

# SAT

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Memoria de Labores · 2002

**SAT**

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

**Memoria de Labores · 2002**

# Índice

Tema	Página
Visión .....	III
Misión .....	III
Miembros del Directorio .....	IV
Funcionarios Superiores .....	V
Estructura Organizacional .....	VI
Introducción .....	VII

## CAPÍTULO I

### LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

1.1 Resultados de la Recaudación .....	1
1.2 Comportamiento de la Carga Tributaria .....	5
1.3 Efecto de las Reformas Tributarias Sobre la Recaudación .....	6
1.4 Efecto SAT Sobre la Recaudación .....	7

## CAPÍTULO II

### PROYECTOS DE GESTIÓN DE LA SAT

2.1 Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias .....	9
2.1.1 Sistema Electrónico de Pago -BancaSAT- .....	9
2.1.2 Sistema de Detección y Control de Contribuyentes Omisos .....	12
2.1.3 Declaración Electrónica de Control Aduanero -Póliza Electrónica	13
2.1.4 AlmaSIAG-Web .....	13
2.1.5 Sistema Arancelario Centroamericano -SAC- .....	13
2.1.6 Sistema de Verificación de Precios en Aduanas -SIVEPA- .....	14
2.1.7 Normalización y Estandarización de Servicios .....	14
2.1.8 Nuevas Agencias Tributarias .....	15
2.1.9 Kioscos de Autoservicio .....	16
2.1.10 Seguridad Informática .....	16
2.2 Eficiencia y Eficacia en el Cobro .....	17
2.2.1 Módulo de Cobranza .....	17
2.2.2 Cuenta Corriente Tributaria .....	18
2.2.3 Cuenta Corriente de Bancos .....	19
2.2.4 Sistema de Control y Gestión de Expedientes .....	19
2.2.5 Gestión a Contribuyentes Especiales .....	20

2.3	Sistemas de Administración Justa y no Arbitraria .....	20
2.3.1	<i>Gestión, Atención y Orientación al Contribuyente</i> .....	20
2.3.1.1	<i>Call Center</i> .....	20
2.3.1.2	<i>Verificador de Documentos</i> .....	21
2.3.1.3	<i>Asistente para Autoliquidación de Sanciones</i> .....	21
2.3.1.4	<i>Clasificación de Actividades Económicas</i> .....	22
2.3.1.5	<i>Programa de Orientación Tributaria -OrientaSAT-</i> .....	22
2.3.1.6	<i>Atención a Contribuyentes</i> .....	23
2.3.1.7	<i>Programa de Capacitación Externa</i> .....	23
2.3.2	<i>Campañas Institucionales</i> .....	24
2.3.2.1	<i>Grandes Contribuyentes</i> .....	24
2.3.2.2	<i>Otras Campañas</i> .....	25
2.4	Persecución y Combate Coordinado del Incumplimiento Tributario .....	25
2.4.1	<i>Fortalecimiento del Sistema de Fiscalización de la SAT</i> .....	25
2.4.2	<i>Programa de Auditorías y Operativos Fiscales</i> .....	26
2.4.3	<i>Registro de Exportadores</i> .....	26
2.4.4	<i>Control Aduanero</i> .....	27
2.4.5	<i>Recuperación de Adeudos Tributarios</i> .....	27
2.5	Institucionalización y Profesionalización .....	28
2.5.1	<i>Centro de Estudios Tributarios -CenSAT-</i> .....	28
2.5.2	<i>Capacitación</i> .....	28
2.5.3	<i>Programa de Asistencia Técnica Internacional</i> .....	30
2.6	Estrategia Sistémica y Transparente y Seguimiento Continuo .....	30
2.6.1	<i>Censo Fiscal</i> .....	30
2.6.2	<i>Adecuación del Plan Estratégico 2000-2004 de la SAT</i> .....	30

## **CAPITULO III**

### **RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

3.1	<i>Unión Aduanera</i> .....	31
3.2	<i>Acercamiento con Instituciones Gubernamentales</i> .....	32

# Mensaje del Superintendente



Finalizar un año más de labores a cargo de una institución como la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- es satisfactorio, y sobre todo, observar el buen desempeño, producto del esfuerzo realizado por sus funcionarios y empleados.

Estoy consciente del compromiso que como institución hemos adquirido con la población guatemalteca, de lograr un crecimiento sostenido de la recaudación tributaria que permita al Estado disponer de los recursos financieros para cumplir sus obligaciones constitucionales, y así contribuir a impulsar el desarrollo de nuestro país.

Es importante mencionar que a pesar de que la economía guatemalteca percibió el impacto de los acontecimientos a nivel mundial y el deterioro de las perspectivas del crecimiento económico de América Latina debido a la erosión de algunas economías, y aún cuando los indicadores macroeconómicos nacionales incidieron en forma negativa en la recaudación esperada, las acciones administrativas ejecutadas por la institución, aunadas al apoyo de la población consciente del compromiso de cumplir con sus obligaciones tributarias, permitieron en el año 2002, lograr un crecimiento sostenido en la recaudación, situación que puede verificarse al comparar la recaudación registrada, las metas estimadas y la recaudación del 2001.

Las acciones administrativas fueron orientadas principalmente a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lograr una mayor eficiencia y eficacia en el cobro y control de adeudos tributarios, detectar y combatir el incumplimiento tributario, lograr la profesionalización de los empleados y contar con planes sistemáticos y transparentes de gestión, así como mantener buenas relaciones interinstitucionales.

Lo anterior fue indispensable en el esfuerzo realizado por la Institución, para compensar los ingresos estimados no percibidos por acciones legales interpuestas a algunos impuestos, además de aquellos que no pudieron ser percibidos al reportarse un comportamiento menos dinámico de la actividad económica, que el previsto en las metas establecidas.

Reconozco también la importancia que significa dar a conocer a la población los avances en el logro del compromiso adquirido, es por ello que con mucha satisfacción para los que formamos parte del equipo de trabajo de esta institución, me complace presentar la "Memoria de Labores SAT 2002", la cual incluye un resumen de los principales resultados de recaudación y gestión derivados del esfuerzo y las acciones realizadas por nuestra institución.

Espero, al final del 2003 poder decir una vez más, que gracias a la población que cumple oportunamente con sus obligaciones tributarias y al esfuerzo de nuestro equipo de trabajo, alcanzamos las metas de recaudación establecidas en el presupuesto de ingresos y egresos del Estado, mediante una gestión efectiva y brindando un servicio de calidad al contribuyente.

Reciban un afectuoso saludo y la reiteración de mi compromiso por trabajar con entusiasmo, profesionalismo y dedicación en la consecución de los objetivos de la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT.

**Licenciado Marco Tulio Abadío Molina**  
**Superintendente de Administración Tributaria**

# **Visión**

*Ser la Administración Tributaria capaz de incrementar la recaudación en forma sostenida con efectividad y transparencia para el desarrollo de Guatemala.*

# **Misión**

*Ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en la legislación de la materia para proveer al Estado los recursos necesarios para el desarrollo de Guatemala.*



# Miembros del Directorio de la SAT



## *Presidente*

*Eduardo Weymann*

## *Presidente Suplente*

*Raúl Berríos Hichos*

## *Secretario*

*Marco Tulio Abadio Molina*

## *Directores*

*Jorge Borstcheff Boyarinoff*

*Henry Osmin Almengor Velásquez*

*Rodrigo Montúfar Rodríguez*

*Víctor Salomón López Zaldaña*



# Funcionarios Superiores

## Superintendente

Marco Tulio Abadío Molina

## Intendentes

Recaudación y Gestión  
Aduanas  
Fiscalización

Carlos Enrique Muñoz Roldán  
Santos Enrique Espinoza Sandoval  
Rigoberto Chacaj Soc

## Gerentes

Recursos Humanos  
Informática  
Administrativo - Financiero  
Planificación y Desarrollo Institucional

José David Valenzuela Sánchez  
Ricky Godfri Heredia Méndez  
María Lucila Monroy Posadas  
Donato Santiago Monzón Villatoro

## Directores

Auditoría Interna  
Asuntos Jurídicos  
Asesoría Técnica del Directorio  
Unidad Coordinadora del Proyecto

Luis Roberto Lima Contreras  
Ángel Estuardo Menéndez Ochoa  
Saúl Augusto Donado Rodríguez  
Emilio Barrientos Bolaños

## Coordinadores

Contribuyentes Especiales  
Relaciones Interinstitucionales y Comunicación  
Social Externa  
Administradora y Coordinadora CENSAT

Geovani Marroquín Navas  
Leonel Cresencio Gutiérrez Cabrera  
Ada Mariela Berríos Ramírez

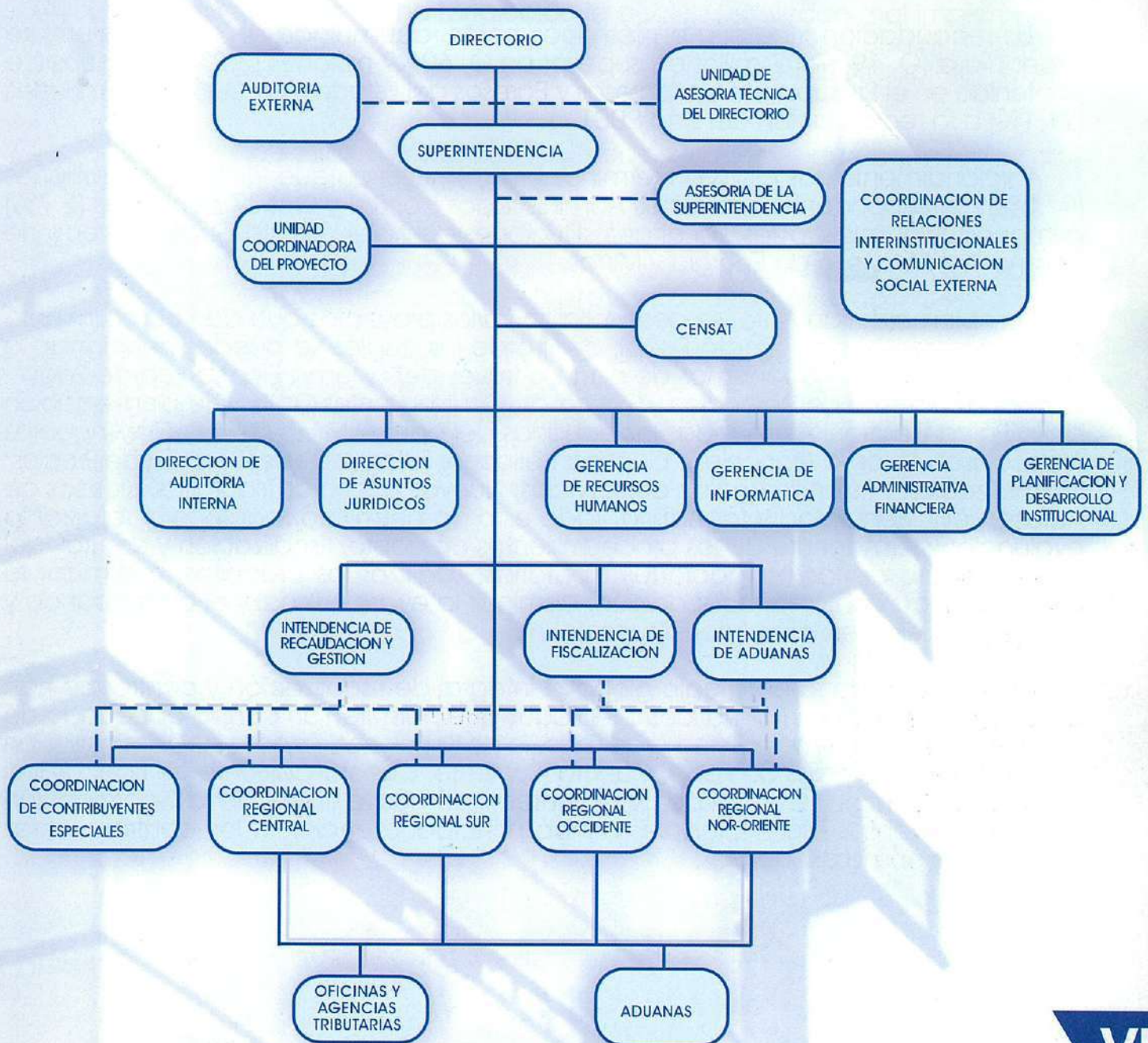
Regionales

Héctor Rodolfo Castillo Rosales  
Jaime Francisco Turcios Lorenti  
Hugo Roberto De León Campollo  
Hugo Ovidio Chacón Cabrera

V

SAT

# Estructura Organizacional Funcional



# Introducción

Desde su creación, la SAT ha ejercido la función principal de fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, a través del combate a la evasión, la defraudación y el contrabando, la simplificación de los procedimientos, mayor efectividad de los sistemas que se aplican para la recaudación y un mejor servicio a los contribuyentes. Lo anterior para dar cumplimiento a los compromisos fiscales contenidos en los Acuerdos de Paz, dentro en los cuales se incluye el Acuerdo Sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria y atender la Matriz de Política Económica, y de esta manera proveer al Estado los recursos necesarios para cumplir con sus funciones.

La recaudación tributaria en términos netos, acumulada al 31 de Diciembre ascendió a Q. 19,294.7 millones, superior en Q. 601.9 millones (3.2%) al pronóstico contenido en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado y en Q. 3,367.0 millones (21.1%) a la recaudación del año 2001.

Adicionalmente, las cifras en términos brutos muestran que Q. 19,533.9 millones (97.3%) corresponden a Impuestos Administrados por SAT y Q. 537.6 millones (2.7%) a impuestos administrados por otras instituciones como el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Ministerio de Energía y Minas.

Complementariamente, se desarrollaron varios proyectos que dan cumplimiento a los compromisos del Pacto Fiscal, dentro de los cuales se puede mencionar, la ampliación de los mecanismos de pago a través del Sistema Electrónico de Pago - BancaSAT-; Sistema de Detección y Control de Contribuyentes Omisos; Implementación de la Póliza Electrónica en todas las aduanas del país; ALMASIAG-WEB; Contingentes Arancelarios; Sistema Arancelario Centroamericano; Sistema de Verificación de Precios; Normalización y Estandarización de Servicios; Nuevas Agencias Tributarias; Kioscos de Autoservicio; Seguridad Informática. Todo esto ha permitido mantener y reforzar la evaluación permanente de los procedimientos de cobro, fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias, agilizar los procesos, minimizar la corrupción, aumentar la recaudación, disminuir la evasión fiscal y el contrabando y prestar un mejor servicio al contribuyente.

Como parte de la estrategia global e integral de fiscalización y control, se han desarrollado sistemas informáticos integrados que permiten un control adecuado de los contribuyentes, como el Sistema de Cálculo de Sanciones, Sistema de Administración y Control de Convenios de Pago, Cuenta Corriente, Cuenta Corriente de Bancos y el Sistema de Control y Gestión de Expedientes. Además, a través de la Coordinación de Contribuyentes Especiales, se brindó principal atención a los contribuyentes clasificados como especiales.

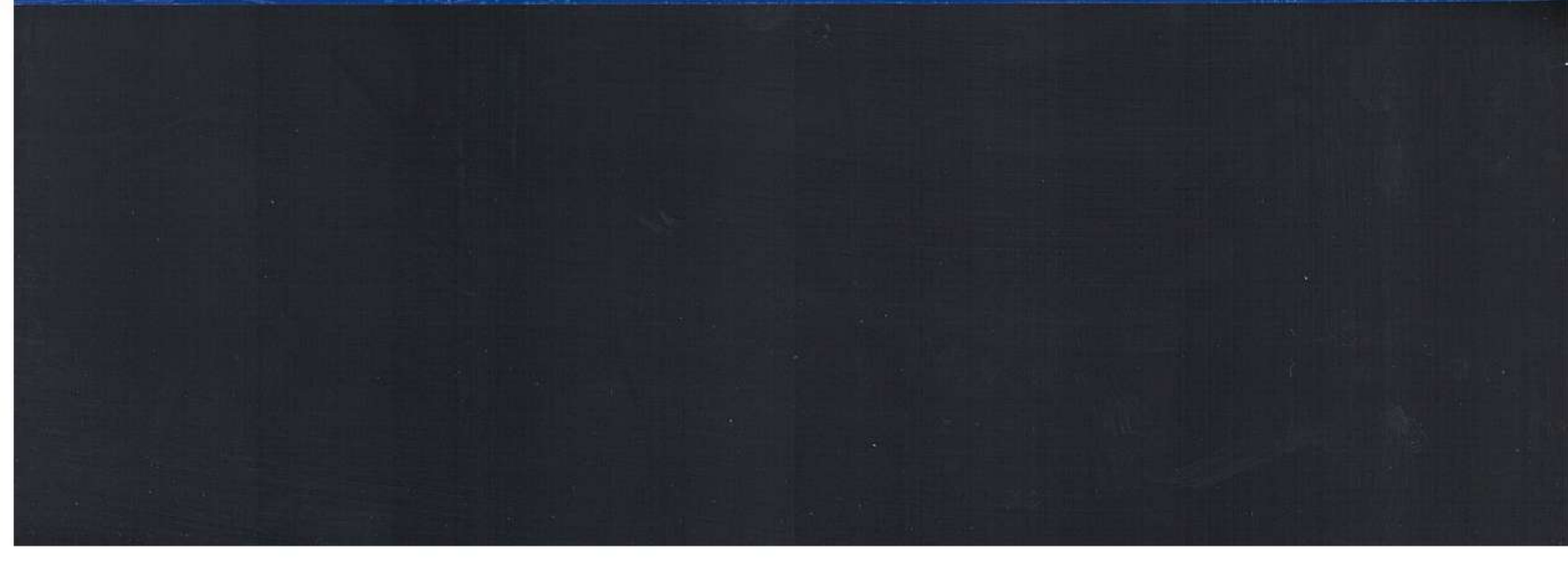
Se han implementado varios sistemas de consultas para proporcionar información a los contribuyentes en general y de esta manera facilitar la presentación de declaraciones y pago de impuestos. Entre los principales sistemas, se puede mencionar el Call Center, el Verificador de documentos (facturas y declaraciones), el Asistente para Autoliquidación de Sanciones, Clasificador de Actividades Económicas, continuando además con el programa de orientación personalizada al contribuyente "OrientasAT".

Con el propósito de actualizar el Registro Tributario Unificado se implementó el Padrón de Importadores, se ha fortalecido la acción fiscalizadora al implementar los primeros módulos del Sistema de Fiscalización y se ha cumplido con el programa de Operativos Fiscales. Además se desarrolló el Registro de Exportadores y Controles Aduaneros.

También se inauguraron 2 Centros de Estudios Tributarios que permiten capacitar a los contribuyentes y al personal de la SAT.

Con el objeto de constituir una base única de datos de contribuyentes con información completa y actualizada, sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, la SAT continuó con el proyecto denominado "Censo Fiscal".

Se participó en las reuniones del Foro de Directores Generales de Aduanas para continuar con la Unión Aduanera Centroamericana, y se mantuvo acercamientos con las Instituciones Gubernamentales para mantener un óptimo nivel de desempeño en el control de los requisitos no tributarios y contar permanentemente con los catálogos actualizados por fracción arancelaria.





# CAPITULO I

## LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

# La Recaudación Tributaria

El primer semestre del año mostró a una economía mundial con señales de recuperación luego de la recesión generalizada del año anterior, agudizada por los acontecimientos del 11 de Septiembre de 2001 en Estados Unidos. Sin embargo, durante el resto del período, el comportamiento de las principales economías se debilitó y surgieron nuevamente preocupaciones sobre la sostenibilidad de una etapa de expansión a nivel mundial. Esta tendencia fue influenciada por la volatilidad y vulnerabilidad de los mercados financieros, así como la creciente preocupación por el riesgo de un posible conflicto armado en el Medio Oriente.

Las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional -FMI-, colocaron una tasa positiva de crecimiento del 2.8% para Estados Unidos, 0.75% para la zona del Euro y 0.5% para Japón y Alemania. Por su parte, las perspectivas de crecimiento económico de América Latina se deterioraron debido a la erosión de las economías de Brasil y Argentina y el contagio hacia países vecinos, por lo que se esperó un crecimiento colectivo de únicamente el 0.8%.

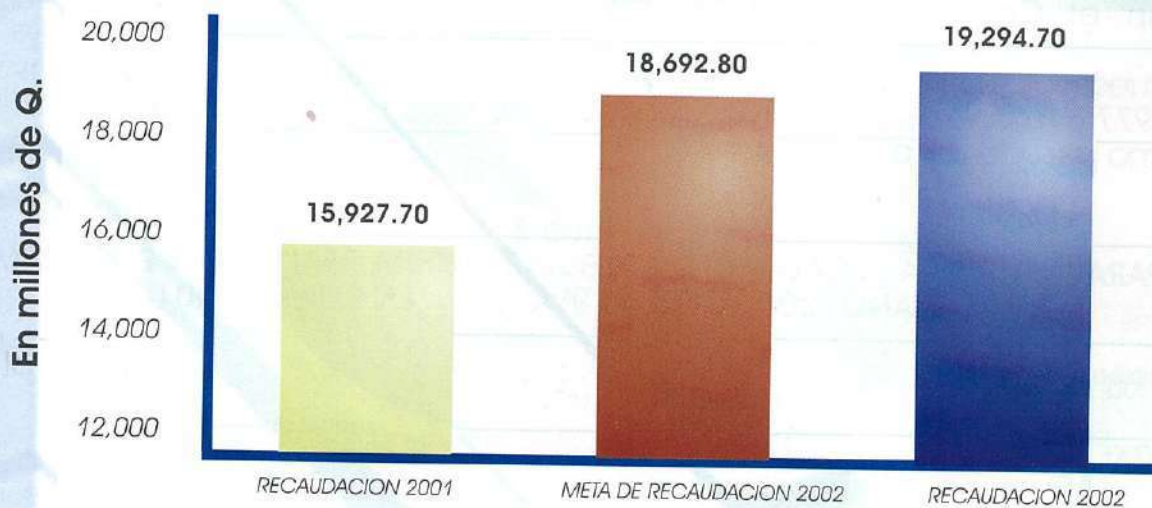
Por su parte, la economía guatemalteca también percibió el impacto de los acontecimientos mundiales, aun cuando logró una relativa estabilidad en los principales indicadores macroeconómicos. De acuerdo a datos del Banco de Guatemala, el Producto Interno Bruto -PIB- creció durante el año a un ritmo de 2.2%, mientras que la inflación fue del 6.3%, inferior al 8.9% del año anterior.

En ese entorno, la recaudación esperada para este año, que contempló los efectos de la Reforma Tributaria implementada durante el 2001, fue influenciada negativamente por la reducción en el crecimiento esperado, el cual se pronosticó inicialmente en un 2.5% y por el comportamiento del tipo de cambio promedio nominal, el cual se esperó que se depreciara en un 5.1%, por lo que se hizo necesario un esfuerzo significativo para cumplir las metas previstas en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado.

## 1.1 Resultados de la Recaudación

La recaudación tributaria acumulada en términos netos al 31 de Diciembre, ascendió a Q.19,294.7 millones, superior en Q. 601.9 millones (3.2%) al monto estimado en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado 2002 (Q.18,692.80 millones) y en Q. 3,367.0 millones (21.1%) a la recaudación del año 2001 (Q.15,927.70 millones) (Gráfico 1).

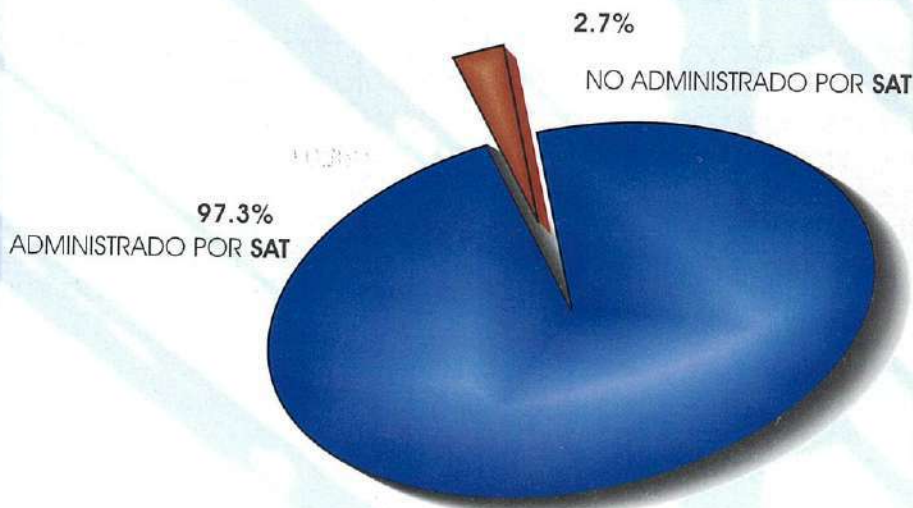
**Gráfico 1**  
**COMPARACION DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS NETOS RECAUDADOS Y PROGRAMADOS DURANTE EL AÑO 2002 Y LA RECAUDACION REALIZADA EN EL AÑO 2001**



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, **SAT**

Adicionalmente, las cifras de recaudación en términos brutos (Q.20,071.55 millones) muestran que Q.19,533.9 millones (97.3%) corresponden a Impuestos Administrados por SAT y únicamente Q.537.6 millones (2.7%) a impuestos administrados por otras instituciones como el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Ministerio de Energía y Minas. (Gráfico 2)

**Gráfico 2**  
**COMPOSICION DE LA RECAUDACION EN EL AÑO 2002**  
 por ente administrador



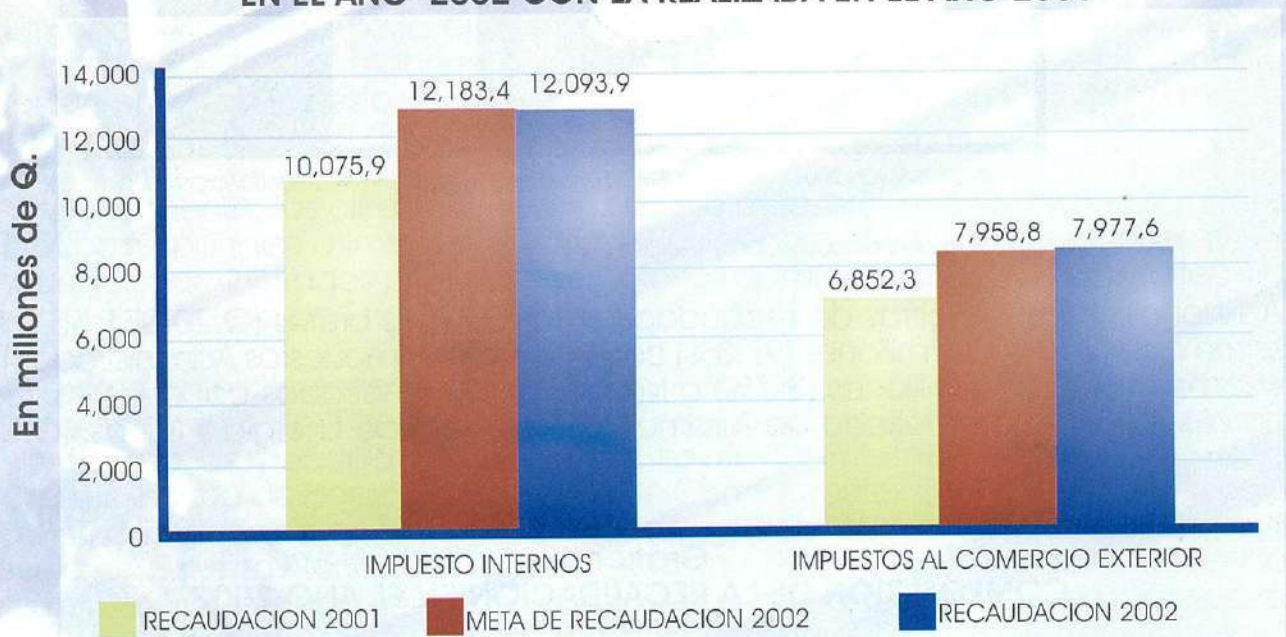
FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, **SAT**



Puede observarse también, que la recaudación de impuestos internos ascendió a Q. 12,093.9 millones, equivalente al 99.3% de las metas previstas y superior en 20.0% a la recaudación del mismo período en el año anterior. La participación de estos impuestos dentro del total recaudado fue del 60.3%, mientras que los Impuestos que gravan el Comercio Exterior registraron una participación del 39.7%.

Con respecto a los impuestos que gravan el Comercio Exterior la recaudación ascendió a Q.7,977.6 millones, superior en 0.2% a lo presupuestado y en 16.4% a lo percibido en el mismo periodo del año anterior.

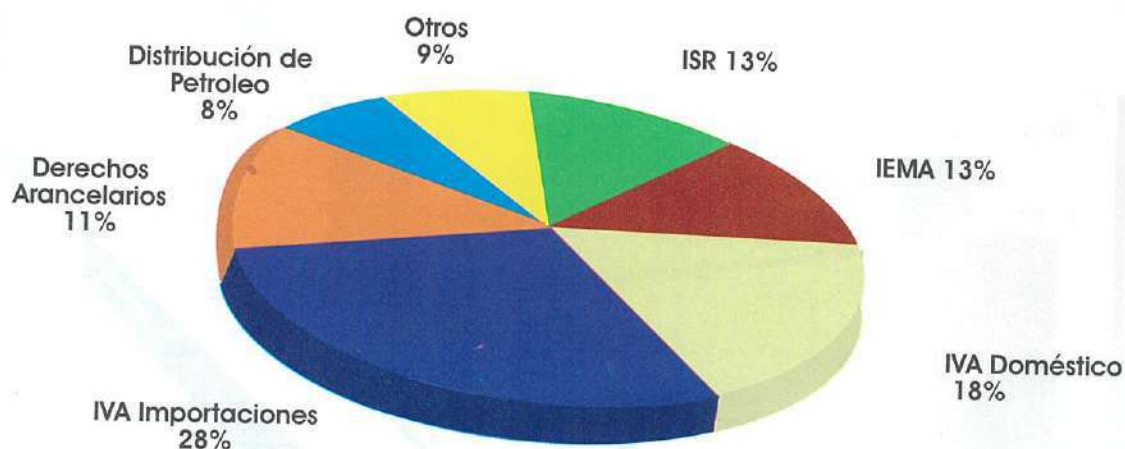
**Gráfico 3**  
**COMPARACION DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA BRUTA REALIZADA Y PROGRAMADA EN EL AÑO 2002 CON LA REALIZADA EN EL AÑO 2001**



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

El impuesto de mayor importancia continuó siendo el Impuesto al Valor Agregado que percibió un total de Q. 9,395.3 millones (46.8% del total), de los cuales Q.5,714.7 millones corresponden al IVA importaciones y Q. 3,680.6 millones al IVA doméstico. En orden de importancia, le siguieron el Impuesto Sobre la Renta con el 12.7%; el Impuesto de Empresas Mercantiles y Agropecuarias (IEMA) con el 12.6%; los Derechos Arancelarios a la Importación con el 11.3% y el Impuesto Sobre Distribución de Petróleo y sus Derivados con el 8.0% (Gráfico 4). El impuesto que cambió significativamente su importancia fue el IEMA que pasó del 8.9% en 2001 a 12.6% en 2002 debido a la implementación de la reforma en las tasas del impuesto.

**Gráfico 4**  
**COMPOSICION DE LA RECAUDACION EN EL AÑO 2002**  
**POR TIPO DE IMPUESTO**

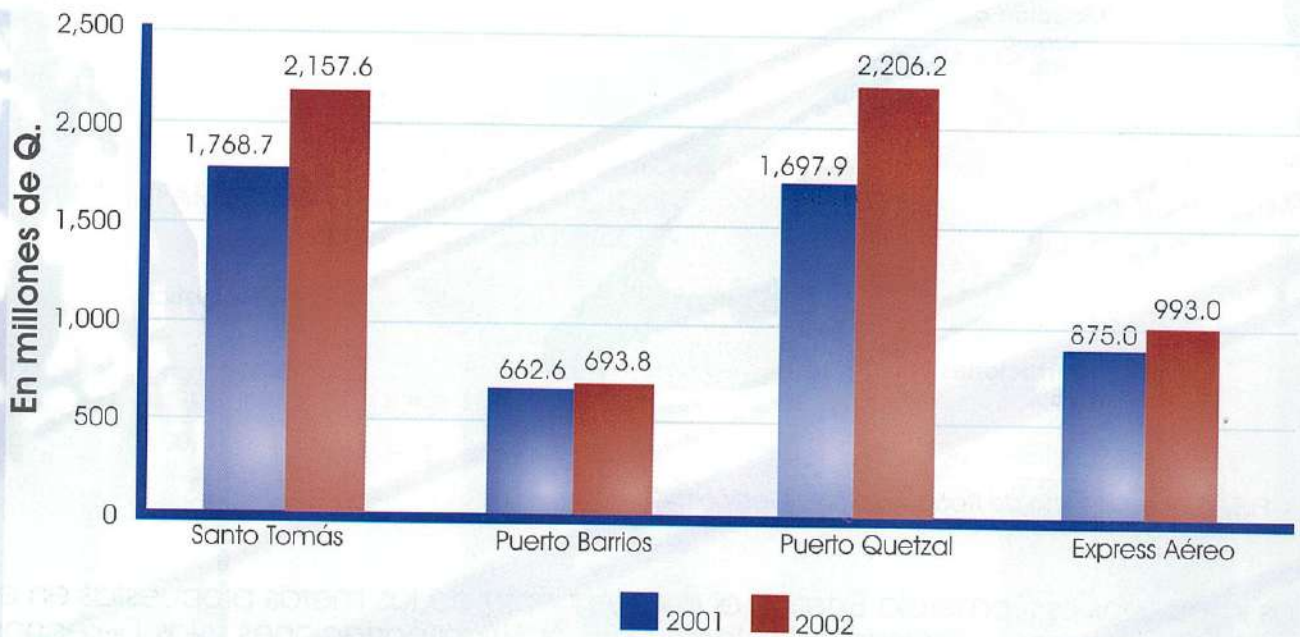


FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

En los impuestos al Comercio Exterior, el cumplimiento de las metas propuestas en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para el IVA importaciones y los Derechos Arancelarios a la Importación fue afectado por el comportamiento del tipo de cambio nominal y el crecimiento del valor CIF de las importaciones. Las estimaciones de las variables mencionadas que realizó el Banco de Guatemala a mediados del año 2001 y que fue utilizada para la elaboración del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado 2002, consideraba un crecimiento del valor CIF de las Importaciones de 4.7% y una depreciación del tipo de cambio promedio nominal del 5.1%, mientras que los valores reales mostraron un crecimiento del 5.9% en el valor CIF de las importaciones sujetas al IVA importaciones; un incremento del 3.9% de las sujetas a los Derechos Arancelarios, y una apreciación del tipo de cambio promedio nominal del 0.8%. La diferencia en estos valores representó una sobreestimación de las metas del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado equivalente a Q. 191.3 millones.

No obstante, derivado de la implementación de controles más estrictos en el sistema aduanero, se percibieron incrementos significativos en la recaudación de las principales aduanas del país, destacando los aumentos del 29.9% en Aduana Puerto Quetzal; 22.0% en la Aduana Santo Tomás de Castilla; 13.5% en el Express Aéreo, y de 4.7% en Puerto Barrios (Gráfico 5).

**Gráfico 5**  
**ADUANAS DE MAYOR PARTICIPACION EN LA RECAUDACION DEL AÑO 2002**  
**COMPARADAS CON LA RECAUDACION DEL AÑO 2001**



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

## 1.2 Comportamiento de la Carga Tributaria

En el año 2002, Guatemala alcanzó la carga tributaria más alta de su historia, como resultado de la implementación de la Reforma Tributaria de 2001 y las mejoras administrativas implantadas por la SAT.

Considerando el valor estimado del Producto Interno Bruto para el año 2002 por parte del Banco de Guatemala (Q. 181,866.74 millones) y la recaudación percibida, la carga tributaria ascendió de 9.65% en 2001 a 10.61% en 2002, es decir se incrementó en 0.96%. (Gráfico 6)

**Gráfico 6**  
**CARGA TRIBUTARIA NETA**



FUENTE. Gerencia de planificación y Desarrollo Institucional

### 1.3 Efecto de las Reformas Tributarias Sobre la Recaudación del Año 2002

A fin de continuar incrementando la carga tributaria del país y lograr alcanzar una carga del 12%, de acuerdo a los compromisos del Pacto Fiscal, el Gobierno de la República implementó algunas modificaciones a las bases gravables y tasas tributarias durante los años 2000, 2001 y 2002 que tuvieron algún efecto sobre la recaudación del año 2002.

De acuerdo a las cifras observadas, puede considerarse que las Reformas Tributarias produjeron un incremento en la recaudación de Q. 2,126.5 millones equivalente al 1.2% del Producto Interno Bruto (Cuadro 1). Las medidas más significativas que contribuyeron a aumentar la recaudación fueron el aumento en la tasa del Impuesto al Valor Agregado del 10% al 12% que produjo un incremento de Q.914.2 millones y el aumento de 1% en la tasa del Impuesto de Empresas Mercantiles y Agropecuarias que produjo un incremento de Q. 846.9 millones.

Aun cuando los resultados de las reformas tributarias fueron muy significativos, es conveniente mencionar que las acciones interpuestas en la Corte de Constitucionalidad y los tribunales de justicia, y que afectaron la recaudación del Impuesto de Distribución de Bebidas y el Impuesto de Distribución de Petróleo y sus Derivados, redujeron la recaudación en Q. 554.6 millones (0.31% del PIB) que habían sido contemplados en las metas del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado 2002, por lo que el efecto neto no alcanzó los niveles deseados.

**Cuadro 1**  
**EFFECTO DE LAS REFORMAS TRIBUTARIAS REALIZADAS EN LOS AÑOS 2000**  
**2001 Y 2002 SOBRE LA RECAUDACION 2002**  
 Cifras en Millones de Quetzales

REFORMA TRIBUTARIA	MONTO
<b>REFORMAS TRIBUTARIAS EN EL AÑO 2000</b>	85,87
DECRETO 44-2000 Y 80-2000 IMPUESTO SOBRE LA RENTA	80,16
DECRETO 79-2000 IMPUESTO A LA DISTRIBUCION DEL CEMENTO	5,71
<b>REFORMAS TRIBUTARIAS EN EL AÑO 2001</b>	1.832,75
DECRETO 32-2001 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DOMESTICO IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IMPORTACIONES	914,16
DECRETO 33-2001 IMPUESTO SOBRE PETROLEO CRUDO Y COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETROLEO IMPUESTO SOBRE CIRCULACION DE VEHICULOS	33,63
DECRETO 36-2001 IMPUESTO SOBRE EMPRESAS MERCANTILES Y AGROPECUARIAS	846,89
DECRETO 65-2001 IMPUESTO SOBRE TABACO Y SUS PRODUCTOS	38,07
<b>REFORMAS TRIBUTARIAS EN EL AÑO 2002</b>	207,87
DECRETOS 07-2002; 08-2002; 09-2002 Y 10-2002 IMPUESTO SOBRE DISTRIBUCION DE BEBIDAS	115,02
ACUERDOS GUBERNATIVOS DEL MINISTERIO DE ECONOMIA 2002 Y PROGRAMA DE DESGRAVACION ARANCELARIA DERECHOS ARANCELARIOS	92,85
<b>TOTAL EFECTO SOBRE LA RECAUDACION</b>	<b>2.126,49</b>

FUENTE: Gerencia de planificación y Desarrollo Institucional

#### 1.4 Efecto SAT Sobre la Recaudación 2002

Como resultado de la implementación de las modificaciones al Código Tributario realizadas en el 2001, la SAT contó con más herramientas para combatir la evasión y elusión tributarias, así como los delitos de defraudación y contrabando aduanero. Colateralmente, la implantación del Sistema de Declaración Electrónica facilitó a los contribuyentes el pago de sus impuestos; además, permitió un mayor grado de confiabilidad a los datos presentados, por lo que el proceso de fiscalización se hizo más certero.

Los instrumentos mencionados fueron indispensables en el esfuerzo realizado por la Institución, para compensar los ingresos que serían dejados de percibir por las acciones legales dirigidas contra los Impuestos Sobre Distribución de Petróleo y sus Derivados y de Distribución de Bebidas, además de aquellos que no podrían ser percibidos al reportarse un comportamiento menos dinámico de la actividad económica que el previsto para la elaboración de las metas de recaudación.

Para efectos de cuantificar el Efecto SAT sobre la recaudación, se parte del recaudo percibido de los impuestos administrados por la institución en 2001 en términos brutos, el cual ascendió a Q. 16,482.74 millones.

A la cantidad mencionada se suma el crecimiento pasivo de la recaudación, causado por la influencia de la actividad económica sobre las bases gravables de los impuestos. Este efecto es diferente para cada impuesto, como lo muestra el hecho que las empresas dedicadas a la elaboración de productos sujetos al Impuesto de Bebidas reportaron una reducción del 25.3% en sus ventas; las empresas dedicadas a la producción de bienes sujetos al Impuesto de Tabacos reportaron una reducción de ventas del 14.3% aun cuando los precios de sus productos subieron un 13.8% (por encima de la inflación reportada por el Banco de Guatemala); las empresas comercializadoras de combustibles derivados del petróleo reportaron una disminución en la comercialización de esos productos de 3.6%, y el hecho que la comercialización de cemento en el país subió un 11%.

Por otro lado, las ventas reportadas por los contribuyentes en las declaraciones del IVA doméstico crecieron únicamente un 5.8%, en contraposición del 8.4% que había sido previsto por el Banco de Guatemala y que fuera utilizado en la elaboración de los pronósticos.

Al unir todos estos elementos, puede demostrarse que la recaudación tributaria creció en forma autónoma, la cantidad de Q. 329.6 millones (0.2% del PIB) durante el año.

Al sumar a la recaudación del año 2001, el crecimiento pasivo de la recaudación y los resultados de las reformas tributarias planteados previamente, se encuentra que la recaudación sin cambios en la actividad y eficiencia de la SAT, debió ser de Q. 18,939.2 millones, por lo que se deduce que el Efecto SAT sobre la recaudación durante el año anterior fue de Q. 594.7 millones, equivalente al 0.33% del PIB.

Finalmente, es conveniente mencionar que el efecto de la modernización de la administración tributaria se traslada también a una reducción de los costos de los contribuyentes, en la presentación de sus declaraciones y pago de impuestos, sin embargo, no existen parámetros para calcular el monto de dicho beneficio.





# CAPITULO II

PROYECTOS DE  
GESTIÓN DE LA  
SAT



# Proyectos de Gestión

La Superintendencia de Administración Tributaria orientó sus recursos a desarrollar un Sistema de Administración Tributaria eficiente, encaminado a continuar cumpliendo con los compromisos que le competen en el marco de los Acuerdos de Paz.

La orientación de los recursos incluyó la atención especial a los temas acordados con la Comunidad Internacional (Grupo Consultivo) en febrero de 2002 en Washington, D.C.; en lo que se refiere a la política fiscal (Situación Fiscal), respecto a levantar un censo fiscal, simplificar y automatizar la administración tributaria y combatir la defraudación tributaria, la apropiación indebida de impuestos y el contrabando aduanero.

Dentro del marco anterior, la Superintendencia, adecuó su plan estratégico y definió su programa operativo de trabajo fundamentado en los compromisos que le competen dentro del Pacto Fiscal y lo acordado con el Grupo Consultivo, estrategia que ha permitido continuar con el fortalecimiento Institucional y que continúa sentando las bases de una administración tributaria eficiente, mediante el desarrollo de proyectos de fortalecimiento, simplificación y automatización de la Administración Tributaria.

## 2.1 Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias

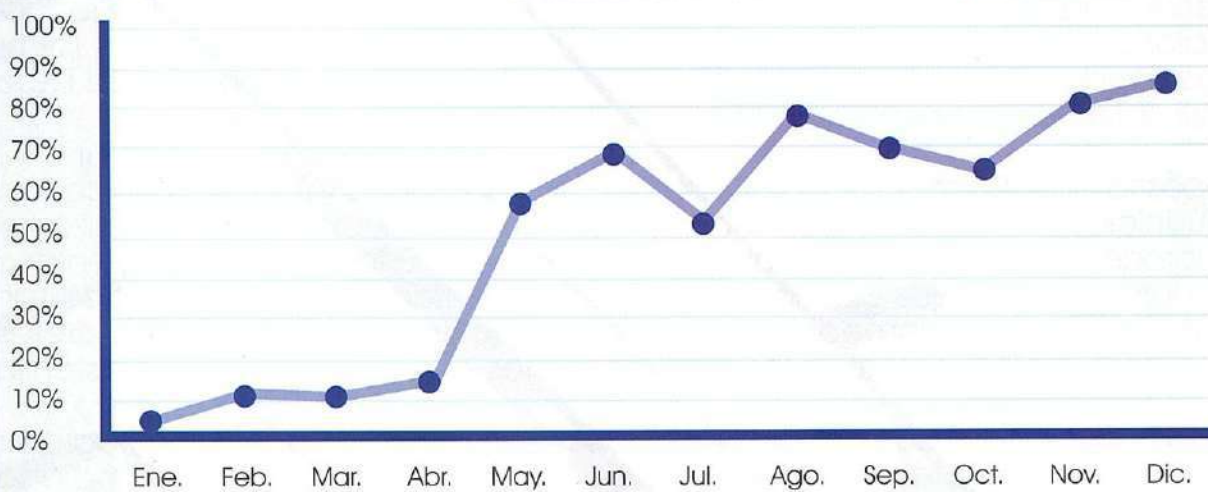
Con el objeto de velar por el cumplimiento de las obligaciones tributarias se continuó reforzando y simplificando los procedimientos de cobro, fiscalización y control, para lo cual desarrollaron varios proyectos, dentro de los cuales se pueden mencionar el sistema BancaSAT, Póliza Electrónica, ALMASIAG-WEB, Sistema de Detección y Control de Contribuyentes Omisos, actualización del Sistema Arancelario Centroamericano, Normalización y estandarización de procedimientos; asimismo, como parte de la descentralización, se continuó con la apertura de nuevas agencias tributarias y se instalaron más kioscos de autoservicio para ofrecer mayor facilidad al contribuyente en la presentación de declaraciones y pago de impuestos. Por aparte, la SAT recibió un certificado en el cual se reconoce la correcta aplicación de los estándares internacionales para la administración segura de la plataforma tecnológica.

### 2.1.1 Sistema Electrónico de Pago BancaSAT

Dentro de las actividades orientadas a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se continuó con el mejoramiento del sistema de declaración electrónica -BancaSAT-, sistema que consiste en la presentación y pago de tributos en forma electrónica operando a través de los bancos autorizados por SAT, mediante los servicios de banca en línea.

Esto ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias a más de 9,000 contribuyentes, incluyendo a contribuyentes clasificados como especiales por la Institución. La recaudación percibida por este medio representó un incremento del 2.75% del total recaudado en enero al 84% en diciembre.

### % de recaudación recibida a través del Sistema BancaSAT durante 2002



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

En marzo se emitió la Resolución de Directorio de la SAT 026-2002, a través de la cual se eliminó el uso de formularios en papel para el pago de Impuestos al Comercio Exterior, dejando vigente únicamente los formularios electrónicos equivalentes, esto como resultado del beneficio comprobado que brinda el uso de formularios electrónicos, y para evitar errores en el procesamiento del pago de Impuestos al Comercio Exterior, como números de identificación tributaria (NIT) inválidos o errados; errores aritméticos y de traslado por parte de los contribuyentes y agentes aduaneros, y errores de digitación que cometen las entidades bancarias al transcribir los formularios en papel a medios electrónicos, entre otros.

En el mismo mes se emitió la Resolución de Directorio de la SAT 62-2002, por medio de la cual se estableció que los contribuyentes pudieran utilizar los servicios de un Perito Contador o de un Contador Público para la presentación de los formularios e información relacionada con su contabilidad y declaraciones tributarias. Además con esta resolución se autorizó a los contribuyentes para utilizar las formas de pago siguientes:

- Débito a la cuenta del contador.
- Débito a la cuenta del contribuyente de forma restringida en la cual los fondos son transferibles directamente a la cuenta de la Tesorería Nacional.
- Pago en Ventanilla.

El 22 de julio entró en vigencia la Resolución de Directorio de la SAT No. 371-2002, por medio de la cual se eliminó el uso de formularios en papel para el pago de impuestos especiales (Bebidas y Alcoholes, Cigarrillos, Petróleo y Cemento), sobre productos financieros y para los contribuyentes que solicitan devolución de IVA por exportaciones.

Por aparte el 26 de octubre entró en vigencia la Resolución del Directorio de la SAT No. 610-2002 en la cual se especifica que los contribuyentes que poseen o disponen de una computadora deben utilizar exclusivamente formularios electrónicos para cumplir con sus obligaciones fiscales; posteriormente el 10 de noviembre entró en vigencia la Resolución de la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT No. 263-2002, en la cual se reduce en forma escalonada el monto para que el contribuyente efectúe sus pagos en forma electrónica, partiendo de 100,000.00 quetzales y reduciendo dicho monto hasta llegar en agosto 2003 a 10,000.00 quetzales.

Con el propósito de estandarizar el servicio del Sistema BancaSAT en los bancos, en octubre, la SAT inició visitas a entidades bancarias a efecto de evaluar y actualizar los procesos y subprocesos que se realizan para el uso del sistema. Esto ha permitido identificar de mejor forma los problemas que algunos contribuyentes puedan sufrir durante su utilización, proporcionándoles de forma inmediata medidas correctivas y soluciones concretas, logrando prestar un mejor servicio a los contribuyentes que utilizaron dicho sistema.

Además, con el propósito de brindar un mejor servicio, se implementó un programa de capacitación a través de talleres en los que los contribuyentes pudieron comprobar en forma práctica los beneficios que obtienen al utilizar BancaSAT, por medio del cual se ha capacitado a más de 2,200 contribuyentes y a más de 700 empleados de SAT.

Por otro lado, la SAT puso a disposición de los contribuyentes dentro de su portal y en el de los bancos certificados el formulario SAT-9911, denominado de **Autocapacitación**. Con este formulario se logró resolver las dudas más comunes que surgen al momento de llenar los formularios y validar el pago de impuestos a través del sistema BancaSAT. Este formulario fue diseñado para que cualquier persona lo pueda llenar o completar, ya sea con o sin valor, puede hacerse con su propio NIT o con un NIT especial que SAT pone a su disposición en el encabezado del formulario. Aunque el formulario de autocapacitación se registra en la cuenta corriente del contribuyente, éste NO afecta por ningún motivo su estado con el fisco, por esa razón el contribuyente no deberá abstenerse de usarlo.

## 2.1.2 Sistema de Detección y Control de Contribuyentes Omisos.

Con el objeto de detectar y ejercer control sobre los contribuyentes omisos, para disminuir los casos de omisión y coadyuvar al incremento de la recaudación, se implementó en septiembre el Sistema de Detección y Control de Contribuyentes Omisos, permitiendo así incrementar en un 45% la recaudación aportada por este rubro

Atig	Rango potencial (C)	Contribuyentes	% Tot. Contr.	Potencial Recaudación (C)	% Tot. Pot.
<input type="checkbox"/>	2,000,000 a 5,000,000	6	2.05 %	19,454,561.00	5.44 %
<input type="checkbox"/>	500,000 a 1,000,000	7	2.40 %	4,650,938.00	1.30 %
<input type="checkbox"/>	100,000 a 200,000	19	6.51 %	2,783,623.00	.78 %
<input type="checkbox"/>	1,000,000 a 2,000,000	2	.68 %	2,722,514.00	.76 %
<input type="checkbox"/>	50,000 a 100,000	28	9.59 %	1,942,983.00	.54 %
<input type="checkbox"/>	400,000 a 500,000	4	1.37 %	1,745,659.00	.49 %
<input type="checkbox"/>	300,000 a 400,000	5	1.71 %	1,660,922.00	.46 %
<input type="checkbox"/>	0 a 50 000	213	72.95 %	1 176 413 00	.32 %

### 2.1.3 Declaración Electrónica de Control Aduanero -Póliza Electrónica-



Bajo el Programa de Cooperación Internacional, con la asistencia del Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, y con la vigencia del Código Aduanero Uniforme Centroamericano -CAUCA III-, se concluyó la implementación de la Póliza Electrónica a todas las aduanas del país, al implementarse en las aduanas La Mesilla y El Florido. Este sistema proporcionó mayor eficiencia y transparencia en los procedimientos de operación aduanera, permitiendo la modernización de los procesos y actividades realizados por medio del uso de tecnología que ayudó a desarrollar un mejor servicio al comercio exterior en el país.

Este sistema ha permitido agilizar el proceso, minimizar la corrupción, aumentar la recaudación y disminuir la evasión fiscal y el contrabando.

### 2.1.4 ALMASIAG-Web

Con el propósito de ejercer mayor control sobre el ingreso, permanencia, confirmación, selectivos y destino de las mercancías, se implementó en 17 de las 23 Zonas Francas y sus agencias (74%), la nueva plataforma ALMASIAG-Web, enlace de Internet que permite una comunicación más rápida y estable.

### 2.1.5 Sistema Arancelario Centroamericano -SAC-

Para mejorar la clasificación de las mercancías que ingresan al país, se efectuaron las modificaciones en el Sistema Integrado Aduanero Guatemalteco -SIAG- de acuerdo a los resultados de la Tercera Enmienda de la Nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y los Derechos Arancelarios a la Importación -DAI-, de conformidad al Acuerdo No.436-2002 del Ministerio de Economía, en la cual se publica la resolución 89-2002 del Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano y sus anexos. Dichas modificaciones se publicaron en la página electrónica de la SAT.

## 2.1.6 Sistema de Verificación de Precios en Aduanas -SIVEPA-

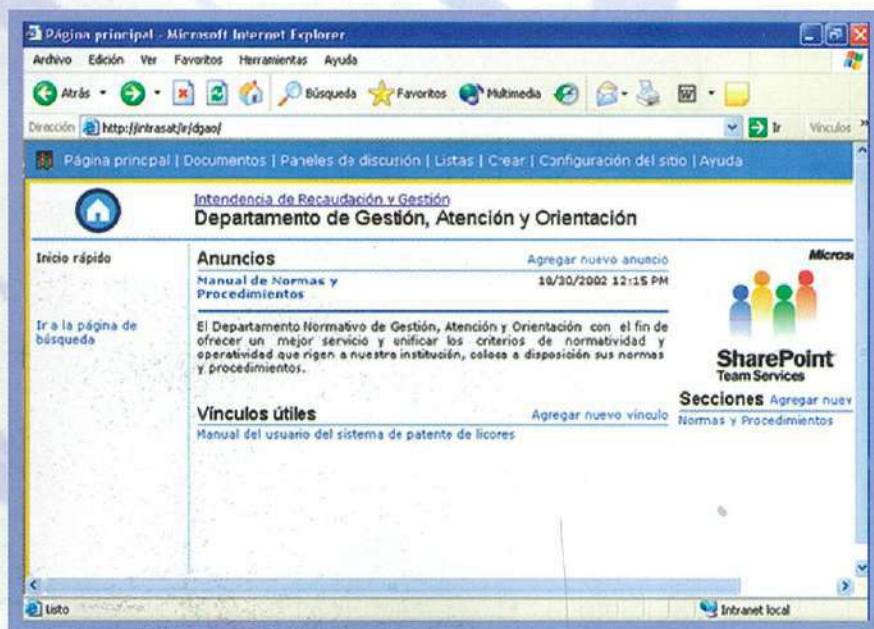
Como resultado de la implementación del Acuerdo de Valoración de la Organización Mundial de Comercio (GATT), se concluyó la primera etapa del Sistema de Verificación de Precios en Aduanas, que consistió en trasladar la base de datos de valoración que se encontraba elaborada en el programa Microsoft Access a una plataforma informática que agilizó las consultas realizadas por las aduanas. En el 2003 se concluirá este proyecto lo que permitirá poner a disposición de las aduanas, una base de datos que contenga los precios de mercancías de referencia como índice de riesgo en valoración de mercancías.

## 2.1.7 Normalización y Estandarización de Servicios

En noviembre, se publicó en Intranet el Manual de Normas y Procedimientos de Gestión, Atención y Orientación de Contribuyentes, el cual constituyó un avance muy importante en la forma de consulta de las normativas vigentes por parte del personal de la SAT.

La elaboración y establecimiento electrónico del Manual incrementó las ventajas de funcionalidad de la SAT, redundando en:

- Mejor atención al contribuyente
- Rapidez de consulta
- Accesibilidad por parte del personal de SAT
- Actualización inmediata del manual
- Centralización de la responsabilidad de su mantenimiento
- Eliminación del uso innecesario de papel

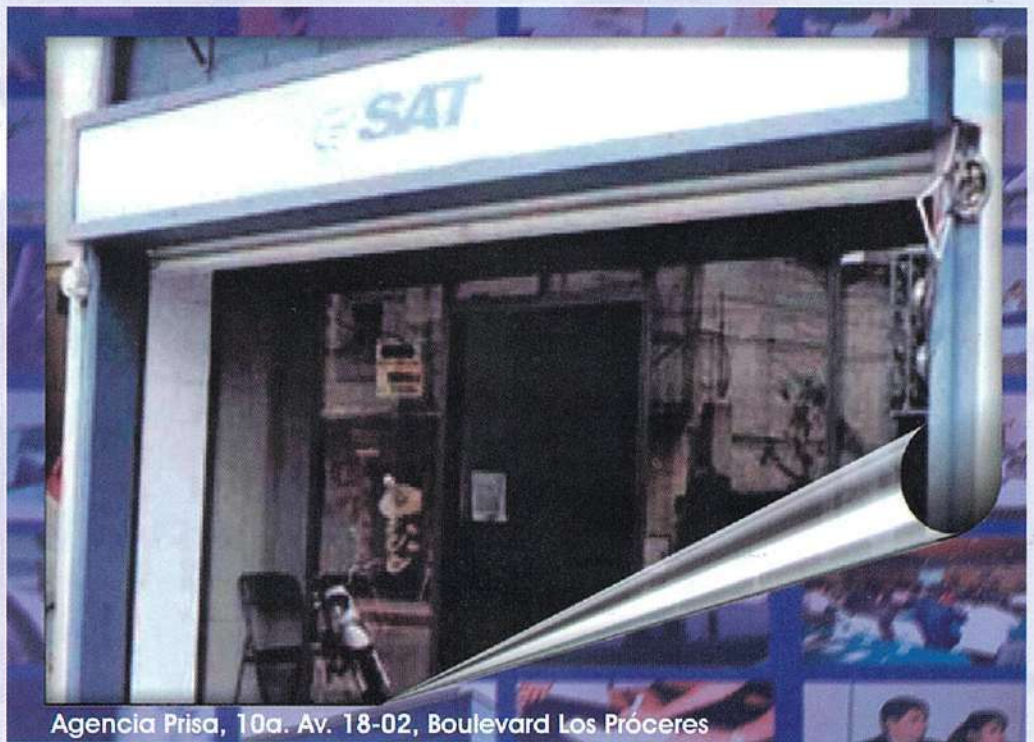


Además, se diseñaron o modificaron procedimientos con objeto de mejorar el control de la actividad aduanera; entre estos, los procedimientos para el despacho aduanero de mercancías en aduanas marítimas para disminuir la discrecionalidad del funcionario o empleado, se implementó el procedimiento de operación del correo, diseño del manual de procedimientos de operaciones conjuntas y del reglamento interno de operaciones en puerto fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga, diseño de un manual de procedimientos para la revisión documental de declaraciones a posteriori, desarrollo del procedimiento para importación de combustibles en las aduanas marítimas, evaluación e implementación de procedimientos en aduanas yuxtapuestas y periféricas, procedimiento para exportación de mercancías de empresas amparadas por el decreto 29-89 "Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila", elaboración del Manual Unico de Procedimientos para la Unión Aduanera Centroamericana.

### 2.1.8 Nuevas Agencias Tributarias

Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones y continuar con la descentralización operativa, en mayo se inauguró la agencia tributaria de Panajachel, Solola, y en julio la agencia tributaria Prisa en Guatemala. A la fecha existen 22 oficinas y 14 agencias tributarias en todo el país.

Las oficinas y agencias tributarias se encuentran equipadas con tecnología de punta y conectadas a los sistemas informáticos de la Institución. De este modo se garantiza rapidez de respuesta y confiabilidad de la información a través de la descentralización de los servicios.



Agencia Prisa, 10a. Av. 18-02, Boulevard Los Próceres

### 2.1.9 Kioscos de Autoservicio

Con el fin de ofrecer mayor facilidad a los contribuyentes que no tienen acceso a Internet, se habilitaron 18 nuevos kioscos en oficinas y agencias tributarias principalmente en las aduanas del país, logrando disponer a la fecha de 40 Kioscos. Estos kioscos cuentan con un escritorio ejecutivo y con una computadora personal conectada a Internet, desde la cual el contribuyente puede elaborar su declaración de impuestos en forma electrónica y efectuar el pago correspondiente.

Los nuevos Kioscos se encuentran ubicados en:

Región Central	Región Occidente	Región Sur	Región Nororiente
OT Guatemala	Aduana Tecún Umán	Aduana Puerto Quetzal	Aduana Puerto Barrios
OT Chimaltenango	Puerto Fronterizo	Aduana Pedro de Alvarado	Aduana Santo Tomás de Castilla
OT Sacatepéquez	Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga	Aduana San Cristobal	OT Cobán
OT El Progreso	Aduana La Mesilla	Aduana Valle Nuevo	OT Salamá
Agencia Aguilar Batres	OT Totonicapán	OT Escuintla	OT Chiquimula
Agencia Metronorte	OT El Quiché	OT Santa Lucía Cotz.	OT Puerto Barrios
Agencia Metro Plaza	OT Sololá	OT Suchitepéquez	OT Jalapa
Agencia Mixco	OT San Marcos	OT Retalhuleu	OT Petén
Agencia Monserrat	OT Coatepeque	OT Santa Rosa	OT Zacapa
Agencia Prisa	OT Huehuetenango	OT Jutiapa	
Agencia Villa Nueva	OT Quetzaltenango		
	Agencia Panajachel		

OT: OFICINA TRIBUTARIA

### 2.1.10 Seguridad Informática

El 5 de septiembre la empresa norteamericana Trusecure especialista en seguridad informática certificó a la SAT como una institución que aplica correctamente los estándares internacionales para la administración segura de su plataforma tecnológica, luego de haber recibido y aprobado evaluaciones sobre:

- Servicios y administración del Portal SAT,
- Arquitectura de red,
- Infraestructura física,
- Políticas para administrar herramientas y soluciones de seguridad y colaboración,
- Configuración y operación de sus sistemas de producción y administración, políticas informáticas aplicadas a los procesos y equipo de cómputo



Con esta certificación se aseguró a los contribuyentes y entidades bancarias que los procesos y políticas implementados en el área informática de la SAT cumplen con parámetros de seguridad reconocidos a nivel mundial.

Es importante mencionar que la SAT fue la primera institución gubernamental de Guatemala en obtener dicho certificado.

Por aparte, la plataforma tecnológica de SAT fue considerada como una de las más modernas de Guatemala, por cuanto su estructura de Windows valió para ser tomados en cuenta como ejemplo de éxito por la empresa Microsoft, publicando los logros de SAT en su sitio de Internet.

## 2.2 Eficiencia y Eficacia en el Cobro.

Como parte de la estrategia global e integral de fiscalización y control, la Administración Tributaria ha desarrollado sistemas computarizados integrados que le permiten un control adecuado de contribuyentes, como el Sistema de Cálculo de Sanciones, Sistema de Administración y Control de Convenios de Pago, Cuenta Corriente de los Contribuyentes, Cuenta Corriente de Bancos y el Sistema de Control y Gestión de Expedientes.

### 2.2.1 Módulo de Cobranza

La Administración Tributaria implementó dentro del Módulo de Cobranza, el Sistema de Cálculo de Sanciones que permite calcular sanciones a los contribuyentes principalmente a los que se encuentran en proceso de fiscalización, por lo que una vez registrado un acto en el módulo de fiscalización, inmediatamente actualiza la información a este sistema y a partir de ese momento, las sanciones a aplicar son las que corresponden a actos fiscalizados.



Atendiendo a lo prescrito en el artículo 40 del Decreto 6-91, Código Tributario, la SAT implementó dentro del Módulo de Cobranza, el Sistema de Administración y Control de Convenios de Pago, que permite un mejor control del pago que efectúa el contribuyente de sus obligaciones tributarias



## 2.2.2 Cuenta Corriente Tributaria

Se implementó para Contribuyentes Especiales, la primera versión del Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, cuyas funcionalidades incluyen: transacciones de presentación y/o pago de declaraciones, operaciones de comercio exterior, cobranza administrativa. El período de información es de enero de 1998 a la fecha, y la consulta está restringida a usuarios internos.

Cuenta	Debe	Haber	Saldo Inicial
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	15.00	00	15.00
IMPUESTO A LAS EMPRESAS MEXICANAS Y AGROPECUARIA	00	3,114,672.48	3,114,672.48
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	00	4,105,761.00	2,583,054.00
IVA IMPORTACIONES	00	23,555,958.62	23,555,958.62
DERECHOS ADUANALOS IMPORTACION	00	8,223,059.62	8,223,059.62
REFERENCIAS	520.72	523,478.16	520.72
<b>SALDO A FAVOR DE LA ADMINISTRACION</b>	<b>520.72</b>	<b>38,568,079.76</b>	<b>38,568,079.76</b>
<b>CREDITOS DE ADEUDADOS</b>			
CREDITO IVA	173,628.00	2,943,237.00	2,943,237.00
CREDITO IENR	6,062,979.68	7,811,738.70	3,114,672.48
CREDITO IIR	4,603,608.81	00	4,603,608.81
PAGO EXCESIVO	00	4,668,737.90	1,871,263.28

### 2.2.3 Cuenta Corriente de Bancos

Se encuentra en desarrollo el sistema integrado de Cuenta Corriente de Bancos, el cual está orientado hacia la Web, y permitirá la conciliación y registro automático de transacciones de recaudación, por día y por banco, mostrando el estatus por banco y por rango de fechas.

Actualmente la fase de conciliación, es decir, el cruce entre la información de recaudación enviada por los entes recaudadores versus lo proporcionado por el Banco de Guatemala, ya se encuentra implantada y funcionando; la fase de generación de consultas y estados de cuenta se encuentra aún en desarrollo.

### 2.2.4 Sistema de Control y Gestión de Expedientes

En respuesta al compromiso de brindar una atención eficiente, la SAT cuenta con una herramienta sistematizada de Control y Gestión de Expedientes, versión II, que permite el control de expedientes de una forma eficiente, eficaz y transparente y que coadyuva a agilizar la gestión de la Institución y por ende, el servicio al contribuyente.

Los beneficios de este sistema para el contribuyente se manifiestan en que brindan información rápida y oportuna acerca de la fase en que se encuentra su trámite ante la SAT.

A nivel institucional este sistema mejora el control interno de los expedientes (tiempos y movimientos), el rendimiento del personal y por ende eleva la imagen de la Institución al proporcionar una atención eficiente.

Actualmente, el alcance de esta versión comprende la Superintendencia, Intendencias, Coordinaciones, Dirección de Asuntos Jurídicos, Unidad de Asesoría Técnica del Directorio y la Gerencia Administrativa Financiera (Area de Archivo).



## 2.2.5 Gestión a Contribuyentes Especiales

La recaudación aportada por contribuyentes clasificados como especiales por la Administración Tributaria ascendió a Q. 13,621 millones, lo que representó el 70% de la recaudación total.

Las actividades realizadas por la Coordinación de Contribuyentes Especiales incluyeron atención a 1,500 contribuyentes y como resultado de la gestión, seguimiento y control de contribuyentes omisos se obtuvo en ese mismo periodo, una recuperación de omisos de Q. 33.6 millones.

### COORDINACION DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES (montos en millones de quetzales)

Actividad	Año 2001	Año 2002	Variación
Monto de recaudación contribuyentes especiales	Q 9,747.6	Q 13,621	39.7%
Monto de recuperación de omisos	Q 12.5	Q 33.6	168.8%
Participación en recaudación total	60%	70%	10%
Informes de análisis estratégicos y reits - número de empresas	400	635	58.7%

## 2.3 Sistema de Administración Justa y No Arbitraria

Para proporcionar información confiable la SAT implementó varios sistemas a manera de facilitar la presentación de declaraciones y pago de impuestos. Entre estos sistemas podemos mencionar el Call Center, el Verificador de Facturas, el Asistente para Autoliquidación de Sanciones, entre otras. Además, continuó con su programa OrientaSAT.

### 2.3.1 Gestión, Atención y Orientación al Contribuyente.

#### 2.3.1.1 Call Center

Para facilitar el acceso a información básica, se implementó en abril el sistema automático de consultas telefónicas "**Call Center**", mediante el cual se proporciona información relacionada con la obtención del número de identificación tributaria, autorización de facturas y habilitación de libros, entre otras. Durante el año se atendieron 6,957 llamadas.



### 2.3.1.2 Verificador de Documentos

En mayo se incorporó a la web el módulo de consultas denominado "**Verificador de Facturas**", el cual permite que el contribuyente pueda corroborar si la SAT ha extendido autorización de impresión de facturas, notas de crédito y débito, evitando así la falsedad en la emisión de facturas y otros documentos. Además, el sistema permite presentar denuncias, en los casos en que se detecte que la factura u otro documento emitido por el proveedor no fue previamente autorizado.

En esta misma línea se puso a disposición del contribuyente el módulo de consultas de "**Verificación de Declaraciones**", a fin de confirmar en el sistema de la Administración Tributaria si la declaración fue registrada.



### 2.3.1.3 Asistente para Autoliquidación de Sanciones

En agosto se puso a disposición de los contribuyentes el asistente para Autoliquidación de Sanciones vía Internet, el cual permite que los contribuyentes puedan calcular las multas, intereses y mora por la presentación y pago extemporáneo o rectificación de sus declaraciones.

Este asistente beneficia a todos los contribuyentes, puesto que ya no tendrán que dirigirse personalmente a las oficinas tributarias o agencias a calcular las multas, intereses y mora de sus presentaciones extemporáneas o rectificaciones, simplemente se conectan al portal de la SAT.

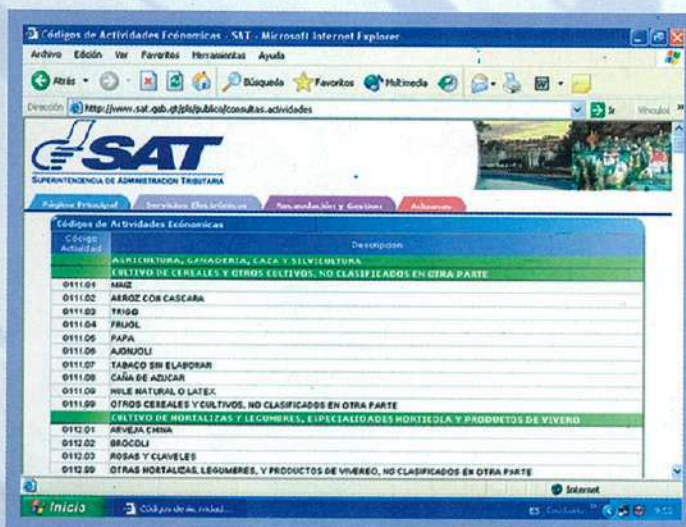


Los formularios que se incluyen en este asistente son:

Codigo	CONCEPTO
101	Declaración jurada y recibo de pago anual del Impuesto Sobre la Renta
102	Declaración jurada y recibo de pago trimestral, del Impuesto Sobre la Renta
103	Declaración jurada y recibo de pago trimestral Impuesto a las Empresas Mercantiles y Agropecuarias
104	Declaración jurada y recibo de pago mensual régimen especial del Impuesto Sobre la Renta.
105	Declaración y recibo de pago mensual de retenciones del Impuesto Sobre la Renta e Impuesto Productos Financieros
109	Declaración jurada y recibo de pago del Impuesto Sobre la Renta retenido a personas no domiciliadas en el país.
201	Declaración y recibo de pago mensual del Impuesto al Valor Agregado
202	Declaración anual del Impuesto al Valor Agregado (regimen simplificado)
303	Declaración jurada precios exfabrica fabricantes de bebidas alcohólicas y fermentadas
307	Solicitud de patente fiscal y recibo de cuota de bebidas alcohólicas
601	Declaración jurada y recaudación pago del Impuesto a la distribución del Petróleo Crudo y Combustibles Derivados

### 2.3.1.4 Clasificación de Actividades Económicas

Como un servicio más de orientación al contribuyente, en noviembre se incluyó en la página electrónica, la consulta de códigos de actividades económicas, para facilitar el llenado de declaraciones físicas o vía BancaSAT.



### 2.3.1.5 Programa de Orientación Tributaria OrientasAT

Derivado de la necesidad de fomentar la cultura tributaria en el país se desarrolló el Programa OrientasAT a través del cual se fortalecieron las actividades de atención, orientación y gestión por medio de visitas personalizadas a los contribuyentes en sus lugares de trabajo y en sus negocios.

OrientaSAT propicia la gestión de inscripción y actualización de los contribuyentes con base en la legislación vigente, evalúa el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fomenta el pago voluntario de los impuestos y propicia el uso de la tecnología informática con base a los servicios que tienen a su disposición el contribuyente.

Este programa se adoptó en toda la República, con la participación de colaboradores de las distintas oficinas y agencias tributarias del país; habiéndose visitado en total 37,633 establecimientos, de los cuales 23,000 corresponden a la región metropolitana, donde se superó lo programado en un 16% y los 14,633 restantes corresponden a establecimientos visitados en los departamentos de mayor actividad económica del país.

### 2.3.1.6 Atención a Contribuyentes

Con el propósito de disponer de un lugar cómodo apto para atender consultas acerca de las obligaciones tributarias, se habilitó una sala de atención en el primer nivel de la Torre SAT en donde fueron atendidas 3,519 personas por personal la Coordinación de Contribuyentes Especiales. La sala consta de ocho ambientes para cuatro o seis personas cada uno, estéticamente colocadas con divisiones para disponer de privacidad en el trabajo.



### 2.3.1.7 Programa de Capacitación Externa

Dentro del Programa de Capacitación dirigido a Instituciones Privadas, Públicas y Centros Educativos, se impartió cursos y seminarios a 49 instituciones y grupos, contando con participación de 2,312 personas.

Estos cursos fueron orientados a la promoción de servicios de la Institución y a la actualización de obligaciones tributarias.

Entre los grupos capacitados se cuenta personal del Departamento de Finanzas del Ejército, Procuraduría de Derechos Humanos, Ministerio de Finanzas Públicas, Bienestar Social, Ministerio de Salud, Proyecto ALA 94-98 Cobán, A. V., Empresa Municipal de Transporte, Centro Médico Militar, INFOM, Policía Nacional Civil, Prensa Libre y Cooperativas.



También se impartió cursos y seminarios a estudiantes de las universidades de San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Rafael Landívar y Galileo; y a estudiantes de colegios de la ciudad capital y del interior del país.

Con el tercer programa, Programa Permanente de Fortalecimiento de la Cultura Tributaria, se logró impartir cursos y seminarios a 4,944 contribuyentes en temas de Declaración Jurada, Sistema de Declaración y Pago Electrónico de Impuestos -BancaSAT-, Manifiestos Electrónicos, Delitos Aduaneros, Reformas al Impuesto Sobre la Renta -ISR-, Impuesto al Valor Agregado -IVA- e Impuesto de Timbres, Obligaciones Tributarias, Actos que Implican Cierre de Negocios, Acuerdos GATT, Entidades no Lucrativas, Acreditamiento de IEMA, Código Tributario y Procedimientos Aduaneros.

## 2.3.2 Campañas Institucionales

### 2.3.2.1 Grandes Contribuyentes

Con objeto de fomentar una mayor cultura tributaria en la población, se implementó la campaña denominada "Grandes Contribuyentes", que destacó la imagen de la SAT, no como un ente de persecución, sino como una Institución que inspira confianza.

Esta campaña fue desarrollada utilizando como ejemplo a personajes sobresalientes en el ámbito nacional. Además se basó en una doble connotación de la palabra "contribuyente", la cual alude a la persona que coadyuva a alcanzar una meta, así como a la persona que paga sus impuestos.

En su desarrollo, tanto a nivel de prensa escrita como televisiva y radial, la campaña estableció una comparación emotiva y relevante entre el mérito del personaje homenajeado y el pago de impuestos, desde el punto de vista que tanto uno como otro contribuyen al desarrollo del país.

Los personajes nacionales que participaron en dicha campaña fueron:

- Heidi Juárez
- Aldo Castañeda
- Manolo Gallardo
- Joaquín Orellana
- Ricardo Bressani
- Juan Carlos Plata
- Jaime Viñals





### 2.3.2.2 Otras Campañas

Además se implementaron campañas masivas informativas acerca de:

- La Planilla del IVA
- Auditores Fiscales
- Exija su Factura

También se efectuaron campañas de tipo promocional, como:

- Call Center
- Orienta SAT
- Oficinas Tributarias



## 2.4 Persecución y Combate Coordinado Del Incumplimiento Tributario

La SAT fortaleció su acción fiscalizadora al implementar los primeros módulos del Sistema de Fiscalización, y a llevar a cabo el programa de Operativos Fiscales. Además desarrollo el Registro de Exportadores y Controles Aduaneros.

### 2.4.1 Fortalecimiento del Sistema de Fiscalización de la SAT.

Se implementaron los primeros módulos del sistema de Fiscalización -FISAT- (Audit, Asigna, Result, Progra) que permitió el fortalecimiento de la fiscalización y la mejora en el combate a la evasión tributaria, a través de la evaluación del cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes.

El sistema brindó la información necesaria para la selección automática de casos a fiscalizar; conocer los puntos de riesgo en cada sector de la economía, por medio de diferentes indicadores de tipo estadístico.

Además, facilitó la selección de los grupos de contribuyentes a fiscalizar basándose en las inconsistencias, declaraciones, períodos y regímenes impositivos y algunos indicadores conductuales que proporcionan una estimación de los posibles volúmenes de evasión.

## 2.4.2 Programa de Auditorías y Operativos Fiscales.

Dentro de este programa se obtuvo los resultados siguientes:

Actividad	Año		
	2000	2001	2002
Auditorías terminadas	6,766	16,657	28,969
Multas y ajustes determinados (en millones de Quetzales)	1,181	2,413	1,699
Contribuyentes fiscalizados en operativos fiscales y de carretera	5,886	13,908	24,338
Negocios Cerrados	63	35	160

Por aparte y con el fin de ejercer un mejor control y combatir la evasión fiscal y el contrabando en las aduanas del país, personal de Aduanas y Fiscalización, con el apoyo de la Policía Nacional Civil, implementó de febrero a septiembre, un programa de operativos fiscales en las aduanas Santo Tomás de Castilla, Puerto Quetzal y Tecún Uman, logrando ajustes por valoración y clasificación de mercancías superior a los Q 72.423 millones.

Los operativos incluyeron la supervisión directa de la revisión física del contenido de unidades del transporte pesado, la cual se efectuó en rampas de las aduanas. En las rutas fiscales equipos especializados en clasificación y valoración procedieron a la verificación aleatoria de la documentación y si lo consideraban pertinente, efectuaba una verificación física de la mercancía ingresada.

## 2.4.3 Registro de Exportadores

A partir de mayo se puso en funcionamiento la aplicación informática de Registro de Exportadores, con el objetivo principal de sistematizar lo relacionado con el control de exportadores inscritos en el régimen especial de devolución de crédito fiscal a exportadores.

Dicha herramienta busca fortalecer las actividades de registro y control de la unidad de Registro de Exportadores de la Oficina Tributaria Guatemala, relacionadas con la incorporación y actualización de contribuyentes en el mencionado régimen.

También permite una buena comunicación con el Banco de Guatemala a través de Internet, en lo referente a las cargas ordinarias y extraordinarias, las cuales se trasladaban por vía magnética (disquete).

#### 2.4.4 Control Aduanero

Se implementó la aplicación de Manifiestos de Carga Marítima con la cual las navieras pueden enviar por Internet la declaración de los manifiestos de carga, previa llegada al puerto de destino y permite un mejor control, reduciendo el riesgo de pérdida de los contenedores.

Por otro lado, y para favorecer la Unión Aduanera, se dispone del cruce de información por Internet de las aduanas de Tecún Umán, Puerto Quetzal y Ciudad Pedro de Alvarado, con La Hachadura de El Salvador sobre las Declaraciones de Tránsito Internacional.

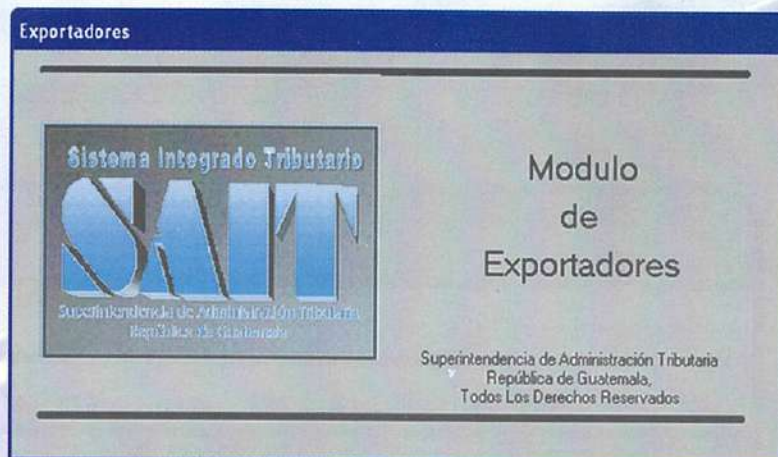
#### 2.4.5 Recuperación de Adeudos Tributarios.

En la Dirección de Asuntos Jurídicos de la SAT se elaboraron 152 convenios de pago por Q. 33.84 millones, superior en 115% al monto de convenios de pago registrado en el 2001 (Q. 15.73 millones), recuperándose Q. 6.67 millones; 13% más que lo recuperado en el 2001 (Q. 5.90 millones).

Además, se efectuaron otras acciones para recuperar los adeudos tributarios : por la vía económico-coactiva se recuperó un monto de Q.4 millones; por la vía administrativa, Q. 2.81 millones, y por procesos penales, Q. 3.1 millones.

En lo que respecta al control y gestión de expedientes de procesos con recursos administrativos, la Unidad de Asesoría Técnica del Directorio recibió 1,075 expedientes, de los cuales 78 fueron remitidos por el Ministerio de Finanzas Públicas. En tanto que se han resuelto 898 expedientes, equivalente a un 84% del total recibido.

En cuanto a impuestos resueltos, el monto ascendió a Q. 477.39 millones, de los cuales Q. 463.46 millones correspondieron a impuestos internos y Q. 13.93 millones a impuestos externos.



Del monto de impuestos internos, Q. 45.21 millones correspondieron a Impuesto al Valor Agregado -IVA-; Q. 332.10 millones a Impuesto Sobre la Renta -ISR- e Impuesto a Empresas Mercantiles y Agropecuarias -IEMA- y Q. 86.15 millones a otros impuestos. Con respecto a los expedientes de solicitud de devolución de crédito fiscal, se procedió a la resolución de expedientes por un monto de Q. 20.94 millones.

De los expedientes en trámite, el saldo de impuestos asciende a Q. 357.20 millones, de los cuales Q. 349.15 millones corresponden a impuestos internos y Q. 8.05 millones a impuestos externos, de estos, el 13% de los expedientes (69) se encontraban en la Procuraduría General de la Nación.

De las resoluciones emitidas por el Directorio y notificadas desde julio de 1999 a agosto 2002, 1,400 han sido susceptibles de ser impugnadas, de las cuales el 74 % (1039) son resoluciones que están consentidas o firmes y solo un 26% (361) han sido impugnadas en tribunales de lo Contencioso Administrativo.

## 2.5 Institucionalidad y Profesionalización

### 2.5.1 Centro de Estudios Tributarios CenSAT

Con el objeto de descentralizar la capacitación, se inauguró el 5 de julio, el segundo Centro de Estudios Tributarios -CenSAT-, en la cabecera departamental de Jalapa, y el 7 de octubre el tercero en la Antigua Guatemala. Estos centros permiten capacitar tanto a contribuyentes como a personal de la SAT.



### 2.5.2 Capacitación

Con relación al objetivo principal establecido por el Centro de Estudios Tributarios de la SAT -CenSAT- de desarrollar programas de formación y capacitación técnica para los empleados de la SAT y programas de capacitación dirigidos a contribuyentes en General, con el propósito de brindar un servicio eficiente y mejorar la cultura tributaria, se logró desarrollar el Programa de Capacitación Interna, que incluyó la inducción de empleados a la institución y su especialización académica en materia tributaria; el Programa de Capacitación dirigido a Instituciones Privadas, Públicas y Centros Educativos que incluyó la promoción de servicios y la actualización con respecto a las obligaciones tributarias; y el Programa de Fortalecimiento de la Cultura Tributaria.

Dentro del Programa de Capacitación Interna se impartieron 351 cursos y seminarios, en los cuales se contó con asistencia de 7,086 personas, lo que indica que la mayoría de empleados de la SAT (2,218) participó en por lo menos un curso o seminario. Los seminarios incluyen cursos de inducción a la institución, cursos técnicos y profesionales; y de especialización académica en materia tributaria.

Los cursos y seminarios de especialización técnica incluyeron diversos temas, como :

- Sistema Integrado Aduanero Guatemalteco -SIAG-
- Valoración GATT
- Tratados Internacionales para la Importación de Mercancías, Merceología y Clasificación Arancelaria
- Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila
- Reglas de Origen
- Sistema de Control en Almacenadoras y Zonas Francas -ALMASIAG Web-
- Tercera Enmienda del Sistema Arancelario Centroamericano SAC
- Reformas Tributarias
- Código Tributario
- Impuestos Específicos (Ley de Tabacos Ley de Bebidas, Ley de Petróleo)
- Impuesto a Empresas Mercantiles y Agropecuarias -IEMA-
- Sistema de Declaración y Pago Electrónico de Impuestos -BancaSAT-
- Reforma Fiscal
- Reformas Tributarias
- Sistema de Fiscalización de SAT -FISAT-
- Control y Gestión de Expedientes
- Auditoria de la Tecnología de la Información
- Conciencia de Control, Seguridad Informática
- Control Interno y Detección de Fraudes
- Computo Forense
- Medición de Combustibles.

Otros cursos y seminarios impartidos al personal de la institución incluyeron temas de Servicio y Atención a Contribuyentes, Comunicación y Liderazgo, Técnicas de Facilitación, Relaciones Humanas, Ley de Compras y Contrataciones, Elaboración y Manejo de Presupuesto, Administración de Inventarios, Documentación de Procedimientos, Como Elaborar Manuales Normas y Procedimientos, Interpretación de la Norma ISO 9000:2000, entre otros.

Uno de los programas impulsados por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-, fue el Programa Académico para la Formación y Certificación de Instructores, en el cual participaron 20 funcionarios de la SAT, quienes cumplieron con las condiciones establecidas para su ejecución, esta iniciativa está teniendo impacto en la capacitación dentro de la institución en tanto que se trata de colaboradores que participan como docentes internos en los planes de formación de la SAT. Además, se desarrolló el programa de Administradores de la Capacitación, en el cual ya se cuenta con 2 colaboradores certificados como tales, al igual participó un grupo de siete colaboradores cuya función es el Desarrollo del Recurso Humano de la Institución.



Otro de los programas impulsados por el CIAT incluyó la Introducción a la Formación de Agentes de Desarrollo Organizacional, el cual tuvo una duración de 6 meses.

### **2.5.3 El Programa de Asistencia Técnica Internacional**

Personal de la SAT participó en seminarios y talleres en el extranjero, dentro de los cuales se tomó parte en el Seminario Regional sobre la Tercera Enmienda del Sistema Armonizado realizado en Managua, Nicaragua (OMA<sup>1</sup>); Taller Regional sobre el Acuerdo de la OMC<sup>2</sup> sobre valoración realizado en Buenos Aires, Argentina; Seminario Regional sobre Fraude Comercial y Valoración de Riesgos realizado en Caracas Venezuela (OMA<sup>1</sup>); Seminario Regional sobre Laboratorio en Aduanas de Río de Janeiro, Brasil; Taller sobre Reglas de Origen realizado en la República Dominicana; Asistencia Técnica sobre Valoración Aduanera en Ginebra, Suiza (OMC<sup>2</sup>); Taller de habilidades de instrucción y transmisión del conocimiento realizado en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia (BID-CIAT); Asistencia Técnica sobre el artículo VII del GATT impartido por personal de la Agencia Canadiense de Aduanas y Administración Tributaria.

## **2.6 Estrategia Sistémica y Transparente y Seguimiento Continuo**

Con el objeto de constituir una base única de datos de contribuyentes con información completa y actualizada, sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, la SAT continuó con el proyecto denominado Censo Fiscal. Además adecuó su Plan Estratégico 2000-2004.

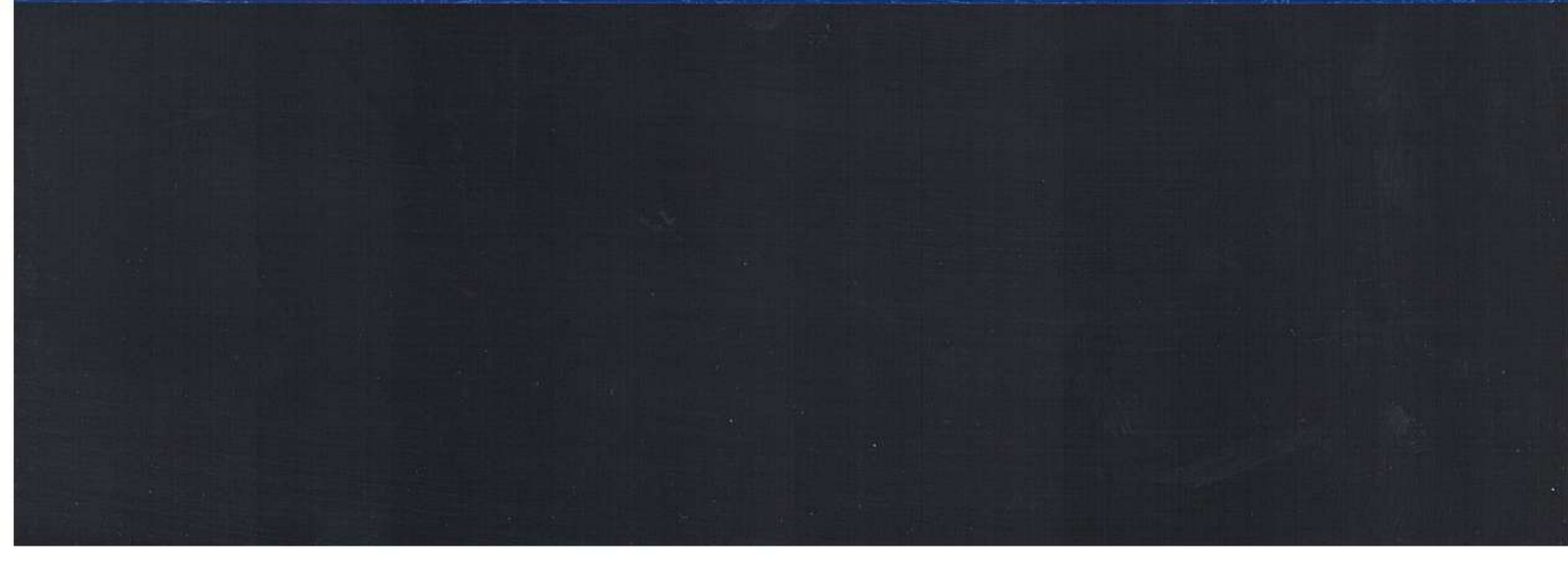
### **2.6.1 Censo Fiscal**

Este consta de tres etapas: la primera consistió en un censo realizado a Contribuyentes Especiales, la segunda consiste en la depuración de la base del registro tributario unificado y la tercera la ejecución del Censo Fiscal General. Está concluida la primera de las tres etapas del proyecto, la segunda se encuentra en su fase de implementación, logrando depurar un total de 68,763 registros de contribuyentes de los cuales 2,205 tenían asignados dos o más Números de Identificación Tributaria -NIT-, pero ninguno contaba con negocios ni declaraciones; 1,435 registros de contribuyentes tenían asignados dos o más NIT, que si cuentan con negocios o declaraciones en alguno de los NIT o en todos y 65,123 registros a través de la destrucción de carné con NIT que fueron asignados y entregados a municipalidades, en tiempo de la Dirección General de Rentas Internas, sin embargo éstos nunca fueron asignados.

### **2.6.2 Adecuación del Plan Estratégico 2000 - 2004**

Con el fin de disponer del marco orientador adecuado a la situación actual de la institución, en agosto se revisó el Plan Estratégico 2000-2004, obteniendo como resultado las directrices generales de trabajo (visión, misión, objetivos estratégicos y estrategias) que permiten la definición y sustentación de los programas operativos de la Institución y de las unidades administrativas que la integran.

1 ORGANIZACION MUNDIAL DE ADUANAS  
2 ORGANIZACION MUNDIAL DE COMERCIO





# CAPITULO III

RELACIONES  
INTERINSTITUCIONALES



# Relaciones Interinstitucionales

## 3.1 Unión Aduanera

El foro de Directores Generales de Aduanas de Centro América en el marco de la Unión Aduanera nace como consecuencia del Mandato de los Presidentes del área centroamericana en cuanto a consolidar la integración emanada del Tratado General de Integración Económica Centroamericana y sus protocolos.

Este foro inició sus reuniones en la ciudad de Managua, Nicaragua, el 31 de agosto de 2001, y a partir de la misma ha realizado seis reuniones; las cuatro primeras con la presencia de los Directores Generales de Aduanas de El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua, integrándose en la quinta, la Dirección General de Aduanas de Costa Rica. Guatemala fue sede en la IV y VII reuniones, en agosto y diciembre respectivamente.

Dentro de los principales resultados obtenidos en estas reuniones se incluyen:

- Culminación del proyecto de interconectividad de los sistemas informáticos con la Aduana Yuxtapuesta de Ciudad Pedro de Alvarado - La Hachadura.
- Avances logrados en las Aduanas Integradas de El Poy (Honduras - El Salvador); El Guasaule (Honduras - Nicaragua).
- Se acordó iniciar los trabajos para establecer la aduana integrada en el puesto fronterizo en Agua Caliente (Guatemala- Honduras).
- En la Aduana El Amatillo (Honduras - El Salvador) la transmisión de tránsitos para Guatemala la realizarán funcionarios de Honduras, lo que se perfeccionará mediante acuerdos que se adopten entre estos países.
- Integración de los Grupos Técnicos a nivel centroamericano de procedimientos aduaneros, valoración aduanera, legislación aduanera, tránsito aduanero, informática, fiscalización y análisis de riesgo.

Además, como consecuencia de la participación en los Grupos Técnicos a nivel centroamericano, se culminaron proyectos relacionados con la Ley Centroamericana de Valoración Aduanera y su reglamento y el Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) los cuales se encuentran pendientes de presentación al foro de Ministros de Integración del área centroamericana para su aprobación.

Otros proyectos que se culminaron, incluyen la evaluación de procedimientos comunes de operación, sistemas informáticos y de comunicación, el Manual Único de Procedimientos Aduaneros y la homologación de horarios en las aduanas integradas.

### **3.2 Acercamiento con Instituciones Gubernamentales**

Para mantener un óptimo nivel de desempeño en el control de los requisitos no tributarios y contar permanentemente con los catálogos actualizados por fracción arancelaria, se mantuvo un acercamiento con las Instituciones Gubernamentales (Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Economía, Ministerio de Energía y Minas y Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales), que tienen conjuntamente con la SAT la responsabilidad legal del control y actualización de los requisitos no tributarios de mercancías importadas a través de los catálogos por fracción arancelaria, contenidos en el Sistema Integrado Aduanero Guatemalteco (SIAG).

SAAT

SAAT

SAAT



# MEMORIA EN IMAGENES

# Memorias en imágenes



Delegados aduaneros de El Salvador, Costa Rica y Guatemala, durante la VII Reunión de Directores de Aduanas del Istmo



Representantes de Trusecure entregan certificado de seguridad a SAT



Nos empeñamos por prestar un "servicio de atención con transparencia"



Continuidad al Plan Nacional de Fiscalización, los negocios que no cumplieron con entregar facturas fueron cerrados, temporalmente según manda la ley



Participantes del curso dictado a auditores tributarios para profesionalizar el programa de OrientaSAT



Los reconocimientos en las aduanas del país representan una de las medidas implementadas por las autoridades de la SAT para verificar el contenido de los furgones que provienen del exterior



Los operativos fiscales en las diferentes regiones del país constituyeron un mecanismo para contrarrestar el contrabando



Consultores nacionales e internacionales brindaron asesoría a los trabajadores y funcionarios de la Institución como parte de la capacitación externa



El registro fiscal de vehículos de la SAT forma parte de la estructura funcional de la institución



Mejoras en la atención a los contribuyentes es uno de los mecanismos que implementa la SAT para una mejor recaudación



Los sistemas electrónicos combinados con la atención personalizada de los trabajadores de la SAT hacia el contribuyente se fortalecen cada día



SAT

Servicio y Atención con Transparencia