene la clasificación de puestos, la delegación clara de la autoridad y definición de responsabilidades de los empleados y funcionarios, y las directrices normativas que permiten realizar las funciones, la verificación y evaluación de los controles a través de los mandos correspondientes. Durante el año 2022 se dio inicio a la actualización de los perfiles de puestos de las gerencias con funciones de ejecución de la institución y se diseñó el Catálogo de Competencias Laborales.

La SAT conocedora de la importancia que conlleva el tema de ética y transparencia, promueve una filosofía fundamentada en la prevención del fraude, corrupción e incumplimiento ético, por ello, fomenta en los funcionarios y empleados de la institución el conocimiento, comprensión y compromiso de las normas de conducta prescritas en la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Código de Ética y Conducta para el Personal de la Superintendencia de Administración Tributaria y la política antisoborno denominada Declaración Ética, a través de programas de capacitación; documentos en papel o en versión digital; medios digitales: Portal SAT (www.sat.gob.gt), redes sociales SAT (Facebook, Twitter, Instagram), correo electrónico institucional, publicaciones mediante Yammer (servicio de red social empresarial).

También, la SAT en su marco estratégico institucional promueve valores y principios éticos. La misión, visión y valores institucionales que norman la conducta del personal de la institución. El Plan Estratégico Institucional 2021-2025, en el objetivo estratégico "Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional", establece el cumplimiento y observancia del Código de Ética y Conducta, en el cual se busca definir la estrategia e implementar la capacitación de este Código al 100%.

Actualmente, la Gerencia de Formación de Personal SAT realiza eventos formativos en modalidad presencial como virtual en vivo, del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT. De tal manera que, el mayor número de

personal reconozca, haga suyos y practique los principios éticos que promueve la institución.

Sumado a este esfuerzo, la institución divulga sus valores y principios éticos mediante eventos formativos y estrategias de comunicación a través de formatos publicitarios ubicados en Oficinas y Agencias Tributarias o de Comercio Exterior, que atienden al contribuyente. También, en activos digitales, como: correo electrónico institucional, Portal SAT, redes sociales SAT y el programa radial institucional.

Para la SAT es imprescindible la existencia de un área que asegure el cumplimiento del control interno, por ello se cuenta con una dependencia con funciones de control interno siendo esta la Auditoría Interna, misma que goza de independencia, dispone de asignación presupuestaria apropiada y su recurso humano es acorde a sus propias necesidades de conocimientos y especialidad.

Asimismo, la máxima autoridad de la SAT, considerando la naturaleza y complejidad de los procesos de la institución y la mejora continua de los mismos, realiza los cambios necesarios en la estructura organizacional, los cuales están direccionados al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, el Plan Operativo Multianual, el Plan Operativo Anual 2023 y el presupuesto asignado.

Lo anterior, permite que la Superintendencia de Administración Tributaria, cuente con acciones que promueven la rendición de cuentas a lo interno y externo, a través de medios digitales: Portal SAT (www.sat.gob.gt), redes sociales SAT (Facebook, Twitter, Instagram), correo electrónico institucional, publicaciones mediante Yammer (servicio de red social empresarial). Así mismo, la rendición de cuentas es primordial para promover la confianza ante los ciudadanos, y fomentar con ello la transparencia que es imperativa en todas las instituciones y entidades de gobierno.

b) Evaluación de Riesgos.

En la SAT se aplican los principios generales de administración orientándolos al fortalecimiento de la visión, misión y objetivos institucionales en un marco de transparencia, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, economía y equidad. Se orientan los esfuerzos del recurso humano, financiero y tecnológico, hacia la consecución de resultados de desarrollo, incorporando políticas, estrategias, recursos y procesos, para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas y se cumple con lo establecido en las guías de gestión por resultados.

Se ha considerado la evaluación de riesgos en los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo, establecidos en el Plan

Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Multianual (POM) y Plan Operativo Anual (POA), de acuerdo a los lineamientos de los entes gubernamentales rectores de Planificación y de Finanzas Públicas.

Los instrumentos de planificación PEI, POM y POA están alineados con los objetivos institucionales, responsabilidades definidas en la normativa de la entidad y consideran las acciones prioritarias, para el cumplimiento de las políticas públicas del Estado.

En la SAT se ha utilizado como base la Guía No. 1, Evaluación de Riesgos de las Entidades Gubernamentales, considerando los elementos siguientes: a) Identificar los objetivos de la entidad. b) Identificar las estrategias y planes de acción. c) Identificar eventos. d) Evaluar riesgos. e) Establecer posibles respuestas al riesgo. f) Evaluar el riesgo residual. g) Establecer la tolerancia al riesgo.

Se ha considerado dentro de la evaluación de riesgos, la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afecten la presentación de la información y la salvaguarda de los recursos y bienes de la entidad. Los riesgos han sido evaluados e incluidos en la matriz de riesgos de la entidad.

En cuanto a la identificación de los riesgos de fraude y corrupción, se ha alineado con la normativa aplicable, por lo que adicionalmente se ha considerado: a) Incentivos, influencia y presiones al servidor público para cometer fraude y corrupción. b) Áreas o procesos en las que se presente mayor oportunidad de fraude y corrupción. c) Actitudes y justificaciones del servidor público ante la oportunidad del fraude y corrupción.

Otros de los aspectos considerados, han sido los cambios en la estructura organizacional y de los procesos, así como los cambios del entorno externo, que pudieran afectar el alcance de objetivos institucionales.

La SAT invierte en tecnología (software y equipamiento) y en la contratación de asesorías y servicios informáticos especializados para garantizar los servicios que presta la institución, tales como, la actualización del Plan de Recuperación Antidesastres de los sistemas informáticos; así como las acciones a cargo de las unidades de modernización en las Intendencias de Aduanas, Recaudación, Fiscalización y Atención al Contribuyente.

La modernización de los procesos institucionales contribuye a la mitigación de los riesgos en los procesos actuales, esta modernización se ve reflejada en los planes operativos anuales de las Intendencias de la SAT, mismos que se encuentran alineados a las estrategias y acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025.

c) Actividades de Control.

Posterior al estudio de los lineamientos establecidos en el Sistema de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, se procedió a realizar el análisis interno de las normas relativas al Sistema de Presupuesto Público, Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, Sistema de Tesorería, Donaciones, Inversión Pública y Administración de Bienes Inmuebles y Muebles.

Al respecto, la SAT a través de sus diferentes dependencias, ejerce actividades de control que permiten alcanzar los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Multianual (POM) y Plan Operativo Anual (POA), fomentar la eficiencia y ayudar a minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. Esto se logra a través del establecimiento de políticas y procedimientos, actualización de normativas con el apoyo de las tecnologías de información y comunicaciones y programas de capacitación que coadyuvan a fortalecer las habilidades y conocimientos del servidor público encargado de ejecutar, mantener y mejorar las actividades de control en cada área específica.

En cuanto a las normas aplicables al Sistema de Presupuesto Público, la SAT emplea una metodología uniforme establecida en la normativa interna, así como en las directrices y lineamientos señalados por el Ministerio de Finanzas Públicas; establece indicadores que permiten medir la gestión, se lleva un registro presupuestario eficiente, oportuno y real, se modifica el presupuesto de una manera objetiva analizando economías existentes para que con ellas se cubran las necesidades emergentes, se vela por una adecuada formulación presupuestaria que considere compromisos adquiridos y por adquirir, así como la atención de rubros que favorecerán al logro de los objetivos establecidos.

Con relación al Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, la SAT se apeg a las directrices que emite el Ministerio de Finanzas Públicas, como Ente Rector del sistema de administración financiera gubernamental, elabora sus propios estados financieros y los remite al Ministerio de Finanzas Públicas para su integración a los estados financieros del Estado, al Congreso de la República y a la Contraloría General de Cuentas, así mismo los publica conforme lo regula la ley.

En el área de Tesorería, las normas para la captación de los ingresos privativos de la SAT se ejecutan mediante el desarrollo de los procedimientos apropiados que permiten tener el dominio y control de las operaciones realizadas por los responsables mediante el sistema bancario nacional, así como el registro y la

conciliación de esas operaciones mediante rutinas de control interno que dan la certeza de los resultados que se presentan.

Las normativas internas que sirven de base para la definición de los procedimientos para la ejecución de las labores de control interno están debidamente alineadas con las normas oficiales y en total congruencia con las políticas oficiales de administración financiera, vigentes y en práctica plena. Los procedimientos ejecutados aseguran el control oportuno y efectivo sobre las cuentas monetarias abiertas en el sistema bancario nacional, las cuales son administradas de manera adecuada y con absoluta probidad por parte de los funcionarios y empleados que participan en las actividades relativas a su registro y control.

En cuanto a las donaciones, la SAT mantiene registro y administración de las donaciones observando criterios de eficiencia, eficacia y transparencia; aplicando las normativas internas y externas respectivas.

Las obras en proceso de inversión pública se mantienen en constante evaluación física y financiera de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Inversión Pública -SNIP- de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-.

La SAT a través de la dependencia especializada, notifica a la Dirección de Contabilidad del Estado de las obras finalizadas, y en caso de estar construidas en patrimonio propio las registra contablemente.

La administración de bienes inmuebles y muebles se maneja en la SAT aplicando la normativa gubernamental establecida para ello y el ingreso de información al Sistema de Activos Fijos Inventariables propio de la SAT, así como en el módulo de inventarios del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental.

La Superintendencia de Administración Tributaria está comprometida con la ética, integridad, transparencia y valores institucionales, tal y como lo establece su Declaración Ética. Para garantizar el cumplimiento de su naturaleza institucional, incluye en su estructura organizacional la Gerencia de Asuntos Internos, como responsable de prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses institucionales, por lo cual en el año 2022 se realizaron las gestiones iniciales orientadas a la creación del Comité de Ética de la institución.

Se promueven acciones preventivas y correctivas, a través de un modelo integral que permite disminuir los riesgos de fraude, corrupción e incumplimiento ético tanto hacia su personal como en los procesos y procedimientos administrativos y operativos, con el fin de fomentar acciones para el fortalecimiento de la ética y los valores institucionales, velando por la integridad y confiabilidad de los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Desde el año 2016 se han implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar la corrupción, promoviendo una cultura de denuncia que ha sido motivada a través de campañas de comunicación a lo interno (mediante formatos publicitarios y correo electrónico institucional) y a lo externo (en redes sociales SAT).

Respecto al tema de la prevención, se realizan acciones internas y externas, las primeras hacia el personal que labora en la Institución y las segundas a través del proceso de selección de personal; a ambos se les realizan pruebas de confiabilidad y estudios socioeconómicos, donde se recurre a herramientas innovadoras como el Eye Detect que permiten establecer estándares de confiabilidad que reducen la vulnerabilidad y aminoran el riesgo en el personal evaluado.

Cabe indicar que al personal que labora en la SAT se le realizan evaluaciones constantes en tema de integridad, y en la selección de personal, se cuenta con un mecanismo interno que busca garantizar la obtención del mejor talento humano, el cual es capacitado para potencializar las habilidades y conocimientos, que redundará en una mayor competitividad para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, se realizan evaluaciones de la integridad a los procesos y procedimientos tanto administrativamente como operativamente, para la identificación de riesgos de fraude, corrupción e incumplimiento ético donde se dé la oportunidad de cometer actos indebidos por parte del personal de la SAT, mitigando o controlando dichos riesgos a través de mejoras en los procesos o procedimientos.

Respecto a detectar y enfrentar los riesgos de fraude y corrupción, se cuenta con un mecanismo de canales de denuncia, los cuales se han dado a conocer a lo interno y externo de la SAT, asimismo, se cuenta con un departamento específico para la investigación administrativa de las denuncias recibidas, dando como resultado procesos disciplinarios, rescisión de contratos laborales y denuncias penales.

Es importante señalar que la SAT implementó el Sistema de Gestión, con el objeto de alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional mismo que es coordinado técnicamente por la Gerencia de Planificación y Cooperación.

La SAT cuenta con procesos certificados bajo la ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad y la ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno, esta última creada como un Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, que no abarca solo el soborno sino la corrupción a través de todas sus manifestaciones. Este estándar

internacional determina los requisitos para ayudar a una organización a establecer, implementar, mantener y mejorar un programa de cumplimiento contra la corrupción, e incluye una serie de medidas y controles que representan las buenas prácticas.

Cabe indicar que estos estándares requieren el compromiso constante del rol de máxima gobernanza y de dirección quien en el contexto de la SAT lo tiene el Superintendente de Administración Tributaria.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Ambas certificaciones se sometieron, en el año 2022, a cuatro verificaciones: tres verificaciones internas; y una verificación externa cuyo resultado fue la recertificación del Sistema de Gestión de la SAT. Dichas actividades de control tienen como resultado posibles no conformidades y oportunidades de mejora, las cuales son atendidas en los plazos establecidos para continuar con el mantenimiento de la certificación.

Según el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, se busca desarrollar el proceso de certificación en la norma ISO 37001 de los procesos relacionados de 28 unidades administrativas de la SAT en cinco años. Por lo que, para 2023, se tiene prevista una ampliación de la certificación, en 7 sitios, ubicados en distintas regiones del país.

Aunado a lo anterior, la SAT comprometida con su personal y las mejoras necesarias, realiza acciones orientadas a la mejora del clima organizacional, para conocer el ambiente de trabajo y los factores que influyen en la motivación y comportamiento de los empleados, y derivado de los resultados se ejecutan acciones para mejorar las áreas necesarias.

La Superintendencia de Administración Tributaria, cuenta con acciones que promueven la transparencia y rendición de cuentas a través de dos ámbitos a lo interno y externo:

Interno: Rendición de cuentas ante el Directorio, información diversa relacionada a cada dependencia de la Institución publicada en el sitio de intranet denominado IntraSAT donde todo el personal tiene acceso.

Externo: Ante la ciudadanía a través del sistema GUATECOMPRAS, atención de requerimientos en la Unidad de Acceso a la Información Pública, información pública conforme el Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, publicación de información diversa que permita al ciudadano observar la transparencia, como: Estadísticas tributarias, listado de contribuyentes morosos, informes de estudios y evaluaciones realizadas a la SAT, procesos de elección de Directorio y de Superintendente y contratación de servicios bancarios, entre otros.

d) Información y Comunicación.

Según el análisis realizado con base en los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, específicamente en lo concerniente a la Información y Comunicación, la SAT a través de su estructura organizacional, establece los diferentes canales de comunicación mediante los cuales dispone de una serie de normativas, regulaciones, procedimientos y buenas prácticas que coadyuvan al cumplimiento de los aspectos relacionados con este componente; además, se genera información oportuna y pertinente, misma que se transmite y socializa al personal por medios escritos y a través de las diferentes plataformas electrónicas que dispone para el efecto. Así mismo, se cuenta con lineamientos documentados para la comunicación institucional a nivel interno y externo, los cuales fueron aprobados por la Máxima Autoridad.

Las actividades de las dependencias de la SAT, relacionadas con dicho componente, están respaldadas en ley y procedimientos internos que facultan cada una de las acciones y funciones que se realizan, cumpliendo con los requisitos legales, administrativos, técnicos y de registro, para el efecto, se tiene en consideración lo establecido en la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Código Tributario y demás legislación vigente nacional e internacional, así también, la transparencia del gasto público.

Es importante mencionar que, la SAT cuenta con un adecuado sistema de archivo, que incluye el control y gestión de expedientes y documentos, considera las etapas de recibir, clasificar, archivar, resguardar, custodiar, digitalizar, reproducir y certificar los documentos y expedientes generados por los diferentes órganos y dependencias de la SAT.

En ese contexto, la información y comunicación fluye de manera interna y externa; en ambos casos, se sigue fortaleciendo y mejorando significativamente con la implementación de herramientas tecnológicas, entre ellas, el nuevo diseño de la página Web institucional, con estructura, contenido y funcionalidad más amigable para los usuarios, así como, la implementación de aplicaciones móviles -APPS-, de la manera siguiente:

Comunicación interna, mediante los distintos medios y herramientas de uso y consulta, tales como: Intrasat, Correo Electrónico; Yammer; Documentos

administrativos, (memoranda, oficios, informes, providencias, etc.) y, Reuniones de trabajo presenciales y virtuales.

Comunicación externa, mediante los distintos medios y herramientas de uso y consulta, tales como: Declaraguante, la cual proporciona una serie de formularios para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias; la página web "Portal SAT", en la que el público en general puede acceder a información en materia tributaria y aduanera de su interés; medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, redes sociales; dentro del portal SAT se cuenta con un apartado UIPSAT (Unidad de Información Pública SAT), en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, donde se visualiza la información pública de oficio en materia institucional y realizar cualquier solicitud de información según lo regulado en ley; y otro denominado Denuncias, para que las persona puedan denunciar actos relacionados con no facturación, contrabando y corrupción e incumplimiento ético.

e) Actividades de Supervisión.

La SAT en su estructura organizacional establece distintos niveles de supervisión, para el debido seguimiento y control de los procesos, ello permite la identificación de las desviaciones con respecto al objetivo programado, efectuar intervenciones para corregir y determinar las oportunidades de mejora.

La SAT a través de los procedimientos emitidos y autorizados por la máxima autoridad de las dependencias, identifica la exposición de los riesgos considerando diversos factores y permitiendo acciones para la mitigación de los mismos.

La SAT elabora el anualmente el Plan de Formación de conformidad con los resultados del diagnóstico de necesidades de formación considerando los cargos de supervisión.

Las oportunidades de mejora o recomendaciones son dadas a conocer a la máxima autoridad de las dependencias supervisadas y evaluadas para que se traduzcan en oportunidades de mejora.

La Auditoría Interna, en ejercicio de sus funciones realiza evaluaciones independientes de acuerdo al Plan Anual de Auditoría, debidamente autorizado por el Directorio de la SAT. Asimismo, da seguimiento a las recomendaciones de las evaluaciones realizadas por el ente fiscalizador del Estado, las auditorías externas y por ella misma. A través del Plan Anual de Auditoría se ejecutan verificaciones para evaluar el nivel de cumplimiento del control interno, y como resultado de ello podrían identificarse debilidades procediendo a realizar recomendaciones, las cuales se atienden en tiempo, dependiendo del contexto de cada área.

Desde la perspectiva de fraude, corrupción e incumplimiento ético, la Gerencia de Asuntos Internos realiza evaluaciones de la integridad, que permiten la identificación de brechas en los procesos o procedimientos, que faciliten cometer actos indebidos, generando recomendaciones las cuales son atendidas por las áreas evaluadas.

Se cuenta con las evaluaciones que generan los Sistemas de Gestión adoptados en la Institución siendo la ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad y la ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno, este último creado como un Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético.

Aunado a ello, se cuenta permanentemente con la fiscalización y control gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, quien vela por la transparencia en la gestión de los fondos recaudados, los recursos asignados a la SAT, el control y aseguramiento de la calidad del gasto institucional y emite recomendaciones que se atienden oportunamente.

Desde el enfoque de la evaluación del control interno y la transparencia, la SAT contrata todos los años una auditoría externa seleccionada bajo mecanismos de transparencia en los procesos de compras establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado para la realización de una auditoría externa para el examen de sus estados financieros y del control interno en toda la Institución, incluyendo visitas a todas las Gerencias Regionales y a las Oficinas y Agencias Tributarias y Aduanas del país. Esta auditoría permite que un ente externo evalúe y opine sobre el control interno de la institución y que sus recomendaciones sean implementadas para fortalecer el control interno a fin de proteger los recursos y activos de la Institución, controlar adecuadamente sus operaciones y registros financieros.

Para la atención de las deficiencias y hallazgos resultantes de cada una de estas evaluaciones, requiere el compromiso constante de la Autoridad Superior, derivado de ello, el Superintendente de Administración Tributaria, brinda atención y seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de Cuentas, Auditoría externa, Auditoría Interna, Asuntos Internos, entre otros. Ello le permite a la SAT contar con una administración eficaz y transparente.

Conclusión sobre el Control Interno

La SAT como una entidad descentralizada del Estado que goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios; en el contexto de la evaluación de control interno realizada con base a las normas establecidas en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, se establece que la SAT cumple con el marco conceptual y cada uno de los componentes del mismo, para alcanzar los objetivos institucionales, mediante una ejecución eficaz y eficiente de los recursos que dispone, cumpliendo las leyes y regulaciones aplicables, presentado debidamente la información financiera y no financiera salvaguardando los recursos, evitando su pérdida, mal uso y daño, cumpliendo con la rendición de cuentas, mediante la ejecución de las operaciones de manera ordenada, ética, efectiva y eficiente, buscando la excelencia mediante la mejora continua, para contribuir con el país que todos queremos.

Anexos

En concordancia con lo anterior, como resultado de la evaluación realizada al seguimiento de la implementación de las normas del SINACIG en la SAT, se presenta en el anexo k) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos 2022, que evidencia el tratamiento y gestión que se brindó a cada uno de los doce riesgos identificados para el 2022, estableciendo en cada uno de ellos un riesgo tolerable en función que el riesgo residual no ameritó una atención inmediata y fueron gestionados por el control interno de la institución para dicho período.

Para el año 2023 se realizó el ejercicio de identificación y evaluación de riesgos institucionales, identificando los eventos que pudieran tener un impacto en el cumplimiento de las funciones de la institución, ponderándolos según su probabilidad y severidad, lo cual se visualiza en el anexo h) Matriz de Evaluación de Riesgos 2023.

Una vez identificados los riesgos, la institución establece la respuesta y tratamiento a los mismos buscando su mitigación y eliminación, aplicando criterios de atención según su naturaleza los cuales se atenderán durante el 2023 por las dependencias especializadas según lo descrito en el anexo i) Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos 2023 y anexo j) Mapa de Riesgos 2023.

Aprobación: _____
Superintendente de Administración Tributaria

Superintendente de Administración Tributaria -SAT-
Página 18 de 18

Contribuyendo por el país que todos queremos



www.sat.gob.gt