

Memoria 20 de Labores 18

Índice

Presentación	7
Estructura Organizacional	8
Directorio	9
Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	9
Comité Gerencial	10
Marco Estratégico	11

CAPÍTULO I

Resultados de Recaudación

I.1 Resultados generales	14
I.2 Evolución de la recaudación 2017 - 2018	14
I.3 Resultados respecto a la meta establecida	16

CAPÍTULO II

Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico

Objetivo 1. Aumentar la recaudación de manera sostenida 20

Resultado 1.1 Ampliación de la base tributaria, a través de acciones concretas para la incorporación de nuevos contribuyentes efectivos y el aumento de los contribuyentes afiliados a impuestos 20

Resultado 1.2 Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario 22

Resultado 1.3 Disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con información confiable y adecuada para su empleo para mejorar la gestión de riesgos y los programas de fiscalización 23

Objetivo 2. Reducir las brechas de cumplimiento Tributario 25

Resultado 2.1 Mejoras en la atención al Contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento 25

Resultado 2.2 Aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, de tal cuenta que se incremente su cumplimiento voluntario 32

Resultado 2.3 Mejoras en el control especializado hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes 34

Resultado 2.4 Mejorar la eficiencia del área jurídica 34

Objetivo 3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero 35

Resultado 3.1 Incremento en la facilitación del comercio 35

Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros 36

Resultado 3.3 Automatización del control aduanero 37

Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera 38

Resultado 3.5 Fortalecimiento en Controles Aduaneros 40

Objetivo 4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	41
Resultado 4.1 Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución	41
Resultado 4.2 Incorporar el uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-	43
Resultado 4.3 Proveer a la institución de capital humano idóneo, capacitado y con un plan de desarrollo y crecimiento dentro de la organización	46
Resultado 4.4 Contar con la adecuada infraestructura para el desarrollo de los procesos rediseñados	48
Resultado 4.5 Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de -SAT-	49

CAPÍTULO III **Rendición de Cuentas**

III.1 Ingresos Devengados	52
III.2 Egresos Devengados	52
III.3 Adquisiciones de compras y contrataciones	53
III.4 Costo de la Administración Tributaria	57

Gráficos

CAPÍTULO I **Resultados de Recaudación**

Gráfico 1. Ingresos tributarios 2018, en términos netos	14
Gráfico 2. Composición relativa de los ingresos tributarios 2018, en términos netos	15
Gráfico 3. Ingresos tributarios por origen del año 2018	15
Gráfico 4. Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana, Año 2018	16

CAPÍTULO II **Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico**

Gráfico 5. Actualización de datos en línea	25
Gráfico 6. Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario	27
Gráfico 7. Uso de la Agencia Virtual	29
Gráfico 8. Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas)	36
Gráfico 9. Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas) Selectivo Rojo/ Declaraciones definitivas	37

Tablas

CAPITULO I

Resultados de Recaudación

Tabla 1. Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada 2018 con la recaudación realizada en 2017	17
--	----

CAPITULO II

Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico

Tabla 2. Cantidad de Contribuyentes Atendidos y Gestiones Realizadas "-SAT- A TU ALCANCE"	31
Tabla 3. Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento	32
Tabla 4. Vehículos Inactivos y Monto Recuperado	33
Tabla 5. Pruebas en Áreas de Confiabilidad y Análisis Socioeconómico	42
Tabla 6. Capturas de Personal -SAT- relacionado con investigaciones financiera/transparencia en el 2018	42
Tabla 7. Cantidad de riesgos identificados y confirmados en los procesos y procedimientos y su ponderación	42
Tabla 8. Recomendaciones emitidas con respecto a los riesgos identificados por área	42

CAPITULO III

Rendición de Cuentas

Tabla 9. Ingresos devengados por -SAT- durante el año 2018	52
Tabla 10. Ejecución por tipo de gasto 2018	52
Tabla 11. Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2018	53
Tabla 12. Compras y Contrataciones por diferentes modalidades durante el Año 2018	53
Tabla 13. Compra de Baja Cuantía (Art.43 LCE inciso a) y Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b) en el 2018	53
Tabla 14. Cotización (Art. 38 LCE)	54
Tabla 15. Licitación Pública (Art. 17 LCE)	54
Tabla 16. Casos de Excepción (Art. 44 LCE)	55
Tabla 17. Acuerdo de Directorio 026-199 (Art. 54 LCE)	55
Tabla 18. Negociaciones entre Entidades Públicas (Art. 2 LCE)	57
Tabla 19. Arrendamientos de Bienes Inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)	57

Esquemas

CAPITULO II

Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico

Esquema 1. Plan Integral de Control de la Carga -PICCA-	40
Esquema 2. Arquitectura moderna de microservicios	44
Esquema 3. Arquitectura para factura electrónica en línea	44
Esquema 4. Infraestructura y arquitectura de nuevos sistemas	45

Presentación

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- es la entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional que, para el cumplimiento de sus objetivos, goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa; así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.



Asumí el reto de dirigir la -SAT- en el mes de marzo del 2018, consciente del papel determinante que esta institución tiene en el sistema económico del país con el cumplimiento de su misión, de recaudar con transparencia y efectividad los recursos del Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, con apego al margo legal vigente; junto al equipo de trabajo redefinimos el rumbo que marcó la pauta para iniciar las acciones necesarias para fortalecer la institución y en forma consecuente, compararnos y evaluarnos con los estándares de mejores prácticas de otras administraciones tributarias de Latinoamérica.

En este marco de acción, me enorgullece presentar la Memoria de Labores de la -SAT- del ejercicio fiscal 2018, la cual resume los principales logros de recaudación, avances de gestión obtenidos y realiza un ejercicio de rendición de cuentas, mismos que se encuentran enmarcados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, el cual establece los objetivos estratégicos de: Aumentar la recaudación de manera sostenida; Reducir las brechas de cumplimiento tributario; Incrementar la eficiencia de las aduanas; y Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

Así, en cumplimiento del objeto y las funciones definidas en la norma legal y en respuesta al objetivo estratégico de aumentar la recaudación de manera sostenida de los tributos internos y de los tributos que gravan el comercio exterior; la administración tributaria implementó las acciones que se tradujeron en una mejora en la recaudación. De tal forma que, la recaudación de ingresos tributarios administrados por la Superintendencia de Administración Tributaria al 31 de diciembre de 2018 se ubica en Q 58,200.74 millones en términos netos, superando la meta de recaudación establecida en Q 737.7 millones, lo cual representa un nivel de ejecución de 101.3 por ciento y un crecimiento interanual de 3.6 por ciento respecto a lo realizado en el mismo período el año anterior. Resalta el rendimiento de los impuestos al comercio exterior, que presentaron un crecimiento de 8.77 por ciento con relación al año anterior y en orden de importancia, los impuestos al Valor Agregado, Sobre la Renta y de Solidaridad continúan siendo los que generan mayores recursos al Estado, produciendo el 82.65 por ciento (Q 48,625.14 millones) sobre el total de la recaudación tributaria, mayores detalles al respecto se abordan en el capítulo I.

Los principales logros de gestión se describen en el capítulo II, a fin de dar a conocer las acciones realizadas en cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos que conforman el Plan Estratégico 2018-2023 y las metas de desempeño establecidas en el Convenio para el Cumplimiento de las Metas de Recaudación Tributaria para el ejercicio fiscal correspondiente al 2018, suscrito entre el Ministerio de Finanzas Públicas y la Superintendencia de Administración Tributaria.

En el capítulo III, se describen los ingresos y egresos devengados, la ejecución presupuestaria por grupo de gasto, las adquisiciones de compras y contrataciones y finalmente se detalla el cálculo del costo de la administración tributaria para el año 2018.

Los resultados presentados, son el producto de los esfuerzos realizados, en búsqueda de una -SAT-, renovada, transparente y automatizada de la Dirección; el equipo profesional y técnico que me honro en dirigir de la administración tributaria, el cual trabaja día a día para que el país pueda contar con los recursos necesarios y pueda invertir en las áreas más necesitadas, para ser competitivos y lograr un desarrollo integral que brinde mejores oportunidades y calidad de vida a la población guatemalteca.

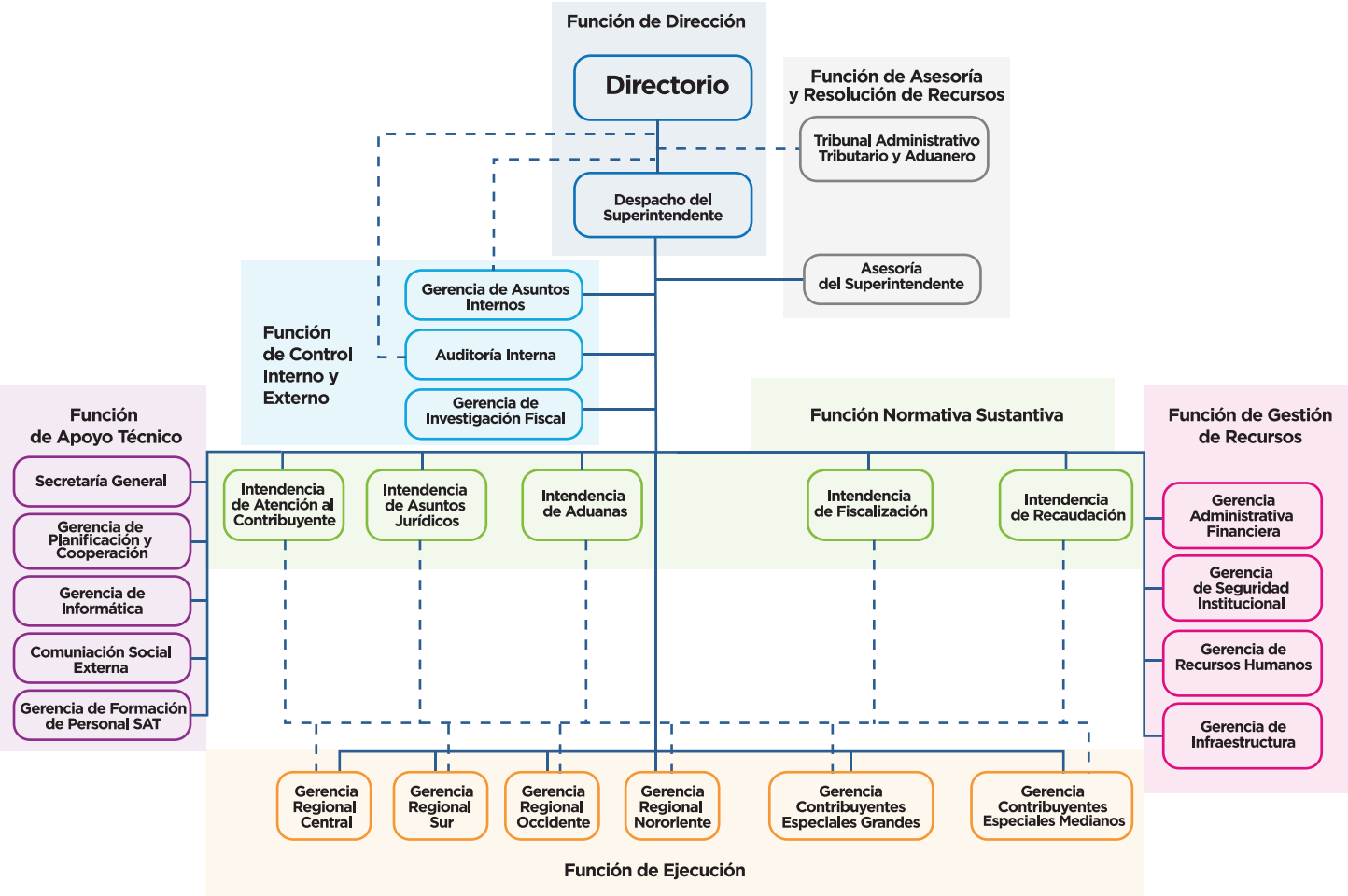
Maf. Lic. Abel Francisco Cruz Calderón
Superintendente de Administración Tributaria



Estructura organizacional

El Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Acuerdo de Directorio número 007-2007, establece y describe la estructura y organización interna y desarrolla sus competencias administrativas, de conformidad con lo dispuesto en Ley Orgánica de la -SAT-, Decreto número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, el Código Tributario y demás disposiciones legales vigentes. La organización interna se rige bajo los principios generales de jerarquía, flexibilidad, centralización normativa y desconcentración operativa, coordinación, transparencia, eficacia y eficiencia.

A continuación, se muestra la estructura organizacional de primer nivel y su clasificación por funciones de dirección, normativas sustantivas, apoyo técnico, gestión de recursos, ejecución, asesoría y resolución de recursos y de control interno y externo.



Directorio

Presidente

Lic. Víctor Manuel Alejandro Martínez Ruiz
Ministro de Finanzas Públicas

Presidente Suplente

Licda. Carmen Lily Abril Gómez
Viceministra de Ingresos y Evaluación Fiscal
Ministerio de Finanzas Públicas

Directoras

Licda. Adriana Estévez Clavería
Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez
Superintendencia de Administración Tributaria

Secretario

Lic. Abel Francisco Cruz Calderón
Superintendente de Administración Tributaria

Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero -TRIBUTA-

Presidente del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero

Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo

Presidente Tributario

Lic. Carlos Estuardo Llamas Secaida

Miembros

Lic. Fredy Orlando Sajquím Barrios
Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla de Contreras
Licda. Michelle Janette Martínez Arellano
Lic. Paul Francisco Palacios Rodríguez

Presidente Aduanero

Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo

Miembros

Inga. Brenda Priscila Hernández Folgar
Lic. Gerber Estuardo Salguero Martínez
Licda. Silvia Eugenia Santizo López
Licda. Wendy Patricia Aguilar Yzeppy

Comité Gerencial

Licenciado Abel Francisco Cruz Calderón
Superintendente

Intendencias

Aduanas	Lic. Werner Florencio Ovalle Ramírez
Asuntos Jurídicos	Lic. Manuel de Jesús Mejicanos Jiménez
Atención al Contribuyente	Lic. Salvador López García
Fiscalización	Licda. Ana Luisa Parada Martínez
Recaudación	Lic. José Fernando Suriano Buezo

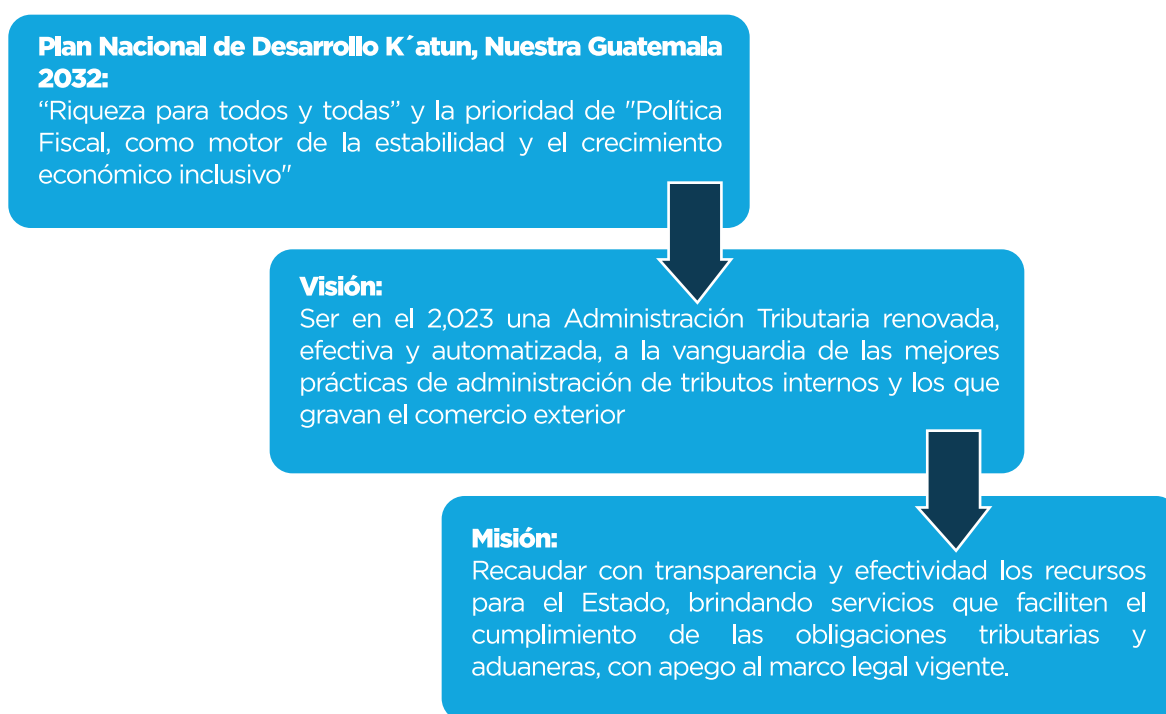
Dependencias

Auditoría Interna	Licda. Lilian Lissette Guerra de Contreras
Comunicación Social Externa	Lic. Maynor Humberto Caballeros Aguilar
Gerencia Administrativa Financiera	Lic. Cristian Axpuc Alvarado
Gerencia de Asuntos Internos	Lic. José Ronaldo Portillo Salazar
Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Lic. Manuel Antonio Hernández Batres
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Lic. Julio Roberto Díaz Sontay
Gerencia de Formación de Personal SAT	Licda. Laura María Dardón Lechuga
Gerencia de Informática	Ing. Ronald Giovanni Estrada Ávila
Gerencia de Infraestructura	Inga. Patricia Yesenia Archila Alfaro
Gerencia de Investigación Fiscal	Lic. Mario Rodolfo Figueroa Ramírez
Gerencia de Planificación y Cooperación	Inga. Oty Aixa Farfán Álvarez
Gerencia de Recursos Humanos	Lic. Marco Antonio Sierra Molina
Gerencia de Seguridad Institucional	Lic. César Augusto López Díaz
Gerencia Regional Central	Licda. María José Flores Faena
Gerencia Regional Nororiente	Licda. Silvia Verónica Martínez Díaz
Gerencia Regional Occidente	Licda. Irma Catalina Citalán Coyoy
Gerencia Regional Sur	Licda. Jessica Suceli Gámez Linares
Secretaría General	Lic. Guillermo René González Juárez

Marco estratégico

En el año 2018, la Administración Tributaria realizó la revisión y modificación del Plan Estratégico Institucional a fin de incluir iniciativas que respondieran a los retos y oportunidades identificados en la institución de manera interna y a las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales que integraron la misión para la evaluación diagnóstica -TADAT-, (por sus siglas en inglés); la cuál fue la primera de su tipo realizada a la administración tributaria guatemalteca y que permitió reconocer una línea base de comparación con los estándares de mejores prácticas de otras administraciones tributarias y marcar la pauta para plantear acciones orientadas al fortalecimiento de la -SAT-.

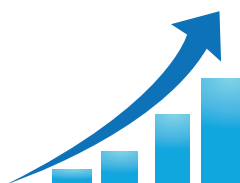
Para la construcción de la línea de acción a seguir, se identificaron cuatro áreas prioritarias de operación que se definen en el Plan Estratégico Institucional PEI 2018-2023, que tiene como marco legal el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, la visión de desarrollo integral del país contenida en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun, Nuestra Guatemala 2032; los lineamientos Generales de Política 2016-2018 que definen los ejes de "Riqueza para todos y todas"; y la prioridad de "Política Fiscal, como motor de la estabilidad y el crecimiento económico inclusivo", como se muestra a continuación:



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2018-2023, -SAT-

El Plan Estratégico Institucional 2018-2023 define la ruta para ser en el 2023 una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada, a la vanguardia de las mejores prácticas de administración de tributos internos y los que gravan el comercio exterior, cuya misión está orientada a recaudar con transparencia y efectividad los recursos para el Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, con apego al marco legal vigente.

En este sentido en el Plan Estratégico Institucional, se propone un eje transversal de Gestión Integral de Riesgos, incorporando los cuatro objetivos estratégicos y los resultados esperados orientados para alcanzar el equilibrio entre la facilitación al contribuyente y controles más asertivos, los cuales se muestran a continuación:



1. Aumentar la recaudación de manera sostenida

Resultados esperados:

- 1.1** Ampliación de la base Tributaria, a través de acciones concretas para la incorporación de nuevos contribuyentes efectivos y el aumento de los contribuyentes afiliados a impuestos.
- Incremento de la recaudación a partir de una adecuada
- 1.2** Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario.
- Disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con
- 1.3** información confiable y adecuada para su empleo para mejorar la gestión de riesgos y los programas de fiscalización.

2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario

Resultados esperados:



- 2.1** Mejoras en la atención al Contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento
- 2.2** Aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, de tal cuenta que se incremente su cumplimiento voluntario
- 2.3** Mejoras en el control especializado hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes
- 2.4** Mejorar la eficiencia del área jurídica

3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero

Resultados esperados:



- 3.1** Incremento en la facilitación del comercio
- 3.2** Rediseño de los procesos aduaneros
- 3.3** Automatización del control aduanero
- 3.4** Reducción de la defraudación aduanera
- 3.5** Fortalecimiento en Controles Aduaneros

4. Fortalecer las capacidades de gestión Institucional

Resultados esperados:



- 4.1** Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución
- 4.2** Incorporar el uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-
- 4.3** Proveer a la institución de capital humano idóneo, capacitado y con un plan de desarrollo y crecimiento dentro de la organización.
- 4.4** Contar con la adecuada infraestructura para el desarrollo de los procesos rediseñados
- 4.5** Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de -SAT-

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2018-2023, -SAT-

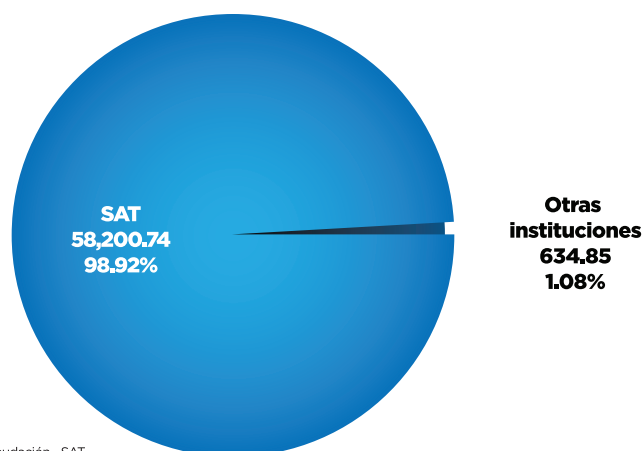
Capítulo I

Resultados de Recaudación

I.1 Resultados generales

Durante el año 2018, los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a **Q58,835.59** millones en términos netos¹, monto que representó un incremento de la recaudación de 3.80 por ciento respecto de lo realizado durante el año 2017. La captación de tributos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria alcanzó **Q58,200.74** millones en términos netos, superando la meta de recaudación en **Q737.7 millones**, monto que representó el 98.92 por ciento del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a **Q634.85 millones**, siendo esto el 1.08 por ciento del total recaudado. (Gráfico 1)

Gráfico 1
Ingresos tributarios 2018, en términos netos
(En millones de quetzales)



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

I.2 Evolución de la recaudación 2017-2018

En la recaudación de los impuestos internos que administra la -SAT-, se observó un crecimiento de **1.60** por ciento con respecto al año 2017, presentándose en el Impuesto al Valor Agregado el mayor excedente sobre la recaudación realizada respecto el año anterior. Los impuestos al comercio exterior presentaron un incremento de **8.77** por ciento con relación al año anterior. En orden de importancia, los impuestos al Valor Agregado, Sobre la Renta y de Solidaridad continuaron siendo los que generan mayores recursos al Estado, produciendo el **82.65** por ciento (**Q48,625.14 millones**) sobre el total de la recaudación tributaria.

Conforme a los resultados observados, el Impuesto al Valor Agregado fue el rubro de mayor captación, alcanzando una recaudación en términos netos de **Q27,732.53 millones**, **47.14** por ciento del total, de los cuales **Q14,469.09 millones** correspondieron al IVA por importaciones y **Q13,263.44 millones** al IVA doméstico.

El Impuesto Sobre la Renta registró una recaudación de **Q16,236.29 millones**, manteniendo el segundo lugar en importancia al alcanzar el **27.60** por ciento del total neto, teniendo una variación negativa de **0.43** por ciento con respecto al año anterior.

En el Impuesto de Solidaridad se alcanzó una recaudación de **Q4,656.31 millones**, monto que representó el **7.91** por ciento del total y una variación del **6.15** por ciento respecto de lo realizado el año anterior.

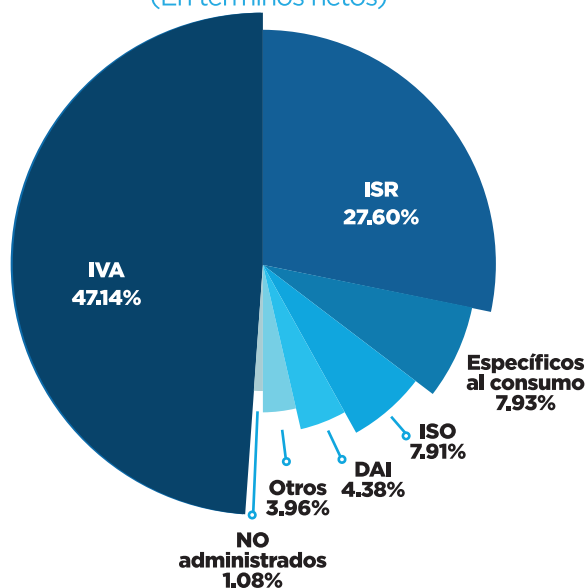
Los Derechos Arancelarios a la Importación registraron una importancia relativa similar a la realizada el año anterior y cerraron en el año 2018 con una recaudación de **Q2,575.81 millones**, equivalente al **4.38** por ciento del total recaudado y un crecimiento del **4.93** por ciento.

¹ Luego de deducir la devolución y auto compensación del IVA

Por su parte, los impuestos específicos al consumo totalizaron **Q4,668.13 millones**, lo que representó el **7.93** por ciento de la composición total y un crecimiento del **3.33** por ciento respecto al año anterior. (Gráfico 2).

La recaudación tributaria respecto al Producto Interno Bruto² representó 10.0 por ciento; valor inferior al 10.2 por ciento del año anterior; pudo observarse que los impuestos relevantes del sistema tributario nacional ligan su base gravable a los agregados en términos corrientes; los cuales presentaron un menor dinamismo.

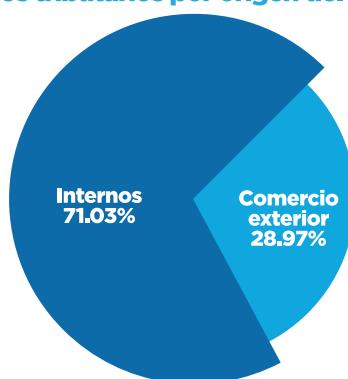
Gráfico 2
Composición relativa de los ingresos tributarios 2018
(En términos netos)



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

Recaudación por origen de los ingresos. Al analizar la recaudación tributaria por el origen de los ingresos, los impuestos internos representaron el **71.03** por ciento de la recaudación, aumentando en **1.90** por ciento respecto del año anterior, con un monto recaudado de **Q41,790.69 millones** en términos netos. Por su parte la recaudación de impuestos vinculados al comercio exterior o recaudación aduanera, que incluye los Derechos Arancelarios y el Impuesto al Valor Agregado sobre importaciones, representaron el **28.97** por ciento, con una recaudación de **Q17,044.90 millones** en términos netos. (Gráfico 3).

Gráfico 3
Ingresos tributarios por origen del año 2018



Fuente: Intendencia de Recaudación -SAT- y Ministerio de Finanzas Públicas.

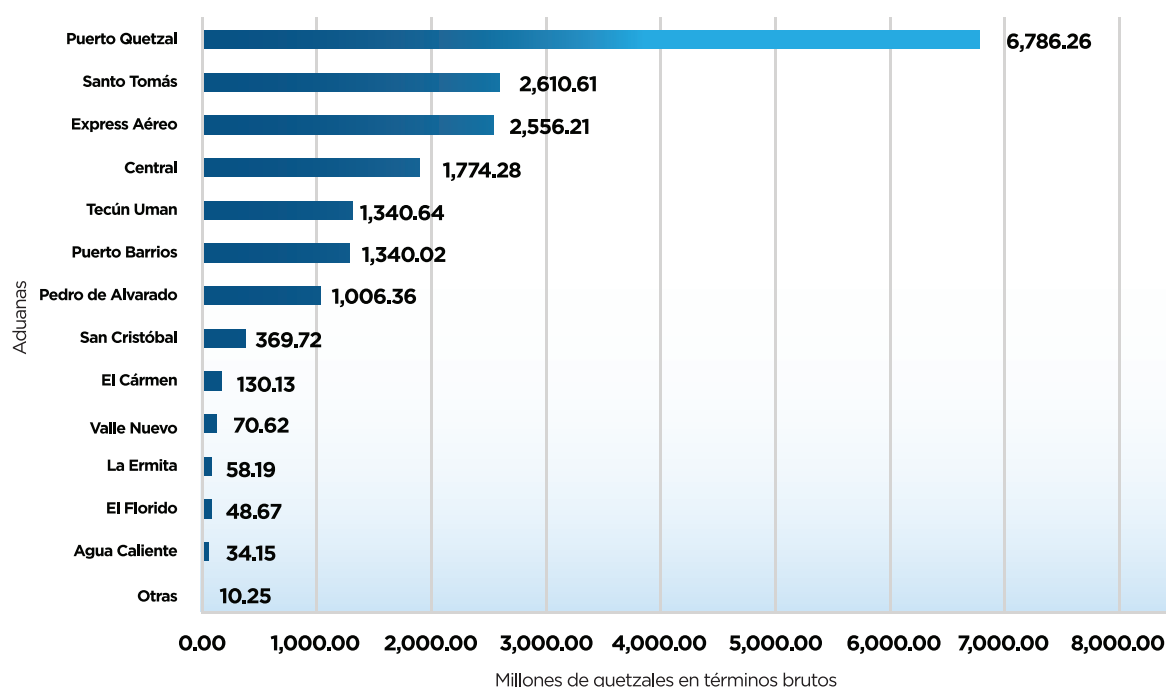
² Escenario macroeconómico del Banco de Guatemala a diciembre de 2018

Recaudación por aduana. Con relación al recaudo realizado en las aduanas, el cual se mide en términos brutos³, es importante destacar que el **96.02** por ciento de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en siete aduanas, destacando las marítimas de Puerto Quetzal con **37.42** por ciento, Santo Tomás de Castilla con **14.40** por ciento, y Puerto Barrios con **7.39** por ciento que en conjunto registraron una recaudación de **Q10,736.88 millones**. Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo presentan una captación de **Q4,330.49 millones**, con una estructura de aporte del **9.78** por ciento y **14.09** por ciento, respectivamente.

En lo que se refiere a las aduanas terrestres, la mayor importancia por el flujo comercial y por el pago de impuestos se refleja en dos puntos fronterizos: con México y con El Salvador; el primero corresponde al registro de la Aduana Tecún Umán, que durante el 2018 realizó una captación de impuestos equivalente al **7.39** por ciento del total, mientras que la Aduana Pedro de Alvarado registró una recaudación que representa el **5.55** por ciento del total de impuestos al comercio exterior.

Los restantes **Q721.73 millones** que corresponden al **3.98** por ciento de la recaudación aduanera, se realizó entre las aduanas: San Cristóbal (2.04 por ciento), El Carmen (0.72 por ciento) y el conjunto de aduanas con menor flujo comercial y tributario (1.22 por ciento). (Gráfico 4).

Gráfico 4
Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana año 2018
(en millones de Quetzales en términos brutos)



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

1.3 Resultados respecto a la meta establecida

Al 31 de diciembre del año 2018, la recaudación de ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzó una recaudación en términos netos de **Q58,835.59 millones, superando la meta establecida**. Cabe señalar que la expectativa del Gobierno Central era recaudar **Q57,994.80** millones, monto que incluye la proyección de los ingresos tributarios que tiene a su cargo la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, así como la estimación de los ingresos por Regalías, Hidrocarburos Compartibles y el Impuesto de Salida del País, que son administrados por otras instituciones del Estado.

³ Sin descontar la provisión legal para la devolución del crédito fiscal del IVA.

Para el caso específico de la -SAT-, la ejecución en la recaudación de los **impuestos internos** y los **impuestos al comercio exterior** ambos en términos netos, en relación con las expectativas fue de **99.66** por ciento y de **105.42** por ciento respectivamente.

Los impuestos que superaron la meta programada son: Otros impuestos **122.39** por ciento, el Impuesto Sobre el Patrimonio **113.77** por ciento, el Impuesto al Cemento de **112.38** por ciento, el impuesto al Valor Agregado en el componente que grava las importaciones **106.94** por ciento y el Impuesto al Valor Agregado sobre liquidación de ventas en el mercado local **101.93** por ciento.

Los impuestos que administra la -SAT-, cuya recaudación alcanzó parcialmente lo programado fueron: el Impuesto Sobre la Renta **99.96** por ciento, el Impuesto de Solidaridad **98.08** por ciento, el Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Derivados del Petróleo **97.75** por ciento, Derechos Arancelarios **97.66** por ciento, Distribución de Bebidas **96.67** por ciento, Sobre Circulación de Vehículos **95.76** por ciento, sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado **94.58** por ciento, Primera Matrícula **92.40** por ciento, y el Impuesto sobre tabacos y sus productos **84.60** por ciento. (Tabla 1).

Tabla 1
Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada 2018
con la recaudación realizada en 2017

DESCRIPCIÓN	Recaudación Realizada 2018	Recaudación Programada 2018	Diferencia Absoluta	Porcentaje Ejecución	Recaudación Realizada 2017	Diferencia Absoluta	Porcentaje Variación
Total de Administración Tributaria SAT	58,200.74	57,463.00	737.74	101.28%	56,177.01	2,023.73	3.60%
COMERCIO EXTERIOR	17,044.90	16,167.90	877.00	105.42%	15,670.84	1,374.07	8.77%
IVA Sobre Importaciones	14,469.09	13,530.50	938.59	106.94%	13,216.02	1,253.07	9.48%
Derechos Arancelarios	2,575.81	2,637.40	-61.59	97.66%	2,454.82	121.00	4.93%
INTERNOS SAT	41,155.84	41,295.10	-139.26	99.66%	40,506.17	649.67	1.60%
Sobre la Renta	16,236.29	16,242.00	-5.71	99.96%	16,306.87	-70.58	-0.43%
Impuesto de Solidaridad	4,656.31	4,747.60	-91.29	98.08%	4,386.36	269.95	6.15%
IVA Ventas Internas (Liquidación)	13,263.44	13,012.70	250.74	101.93%	12,970.71	292.73	2.26%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	462.96	489.50	-26.54	94.58%	507.95	-44.99	-8.86%
Sobre el Patrimonio	28.10	24.70	3.40	113.77%	30.18	-2.08	-6.88%
Impuestos Específicos al Consumo	4,668.13	4,821.80	-153.67	96.81%	4,517.80	150.33	3.33%
Sobre Distribución de Bebidas	790.34	817.60	-27.26	96.67%	759.50	30.84	4.06%
Sobre Tabaco y sus productos	337.13	398.50	-61.37	84.60%	347.88	-10.75	-3.09%
Sobre Distribución de Petróleo y Combustibles	3,417.37	3,496.00	-78.63	97.75%	3,296.44	120.93	3.67%
Sobre Distribución de Cemento	123.29	109.70	13.59	112.38%	113.98	9.30	8.16%
Sobre Circulación de Vehículos	881.16	920.20	-39.04	95.76%	825.96	55.20	6.68%
Primera Matrícula (IPRIMA)	952.71	1,031.10	-78.39	92.40%	952.87	-0.16	-0.02%
Otros impuestos	6.73	5.50	1.23	122.39%	7.47	-0.74	-9.90%
Otras Instituciones	634.85	531.80	103.05	119.38%	507.06	127.78	25.20%
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	322.84	188.60	134.24	171.18%	206.81	116.03	56.11%
Salida del País	312.01	343.20	-31.19	90.91%	300.26	11.75	3.91%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS	58,835.59	57,994.80	840.79	101.45%	56,684.07	2,151.52	3.80%

Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT- y Ministerio de Finanzas Públicas.

Capítulo II

Resultados de gestión en el marco del planteamiento estratégico

En cumplimiento a los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, Aumentar la recaudación de manera sostenida, Reducir las brechas de cumplimiento tributario, Incrementar la eficiencia del servicio aduanero y Fortalecer las capacidades de gestión institucional; se muestra a continuación el detalle de los principales resultados de gestión institucional.



Objetivo 1

Aumentar la recaudación de manera sostenida

Este objetivo está orientado a propiciar el aumento de la recaudación, buscando la modificación de la tendencia mostrada por la carga tributaria en los últimos ejercicios fiscales para lograr su crecimiento sostenido por medio de acciones implementadas, evaluadas e institucionalizadas.

Resultado 1.1 Ampliación de la base Tributaria, a través de acciones concretas para la incorporación de nuevos contribuyentes efectivos y el aumento de los contribuyentes afiliados a impuestos



Nuevo Régimen de Factura Electrónica en Línea. El nuevo régimen de factura electrónica en línea fue aprobado mediante Acuerdo de Directorio Número -SAT-13-2018, entrando en vigor en el mes de mayo del 2018. El modelo operativo que comprende la emisión, transmisión, certificación y conservación por medios electrónicos de facturas, notas de crédito y débito, recibos y otros documentos autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria, los cuales se denominan Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).



En el modelo definido existe un Emisor de -DTE-, que es el contribuyente que se habilita para emitir Documentos Tributarios Electrónicos a sus clientes (Receptores), desde su propio sistema informático, en la aplicación que le provea su certificador o en la aplicación web gratuita de la -SAT-; los cuales transmite a su certificador (previamente acreditado) para su validación y autorización correspondiente y un Certificador que es la persona individual o jurídica autorizada por la -SAT- para encargarse de la certificación de los Documentos Tributarios Electrónicos de los emisores que le hayan otorgado acreditación, o bien de sus propios DTE, que no presenten errores en la validación, debiendo regresar los

DTE certificados de inmediato al emisor, para su entrega al receptor y trasladarlo seguidamente a la -SAT- para su validez o rechazo según sea el caso; la -SAT- también realiza las funciones antes descritas siendo un Certificador más en el modelo.

Para llevar a cabo la implementación del nuevo modelo del régimen de factura eléctrica, posterior a su aprobación, se realizaron acciones internas y externas dentro de las cuales podemos mencionar de forma general:

Legal y normativa

- Análisis del marco legal nacional
- Diseño de los procesos operativos
- Elaboración de normas y procedimientos
- Elaboración y aprobación Acuerdo de Directorio



Estrategia de masificación, se creó la estrategia de la emisión de DTE, para incorporar a los contribuyentes a un nuevo régimen de electrónico el cual requirió análisis de carácter legal, así como de viabilidad de utilización de servicios en nube para el almacenamiento de información.

Estrategia tecnológica, la cual inició con el desarrollo de una arquitectura de sistema nueva y la contratación de los servicios en la nube. **Siendo la -SAT- la primera institución gubernamental en la utilización de estos servicios en Guatemala y Centroamérica.**

Tecnológica

- Arquitectura de sistemas renovada al 100%
- Uso de servicios en la nube
- Nuevo sistema de SAT



Divulgación

- Capacitación interna SAT
- Capacitación a Contribuyentes
- Socialización por distintos canales de comunicación



Estrategia de divulgación, previo a su lanzamiento oficial se realizaron acercamientos con los contribuyentes y público general para dar a conocer los beneficios del nuevo régimen.

Factura Electrónica en Línea (FEL)

- Habilitarse como emisor
- Emitir Documento Tributario Electrónico (DTE)
- Consultar DTE
- Anular DTE
- Acreditación de Certificadores
- Descargar firma electrónica

Es importante indicar que siendo la -SAT- un certificador en el modelo; lanzó la aplicación WEB para emisión de facturas electrónicas en línea a través de la Agencia Virtual de -SAT- **de forma gratuita.**

La aplicación permite a los contribuyentes de manera ágil y segura, cada vez que lo requiera, emitir facturas electrónicas en línea, sin necesidad de gestionar autorizaciones

previamente; así como notas de crédito y débito, recibos y otros documentos tributarios.

Esta nueva herramienta electrónica puede ser utilizada por todos los contribuyentes que emiten facturas, cuyo modelo de negocio se adapte a la misma. Los contribuyentes que deseen hacer uso de la aplicación WEB gratuita para emitir facturas electrónicas en línea deben cumplir los requisitos establecidos, obteniendo como beneficio: confiabilidad de la información, fácil habilitación por medio de la agencia virtual, autorización inmediata de cada documento, aplicación gratuita, acreditación de uno o más certificadores incluyente a la -SAT-, consulta y descarga de documentos electrónicos emitido/recibidos en Agencia Virtual y la verificación de documentos a través del portal -SAT-.

En cuanto al modelo de control, se estableció el sistema de autocorrección a los contribuyentes incorporados al Régimen de Factura Electrónica en Línea - RFEL, Consultas y Reportes avanzados que permiten detectar información con inconsistencias en la data que necesitan depuración o corrección por parte del contribuyente para contar con información de calidad.

Como resultado, al 31 de diciembre se habilitaron 914 emisores de facturas electrónicas de los cuales 166 se encuentran emitiendo facturas electrónicas bajo este nuevo régimen. Además, se cuenta con 5 entes certificadores incluyendo a la Administración Tributaria.

Ampliación de la Base Tributaria. Con el objetivo de incrementar el registro de contribuyentes no afiliados a impuestos para la ampliación de la base tributaria, la administración tributaria formuló e implementó el Plan de identificación de contribuyentes no inscritos (no afiliados a impuestos y contribuyentes no inscritos), el cual definió objetivos, actores, acciones y tipologías identificadas. Como parte del plan y en consecuencia de los objetivos y metas a cumplir, se consideraron dos ámbitos claves de trabajo: Inscripción de contribuyentes (afiliación) y Actualización, depuración y control de registros.

Con relación a la inscripción (afiliación) de contribuyentes, como resultado de la ejecución del plan se estableció alcanzar una meta de 1,875 contribuyentes inscritos, derivado de las acciones que contemplaron labores inductivas e inscripciones de oficio que incluyó el envío de avisos para instar la inscripción, se logró al mes de diciembre el registro de 2,116 contribuyentes.

Aunado a lo anterior, como resultado de la actualización, depuración y control de registros, se implementaron los programas orientados a identificar contribuyentes que realizando actividades gravadas y que no estuviesen declarando sus ingresos en los diferentes regímenes de impuestos (arrendatarios de bienes inmuebles, importadores de vehículos sin negocio registrado, dueños de naves y aeronaves); dando como resultado de dichas acciones 76 contribuyentes afiliados a impuestos: 41 arrendatarios de bienes inmuebles, 17 importadores de vehículos sin negocio registrado y 18 dueños de naves y aeronaves.

Resultado 1.2 Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario

Programas de fiscalización. Se implementaron programas de auditoría de gabinete, mediante la realización de cruces de información basados en la fuente de Asiste Libros, Sistema de retenciones del Impuesto al Valor Agregado -RETENIVA- y Sistema de Retenciones del Impuesto sobre la Renta -RETENISR-, con el objetivo de recuperar el adeudo tributario; esto generó un efecto impositivo de Q.29.43 millones. Asimismo, programas dirigidos a contribuyentes omisos que realizaron compraventa de bienes inmuebles, con efecto impositivo de Q.14.50 millones; Programas dirigidos a contribuyentes importadores omisos en impuestos internos, que generaron un efecto impositivo de Q. 2.49 millones; programa de verificación a libros contables para verificar que las cuentas bancarias se encuentren debidamente registradas con el detalle requerido por el Código de Comercio y Código Tributario, generando un efecto impositivo de Q.21.22 millones.

Gestión de riesgos de cumplimiento tributario. Con el objetivo de implementar un modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero que permita identificar, evaluar, clasificar, cuantificar, priorizar y mitigar los riesgos de manera sistemática e integrada, así como enfocar el control de acuerdo con la información brindada por dicho modelo para aumentar la recaudación y reducir las brechas de cumplimiento tributario; se conformó el **Comité Institucional de Riesgo del Cumplimiento Tributario**; se definió el proceso institucional de gestión de riesgos, la estrategia para medirlo, así como la identificación de medidas para asociar recursos dispersos de información para aplicar el riesgo a través de diferentes funciones.

En la misma temática, se efectuaron visitas a otras administraciones tributarias como el Servicio de Administración Tributaria de México y la Dirección General de Impuestos Internos -DGII- de El Salvador como parte de la búsqueda de un modelo de gestión de riesgos integral, que permitió la identificación de fuentes de información y buenas prácticas para la homologación del formulario del Impuesto al Valor Agregado -IVA- régimen general mensual y del Impuesto Sobre la Renta -ISR-, por mencionar algunos. Así también se realizaron talleres que permitieron conocer la experiencia de otras administraciones tributarias en tema de riesgos, buenas prácticas y metodologías utilizadas; obteniendo como resultado la elaboración e implementación de un plan de mejora en el Cumplimiento Tributario basado en Modelos de Riesgo; definición y elaboración de casos de uso

para el módulo de riesgos en la inscripción en el -RTU-; además de la identificación de causas del ciclo tributario en el cual se clasificaron e identificaron los riesgos, se establecieron escalas y ponderaciones de los mismos mediante indicadores que conllevan a la prevención y/o mitigación.

Mejora del modelo de perfilamiento de riesgo general con variables calificadoras. Con el objetivo de perfilar de mejor manera el modelo de riesgo de incumplimiento tributario del contribuyente, al contar con mayores elementos de información, se implementaron 12 nuevas variables calificadoras de riesgo al mismo, complementando así las 17 variables existentes. Asimismo, se realizó el diseño e implementación de un perfil de riesgo para el proceso de Devolución de Crédito Fiscal del IVA, considerando 12 variables calificadores de riesgo general con una tolerancia de riesgo del 35% y se incorporó el Perfil de Riesgo general y el Perfil de Proceso de Devolución de Crédito Fiscal del IVA dentro de la Consulta 360, la cual es la recopilación de la información registrada en los diferentes sistemas de la -SAT- de forma integrada en una sola herramienta que es de utilidad para analizar eficazmente el comportamiento tributario de un contribuyente y conocer su calificación de riesgo. A la fecha el contenido está formado por 5 módulos; el primero llamado General que contiene el perfil de contribuyente y los expedientes administrativos; el segundo Recaudación y Gestión que contiene la información de Libros, Afiliaciones, Establecimientos y Declaraciones del contribuyente; el tercero Fiscalización donde se puede observar que nombramientos y comportamientos tributarios tiene el contribuyente; el cuarto Jurídico donde se puede consultar que expedientes tiene en esa intendencia y por último Aduanas donde se puede consultar las Declaraciones Únicas Aduaneras.

Incorporación de Estados Financieros AsisteWeb. Con el propósito de facilitar el análisis de la información contable y financiera del contribuyente masiva estandarizada con un mayor nivel de detalle para el control y fiscalización; se elaboró el diseño conceptual, definición de casos de uso y estandarización de las estructuras contables de cada uno de los Estados Financieros para el desarrollo informático de una herramienta AsisteWeb para que la misma valide y cargue a las bases de datos de la institución, los Estados Financieros de los contribuyentes obligados a presentarlos

Resultado 1.3 Disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con información confiable y adecuada para su empleo para mejorar la gestión de riesgos y los programas de fiscalización

Implementación del rediseño del Registro Tributario Unificado -RTU- segunda fase. Como parte de las acciones orientadas a disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con información confiable y adecuada para su uso en la gestión de riesgo y los programas de fiscalización, y para atender a la modernización de los procesos institucionales, se renovó el Registro Tributario Unificado a partir del modelado de procesos, incluyendo el análisis de riesgo en la operación, lo que permitirá conformar una base de datos confiable, con los atributos de los contribuyentes que permitan a la -SAT- identificarlos correctamente.

En forma complementaria, con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional -USAID- (por sus siglas en inglés), se elaboró el inventario de procedimientos del Registro Tributario Unificado -RTU- y modelado de procesos actuales; se realizaron pasantías a las Administraciones Tributarias de Uruguay y Argentina para conocer los modelos de los registros tributarios de contribuyentes; se desarrollaron talleres sobre gestión del cambio; se desarrolló la metodología y modelado de los nuevos procesos del macroproceso del -RTU-; se elaboró el árbol de problemas y objetivos; la construcción de la matriz para la depuración y reclasificación de registros; el desarrollo de casos de uso y el desarrollo del sistema.

Por aparte, la Agencia alemana de Cooperación -GIZ- (por sus siglas en alemán), brindó el apoyo para el desarrollo de formularios electrónicos de inscripción y actualización denominados Declaración Jurada de Inscripción Web y Declaración Jurada de Actualización Web, Definición de

actividades económicas según Clasificación Industrial Internacional Uniforme -CIIU 4- adaptado para Guatemala; y el Fondo Monetario Internacional -FMI- con la definición de riesgos por contagio de nuevos contribuyentes con obligaciones.

Así también durante el 2018 se realizaron las acciones de depuración y reclasificación de registros, definición y desarrollo informático del modelo de riesgo por contagio en el -RTU- actual para nuevos contribuyentes con obligaciones, obteniendo como resultado la actualizaron 583,186 registros.

Como parte del modelado de procesos, se concluyó el desarrollo de los casos de uso para la presentación de requisitos para la solicitud de inscripción Web; para la incorporación de fuentes externas, se concluyó el desarrollo del Web Service para la integración de información de terceros con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS y el Registro Mercantil; en el perfilamiento de riesgo del contribuyente, se establecieron las variables de riesgo desde la inscripción en el -RTU- definiendo los casos de uso y finalizando el desarrollo. Para la integración de los padrones del -RTU-, se definieron los padrones a integrar y se realizó el desarrollo informático para que, desde la Agencia Virtual, se lleve a cabo el ingreso para registro y actualización de características especiales.



Inscripción y Registro de nuevos contribuyentes en línea.

En el mes de mayo, la Superintendencia de Administración Tributaria con el apoyo de la Cooperación Alemana -GIZ-, puso a la disposición de los contribuyentes la nueva modalidad de creación del Número de Identificación Tributaria -NIT- en línea para las personas individuales y jurídicas que requieran un -NIT- sin Actividad Mercantil, el cual podrá ser utilizado al ingresar al portal de la -SAT- desde cualquier computadora con acceso a internet.

Al finalizar el proceso de llenado del formulario se visualiza un archivo en formato PDF y se imprimen los requisitos que necesita para realizar su trámite según el tipo de contribuyente que se haya seleccionado. Esta información es complementada, en el caso de los pequeños contribuyentes con la guía que describe las principales obligaciones y derechos tributarios de los mismos.



Dentro de los aspectos a resaltar que contiene esta modalidad se pueden mencionar la incorporación y ampliación de campos de nombres, nacionalidad, identificando país de origen, estado civil, población, comunidad lingüística, entre otros. Destacando que para la categorización de la actividad económica se implementó la Clasificación Industrial Internacional Uniforme -CIIU 4-, la cual permite al contribuyente determinar su clasificación económica de manera deductiva, interactiva y ágil. Al mes de diciembre se han inscrito y registrado con esta modalidad un total de 73,157 nuevos contribuyentes.

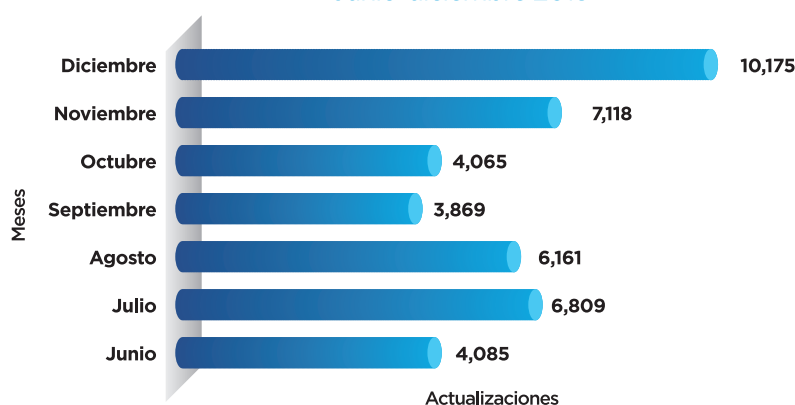


Actualización de datos en línea desde Agencia Virtual.

Aunado a las mejoras para disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con información confiable, se realizó la incorporación de la actualización de datos en línea denominada Declaración Jurada de Actualización WEB, la cual permite al contribuyente la actualización de sus datos de forma fácil y en menor tiempo. Para el efecto únicamente debe de contar con acceso a la Agencia Virtual; y puede ser utilizado por personas individuales o jurídicas con o sin obligaciones tributarias.

Dicha actualización de datos se encuentra dividida en dos partes: la primera que contiene información general de las actividades que el contribuyente registró al momento de su inscripción, esta sección puede ser actualizada totalmente en línea por medio de la agencia virtual; y la segunda contiene información que al momento de sufrir un cambio, debe ser comprobada con documentación legal correspondiente, esta sección puede ser llenada por medio de la agencia virtual en calidad de presolicitud, y se completa en forma presencial en Oficina o Agencia Tributaria a efecto de comprobar la legalidad de los documentos solicitados en el proceso. Utilizando esta modalidad, al 31 de diciembre se han realizado un total de 42,282 actualizaciones de información desde la comodidad del hogar u oficina, en forma segura y en menor tiempo, reflejando en el segundo semestre del año un crecimiento mayor del 100% con respecto al primero. (Gráfico 5)

Gráfico 5
Actualización de datos en línea
Junio-diciembre 2018



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-



Objetivo 2

Reducir las brechas de cumplimiento Tributario

Este objetivo plantea reducir las brechas de cumplimiento tributario y propone incrementar el desempeño de la administración tributaria por medio del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, facilitándoles el cumplimiento, mejorando la cultura tributaria e incrementando la percepción de riesgo respecto de la eficacia del control tributario.

Resultado 2.1 Mejoras en la atención al contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento

Presentación de impuestos a través de Cajeros 5B. Como parte de las mejoras en la atención no presencial, en el mes de julio se realizó el lanzamiento de pago de la boleta SAT-2000 a través de los Cajeros 5B, por medio de la cual los contribuyentes podrán pagar cualquier impuesto. Esta nueva modalidad de pago de impuesto permitirá brindar al contribuyente fácil acceso y más puntos de pago, disponibles las 24 horas sin necesidad de acudir a una agencia bancaria. En la primera etapa se incorporaron para el pago de impuestos a los cuentahabientes del Banco Crédito Hipotecario Nacional -CHN-.





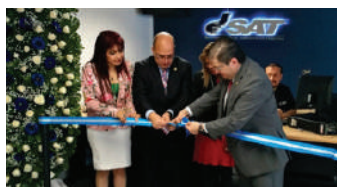
Declaración Valor Cero en Línea. La Superintendencia de Administración Tributaria puso a disposición de los contribuyentes a partir del mes de diciembre de 2018 la opción de realizar la declaración de impuestos con valor cero en línea, facilitando al contribuyente la presentación de la declaración en menor tiempo, sin utilizar usuario y contraseña y aunque el contribuyente no acude a un banco del sistema, el registro de la información se realiza de forma inmediata en las bases de datos de la -SAT-. La opción de la

Declaración valor cero en línea, se encuentra disponible para impuestos como el IVA, ISR, ISO, Cemento, Herencias, Legados y Donaciones, Vehículos, Habilitación de Libros, entre otros.

Guía del pequeño contribuyente. Con el propósito de proporcionar a los contribuyentes orientación en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la Administración Tributaria puso a disposición “La guía del pequeño contribuyente”, la cual describe las principales obligaciones y derechos tributarios de los mismos. Este documento se proporciona a los contribuyentes que llegan a inscribirse o por primera vez a la -SAT-. Destacando que la guía se encuentra en los siguientes idiomas: español, Mam, Quiche, Q’eqchi’.



Agencia Tributaria San Marcos



Agencia Tributaria zona 9

Apertura de Agencias Tributarias. Con el propósito de ampliar la cobertura de los servicios, en el mes de mayo se inauguró la Agencia Tributaria zona 9, atendiendo gestiones de inscripción, registro y cobranza administrativa y en el mes de diciembre se inauguró la nueva agencia tributaria de Malacatán, San Marcos.

Distintivos Electrónicos para Vehículos. Para facilitar el servicio que se presta en las Oficinas y Agencias Tributarias en la emisión de certificados de propiedad de vehículos y la tarjeta de circulación, se inició en el mes de abril, la emisión de los nuevos distintivos electrónicos de vehículos, los cuales pueden ser generados a través de Agencia Virtual.

Los propietarios de vehículos pueden generar los distintivos electrónicos desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet. Los distintivos cuentan con medidas de seguridad electrónicas para brindar mayor certeza de la información, además la validez de estos puede verificarse fácilmente a través del Código de respuesta rápida QR (por sus siglas en inglés) mostrando la información del distintivo, el cual está en línea con el portal -SAT-.

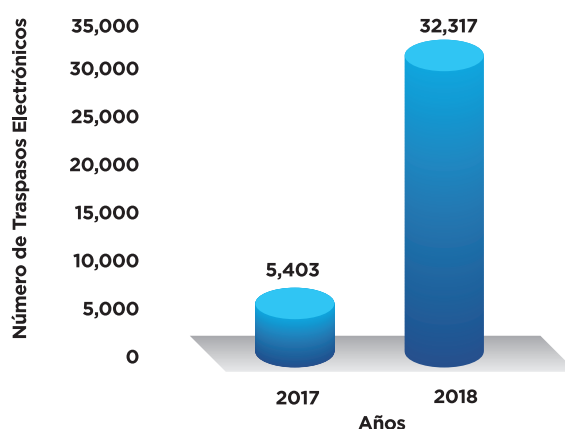


Al 31 de diciembre se han generado un total de 1,126,913 tarjetas de circulación y 1,000,127 títulos de propiedad bajo esta modalidad.

Nuevas modalidades en Agencia Virtual. Con el objetivo de brindar facilidades en las gestiones que realiza el contribuyente, se incorporó en agencia virtual, el Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario, lo cual es una modalidad del servicio que permite a los propietarios de vehículos realizar traspasos de manera electrónica por Notario a través de la Agencia Virtual, en forma adicional se incorporó la modalidad de inscripción en el Registro Fiscal de Vehículos; transferencias de dominio de vehículos, con asistencia de un Notario registrado sin necesidad de presentarse a las Oficinas y Agencias de la -SAT- para completar la gestión.

El resultado, de la facilidad y accesibilidad que brinda esta herramienta a los usuarios, en el 2018 se realizaron 32,317 traspasos Electrónicos de Vehículos Terrestres por Notario a través de Agencia Virtual, representando un incremento de un 83% en respecto a los realizados en el año anterior, tal como se muestra en el siguiente gráfico. (Gráfico 6)

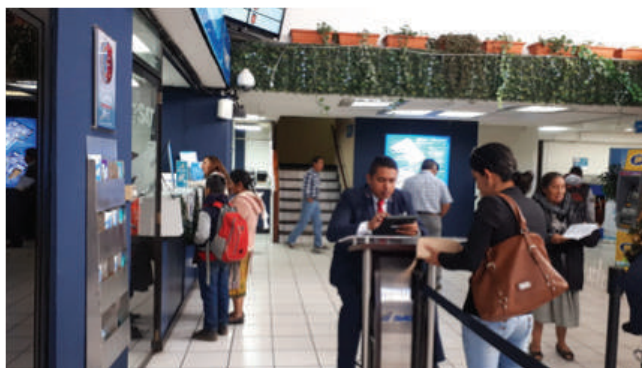
Gráfico 6
Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario
2017 vs. 2018



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT--

Implementación de Sistema de Filas y Cita Previa.

En el mes de octubre se implementó como plan piloto en Oficina Tributaria de Quetzaltenango, un nuevo sistema de filas para mejorar la atención a los contribuyentes, el cual permite agilizar las gestiones enfocadas en una atención de calidad. El sistema de gestión de filas presenta características del Manejo Inteligente de colas -IQM- que permite medir tiempos de espera y de atención, propiciando un mejor servicio a través de una distribución automática a los distintos puntos de atención. Dicho sistema permite generar estadísticas del flujo de atención y comportamiento del personal de atención, orientando así el servicio a la mejora continua.

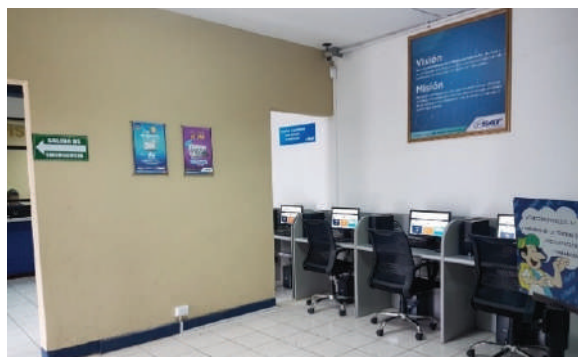


La implementación del sistema ofrece las siguientes ventajas: Asignación de turnos a través de la captura de datos del Documento Personal de Identificación -DPI- de los contribuyentes que son atendidos en la Oficina Tributaria; eliminación de tiques de papel; locución de turnos por voz en idioma español y Mam, el cual es el idioma maya más hablado en la región, mejorando la inclusión de contribuyentes; locución de turno por nombre del contribuyente y mostrando la fotografía del contribuyente en las pantallas, lo que mejora la calidad del servicio para personas analfabetas;

parametrización de tiempos de atención según el tipo de gestiones, mejorando el control interno de los técnicos de atención al contribuyente y la administración del tiempo. Con estos elementos se puede identificar el grupo etario que utiliza los servicios de la Oficina Tributaria, mejorar las estrategias de comunicación y promoción de herramientas electrónicas; y principalmente se ha mejorado y controlado los tiempos de espera en el Registro Fiscal de Vehículos de 2 horas a 1 hora y en el Registro Tributario Unificado de 1 hora a 35 minutos; se han mejorado y controlado los tiempos de atención en el Registro Fiscal de Vehículos de 35 minutos a 18 minutos y en el Registro Tributario Unificado de 35 minutos a 10 minutos; entre otros.

Café internet en puntos de atención.

Durante el año se habilitaron nuevas áreas específicas dotadas de equipos de cómputo, impresoras y modulares como espacios de Agencia Virtual, con el propósito principal de orientar al contribuyente en el uso de las herramientas electrónicas que pone a disposición la -SAT-. Específicamente en la Oficina Tributaria El Progreso; Agencia Tributaria Santa Lucía Cotzumalguapa, Oficina Tributaria de Escuintla, Oficina Tributaria de Jutiapa, Oficina Tributaria Santa Rosa y Oficina Tributaria Retalhuleu; Oficina Tributaria de San Marcos, Oficina Tributaria de Quiché, Oficina Tributaria de Totonicapán, Agencia Tributaria de Malacatán y Agencia Tributaria de Coatepeque; Oficina Tributaria de Baja Verapaz, Oficina Tributaria de Chiquimula y Oficina Tributaria de Izabal.



Café Internet Oficina Tributaria Quiché



Aplicación Móvil APP -SAT-. Con el propósito de poner a disposición de los contribuyentes distintas funcionalidades a realizarse desde un dispositivo móvil, en el mes de abril se realizó el lanzamiento de la APP (abreviatura de la palabra aplicación en inglés) Aplicación Móvil de la -SAT- denominada -SAT- GT-, tanto con sistema operativo Android como para iOS. Entre las principales funcionalidades se destacan: Consulta de los requisitos para gestiones, Horarios y ubicaciones de aduanas, oficinas y agencias tributarias, Calendario tributario personalizado al -NIT- del contribuyente, Presentación de

declaraciones valor cero, Recordatorio de fechas de vencimiento de impuestos, Notificación por pago y por omisiones, Envío de denuncias por no facturación, mal servicio, actos de corrupción, contrabando y defraudación aduanera, Notificaciones por eventos con el -NIT- del usuario, Traspaso de vehículos, Apertura de negocio, Autorización de facturas e importación de bienes, y Mensaje por fecha de cumpleaños, junto a recordatorio de actualizar o ratificar datos ante la -SAT-.

Al mes de diciembre, según las estadísticas generadas por las tiendas de Apple y Google, se contabilizaron 31,004 descargas para iOS y Android.

Mejoras al Portal Web de la -SAT-.

Con la finalidad de seguir brindando al contribuyente y público en general información veraz y oportuna así como una mejor experiencia de navegación en el sitio web, durante el año 2018 se incorporaron las siguientes mejoras: Implementación de un complemento informático para crear formularios de denuncias por mal servicio y corrupción; Solicitud de Libre Acceso a la Información Pública disponible en Español, K'iche', Kaqchikel y Q'eqchi'; Publicación de

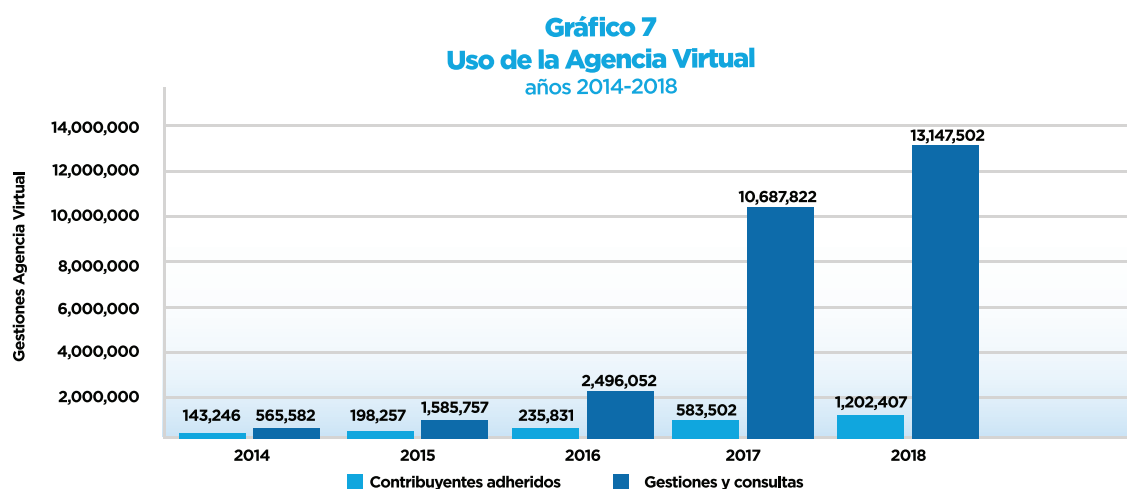
formulario para las Denuncias por Contrabando y Defraudación Aduanera; Rediseño de la página de Libre Acceso a la Información Pública; Revisión y actualización de los requisitos para gestiones tributarias y aduaneras, así como la traducción al idioma inglés de 183 requisitos para gestiones de -RTU-, Vehículos y Aduanas.

Derivado de las mejoras realizadas a la página web institucional, dentro del informe anual emitido en el mes de mayo por la Procuraduría de los Derechos Humanos, se indicó que el Sitio Web de la Superintendencia de Administración Tributaria ocupó el segundo lugar en la evaluación anual realizada sobre “Situación del Derecho Humano a la Información Pública”, habiendo obtenido una nota del 83.33%.

Adicionalmente, en el mes de mayo la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia -CPdGAYT-, realizó la evaluación al sitio Web de la -SAT-, y como resultado de la misma se obtuvo una puntuación de 83.40% en el Índice de Integridad de Analistas -IIA-, investigadores, fiscales y jueces de delitos financieros, de incautación de activos y otros -IIA-, y una puntuación de 89.42% para el Índice sobre Integridad Financiera -IIF-.

Al mes de diciembre, se reporta que 7,490,691 usuarios visitaron el Portal Web de -SAT-, con la cantidad de 21,686,023 sesiones.

Uso de la Agencia Virtual. Uno de los servicios que la -SAT- ha puesto a disposición del contribuyente para facilitar las gestiones y trámites es la Agencia Virtual; dentro de los beneficios de esta plataforma se puede mencionar, la facilidad, rapidez y seguridad. Para el año 2018 se reportó un total de 1,202,407 usuarios adheridos a este sistema, lo que representa un incremento del 106.07 por ciento respecto al año 2017 (583,502); y un total de 13,147,502 gestiones y consultas realizadas, superando en 23.01 por ciento respecto a lo realizado en el 2017 (10,687,822). El incremento obedece principalmente a la implementación de distintivos electrónicos y la actualización de los datos no sensibles por medio de la Declaración de Actualización de Datos en la Web. En la gráfica siguiente se puede evidenciar el crecimiento de los usuarios adheridos y gestiones realizadas del año 2014 al 2018. (Gráfico 7)



Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, -SAT-

Canales de información. Con el propósito de contribuir en la divulgación de temas de interés tributario y aduanero a los contribuyentes y responsables; así como brindar atención a las nuevas tendencias tecnológicas de comunicación; la -SAT- tiene presencia en redes sociales como “Facebook” y “Twitter”, las cuales permiten acercarse a varios segmentos de la población, pero específicamente a las generaciones más jóvenes. Al mes de diciembre la -SAT- reporta alrededor de 125,670 fans en facebook y 47,600 seguidores en twitter en tiempo real.

Sumado a la atención por redes sociales, la -SAT- cuenta con otros medios de comunicación como, el centro de atención telefónica, correo electrónico, chat en línea; en estas otras plataformas se brinda información de los trámites y gestiones y permite resolver dudas y consultas de contribuyentes y usuarios de manera interactiva en tiempo real.

A diciembre se reporta la atención de 341,813 consultas en materia tributaria, aduanera y requisitos ante la -SAT-, planteadas a través de distintos medios de comunicación.

Atención y Gestión de Denuncias. Como parte de los canales de comunicación que la -SAT- ha establecido con el contribuyente y usuarios en general, se ha incorporado también la atención de quejas, reclamos y denuncias en temas como no facturación, corrupción, mal servicio, irregularidades fiscales, las cuales se atienden con la finalidad de brindar un servicio de calidad y de manera oportuna. A diciembre se recibieron y gestionaron un total de 1,388 denuncias manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

Orientación legal y derechos del contribuyente e información pública. Como parte de la comunicación integral que la -SAT- brinda a los contribuyentes con el fin de generar confianza para que estos puedan acercarse a la Administración Tributaria y obtener orientación veraz, oportuna y adecuada en materia tributaria y aduanera. En el 2018 se recibieron y atendieron un total de 4,202 consultas, de las cuales: 2,744 obedecieron a información relacionada con la Ley de Acceso a la Información Pública; 1,458 consultas referente a Unidades de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente y Unidad de Consultas Tributarias y Aduaneras.



Promoción de la Cultura Tributaria. En coordinación con la Superintendencia de Bancos, en diciembre la -SAT- participó en la Feria Nacional Financiera, donde se fomentó y divulgó la Cultura Tributaria, por medio de la entrega de folletos y juegos educativos, así como la realización de la obra de “Simón Tax contra el Descarado”. Esta actividad fue realizada en las instalaciones del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala -IRTRA- y fue presentada a un aproximado de 3,000 personas.

En forma adicional, para sensibilizar a los ciudadanos de la importancia de formalizar los negocios, se participó en foros coordinados por instituciones estatales, tales como el Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM- del Ministerio de Economía, Ministerio de Trabajo y otras entidades no lucrativas, promoviendo la Cultura Tributaria y facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Programa de Servicio Cívico. Con el objetivo de contribuir con la facilitación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la recuperación de la confianza de los contribuyentes, la -SAT- desarrolló el programa de Servicio Cívico, por medio del cual informó a la población de los departamentos y municipios participantes, lo relevante de las funciones e importancia de la -SAT- en la vida económica y social del país, orientándoles en el uso de las herramientas electrónicas para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias; así como el papel fundamental de los ciudadanos en el desarrollo del país, por medio del pago oportuno de los impuestos.

Por medio de 748 servidores cívicos de la -SAT- durante los meses de abril a noviembre, se realizaron alrededor de 4,500 actividades, dentro de las cuales destacan las visitas a comercios, orientación

sobre herramientas electrónicas y agencia virtual, charlas de educación tributaria dirigida a estudiantes de distintos centros educativos, promoción de la cultura tributaria y actividades sociales en comunidades de 59 municipios de 9 departamentos del país (San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Sacatepéquez, Chimaltenango, Jutiapa, Escuintla, Jalapa, Chiquimula) en las cuales se contó con la participación de un aproximado de 850,000 personas.

SAT- a tu alcance. Con el fin de optimizar el tiempo invertido en trámites y disminuir la afluencia y tiempos de espera de los contribuyentes en las oficinas y agencias tributarias, durante el año 2018 se dio continuidad al programa -SAT- a tu alcance, el cual consiste en el desplazamiento de agencias tributarias móviles para atender gestiones rápidas en puntos estratégicos. Este programa permite prestar un servicio con cobertura rural con pertenencia cultural y lingüística. A diciembre se reportó la atención de 100,687 contribuyentes. La siguiente tabla describe los contribuyentes atendidos y 144,648 gestiones realizadas en las distintas regiones del país. (Tabla 2)

Tabla 2
Cantidad de Contribuyentes Atendidos y Gestiones Realizadas “-SAT- A TU ALCANCE”

Regionales	Departamentos		Municipio		Contribuyentes atendidos		Gestiones realizadas	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Gerencia Regional Nororiente	7	5	37	24	13,299	23,804	13,583	23,804
Gerencia Regional Sur	5	5	26	38	7,404	20,711	7,404	20,957
Gerencia Regional Central	4	3	12	8	40,552	41,136	50,213	80,373
Gerencia Regional Occidente	6	6	30	38	16,985	15,036	29,185	19,514
Total	22	19	105	108	78,240	100,687	100,385	144,648

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, -SAT-

Facilitación del cumplimiento de obligaciones tributarias. Con la visión de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones, en el año 2018 se automatizaron e incluyeron al sistema Declaraguat y a la Agencia Virtual el Formulario de Habilitación de Libros, para uso de los contribuyentes y terceras personas y el Formulario de Inscripción y Actualización de Exportadores; este último para uso de los contribuyentes que realicen exportaciones y que en un futuro deseen solicitar devolución de crédito fiscal del IVA por exportaciones; el mismo se encuentra también disponible en Agencia Virtual, simplificando el proceso de inscripción tanto del régimen habitual, régimen especial u optativo. En el caso de la actualización del régimen especial, anteriormente este trámite se realizaba en forma presencial, por medio de formularios en papel y duraba un aproximado de 30 días hábiles después de entregado el expediente, y se logró reducir el tiempo a un aproximado de 2 días para realizar la gestión.

Mejoras a la capacitación a contribuyentes en temas tributarios y aduaneros. Con el propósito de brindar capacitación a los contribuyentes para que conozcan los principios legales en materia tributaria y aduanera, se desarrolló el Programa permanente de capacitación presencial y virtual a contribuyentes, por medio del cual se realizaron 518 eventos en materia tributaria y aduanera, dirigidos principalmente a contribuyentes obligados a utilizar Factura y Declaración Única Centroamericana (FYDUCA), municipalidades, universidades del país, Ministerios, entidades no lucrativas, proveedores del Estado (Ley de alimentación escolar), Asociaciones y gremiales, entre otros.

Dentro de los temas impartidos se pueden mencionar: Código Tributario, Regímenes del IVA, Regímenes del ISR, Rentas de capital, Herramientas electrónicas de consulta, Agencia Virtual, Reten ISR, Acceso a información bancaria y financiera en poder de terceros, FYDUCA, Contra Defraudación y Contrabando Aduaneros, Generalidades de las Aduanas, Obligaciones tributarias de los

emprendedores, Deberes y derechos de los contribuyentes, entre otros. Logrando capacitar de manera presencial a 31,624 y en forma virtual a 13,127, dando a un total de 44,751 contribuyentes capacitados en el 2018.

Convenio de Cooperación Interinstitucional en Materia de Capacitación, entre la Universidad Panamericana de Guatemala -UPANA- y la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-

En el mes de agosto se firmó el convenio para la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- en Guatemala, dirigidos al público en general por medio del sector universitario, y el establecimiento de vínculos de cooperación e intercambio de servicios que fortalezcan y coadyuven en la ejecución de las actividades que se llevarán a cabo como resultado de la Cooperación interinstitucional entre la -UPANA- y la -SAT-, en materia de capacitación tributaria y formación de cultura tributaria dirigida a los estudiantes y docentes de la -UPANA-, quienes de esa manera estarán capacitados para brindar servicios gratuitos, de orientación y asesoría tributaria a contribuyentes de baja renta, microempresarios u otras personas de lejano acceso a la información fiscal contemplada por los -NAF-.



La suscripción del convenio permitirá utilizar una metodología de formación y aprendizaje que combina aulas virtuales y conferencias presenciales, formando y procurando que los estudiantes adquieran una experiencia cercana a la realidad tributaria en nuestro país. Se logró fortalecer la cultura tributaria en los estudiantes de ciencias económicas; favorecer el cumplimiento voluntario de los contribuyentes de baja renta y la formalización de empresas; y establecer a las universidades participantes como un centro de práctica, apoyando la formación de sus estudiantes y la orientación de los grupos meta.

Adicionalmente, como parte importante de los -NAF- se consideró efectuar una práctica de campo, realizándola en el Centro de Capacitación San Antonio de la Fundación Carlos F. Novella dirigida a emprendedores, donde los universitarios pusieron a prueba sus conocimientos. Por último, al aprobar el curso con una nota mínima de 70 puntos se otorgó un diploma a 55 estudiantes como constancia de haber cursado el Programa -NAF-, el cual fue firmado por las autoridades de -UPANA- y -SAT-.

Resultado 2.2 Aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, de tal cuenta que se incremente su cumplimiento voluntario

Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario. Los resultados de la recaudación derivada del control de cumplimiento tributario se lograron con la ejecución de programas dirigidos a combatir la omisión en la presentación de declaraciones, así como lograr el cumplimiento de obligaciones y deberes tributarios con la utilización de las ciencias conductuales para inducir el cumplimiento. Lo anterior, con la realización de requerimientos masivos a través del envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto. El recaudo por estas medidas ascendió a Q1,333.35 millones, monto que superó la meta asignada en un 33.34%. (Tabla 3)

Tabla 3
Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento
Año 2018

Programas	Meta Millones de Q	Recaudación Millones de Q	Porcentaje recaudación
Omisos	375.08	635.78	169.51%
Mora	597.68	659.1	110.28%
Subdeclarantes	27.24	38.47	141.23%
Total	1,000.00	1,333.35	133.34%

Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-



Convenios de Pago. Como un medio de facilitar al contribuyente solventar las obligaciones que tienen pendiente ante la Administración Tributaria, se otorgaron las facilidades de pago que permiten el control de la recuperación y el cumplimiento de dichas obligaciones. En el 2018 se registraron y gestionaron **3,265** solicitudes de convenios de pago, que corresponde a un monto de **Q261** millones.

Acciones del Cumplimiento del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos -ISCV- Se realizaron acciones puntuales en cuanto al cumplimiento al Decreto del Congreso de la República de Guatemala Número 70-94 Ley de Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos y sus reformas, artículo 11, el cual expresa: "...El Registro Fiscal de Vehículos cancelará de oficio las inscripciones de todo vehículo cuyo propietario hubiese dejado de pagar el impuesto a que se refiere esta ley, durante tres (3) años consecutivos..." procediendo a inactivar 372,406 unidades vehiculares durante los meses de mayo y agosto. Con esta medida se logró recuperar la morosidad del referido impuesto de Q 20.95 millones de quetzales. (Tabla 4)



Tabla 4
Vehículos Inactivos y Monto Recuperado
Año 2018

Tipo de Vehículo	Inactivos en 2018 372,406		Inactivos en 2018 recuperado		Inactivos en 2018 pendiente de recuperar	
	Vehículos	Impuesto	Vehículos	Impuesto	Vehículos	Impuesto
Motocicleta	212,022	Q73.13	20,887	Q7.21	191,135	Q65.92
Particular	133,357	Q99.85	13,611	Q11.70	119,746	Q88.15
Comercial	27,027	Q33.15	1,629	Q2.04	25,398	Q31.11
Total	372,406	Q206.13	36,127	Q20.95	336,279	Q185.18

Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

Inscripción de Oficio a propietarios de vehículos con Placas de Trabajo. A partir del mes de diciembre la Superintendencia de Administración Tributaria sobre la base legal vigente, notificó la inscripción de oficio a los contribuyentes que no atendieron el Aviso de inscribirse voluntariamente por ser propietarios de vehículos que tienen Placas de Trabajo identificadas con uso A, C, TRC, U, o TC. Al 31 de diciembre se inscribieron de oficio un total de 423 contribuyentes propietarios de vehículos con placas de trabajo.



Ejecución de los programas de auditoría fiscal. Durante el año se realizaron 4,043 auditorías de las cuales el 19% corresponde a las auditorías descentralizadas, 13% selectivas, 5% de comercio exterior y un 63% relacionadas con la devolución del crédito fiscal. Por otra parte, se realizaron 2,177 operativos conjuntos en las aduanas, depósitos aduaneros y bodegas de los importadores con el fin de incrementar la percepción de riesgo de ser fiscalizados.

Presencias Fiscales. Se realizaron 179,573 presencias fiscales que comprenden diferentes programas, entre estos: control de facturación, obligaciones formales, espectáculos públicos, presencias fiscales masivas, puntos fijos dirigidos a hoteles, restaurantes, comercios al por mayor.

Fiscalidad internacional. Con el objetivo de mejorar la cantidad de información para el análisis y la selección de auditorías, se solicitaron estudios de precios de transferencia a 326 contribuyentes que presentaban alto riesgo. Asimismo, como resultado de los insumos provistos y del análisis de los estudios de precios de transferencia realizados, se programaron 10 auditorías de precios de transferencia, de las cuales se concluyeron 2, logrando detectar un incumplimiento de Q.122.61 millones.

Emisión de Criterios Institucionales. En el año 2018 se emitieron 16 criterios institucionales, los cuales permitirán una correcta interpretación legal, facilitando con ello el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras del contribuyente, brindando certeza jurídica de las actuaciones que se realicen dentro de la Administración Tributaria. Los Criterios Institucionales se pueden encontrar en el siguiente enlace: <https://portal.sat.gob.gt/portal/criterios-institucionales/>.

Resultado 2.3 Mejoras en el control especializado hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes

Mejoras en el control. Como parte de las acciones encaminadas a mejorar el control especializado a los contribuyentes especiales, se nombraron 1,992 solicitudes de devolución de crédito fiscal, integradas por 648 auditorías régimen general, 1,245 solicitudes régimen especial y 102 auditorías en régimen Optativo.

En los regímenes Especial y Optativo, durante el año 2018, de las solicitudes terminadas, se denegaron 113 solicitudes de devolución de crédito fiscal por un monto de Q84.8 millones, se formularon ajustes por un monto de Q47.9 millones. Las solicitudes autorizadas fueron 1,168 por un monto de Q764.7 millones.

En el régimen general, de las solicitudes terminadas (que incluyen solicitudes nombradas en años anteriores al 2018 y las nombradas en el presente año), se denegaron 181 solicitudes de devolución de crédito fiscal por un monto de Q167.6 millones, se formularon ajustes por un monto de Q31.5 millones, se diligenciaron 23 solicitudes de desistimiento por Q50.8 millones. Las solicitudes autorizadas fueron 202 por un monto de Q142.2 millones. Así mismo, disminuyó el promedio de días hábiles de tiempo de las solicitudes en el régimen general, el cual al 31 de diciembre era de 623 días.

Reestructuración de las Gerencias de Contribuyentes Especiales. De conformidad con las Resoluciones de Superintendencia Número -SAT-DSI-217-2018 y -SAT-DSI-286-2018, se aprobó la reestructuración de las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y Especiales Medianos, en las cuales se incorporaron nuevas funciones a la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes y se creó la División de Atención al Contribuyente; la Sección de Agropecuaria y Otros en la División de Fiscalización; y, se modificó el nombre de la División de Recaudación y Gestión a División de Recaudación.

Resultado 2.4 Mejorar la eficiencia del área jurídica

Gestión Judicial. Derivado del diligenciamiento de expedientes por procesos judiciales y penales se logró la recuperación de Q173.19 millones, de los cuales Q83.64 corresponden a procesos judiciales, Q65.90 millones de procesos por la vía penal, así mismo las Gerencias Regionales por medio del área jurídica recuperaron Q23.64 millones.

Resoluciones del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero. El Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero como el órgano colegiado que en calidad de autoridad superior en materia recursiva le corresponde con exclusividad conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera, dichas resoluciones, dan por agotada la vía administrativa, para dar paso a la vía judicial.

Es preciso mencionar, que el recurso en materia tributaria es denominado en el Código Tributario como revocatoria y el recurso en materia aduanera es denominado en el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, como recurso de apelación. Durante el 2018, el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero ha emitido un total de 1,174 resoluciones, que incluyen las resoluciones de ambos tribunales.



Objetivo 3

Incrementar la eficiencia del servicio aduanero

Para incrementar la eficiencia del servicio aduanero y aumentar la competitividad del país a través de la facilitación del comercio, la -SAT- inició una amplia revisión de los procesos aduaneros permitiendo incrementar los controles para disminuir, la corrupción, el contrabando y la defraudación aduanera. A continuación, presentamos los resultados obtenidos en el 2018:

Resultado 3.1 Incremento en la facilitación del comercio

Unión aduanera centroamericana. La unión aduanera es un compromiso entre naciones que busca generación de empleo, facilitación del comercio y de los procesos para el paso de las mercancías, especialmente en los tiempos de despacho de las mismas; y como parte de las acciones orientadas a la continuidad de la Unión Aduanera Centroamericana del Triángulo Norte que la Superintendencia de Administración Tributaria ha liderado, en el 2018 se realizaron mejoras en la infraestructura física, integración de los sistemas informáticos para la implementación de los centros de facilitación y control en las aduanas integradas Corinto, ubicada en el municipio de Entre Ríos, departamento de Izabal, Agua Caliente y El Florido ubicada en el departamento de Chiquimula frontera con Honduras.



Centros de Facilitación y Control
Aduana Integrada Corinto.

La implementación de los centros de facilitación y control en las aduanas integradas se alcanzó mediante la entrada en vigor del reglamento operativo de la unión aduanera entre Honduras y Guatemala la cual aporta como principal elemento el uso de la Factura y Declaración Única Centroamericana -FYDUC- dicho documento legal electrónico es utilizado para documentar las transferencias (antes exportaciones) y adquisiciones (antes importaciones) de mercancías con libre circulación.

Así mismo, la República de El Salvador se adhirió al proceso de unión aduanera en el mes de agosto; con dicha adhesión, los tres países adoptarán los mecanismos tributarios, aduaneros, migratorios, de seguridad, fitosanitarios, zoonosanitarios y de transporte aéreo, consensuados y de plena vigencia.

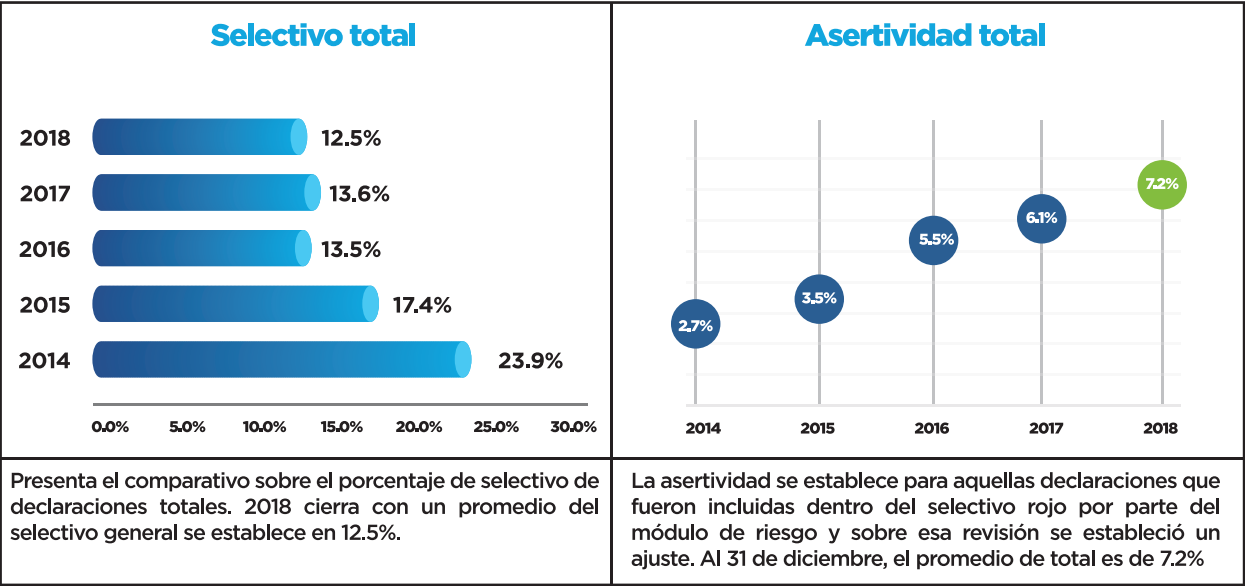
Acreditaciones del Operador Económico Autorizado -OEA- El -OEA- es una acreditación global para probar el cumplimiento de ciertas medidas relacionadas con la seguridad y buenas prácticas en la cadena de suministro internacional de mercancías y que permite la reducción de selectividad, como del tiempo de despacho. Uno de los objetivos es generar una alianza público-privada en donde la aduana mantiene el control, pero también se facilitan las operaciones logísticas.

Como parte del proceso de asociación de las administraciones aduaneras con aquellas empresas del sector privado que demuestren buenas prácticas y que garanticen seguridad en la cadena logística del comercio internacional, la -SAT- habilitó al 31 de diciembre un total de 35 -OEA-, lo que representa 22 empresas más que las reportadas en el año anterior.

Adicionalmente, como parte de las acciones de control que se implementaron con la unión aduanera, se dio inicio con la fiscalización de la trazabilidad de la carga de tránsitos internacionales, que inician de cualquier Estado Parte de la Región Centroamericana con destino a Guatemala, se instaló un puesto de control en el puente Arce entre Guatemala y El Salvador, con el fin de llevar el control estricto de los medios de transporte que ingresan a territorio nacional, asegurando así que los mismos serán destinados a un régimen aduanero para el pago de impuestos correspondientes.

Disminución de la tasa de selectividad: En 2018 como parte de los compromisos adquiridos en el Convenio para el Cumplimiento de las metas de recaudación tributaria para el ejercicio fiscal correspondiente al año 2018, entre el Ministerio de Finanzas Públicas y la Superintendencia de Administración Tributaria, para el cumplimiento de la disminución de los tiempos de despacho y la facilitación de comercio, se implementaron acciones para disminuir la tasa de selectividad, logrando reducir en un punto porcentual esta tasa. Esto repercutió en mayor asertividad en las revisiones inmediatas (ajustes como consecuencia de las revisiones inmediatas en zona primaria aduanera). (Gráfico 8)

Gráfico 8
Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas)



Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT-

Firma de Convenios. Para incrementar el posicionamiento y presencia del servicio aduanero de la -SAT- ante la Organización Mundial de Aduanas -OMA-, se firmó en el mes de octubre el Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Ministerio de Relaciones Exteriores. para contar con una Agregaduría Aduanera a la Embajada de Guatemala ante el Reino de Bélgica, concurrente ante el Gran Ducado de Luxemburgo y Unión Europea, cuyo objetivo es dar seguimiento a los trabajos sustantivos de la Organización Mundial de Aduanas -OMA-, así como de analizar, informar y recomendar a la -SAT- sobre los mismo.

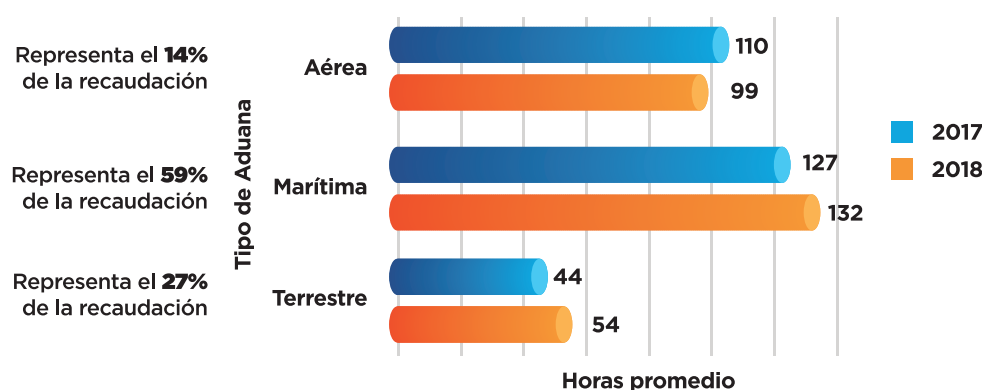
Asimismo, se firmó en el mes de mayo el Memorando de entendimiento entre la -SAT- y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de la República de Perú -SUNAT- con el objetivo de establecer una mutua cooperación y la prestación de asistencia técnica en materia aduanera para optimizar las funciones de control y facilitación del comercio internacional y demás actividades aduaneras.

Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros

Actualización de las normativas vigentes. A fin de brindar apoyo en el desarrollo económico del país, en 2018 se reimpulsó el proceso de modernización, proyecto emblemático de la Institución, sobre el particular, se inició con una reestructuración en la forma de gestión que significó el inicio de una revisión de los procesos aduaneros, se documentaron, aprobaron y publicaron 78 normativas y procedimientos para vincular la estrategia y la operatividad de la -SAT-.

Reducción de tiempos de despacho TRS (Por sus siglas en inglés Time Release Study). En 2018 como parte de los compromisos adquiridos en el Convenio para el cumplimiento de las metas de recaudación tributaria para el ejercicio fiscal 2018, entre el Ministerio de Finanzas Públicas y la Superintendencia de Administración Tributaria, se realizó la medición de tiempos de despacho en aduanas, considerando desde el selectivo hasta el levante en declaraciones definitivas con selectivo rojo, además se identificaron factores relevantes que pueden afectar dichos tiempos del proceso de despacho; entre los que se pueden mencionar, la intervención de distintos actores lo cual se deriva en tiempos que no son atribuibles a las aduanas, en virtud de lo expuesto se presenta el resultado comparativo de los años 2017 y 2018. (Gráfico 9)

Gráfico 9
Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas)
Selectivo rojo / Declaraciones definitivas



Asimismo, con el apoyo de la Organización Mundial de Aduanas -OMA-, se realizó en el mes de noviembre el Taller Nacional sobre la Metodología de Medición de Tiempos de despacho, con el objetivo de explicar a los diferentes actores que forman parte del proceso aduanero, los pasos a seguir para la implementación del Estudio de Tiempos de Despacho -ETD- que se realizará en el año próximo, conforme a la guía de la OMA. Como resultado de este taller se definió un Plan de Acción preliminar para implementar, según la metodología propuesta por la OMA.



Resultado 3.3 Automatización del control aduanero

Proyecto de implementación del Sistema de Radio Frecuencia -RFID-: En el marco de la Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio, se establecieron medidas de corto plazo, entre ellas, la implementación de RFID en las aduanas del corredor pacífico, que tiene como objetivo descongestionar el puesto fronterizo haciendo ágil el paso del medio de transporte. Esta medida se implementó en el 2018 en la Aduana Pedro de Alvarado.

La primera fase del proyecto permitirá al Servicio Aduanero tener un mejor control de los medios de transporte que se encuentren registrados como transportistas internacionales y que cruzan la frontera de La Hachadura-Pedro de Alvarado amparando mercancías con una Declaración de Tránsito Internacional, esto permitirá medir los tiempos de despacho, así como contabilizar las horas efectivas que un medio de transporte se tarda en la aduana en gestionar documentos para pagar impuestos o continuar con el tránsito internacional. Asimismo, le dará insumos a la Administración de la Aduana para realizar estrategias que le permitan mejorar los flujos de despacho.



Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera



Firma de Carta de Entendimiento entre -SAT- y Crime Stoppers Guatemala. A finales del mes de abril se realizó la firma de la “Carta de Entendimiento” entre la -SAT- y Crime Stoppers Inc. Caribe, Bermuda y América Latina, siendo el objetivo principal de la firma de la carta de entendimiento, el hacer funcionar los mecanismos de cooperación interinstitucional, permitiendo con ello fortalecer las estrategias de prevención y combate a la defraudación y contrabando aduaneros a través de la implementación y difusión del programa Crime Stoppers, por medio

de una plataforma integrada por el sitio web www.tupista.gt, mediante el cual la población puede brindar información acerca de la posible comisión de estos hechos delictivos.

Crime Stoppers International es una institución no gubernamental, nacida en Estados Unidos en el año de 1976, por medio de la cual la población ha compartido información anónima sobre delitos o personas con orden de captura vigente, fortaleciendo de esta manera la cultura de denuncia ciudadana. En Guatemala trabaja desde octubre de 2017 donde ya se han logrado recolectar importantes cantidades de valiosas pistas para la realización de allanamientos exitosos ejecutados por División de Puertos, Aeropuertos y Puestos Fronterizos -DIPAFRONT- y la Policía Nacional Civil -PNC- del Ministerio de Gobernación y el Ministerio Público -MP-.



Política Nacional para la Prevención, Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028. El Ministerio de Gobernación -MINGOB- publicó el Acuerdo Gubernativo No. 145-2018 que aprueba la “Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028”, dicha Política fue formulada por la cartera de Gobernación a propuesta del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando

Aduanero. La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, como rector de la Política, en coordinación con el -MINGOB-, son los responsables de articular e implementar las medidas que combatan el ingreso de mercancías ilegales al país, la cual entró en vigor desde el mes de agosto 2018.

Bajo esta dinámica, se organizó en noviembre el primer Congreso Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros -CODEFCO-, en el cual reunió al sector público y privado. Durante el congreso, se hizo entrega oficial de la política al Presidente de la República de Guatemala, Jimmy Morales Cabrera, al Vicepresidente de la República, Jafeth Cabrera Franco y a los miembros del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero -COINCON- y se presentaron los 5 lineamientos, los cuales están orientados en 32 acciones importantes para trabajar de manera interinstitucional; los lineamientos que contempla la iniciativa son:

- Fomentar la cultura de legalidad en el ámbito del comercio exterior.
- Coadyuvar en la implementación de los planes o programas de desarrollo que privilegian las zonas fronterizas y zona de adyacencia con Belice.
- Fortalecer la coordinación interinstitucional y el sector justicia en materia de defraudación y contrabando aduaneros.
- Facilitar el comercio exterior a nivel nacional.
- Promover la eficacia del marco legal en material de defraudación y contrabando aduaneros.



Ampliación del Plan Integral de Control de la Carga -PICCA- Durante el año 2018 se amplió la cobertura del plan integral de control de la carga, logrando fortalecer las capacidades del personal en las áreas de valoración, clasificación y normativa; la generación de insumos para actualización e identificación de fallas en los actuales procedimientos; reforzamiento de la esterilidad de las zonas aduaneras en forma coordinada con la autoridades policiales; realización de estudios de trazabilidad, mapeos de riesgos y evaluaciones; agilización de procesos de mercancías en abandono y decomiso que saturaban las bodegas; creación de los comités bipartitos en materia de seguridad y salud ocupacional; seguimiento a la implementación de las inspecciones conjuntas con las otras agencias de control.

La estrategia del plan de control de carga fue diseñada conjuntamente con el apoyo del Fondo Monetario Internacional -FMI- y la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de EEUU -OTA- (por sus siglas en inglés) y se fundamenta en 7 pilares de acción, de las cuales en 2018 se avanzó considerablemente con el pilar 1 (recurso humano confiable y permanente) y también se dio continuidad al pilar 3 (control físico en zona primaria), priorizándolo en las aduanas Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla, Aduana Central, Tecun Umán y Pedro de Alvarado.

Adicionalmente, se implementó una nueva metodología de inspecciones de verificación física, que permite el control de las mercancías tomando en consideración factores de riesgo, tipo de régimen, estilo de la carga y mercancías; lo cual apoya a la reducción de tiempos en despacho aduanero, la no saturación de las bahías y la facilitación del comercio. (Esquema 1)

Esquema 1 Plan Integral de Control de la Carga -PICCA



Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT-

Resultado 3.5 Fortalecimiento en Controles Aduaneros

Avances en la Implementación del Marchamo Electrónico. En atención a lo estipulado por la Ley Nacional de Aduanas, Decreto del Congreso de la República número 14-2013, y como parte de los avances reportados, se culminó con las fases preparatorias para la puesta en marcha de un dispositivo desarrollado expresamente para el seguimiento satelital de contenedores para los tránsitos internos, al cual se le programan todos los parámetros de la ruta a seguir. El dispositivo se coloca firmemente en la puerta trasera del contenedor, una vez colocado, el marchamo electrónico informa en tiempo real, de todos los eventos y alarmas que se produzcan durante el viaje, permitiendo una trazabilidad y control constante de la unidad de carga hasta su destino final.



Equipo de inspección no intrusivo: En el año 2018 se realizó un trabajo con acompañamiento de otras instituciones para poner en marcha en las aduanas Express Aéreo y Puerto Barrios la utilización de imágenes a través de sistema de inspección no intrusiva, para ello se publicaron las disposiciones administrativas relacionadas al uso de controles no intrusivos en los depósitos aduaneros temporales, en donde se indica que el uso del equipo será de carácter obligatorio para todos los depósitos aduaneros temporales autorizados e inscritos en el Registro de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera que para el efecto disponga el servicio aduanero

Intercambio de información. Como parte de las acciones para fortalecer los controles, se ha efectuado intercambio de información en el marco del Convenio Multilateral sobre Cooperación y Asistencia Mutua entre las Direcciones Nacionales de Aduanas de América Latina, España y Portugal -COMALEP- y Tratados de Libre Comercio, de los cuales Guatemala es parte. Los países con los cuales se ha efectuado este intercambio son: México, Panamá, El Salvador, Honduras y Nicaragua, principalmente; lo que ha permitido verificar información de exportaciones e importaciones en Guatemala y determinar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, así como detectar inconsistencias por cantidad, valor y descripción de la mercancías; se han detectado infracciones administrativas, tributarias y penales por lo que se han iniciado procedimientos administrativos en materia aduanera dentro de la verificación posterior de mercancías.

Para realizar propuestas relativas a controles coordinados en el ingreso y egreso de personas, mercancías y medios de transporte en puestos fronterizos, puertos marítimos y aeropuertos en la República de Guatemala y como parte de la gestión coordinada de fronteras y la cooperación entre los diferentes organismos y en aras de mejorar la asertividad en el perfilamiento y selección de las mercancías que serán sujetas a inspección secundaria por las autoridades se conformó el equipo interinstitucional de gestión de riesgo integrado por los responsables del análisis de riesgo de las instituciones participantes, entre las que se encuentran la Tributaria -SAT-, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MINGOB), lo anterior con la asistencia técnica del Banco Mundial

[illegible]

exportaciones. Se adquirió el servicio que permite realizar búsquedas con detalle de importaciones y exportaciones con origen y destino a todo el mundo; con más de 1.5 millones de compañías que realizan negocios internacionales. La plataforma indexa los datos proporcionados por varias fuentes, principalmente agencias de aduanas, con el



Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Resultado 4.1 Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución

Pruebas en áreas de confiabilidad. En el 2018 se aplicaron 1,916 pruebas, las cuales consisten en un proceso para medir y evaluar la veracidad de información que un postulante entrega a la -SAT- en el proceso de reclutamiento y selección y en casos de promoción del personal; permite establecer el nivel de veracidad de la información que proporciona la persona evaluada dentro de las áreas que se evalúan tales como: financiero, académico, familiar, legal, laboral, y determinar en los elementos del perfil, la confiabilidad del evaluado. (Tabla 5)

Tabla 5
Pruebas en Áreas de Confiabilidad y Análisis Socioeconómico
Año 2018

No.	Tipo de prueba	Número de requerimientos atendidos
1	Poligráficas	611
2	Confiabilidad	740
3	Psicométricas	73
4	Toxicológicas	5
5	Estudios Socioeconómicos	487
Total		1,916

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Transparencia institucional. Para cimentar la transparencia institucional, se realizaron investigaciones financieras teniendo como resultado la aprehensión de cinco empleados de la -SAT- por Caso Especial de Defraudación y Contrabando Aduanero, contribuyendo con la desarticulación de una estructura que con sus acciones impactó al fisco con un menoscabo fiscal de Q28 millones. (Tabla 6)

Tabla 6
Capturas de Personal -SAT- relacionado con investigaciones financiera/transparencia en el 2018

Caso	Mes de captura	Menoscabo Fiscal Millones de quetzales	Personas aprehendidas
Caso Especial de Defraudación y Contrabando Aduanero	abril 2018	Q 28	5

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Evaluación de Riesgos en procesos y procedimientos. Asimismo, con el objetivo de identificar vulnerabilidades en los procesos y procedimientos de la -SAT- y generar las recomendaciones necesarias, realizó un total de 18 evaluaciones en distintas áreas para fortalecer la integridad y el comportamiento ético del personal de la institución, producto de las evaluaciones se emitieron 202 recomendaciones a las distintas áreas. (Tablas 7 y 8)

Tabla 7
Cantidad de riesgos identificados y confirmados en los procesos y procedimientos y su ponderación
Año 2018

No.	Ponderación	Cantidad de riesgo
1	Alto	73
2	Medio	12
3	Bajo	2

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Tabla 8
Recomendaciones emitidas con respecto a los riesgos identificados por área
Año 2018

No.	Ponderación	Cantidad
1	Despacho Aduanero San Cristóbal	62
2	Despacho Aduanero Puerto Quetzal EPC y TCQ	107
3	Activación de Agencia Virtual	32
4	Caso Específico Reimportación de Mercancías	1
TOTAL		202

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Código de Ética y Conducta para el personal de la -SAT-. En el mes de noviembre como parte del esfuerzo de la -SAT- para reforzar la confianza de los contribuyentes y usuarios, se aprobó la actualización del Código de ética y conducta para el personal de la -SAT-, con el fin de asegurar que la integridad y profesionalismo de quienes laboran en ella se mantenga y se mejore continuamente, brindando un servicio responsable al público, cumpliendo eficientemente sus funciones y promoviendo un ambiente de trabajo en el cual se respete a las personas; dicho código se dio a conocer a todo el personal para su aplicación, en el marco de la legislación pertinente, normas, procedimientos e instrucciones de servicio.



Control Interno. Con la finalidad de ejercer el control y fiscalización de los órganos y dependencias de la -SAT-, verificando que la gestión administrativa y operativa haya sido ejecutada de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la -SAT- y las normas vigentes, se culminó el Plan Anual de Auditoría con 103 actividades integradas por auditorías, seguimientos y actividades administrativas; proporcionando a la administración, informes con recomendaciones para la prevención de debilidades de control interno y de cumplimiento de aspectos normativos, lo que contribuye al fortalecimiento del control interno y de los sistemas de información que intervienen en la gestión institucional, con el fin de minimizar los riesgos en las operaciones.

Resultado 4.2 Incorporar el uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-

Transición del Sistema de Gestión de Calidad implementado en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo hacia la Norma ISO 9001:2015 y su ampliación hacia la Aduana Puerto Quetzal. Con el propósito de fortalecer la estandarización de los procesos desarrollados en las aduanas, durante el 2018 se llevó a cabo la transición del Sistema de Gestión de Calidad implementado en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo bajo la Norma ISO 9001:2008 hacia la Norma ISO 9001:2015, así como la ampliación de dicho sistema de gestión hacia la Aduana Puerto Quetzal, lo cual contribuirá a mejorar la atención brindada al contribuyente o usuario, incrementar el nivel de competitividad de dichas aduanas, mejorar el control del desempeño, mejorar el control del riesgo operativo y facilitar la implementación de buenas prácticas en los procesos incluidos dentro del alcance del sistema de gestión de calidad.



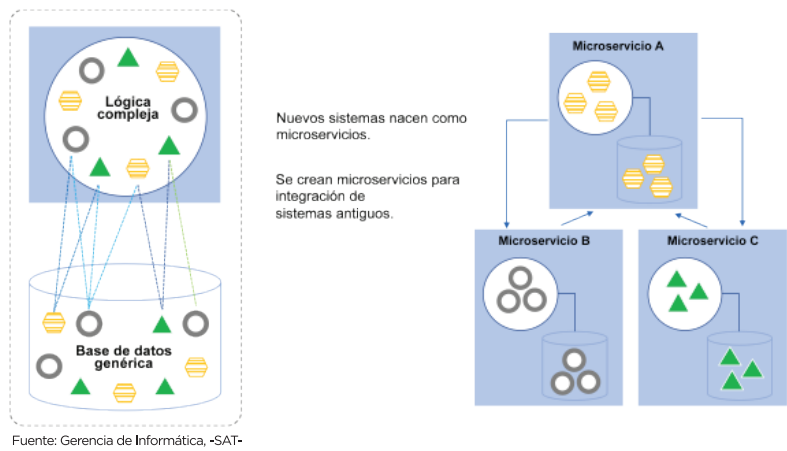
Asimismo, con el propósito de certificar bajo la Norma ISO 9001:2015 los procesos de importación y exportación en las aduanas en donde se implementó el Sistema de Gestión de Calidad, se coordinó con el organismo certificador American Trust Register -ATR- (por sus siglas en inglés), la ejecución de una auditoría externa al sistema de gestión de calidad para verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y se tiene previsto que la certificación sea expedida en enero de 2019.

Establecimiento de una metodología para la documentación de los procesos de la -SAT- con base al estándar de Notación para la Gestión de Procesos de Negocio por sus siglas en inglés BPMN 2.0 Con el propósito de orientar a la Superintendencia de Administración Tributaria hacia una gestión por procesos y coadyuvar a una ágil implementación de herramientas informáticas que permitan incrementar la eficiencia de los procesos, la Gerencia de Planificación y Cooperación de forma conjunta con el cooperante

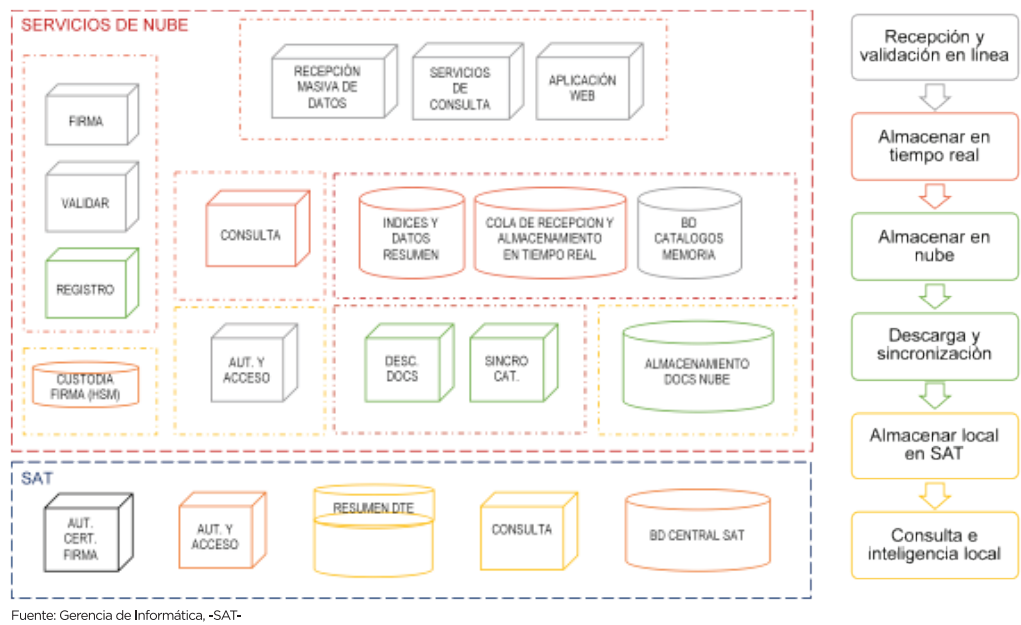
USAID-DAI (por sus siglas en inglés) y un equipo multidisciplinario de personal de la -SAT-, trabajaron en el diseño de la metodología para la clasificación y documentación de los niveles de la gestión por proceso y administración de los mismos, la cual se tiene prevista implementar de forma gradual a partir del año 2019.

Arquitectura Moderna y Servicios en la Nube. La modernización de la arquitectura y plataforma para nuevos sistemas de la -SAT- se fundamentó en dos estrategias tecnológicas: la creación de una nueva arquitectura basada en el modelo de microservicios que permite desarrollos más ágiles, selección de tecnologías más amplias de acuerdo a la necesidad del negocio y eliminación de la restricción de costos de un modelo monolítico; y la incorporación del uso de servicios de nube, fundamenta una estrategia para los nuevos modelos de transformación digital, que son adoptados entre otros, por gobiernos alrededor del mundo, cumpliendo con criterios de seguridad de reconocimiento mundial. (Esquema 2 y 3)

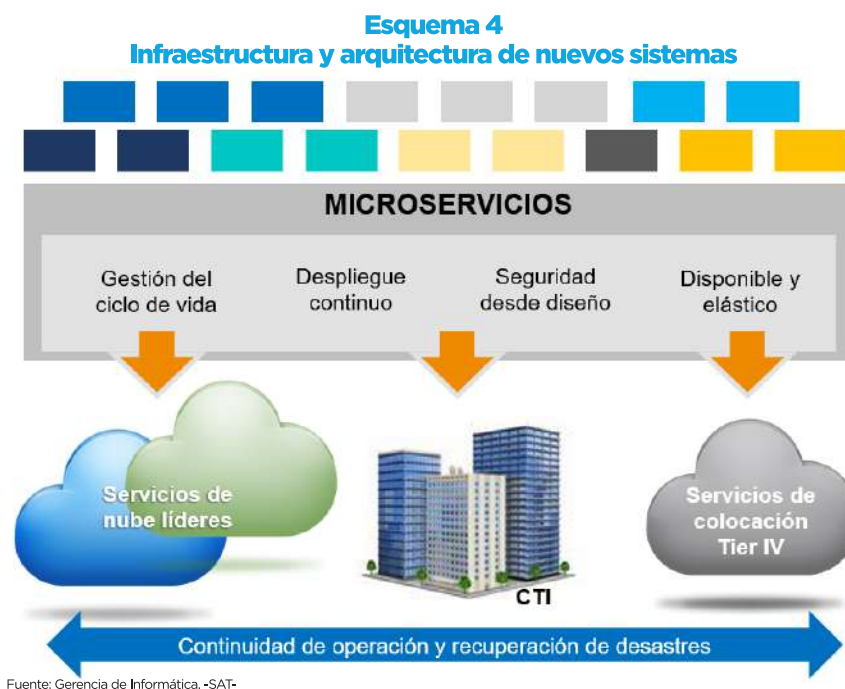
Esquema 2
Arquitectura moderna de microservicios



Esquema 3
Arquitectura para factura electrónica en línea



Los servicios en la nube fueron adquiridos en el mes de agosto y como parte del trabajo desarrollado con los servicios en la nube destaca el nuevo sistema de -RTU-, iniciando pruebas de servicios para la parte de analítica, entre otras tecnologías que han quedado como base tecnológica de la modernización. (Esquema 4)



Emisión de Firma Electrónica. Como parte del proceso de incorporación del uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-, se impulsó la Emisión de Firma Electrónica Institucional, con lo cual se procedió a evaluar las nuevas alternativas disponibles por parte de los prestadores del servicio, determinando las condiciones tecnológicas que el uso de firma electrónica por parte de funcionarios de la -SAT- requiere. Con este objetivo como parte del plan piloto de implementación se realizó la adquisición de 57 certificados de firma electrónica para funcionarios y empleados de la -SAT- que operan bajo una plataforma informática segura basada en custodia de certificados con un proveedor autorizado por el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación -RPSC-.

Por medio del programa Adobe Acrobat Reader DC® se puede firmar documentos en formato PDF, como ejemplo se muestra la visualización de un informe de operación del proyecto Factura Electrónica en Línea, donde se aprecia el panel de validación y la representación gráfica de la firma incorporada en el documento.



Implementación de sistema de información geográfica. A través de Sistema de Información Geográfica de la Superintendencia de Administración Tributaria, “ArcGIS”, se busca producir y sistematizar información con datos espaciales relevantes, producto de las verificaciones domiciliarias realizadas. El sistema muestra la georeferenciación de direcciones, a efecto de realizar análisis y cruces de información que apoyen al fortalecimiento institucional.

El sistema también permite la automatización de los informes de verificación de domicilios con la ayuda de herramientas tecnológicas que permiten reducir el tiempo de respuesta para la atención de los requerimientos ingresados. Dentro del

sistema se diseñó un formulario electrónico que se utiliza para realizar las verificaciones de domicilio. La información recopilada se traslada en forma inmediata a una base de datos geográfica. El uso de herramientas de ArcGIS permite que el personal desde cualquier dispositivo móvil con internet pueda ingresar a verificar y llenar los campos requeridos con la información recabada para posteriormente generar el informe automatizado.



Fuente: Aplicación móvil sistema ArcGIS

Resultado 4.3 Proveer a la institución de capital humano idóneo, capacitado y con un plan de desarrollo y crecimiento dentro de la organización

Carrera Administrativa Tributaria- CAT- Como parte fundamental del plan de desarrollo y crecimiento del personal dentro de la institución; la carrera administrativa sintetiza el orden del proceso de formación, mediante un sistema ascendente, por medio del cual el funcionario o empleado inicia y avanza en rutas de crecimiento técnico y profesional. Como inicio en la implementación de Carrera Administrativa se desarrollaron los cursos de Capacitación en Materia de Investigación que consta de 9 módulos, dirigido a profesionales de la Familia de Investigación, que incluye la Gerencia de Asuntos Internos y el curso de Gestión Estratégico de Recursos Humanos que consta de 6 módulos, dirigido a profesionales de la Gerencia de Recursos Humanos, los cuales se abrieron como cursos libres para que todo el personal interesado en formarse en el área de investigación y recursos humanos adquieran las habilidades y competencias necesarias para desarrollarse profesionalmente en cualquiera de las áreas.

Ejecución del Plan de formación permanente para funcionarios y empleados. Se ejecutaron 1,105 eventos de formación (en donde integran de forma virtual un total de 59 eventos y de forma presencial 985 eventos) con un total de 5,468 participantes, quienes fueron capacitados una a más veces durante el año en diferentes temas.

Por mencionar algunos eventos formativos más relevantes, se detallan a continuación:

- **Programa formativo de divulgación del Código de Ética y Conducta para Personal de la -SAT-**. Se realizó el programa formativo de divulgación del Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria con una participación de 403 personas. Este programa se impartió en el mes de diciembre y fue de convocatoria libre. El programa contó con 8 módulos con información referente al Código de Ética: Ámbito de aplicación a la práctica diaria de la ética, -SAT- y su relación laboral, Sobornos, enriquecimiento ilícito, fraudes y atenciones, Atención y protocolo, actividades políticas y otros, Confidencialidad, salud y seguridad ocupacional, Medidas disciplinarias, Aplicación del Código de Ética, Compromisos para poner en práctica.
- **Programa Especializado de Fiscalización.** El curso de Gestión de Sistemas de Información incluye 9 módulos con los sistemas de consulta más utilizados por el personal. El curso fue dirigido a personal de la Intendencia de Fiscalización y Recaudación, de reciente ingreso y con experiencia dentro de -SAT-. El contenido del curso fue: Declaraguat, Sistema de expedientes, Excel 2013, Portal -SAT- y -RTU-, Sistema Saqb'e, Sistema bancario, Fisat y Sistema Integrado de Información Tributaria -SIIT-
- **Ejecución del programa de Certificación por competencias para aduanas.** Este programa fue diseñado para validar las habilidades y conocimientos por áreas de trabajo del personal de las distintas aduanas del país, a través del proceso de formación virtual, logrando el alcance de la certificación por competencias laborales.

Dicho programa se trabaja por tipología de Aduana (marítima, aérea y terrestre) y la modalidad de trabajo se divide en dos fases: Evaluaciones por suficiencia y formación en las distintas áreas de trabajo. Se realizaron la evaluaciones por suficiencia de la tipología Marítima y la Tipología Aérea, así mismo se inició con el proceso de formación de la Tipología Marítima en el área de Revisión Físico Documental.

- **Programa de Docentes en Formación - PDF.** Este programa responde a la necesidad de capacitar a los profesionales que laboran dentro de -SAT- y que imparten cursos a personal de la Institución; dichos profesionales cuentan con el conocimiento y las competencias técnicas del trabajo; por lo que el programa busca generar estas competencias didácticas para facilitar los conocimientos. El modelo formativo consta de los siguientes temas generales: Diseño instruccional, metodologías del aprendizaje y proceso de evaluación; se contó con una participación de 73 profesionales de diferentes dependencias de -SAT-.
- **Programa de Formación a Personal de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes.** A través de metodología participativa que favorece el fortalecimiento de competencias específicas en el área de trabajo individual y grupal para coadyuvar al aumento en la recaudación, se reportaron 261 participantes de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes que se capacitaron una o más veces en diferentes temas.
- **Módulo de especialización para técnicos de aduana -META-** Se profesionalizaron a 179 Técnicos de Aduanas de nuevo ingreso, en el Módulo de Especialización par Técnicos de Aduanas -META-, el cual es un conjunto de unidades teóricas-prácticas; integradas de conocimiento que forman un proceso de enseñanza-aprendizaje de información básica para el cargo de Técnico de Aduanas. El módulo proveyó la información, para crear capacidad analítica y de ejecución, requerida en el puesto de trabajo.

Becas Nacionales. Se propició un acercamiento con las entidades y organizaciones cooperantes que ofrecen diversos programas logrando en el mes de septiembre, la firma una Adenda al Convenio Marco suscrito en el 2017, con el objetivo de implementar los programas de formación a nivel superior de la Licenciatura en Gestión Pública de Comercio Exterior y la Maestría en Administración Aduanera, para personal de la -SAT-. De igual manera se estableció el acuerdo de establecimiento



de las carreras que fueran requeridas de acuerdo con las necesidades de la Institución.

Asimismo, en junio se firmó el convenio de cooperación interinstitucional con la Fundación Escuela de Gobierno con el fin de implementar programas de formación a nivel superior para empleados de -SAT-, con el objetivo de fortalecer el capital humano de la institución con capacitación continua mediante un programa de estudios integral, el cual contempla aspectos éticos, científicos y profesionales, razón por la cual se desarrolló el programa de la Maestría en Gestión Pública y Liderazgo con Especialización en Administración Tributaria.



Derivado de la firma de estos Convenios se realizaron 3 convocatorias, las cuales corresponden a 88 becas otorgadas, distribuidas en la Universidad Galileo con 28 Becas Licenciatura en Gestión Pública del Comercio Exterior, 30 Becas de Maestría en Administración Aduanera y 30 Becas con la Escuela de Gobierno para la Maestría en Gestión Pública y Liderazgo con Especialización en Administración Tributaria. La atención y seguimiento de los becarios en los diferentes programas, ha contribuido a fomentar la confianza y participación de los empleados y funcionarios de la Institución en este tipo de actividades.

Becas Internacionales. Durante el 2018, se recibió colaboración de entidades internacionales como oferentes de programas de formación para los empleados y funcionarios de -SAT-, tales como: Escuela Nacional de Administración -ENA de Francia, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias- CIAT, Banco Interamericano de Desarrollo- BID, Organización Mundial de Aduanas- OMA, Servicio de Administración Tributaria de México -SAT- México e Instituto Centroamericano de Administración de Empresas- INCAE.

Cursos Internacionales. Con el apoyo de varias Entidades y Organismos Internacionales, se ejecutaron 60 cursos en el exterior, para contribuir con la innovación, desarrollo y eficiencia de los procesos realizados en la -SAT-. En estos cursos participaron 115 trabajadores de 16 dependencias de la Institución, en diferentes temáticas de interés relacionadas con las funciones que ejecutan. Estos eventos fueron llevados a cabo en diferentes países.

Acciones de bienestar para los trabajadores. La Gerencia de Recursos Humanos, brindó atención personalizada por accidentes y enfermedades graves a trabajadores, se brindó asesoría y acompañamiento, en hospitales, residencias, funerarias, reclamación del seguro de vida a las familias de trabajadores fallecidos por diferentes causas. Así mismo brindó consulta en las 8 clínicas médicas ubicadas en las Regionales y Normatividad, atendiendo a un total de 16,396 pacientes.

Asimismo para apoyar a los trabajadores en el cuidado de sus hijos, se cuenta con un Centro de Cuidado Infantil Diario -CCID- con el propósito de brindar atención y cuidado a los hijos de los trabajadores, en la jornada ordinaria de trabajo y así lograr el bienestar emocional de los padres de familia, desarrollar en los niños los fundamentos sociales, afectivos y psicológicos, que les permitan una preparación escolar de calidad, en un ambiente seguro y adecuado para su normal desarrollo.

Resultado 4.4 Contar con la adecuada infraestructura para el desarrollo de los procesos rediseñados

Elaboración de proyectos ejecutivos de infraestructura física. Como resultado de la solicitud realizada ante la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- sobre el análisis técnico económico de los proyectos de inversión presentados al Sistema Nacional de Inversión Pública -SNIP-, se obtuvo la evaluación aprobada con código de SNIP para los siguientes proyectos:

- Construcción Edificio Administrativo para la -SAT-, 7ª av. 4-55 Z9, Ciudad Capital
- Construcción Edificio Aduana Central GRC -SAT-Lavarreda Zona 17, Guatemala

- Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, municipio de Atescatempa, departamento de Jutiapa
- Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, municipio de Camotán, departamento de Chiquimula

Infraestructura para el fortalecimiento de las Aduanas. En el mes de mayo, se finalizó la construcción de un muro perimetral de mampostería reforzada en Aduana Melchor de Mencos; dicha construcción pertenece a la Fase 1 de la donación de la Cámara de Industria de Guatemala, a través de inversión público-privada.

En el mes de noviembre, se efectuó el replanteo del polígono general de la Aduana La Ermita en el departamento de Chiquimula, con el apoyo de personal técnico de la Dirección de Bienes del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas. El propósito fue definir los linderos actuales para disponibilidad de la -SAT- para implementar proyectos de Fortalecimiento a los Procesos Aduaneros. Posterior al replanteamiento del área, se debe solicitar a la Dirección de Bienes del Estado, el registro del nuevo polígono perimetral, con el fin de evitar invasiones futuras de particulares en el terreno otorgado a la -SAT-.

Resultado 4.5 Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de -SAT-

En busca de mejorar la imagen institucional y las condiciones laborales del personal, se realizaron las siguientes actividades: dotación de uniformes al personal ubicados en las distintas aduanas del país; implementación del sistema de iluminación tipo LED en un área del edificio Torre SAT y dos áreas del edificio Torre Azul; adquisición de estaciones de trabajo, con el fin de optimizar el espacio físico existentes utilizados por las dependencias de la SAT; ejecución de los planes anuales de mantenimiento correctivo y preventivo del área de Normatividad y de las cuatro gerencias regionales; instalación de rotulación de identificación en las Aduanas Pedro de Alvarado, San Cristóbal y Melchor de Mencos; y señalización vial en Aduana La Ermita; instalación de pasamanos en el núcleo secundario de gradas de los niveles 1 al 6 del edificio Torre SAT, en cumplimiento de la norma NRD-2 de la CONRED.

Asimismo, se realizaron readecuaciones de espacio y mejoras en diferentes áreas: Agencia Tributaria Zona 9 ubicada en el edificio Torre Azul; delegación ubicada en la empresa Cofiño Stalh; servicios sanitarios en Aduana El Florido y para el personal de seguridad ubicado en el edificio Torre SAT; lobby y sala de reuniones en Aduana San Cristóbal; sala de reuniones y capacitación en Oficina Tributaria Suchitepéquez; lobby para atención de personas en tránsito y contribuyentes en la Aduana Melchor de Mencos, así como la mejora del área de parqueo y reparación del pasillo peatonal que comunica el edificio administrativo de la Aduana con Belice; gestiones ante el Consejo Nacional para la Protección de la Antigua Guatemala, para el traslado de la Oficina Tributaria Sacatepéquez al inmueble denominado “Casa de las Recogidas”, ubicado en la 5a. Avenida sur y 6ta. Calle Poniente.



Capítulo III

Rendición de cuentas

III.1. Ingresos Devengados

El presupuesto de la -SAT- para el año 2018 consideró ingresos por **Q1,765.61 millones**, de los cuales **Q1,436.02** millones fueron presupuestados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria, (Q1,234.58 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la -SAT- por el servicio de recaudación y Q201.44 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); Q24.48 millones por Rentas de la Propiedad, **Q9.11 millones** por Ingresos No Tributarios; y, **Q296.00** millones por disminución de inversiones temporales.

Al final del año, los ingresos devengados contablemente ascendieron a **Q1,437.42** millones, que representan un **81.41%** de lo presupuestado, de los cuales **Q1,402.76** millones fueron devengados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria, (Q1,204.78 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la -SAT- por el servicio de recaudación, y **Q197.98** millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); **Q24.46** millones por Rentas de la Propiedad; y **Q10.21** millones por Ingresos no Tributarios. (Tabla 9)

Tabla 9
Ingresos devengados por -SAT- durante el año 2018
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Porcentaje Ejecución
Total	1,765.61	1,437.42	81.41%
Ingresos No Tributarios	9.11	10.21	112.06%
Ventas de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,436.02	1,402.76	97.68%
Rentas de la Propiedad	24.48	24.46	99.93%
Disminución de Otros Activos Financieros	296.00	0.00	0.00%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-, cifras preliminares. Pueden existir diferencias por redondeo.

III.2. Egresos Devengados

Del monto total de egresos presupuestados en el 2018 que ascendió a **Q1,765.61** millones, fueron devengados **Q1,092.17** millones, lo cual representa el **61.86%** de lo presupuestado. La ejecución de gastos de funcionamiento por Q1,040.45 millones fue de un **68.68%** y la ejecución de inversión de **Q51.72** millones fue de un **20.62%**. (Tabla 10)

Tabla 10
Ejecución por tipo de gasto 2018
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Porcentaje Ejecución
Total	1,765.61	1,092.17	61.86%
Gastos de funcionamiento	1,514.83	1,040.45	68.68%
Gastos de inversión	250.78	51.72	20.62%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-, cifras preliminares. Pueden existir diferencias por redondeo.

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en: Servicios Personales con **Q793.78** millones que representan un **82.51%** de lo presupuestado; Transferencias Corrientes con **Q16.94** millones que equivalen a un **67.22%** de lo presupuestado; y, Servicios No Personales con **Q183.99** millones que corresponden a un **55.23%** de lo aprobado. (Tabla 11)

Tabla 11
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2018
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Porcentaje Ejecución
Total	1,765.61	1,092.17	61.86%
Servicios Personales	962.03	793.78	82.51%
Transferencias Corrientes	25.20	16.94	67.22%
Servicios No Personales	333.14	183.99	55.23%
Materiales y Suministros	102.35	39.20	38.30%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	252.23	51.88	20.57%
Asignaciones Globales	90.46	6.38	7.05%
Otros Gastos	0.20	0.00	0.00%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT-, cifras preliminares, Pueden existir diferencias por redondeo

III.3. Adquisiciones de compras y contrataciones

Como parte de los procesos de adquisición de compra de bienes, suministros y contrataciones, establecidos en el Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado -LCE- y su Reglamento, y sus normativas internas, la Superintendencia de Administración Tributaria efectúa acciones de transparencia en su ejecución presupuestaria en los eventos de compras de Baja Cuantía, Compra Directa con Oferta Electrónica, Cotizaciones, Licitaciones, Casos de Excepción, Acuerdo de Directorio número 026-1999, Negociaciones entre Entidades Públicas, y Arrendamiento de Bienes Inmuebles utilizando el Sistema de GUATECOMPRAS; por lo que a continuación se presentan las adquisiciones que fueron publicadas y adjudicadas durante el año 2018, cuyo monto total adjudicado ascendió a **Q157,42 millones**. (Tabla 12)

Tabla 12
Compras y Contrataciones por diferentes modalidades durante el Año 2018

Modalidad de Compra	Cantidad	Valores Quetzales	Porcentaje de ejecución
Total de adquisiciones	1,516	157,424,418.66	100.00%
Compra de Baja Cuantía (Art.43 LCE inciso a) y Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE Inciso b)	1,462	22,125,767.35	14.05%
Cotización (Art. 38 LCE)	13	7,759,768.63	4.93%
Licitación Pública (Art. 17 LCE)	7	87,560,344.84	55.62%
Casos de Excepción (Art. 44 LCE)	1	727,200.00	0.46%
Acuerdo de Directorio 026-1999 (Art. 54 LCE)	29	37,239,070.08	23.66%
Negociaciones entre Entidades Públicas (Art. 2 LCE)	1	768,000.00	0.49%
Arrendamientos de Bienes Inmuebles (Art.43 LCE inciso e)	3	1,244,267.76	0.79%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

A continuación, se detallan las compras y contrataciones en el período correspondiente de enero a diciembre 2018 (Tabla 13 a la 19):

Tabla 13
Compra de Baja Cuantía (Art.43 LCE inciso a) y Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b) en el 2018

Cantidad de OPC	Descripción	Monto Adjudicado
1,462	OPC atendidas y adjudicadas en el año 2018	Q22,125,767.35

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 14
Cotización (Art. 38 LCE)

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
1	8304106	Contratación de Derechos de uso para la actualización y soporte del software de inteligencia de negocios (BI)	Q836,646.72
2	8445966	Adquisición de jabón en espuma para lavado de manos para uso en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad de la -SAT-	Q331,200.00
3	8831149	Contratación del servicio de mantenimiento preventivo para UPS	Q416,616.00
4	8629781	Compra de Cincuenta y dos (52) resmas de papel Ledger, para la producción de Papel Sellado Especial para Protocolos	Q312,000.00
5	9167765	Contratación del servicio de instalación de puntos de red para el área de Normatividad de la -SAT-	Q700,000.00
6	8931542	Derechos de uso y actualización del software de autoridad validadora JRSYS MSVS.	Q560,000.00
7	9304495	Contratación del servicio de mantenimiento preventivo (menor y/o mayor) y servicio de mantenimiento correctivo (reparaciones) para los vehículos propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q665,807.00
8	8947147	Adquisición de ochenta y tres (83) resmas de papel Ledger, para la producción de papel sellado Especial para Protocolos	Q498,000.00
9	7236239	Derechos de uso de software de análisis seguridad informática	Q780,000.00
10	7075677	Servicio de mantenimiento preventivo para el equipo de cómputo y de digitalización del área de Normatividad	Q696,995.91
11	7115385	Adquisición de papel higiénico jumbo y toalla de papel para manos para uso en las diferentes dependencias y unidades administrativas de Normatividad de la -SAT-	Q619,660.00
12	5587549	Prórroga al Contrato Administrativo número -SAT--35-2016, por servicio de reproducción de fotocopias en equipo de fotocopiado ubicado en las diferentes unidades administrativas de la -SAT- por un periodo de 12 meses	Q591,840.00
13	5968186	Prórroga del Servicio de mantenimiento preventivo (menor y/o mayor) y servicio de mantenimiento correctivo (reparaciones) para los vehículos y motocicletas propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q751,003.00
TOTAL			Q7,759,768.63

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 15
Licitación Pública (Art. 17 LCE)

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
1	7877439	Derechos de Uso, Actualización, Soporte y Servicios Técnicos para brindar soporte a base de datos central de la -SAT- (ORACLE)	Q30,480,277.82
2	8453039	Compra de marchamos mecánicos tipo perno y tipo cable para ser utilizados en Unidades de transporte de mercancías en las diferentes aduanas de la Región Nororiente	Q2,269,200.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
3	8586098	Adquisición de cartuchos de tintas y tóner para uso en impresoras en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q896,862.70
4	8440395	Adquisición de ciento cincuenta y un (151) vehículos para la Superintendencia de Administración Tributaria	Q26,339,030.00
5	7207956	Compra de equipo de cómputo para uso del personal de las distintas unidades administrativas de la -SAT-	Q20,100,966.32
6	7911181	Contratación del servicio de Extensión de Garantía para los principales equipos informáticos de la -SAT-	Q4,375,008.00
7	8683492	Contratación de Derechos de Uso de Software para la Plataforma de Virtualización	Q3,099,000.00
TOTAL			Q87,560,344.84

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 16
Casos de Excepción (Art. 44 LCE)

No	NOG	Nombre del Evento	Monto adjudicado
1	8764778	Contratación del servicio de telefonía Fija para la -SAT-	Q727,200.00
TOTAL			Q727,200.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 17
Acuerdo de Directorio 026-1999 (Art. 54 LCE)

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
1	8729085	Contratación de los servicios de telefonía móvil para ser utilizados por funcionarios y empleados de las diferentes unidades administrativas de la -SAT-	Q6,222,024.00
2	8195129	Contratación de servicios en la nube para sistemas de la -SAT-	Q12,650,000.00
3	7680414	Contratación de los servicios de Auditoría externa, para la revisión de la ejecución financiera de la -SAT- al ejercicio fiscal 2017	Q952,000.00
4	7555687	Contratación 04 servicios de enlaces digitales redundantes para la transmisión y recepción de información en unidades de la GRC de la -SAT- (Secundario Broadcom)	Q339,360.00
5	7563833	Contratación 05 servicios de enlaces digitales para la transmisión y recepción de información en unidades de la GRC de la -SAT-	Q455,760.00
6	7584555	Contratación de 14 servicios de enlaces digitales para la transmisión y recepción de información en unidades de la gerencia regional central de la -SAT-	Q1,444,560.00
7	7585810	Contratación 07 servicios de enlaces digitales redundantes para la transmisión y recepción de información en unidades de la GRC de la -SAT-	Q732,600.00
8	7814038	Contratación de los Servicios de enlaces digitales Primarios para ser instalados en las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur de la -SAT-	Q100,015.68

No	NOG	Descripción	Monto adjudicado
9	7751575	Contratación de los servicios de enlaces digitales secundarios para ser instalados en las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur de la -SAT-	Q1,411,200.00
10	7999607	Contratación de los Servicios de enlaces digitales Primarios para ser instalados en las diferentes aduanas integradas de la Gerencia Regional Nororiente de la -SAT-	Q268,800.00
11	7744293	Contratación de los Servicios de enlaces digitales Secundarios para ser instalados en las diferentes aduanas integradas de la Gerencia Regional Nororiente de la -SAT-	Q254,400.00
12	8700362	Contratación de los Servicios de enlaces digitales Primarios para ser instalados en las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Nororiente de la -SAT-	Q1,355,184.00
13	7837348	Contratación de los Servicios de enlaces digitales Secundarios para ser instalados en las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Nororiente de la -SAT-	Q2,046,000.00
14	8664870	Contratación de un Servicio de Enlace Digital Primario punto a punto para la transmisión de información (video) en Aduana Tecún Umán II	Q261,600.00
15	8752176	Contratación de un Servicio de Enlace Digital Secundario Punto a Punto para la Transmisión de Información (Video) en Aduana Tecún Umán II	Q112,358.40
16	8434050	Contratación del servicio de un enlace digital primario de fibra oscura punto a punto entre Torre -SAT- y Edificio Empresarial Próceres II	Q93,600.00
17	8380627	Contratación del servicio de un enlace digital secundario de fibra oscura, punto a punto entre Torre -SAT- y Edificio Empresarial Próceres II	Q140,400.00
18	8361010	Contratación de los servicios de enlaces digitales primarios de datos para transmisión y recepción de información en las diferentes unidades administrativas de la GRO de la -SAT-	Q1,646,400.00
19	8340080	Contratación de los servicios de enlaces digitales secundarios de datos para transmisión y recepción de información en las diferentes unidades administrativas de la GRO de la -SAT-	Q908,505.60
20	8434042	Contratación del servicio de un enlace digital primario de fibra oscura entre sitio primario y el sitio secundario de la -SAT-	Q696,000.00
21	8485534	Contratación del servicio de un enlace digital secundario de fibra oscura entre sitio primario y el sitio secundario de la -SAT-	Q695,520.00
22	8313717	Contratación de Servicio de un enlace digital de internet primario para publicación de servicios web	Q890,400.00
23	8433755	Contratación del servicio de un enlace digital de internet secundario para publicación de servicios web	Q585,000.00
24	7889917	Contratación del servicio de enlace digital primario para la transmisión visual (video) de las operaciones de la Aduana Puerto Quetzal	Q127,142.40
25	7724888	Contratación del servicio de enlace digital Secundario de Video Vigilancia en Aduana Puerto Quetzal.	Q168,000.00
26	8451311	Contratación del servicio de enlace digital de datos para recepción y transmisión de información con el Ministerio de Finanzas Públicas	Q38,400.00

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
27	8351759	Contratación del servicio de enlace digital de datos para la delegación de la Secretaría General en el archivo de documentos de la -SAT-	Q39,000.00
28	8381852	Contratación del servicio de un enlace digital de datos para recepción y transmisión de información con Bodega Villa Sol	Q84,840.00
29	8729042	Un enlace de internet para la publicación de servicios en la Nube	Q2,520,000.00
TOTAL			Q37,239,070.08

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 18
Negociaciones entre Entidades Públicas (Art. 2 LCE)

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
1	9579419	Arrendamiento de un bien inmueble para el resguardo de activos fijos de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q768,000.00
TOTAL			Q768,000.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 19
Arrendamientos de Bienes Inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)

No	NOG	Nombre del evento	Monto adjudicado
1	9535675	Arrendamiento de un bien inmueble para personal de seguridad ejecutiva de la Gerencia de Seguridad Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q72,234.96
2	8630178	Arrendamiento de un bien inmueble para el funcionamiento del Departamento de Archivo General de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q792,816.00
3	5939178	Arrendamiento de un bien inmueble para el funcionamiento del Departamento de Archivo General de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q379,216.80
TOTAL			Q1,244,267.76

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

III.4 Costo de la Administración Tributaria

El costo corriente que se obtiene de la relación que existe entre el gasto de funcionamiento (gastos corrientes) que ejecuta la -SAT- y la recaudación tributaria (en términos brutos) realizada durante el mismo período, representó en el año 2018 el 1.73% y el costo total (gastos totales) dentro de la recaudación tributaria (en términos brutos) fue de un 1.81%.

Respecto a la productividad institucional, que es la relación que existe entre la recaudación total (en términos brutos) realizada por la -SAT- y el número total de empleados contratados, en el año 2018 fue de Q10.86 millones por empleado.

