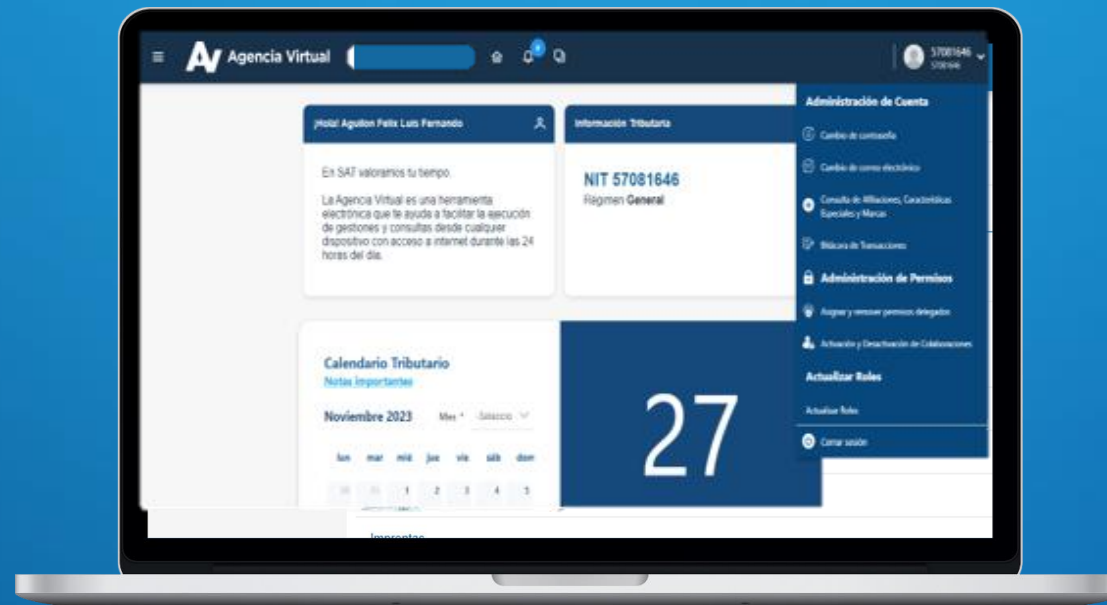


# Guía para contribuyentes

## CONSULTA DE DETALLE DE GESTIONES Y ACEPTACIÓN DE DOCUMENTO NOTIFICADO POR VÍA ELECTRÓNICA EN AGENCIA VIRTUAL

### Agencia Virtual



Elaborado por: Departamento de Cumplimiento Tributario, Intendencia de Recaudación

# Índice

OBJETIVO .....	3
1. Ruta de acceso.....	4
2. Pantalla de “Consulta gestiones” .....	9
3. Notificación electrónica.....	11
4. Aceptación de documento notificado y su descarga .....	12
5. Notificación personal.....	16
CONTACTO .....	18

## OBJETIVO

La presente guía tiene por objetivo servir de ayuda al contribuyente que ha presentado a través del formulario electrónico SAT 2410, una solicitud de “Devolución por pago indebido” y desea conocer el estado en el cual se encuentra la gestión correspondiente en la Superintendencia de Administración Tributaria. Así mismo, dar a conocer la ruta para aceptar la notificación de documentos que le sean notificados electrónicamente relacionados con su gestión.

## Contenido

### 1. Ruta de acceso

- Ingrese a su Agencia Virtual **AV**. <https://portal.sat.gob.gt/portal/>



- Ingresar usuario **(NIT)**.
- Ingresar **contraseña**.
- Iniciar sesión**.



Av  
**Agencia Virtual**  
[Conoce más acerca de Agencia Virtual](#)  
  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Accede a tu Agencia Virtual

Usuario

Contraseña

☐ Permisos delegados

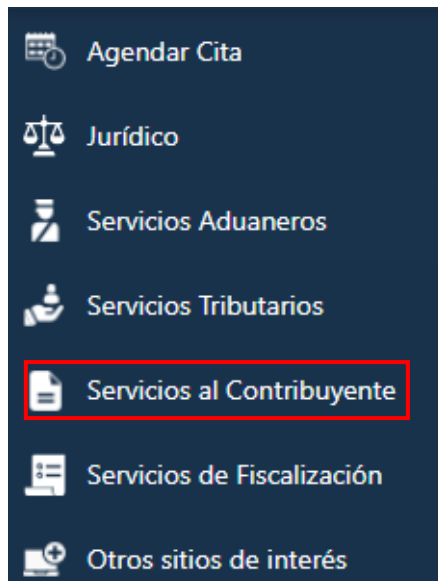
**INICIAR SESIÓN**

- El sistema despliega página principal de la Agencia Virtual.

The screenshot shows the main interface of the 'Agencia Virtual' system. At the top is a dark blue header with the 'Av' logo, the text 'Agencia Virtual', a search bar, and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Greeting Section:** A white box with a blue header '¡Hola!' containing a welcome message and a brief description of the service.
- Tax Information Section:** A white box with a blue header 'Información Tributaria' containing links for 'NIT', 'Régimen General', and 'Régimen Sobre Utilidades'.
- Tax Calendar Section:** A white box with a blue header 'Calendario Tributario' and a sub-link 'Notas importantes'. It displays a calendar for 'Enero 2025' with days of the week and dates. Some dates have specific tax form numbers highlighted (e.g., Form. 1361, Form. 240).
- Date Display Section:** A large blue box on the right showing the date '24' and the day 'Viernes'. Below it, a message instructs users to select a date to verify tax payment details.

- Seleccionar en menú de opciones > Servicios al Contribuyente.



- Dirigirse a la opción > Recaudación > Estado gestión solicitudes devolución.

Agendar Cita	Autorizaciones Realizadas	Estado Gestión Solicitudes Devolución
Jurídico	Consulta Razón de Pago Títulos Universitarios	
Servicios Aduaneros	Cuenta Corriente	
Servicios Tributarios	Declaraciones Tributarias	
Servicios al Contribuyente	Gestores Tributarios	
Servicios de Fiscalización	Imprentas	
Otros sitios de interés	Máquinas Registradoras	
	RTU	
	Recaudación	



## 2. Pantalla de “Consulta gestiones”

- El sistema muestra los siguientes parámetros de búsqueda en la consulta:
  - a) Número de solicitud
  - b) Número de gestión
  - c) Fecha de solicitud desde-hasta
  - d) Botones “Buscar” y “Limpiar”

### CONSULTA GESTIONES

NIT  
CUI  
Nombre o Razón Social

No. Solicitud

No. Gestión

Fecha Solicitud DesdeFecha Solicitud Hasta

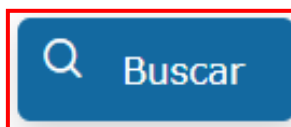
Tipo Solicitud

Solicitud de Devolución de Pagos Indevidos

Buscar





Limpiar

- Botón “**Buscar**”. El sistema muestra información según los parámetros ingresados. Si no se agrega ningún parámetro y se presiona dicho botón, se mostrarán todas las gestiones de devolución de pagos indevidos relacionadas con el NIT del contribuyente.

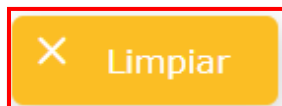


El sistema despliega la siguiente información relacionada con la búsqueda realizada:

- Número (correlativo de cantidad de gestiones).
- Número solicitud (número del formulario de solicitud).
- Fecha de solicitud (fecha en la que el contribuyente presenta por la Agencia Virtual el formulario de solicitud).
- Número gestión (número asignado a la solicitud).
- Impuesto (impuesto objeto de la solicitud de devolución).
- Actividad actual (actividad en la que se encuentra la gestión en SAT al momento de la consulta).
- Estado actividad (este puede ser en proceso cuando la gestión continúa en trámite o completado cuando se concluya la gestión).
- % de avance (porcentaje relacionado con la actividad en la que se encuentre la gestión en SAT)
- Último documento notificado (se muestra el último documento que haya sido aceptado para su notificación, o bien el documento que está a la espera de dicha aceptación).
- Aceptar notificación (habilita el botón de “Ver documentos notificados”).**
- Mensaje de notificación (se habilita, en caso no se acepte la notificación por parte del contribuyente para informar acerca de la notificación personal).
- Ver documentos notificados (este botón se habilita posterior a haber aceptado la notificación y direcciona a una segunda sección en donde se muestra la información relacionada con el documento notificado, con opción a visualizarlo y descargarlo)**
- Consulta solicitud (este botón permite visualizar el formulario de solicitud 2410 en formato PDF).
- Desistimiento (este botón permite solicitar el desistimiento de la solicitud presentada).

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)	n)
Número	No. Solicitud	Fecha Solicitud	No. Gestión	Impuesto	Actividad Actual	Estado Actividad	% de Avance	Último Documento Notificado	Aceptar Notificación	Mensaje Notificación	Ver Documentos Notificados	Consulta Solicitud	Desistimiento
1	10006613259	24/09/2024	731	Depósitos Aduanales	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	EN PROCESO	100%	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN					

- Botón “**Limpiar**”. El sistema borra información generada y devuelve la consulta para ingreso de parámetros de búsqueda.



### 3. Notificación electrónica

- La SAT notificará a la dirección de correo electrónico que el contribuyente haya registrado en su Agencia Virtual como correo para recibir notificaciones, cualquiera de los siguientes documentos cuando estos procedan:
  - a) Solicitud de requisitos que no cumplieron en la fase de verificación de estos.
  - b) Admisión a trámite de la solicitud.
  - c) Rechazo de gestión (si después de solicitar la entrega de los requisitos que no cumplieron en la fase de verificación, estos no se presentan o siendo presentados no cumplen con lo requerido).
  - d) Solicitud de información (información complementaria necesaria para resolver).
  - e) Aceptación de desistimiento de la solicitud (en caso corresponda).
  - f) Resolución de gestión.
- Cuando la SAT notifique cualquiera de estos documentos, enviará un correo a la dirección electrónica que el contribuyente tenga registrado en RTU y que haya autorizado en su solicitud como correo electrónico para recibir notificaciones, informando los pasos a seguir para aceptar el documento notificado y su descarga correspondiente.

**Estimado contribuyente:**

Se hace de su conocimiento que la Superintendencia de Administración Tributaria le ha enviado el documento **Resolución De Gestión SAT-GEG-DRE-RE-491-2025**, correspondiente a la gestión **1141** de Devoluciones de Recaudación, para que proceda a aceptar su notificación y pueda obtener el documento, conforme a los pasos siguientes:

1. Ingrese a su Agencia Virtual al aplicativo "Servicios al contribuyente — Recaudación — Estado gestión solicitudes devolución".
2. Ingrese el número de gestión y accione el botón buscar.
3. Seleccione el botón "Aceptar notificación".
4. Seleccione el botón "Ver documentos notificados".
5. Aparecerá una segunda sección y seleccione el botón "Descargar documento".

Transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de este aviso, el mismo quedará sin efecto y se procederá a notificar de manera personal.

**4. Aceptación de documento notificado y su descarga**

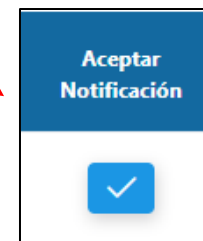
- Al seguir con los pasos indicados en el correo; en la consulta de gestiones, una vez ubicada la gestión en la que ha sido notificado un documento, se debe presionar el botón **"Aceptar notificación"**.

Número	No. Solicitud	Fecha Solicitud	No. Gestión	Impuesto	Actividad Actual	Estado Actividad	% de Avance	Último Documento Notificado	Aceptar Notificación	Mensaje Notificación	Ver Documentos Notificados	Consulta Solicitud	Desistimiento
1	10006613259	24/09/2024	731	Depósitos Aduanales	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	EN PROCESO	100%	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>				




1. Identifica **Número de gestión** en la que ha sido notificado un documento.

2. Nombre de **documento notificado**.

3. Posteriormente, seleccionar el botón **"Aceptar Notificación"**.





- Posterior a la aceptación de la notificación, el sistema habilita el botón **“Ver documentos notificados”**.

Número	No. Solicitud	Fecha Solicitud	No. Gestión	Impuesto	Actividad Actual	Estado Actividad	% de Avance	Último Documento Notificado	Aceptar Notificación	Mensaje Notificación	Ver Documentos Notificados	Consulta Solicitud	Desistimiento
1	10006613259	24/09/2024	731	Depósitos Aduanales	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	EN PROCESO	100%	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN					

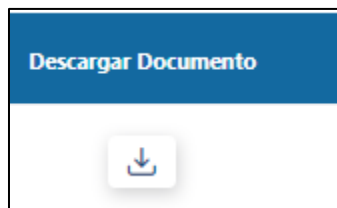
**Ver Documentos Notificados**



- Al presionar el botón **“Ver documentos notificados”** se muestra una segunda sección con la siguiente información del documento, así como el botón para su descarga.
  - Documento notificado
  - Número documento
  - Fecha y hora creación de notificación
  - Fecha y hora recepción de la notificación
  - Estado documento
  - Descargar documento**

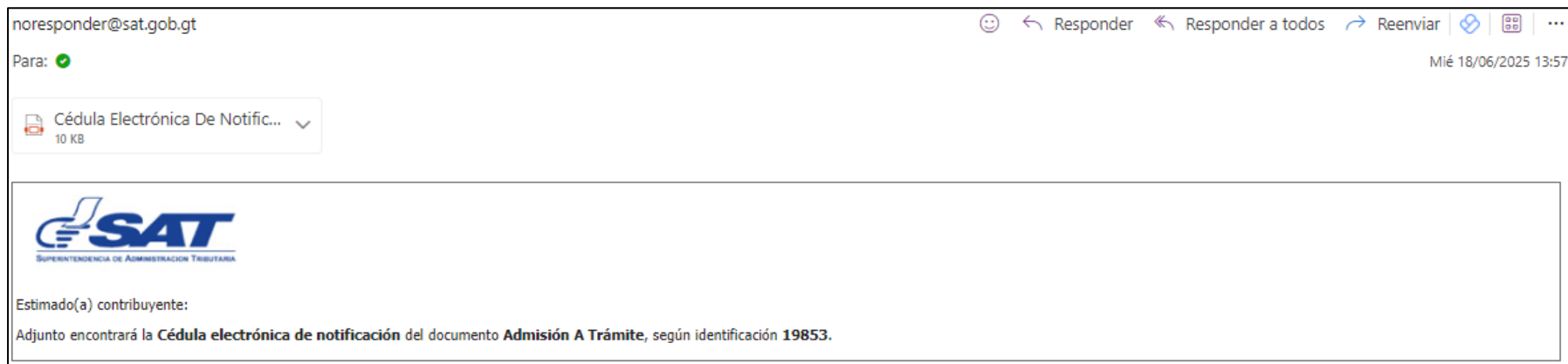
No.	Documento Notificado	No. Documento	Fecha y Hora Creación de Notificación	Fecha y Hora Recepción de la Notificación	Estado Documento	Descargar Documento
1	Resolución De Gestión	SAT-GEG-DR-RE-2024-291	11/11/2024 11:14 a. m.	11/11/2024 11:33 a. m.	NOTIFICADO	
2	Admisión A Trámite	SAT-GEG-DR-AT-2024-261	24/09/2024 14:45 p. m.	24/09/2024 14:46 p. m.	NOTIFICADO	

- El contribuyente presiona el botón **“Descargar documento”** para obtener el documento notificado en formato PDF.



SAT Superintendencia de Administración Tributaria		Solicitud de Devolución de Pagos Indebidos	SAT-2410 Número de Formulario 10009466578
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE			
NIT		9513622	
Nombre o Razón Social		MACARA SOCIEDAD ANONIMA	
Clasificación		NORMAL	
Tipo persona		EMPRESA ORGANIZACION	
Región		SUR	
Correo electrónico principal		santisantiago2657@gmail.com	
Correo electrónico para recibir notificaciones (Correo de Agencia Virtual)		mrodriguez@sat.gov.co	
Correo electrónico adicional		pre@sat.gov.co	
Teléfono(s) -RTU-		43992432	
Teléfono Adicional		12345678	
DATOS DEL CONTADOR			
NIT		6900814	
Nombre		RICARDO RAMIRO PESQUERA SANTIAGO ACARABAN	
Estado		NUEVO	
DATOS DEL REPRESENTANTE			
Actualizado o Ratificado, sin omisos y con nombramiento vigente			
NIT		7222185	
CUI		3200703090504	

- Aceptada la notificación, se enviará el documento “**Cédula electrónica de notificación**”, al correo electrónico que registró en el RTU para recibir notificaciones y autorizó en el formulario de solicitud.

**Proceso de Devoluciones de Recaudación**

<b>No. Solicitud:</b>	SAT-2410 10007712086
<b>No. Gestión:</b>	991
<b>Tipo de Solicitud:</b>	Solicitud de Devolución de Pagos Indebidos o Compensación de Saldos líquidos y exigibles

**CÉDULA ELECTRÓNICA DE NOTIFICACIÓN****ASUNTO: NOTIFICACIÓN DOCUMENTO SOLICITUD INFORMACIÓN**

<b>Notifíquese a:</b>	
<b>NIT:</b>	
<b>Solicitud Información:</b>	SAT-GRC-DR-SI-2025-1441
<b>Lugar y Fecha de emisión:</b>	Guatemala, Guatemala, enero 28, 2025 10:47 a. m.
<b>Lugar y Fecha de notificación:</b>	Guatemala, Guatemala, enero 28, 2025 10:56 a. m.
<b>Se notifica al correo electrónico:</b>	

## 5. Notificación personal

- De conformidad con el correo que se envía al contribuyente cuando se ha notificado electrónicamente un documento relacionado con la gestión, y han transcurrido diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de dicho correo, sin que este acepte la notificación en la Consulta de detalle de gestiones dentro de la Agencia Virtual, se **inhabilita** el botón “Aceptar notificación” y se **habilita** el botón “Mensaje”.







### Estimado contribuyente:

Se hace de su conocimiento que la Superintendencia de Administración Tributaria le ha enviado el documento **Resolución De Gestión SAT-GEG-DRE-RE-491-2025**, correspondiente a la gestión **1141** de Devoluciones de Recaudación, para que proceda a aceptar su notificación y pueda obtener el documento, conforme a los pasos siguientes:

1. Ingrese a su Agencia Virtual al aplicativo "Servicios al contribuyente — Recaudación — Estado gestión solicitudes devolución".
2. Ingrese el número de gestión y accione el botón buscar.
3. Seleccione el botón "Aceptar notificación".
4. Seleccione el botón "Ver documentos notificados".
5. Aparecerá una segunda sección y seleccione el botón "Descargar documento".

Transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de este aviso, el mismo quedará sin efecto y se procederá a notificar de manera personal.

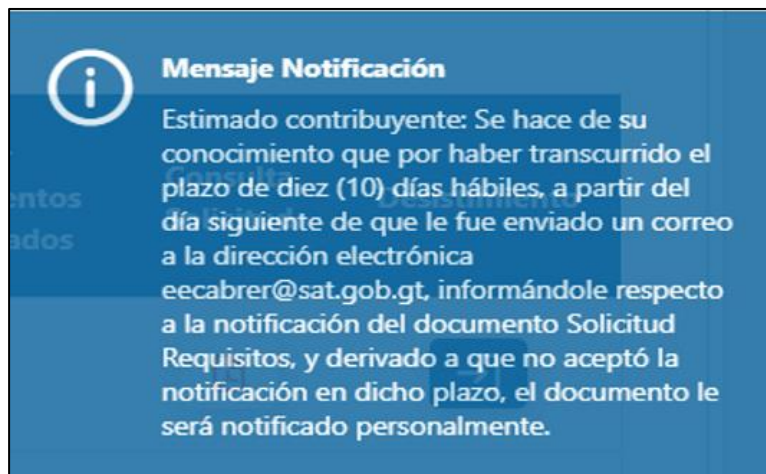
Número	No. Solicitud	Fecha Solicitud	No. Gestión	Impuesto	Actividad Actual	Estado Actividad	% de Avance	Último Documento Notificado	Aceptar Notificación	Mensaje Notificación	Ver Documentos Notificados	Consulta Solicitud	Desistimiento
1	10006613259	24/09/2024	731	Depósitos Aduanales	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	EN PROCESO	100%	RESOLUCIÓN DE GESTIÓN	inhabilitado	 Mensaje			

1. Botón de Aceptación de notificación **inhabilitado** por haber superado 10 días hábiles y no haberse dado la aceptación por el contribuyente.

2. **Deshabilitado** el botón de Aceptación de notificación, **se habilita** el botón de “Mensaje” con información importante correspondiente a la notificación.



Al presionar el botón “**Mensaje**”, se muestra en una ventana la siguiente información relacionada a la notificación personal.



- La SAT procede a realizar la notificación de forma personal al domicilio fiscal que haya registrado el contribuyente en su formulario de solicitud.

# CONTACTO

Si tienes dudas o consultas, puedes comunicarte por medio de los canales:

---

