

MEMORIA de LABORES 2019



Una **SAT** renovada, efectiva y automatizada *para Guatemala*

Créditos

Edición, Redacción y Estilo: Gerencia de Planificación y Cooperación, SAT.

Diagramación y Fotografía: Comunicación Social Externa, SAT.

Autorización: Maf. Lic. Abel Francisco Cruz Calderón,
Superintendente de Administración Tributaria.

Impresión: Enero 2,020

Índice

Estructura Organizacional	11
Marco Estratégico	14
Capítulo I	
Resultados de Recaudación	
I.1. Resultados generales	19
I.2 Evolución de la recaudación 2018 - 2019	19
I.3 Resultados respecto a la meta establecida	21
Capítulo II	
Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico	
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	27
Resultado 1.2 Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario	30
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	32
Resultado 2.1 Mejoras en la atención al contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento	34
Resultado 2.2 Aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, de tal cuenta que se incremente su cumplimiento voluntario	39
Resultado 2.3 Mejoras en el control especializado hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes	40
Resultado 2.4 Mejorar la eficiencia del área jurídica	41
Resultado 3.1 Incremento en la facilitación del comercio	42
Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros	45
Resultado 3.3 Automatización del control aduanero	47
Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera	48
Resultado 3.5 Fortalecimiento en Controles Aduaneros	49
Resultado 4.1 Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución	52
Resultado 4.2 Incorporar el uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-	54
Resultado 4.3 Proveer a la institución de capital humano idóneo, capacitado y con un plan de desarrollo y crecimiento dentro de la organización	55
Resultado 4.4 Contar con la adecuada infraestructura para el desarrollo de los procesos rediseñados	56
Resultado 4.5 Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de -SAT-	57

Capítulo III Rendición de Cuentas

III.1. Ingresos Devengados	61
III.2. Egresos Devengados	61
III.3. Adquisiciones de Compras y Contrataciones	63
III.4 Costo de la Administración Tributaria	66

Gráficos

Capítulo I Resultados de Recaudación

Gráfico 1. Ingresos tributarios 2019, en términos netos	19
Gráfico 2. Composición relativa de los ingresos tributarios 2019	20
Gráfico 3. Ingresos tributarios por origen del año 2019	20
Gráfico 4. Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana año 2019	21

CAPÍTULO II Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico

Gráfico 5. Inscripción y Registro de Nuevos Contribuyentes	33
Gráfico 6. Actualización de Datos en Línea 2018-2019	33
Gráfico 7. Uso de la Agencia Virtual 2014-2019	35
Gráfico 8. Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario 2017-2019	36
Gráfico 9. Selectivo por año	44
Gráfico 10. Asertividad por año	44
Gráfico 11. Serie anual de Operadores Económicos Autorizados (OEA) Años 2012-2019	45
Gráfico 12. Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas)	46

CAPÍTULO III Resultados de Gestión en el marco del planteamiento estratégico

Gráfico 13. Ejecución presupuestaria por grupo al 31 de diciembre 2019	62
--	----

Tablas

Capítulo I Resultados de Recaudación

Tabla 1. Variación de la recaudación por impuesto al mes de diciembre del 2019	22
Tabla 2. Factores externos incidentes en los resultados de recaudación 2019	22

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

Tabla 3.	Tiempo promedio de espera y atención, Oficina Tributaria Quetzaltenango	36
Tabla 4.	Cantidad de Contribuyentes Atendidos y Gestiones Realizadas “-SAT- A TU ALCANCE”	37
Tabla 5.	Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento, año 2019	39
Tabla 6.	Pruebas en Áreas de Confiabilidad y Análisis Socioeconómico, año 2019	52
Tabla 7.	Recomendaciones emitidas con respecto a los riesgos identificados por área y otros aspectos por considerar Año 2019	52

CAPÍTULO III**Rendición de cuentas**

Tabla 8.	Ingresos devengados por -SAT- al 31 de diciembre 2019	61
Tabla 9.	Ejecución por tipo de gasto al 31 de diciembre 2019	61
Tabla 10.	Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2019	62
Tabla 11.	Compras y Contrataciones por diferentes modalidades durante el Año 2019	63
Tabla 12.	Licitación Pública (Art. 17 LCE)	63
Tabla 13.	Cotización Pública (Art. 38 LCE)	64
Tabla 14.	Adquisición con proveedor único (Art. 43 LCE inciso C)	65
Tabla 15.	Arrendamientos de bienes inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)	66
Tabla 16.	Compra de baja cuantía (Art. 43 LCE inciso a) y Compra Directa con oferta electrónica (Art. 43 LCE inciso b)	66

Presentación

La Superintendencia de Administración Tributaria cumple un papel básico en la sociedad moderna y, en la coyuntura actual, esta administración está comprometida a continuar desarrollando los procesos de modernización y reforma, estableciendo mecanismos que promuevan el aumento del cumplimiento tributario y que garanticen la transparencia en la gestión institucional.

Transcurridos cuatro años del evento que erosionó sus cimientos, la administración tributaria avanza en el proceso para la recuperación de su institucionalidad, enfocada en su esencia técnica, las buenas prácticas y el cumplimiento de estándares internacionales.

El proceso inició en el 2016 con las reformas a la ley orgánica de la institución que, entre otras cosas, le da al Directorio la facultad para designar al Superintendente por un período de 5 años, siguiendo un riguroso y transparente mecanismo de selección, así como la conformación del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero -TRIBUTA-, que es el órgano responsable de conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera, previa a las instancias judiciales.

En el 2018, cuando el Directorio me nombra como Superintendente, para dar continuidad al proceso de recuperación y fortalecimiento institucional, una de mis primeras acciones fue desarrollar el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2023. Con ese marco estratégico establecido y liderando un equipo de trabajo de alto nivel técnico, se ha avanzado en la consecución de los cuatro objetivos fundamentales de dicho Plan Estratégico, mediante la aplicación transversal de un modelo integral de gestión de riesgos de cumplimiento; desarrollando proyectos muy importantes en ese año, tales como la implementación de la Base de Valor, que es una herramienta para determinar el valor declarado, reconocida por la Organización Mundial de Aduanas -OMA-, para trabajar con transparencia y objetividad, el lanzamiento de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros, ejerciendo la SAT el liderazgo de la Comisión Interinstitucional establecida para este fin. Y, para finalizar el año, se introdujo la Factura Electrónica en Línea -FEL-, con un esquema de validación automatizada de los documentos electrónicos, que facilita la actividad productiva, apoya la competitividad empresarial, fomenta la transparencia, sienta las bases del gobierno electrónico e impulsa la modernización de la gestión pública.

Durante el 2019, se realizó una revisión intermedia de la Herramienta de Evaluación de Diagnóstico de la Administración Tributaria -TADAT-, la cual reveló una gestión con avances positivos respecto del diagnóstico inicial, realizado en 2017, además de validar la Planificación Estratégica con base en la gestión de riesgos. Asimismo, se lanzó el Programa de Modernización Integral Aduanera -MIAD-, enfocado en la facilitación del comercio y el desarrollo de un nuevo modelo de gestión de riesgo, mediante la automatización, simplificación y tecnificación de los controles aduaneros. De igual forma, para complementar el Estudio de Estimación del Incumplimiento de Pago del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, en el





2019 se realizó el primer estudio de Estimación del Incumplimiento de pago del Impuesto Sobre la Renta -ISR-, el cual se realizó bajo una metodología elaborada por el personal técnico de la institución y validada por expertos internacionales. Continuando en el marco de modernización y buscando el cumplimiento de los acuerdos firmados por Guatemala, debido a que el Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica estableció como un compromiso el tener un único documento a nivel centroamericano relacionado con comercio exterior, en el 2019 se logró implementar la Declaración Única Centroamericana -DUCA-, de la cual cabe resaltar con mucho orgullo que, nuevamente, fue sustentada en un desarrollo previo realizado por el personal técnico de SAT de Guatemala, para la antigua declaración aduanera electrónica. Por otra parte, se lanzó el chatbot RITA (Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera), con la que se proyecta reducir, de manera

significativa, la visita física de los contribuyentes a las oficinas y agencias tributarias que buscan realizar consultas. Al concluir el año, la base de conocimiento de -RITA- contaba con un total de 3,906 preguntas sobre temas tributarios y aduaneros, además registraba 335,158 consultas realizadas por los contribuyentes. También durante este año, y como resultado del convenio suscrito con el Ministerio de Relaciones Exteriores, se dispone de un agregado aduanero, que facilita la relación directa con la OMA en Bruselas, Bélgica. Del mismo modo, se desarrolló la herramienta de consulta en línea Disuasiva, que permite conocer los incumplimientos tributarios registrados en la SAT.

Me siento comprometido con la institución y consciente de la importancia de ésta en el ámbito económico del país; es por ello que continuaremos trabajando por la Institución y por el país, y tenemos varios retos y planes para el futuro: en 2020 se tiene previsto poner en marcha el RTU Digital, la segunda etapa de la FEL, la cual estará orientada al Pequeño Contribuyente, incluyendo herramientas que faciliten el cumplimiento a este segmento de contribuyentes; asimismo, tenemos también muy cerca de concluirse la propuesta de reforma a ocho (8) leyes en el marco del tema de contrabando y evasión tributaria. En temas aduaneros, la realización de la reunión técnica de la OMA, a nivel de toda América, así como también la firma de un Convenio con el PNUD para fortalecer el servicio aduanero, planes que continúan trascendiendo los años, ya que en el 2021 se continuarán con mejoras para la atención al contribuyente, inicio del Censo Fiscal, implementación de la Cuenta Corriente Digital y la realización de la 55ª Edición de la Asamblea General del CIAT, de la que Guatemala será el país sede, también en el 2022 se proyecta la inexistencia de presa de devolución del crédito fiscal y lograr implementar, a nivel nacional, la estandarización de puntos de atención.

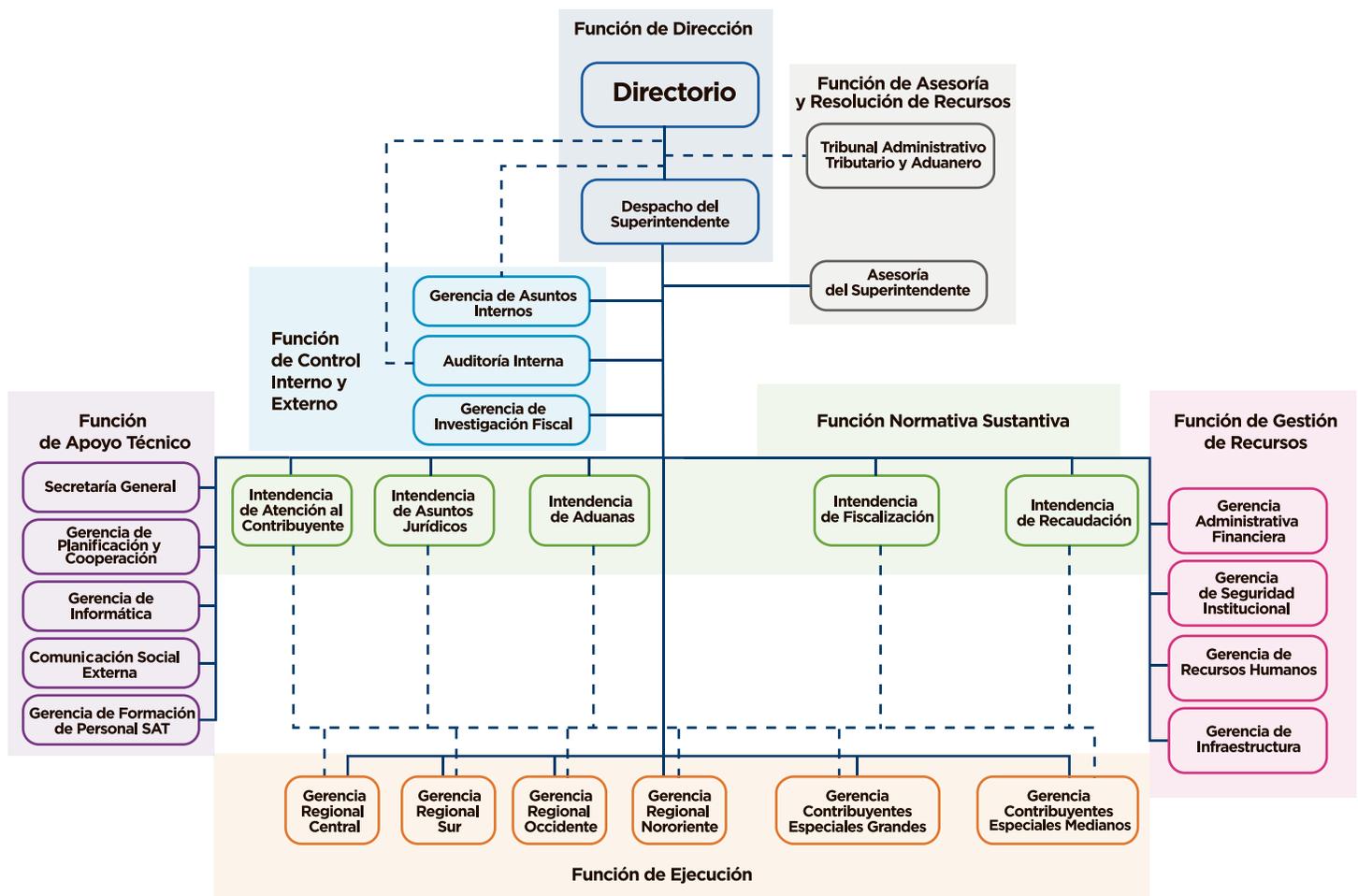
Por lo que, para el 2023, con la constitución y desarrollo de todos estos proyectos, Guatemala tendrá una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada que, con su eficiencia, innovación, transparencia y automatización, contribuirá a generar un mejor clima de negocios y oportunidades de desarrollo económico para Guatemala.

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, asesoría y resolución de recursos, de control interno y externo, normativas sustantivas, apoyo técnico, gestión de recursos y de ejecución.



Fuente: Gerencia de Planificación y Cooperación

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. Michelle Janette Martínez Arellano

Presidente Tributario

Licda. Michelle Janette Martínez Arellano

Miembros

Lic. Carlos Estuardo Llamas Secaída
Lic. Fredy Orlando Sajquim Barrios
Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla de Contreras
Lic. Paul Francisco Palacios Rodríguez

Presidente Aduanero

Licda. Silvia Eugenia Santizo López

Miembros

Inga. Brenda Priscila Hernández Folgar
Lic. Gerber Estuardo Salguero Martínez
Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo
Licda. Wendy Patricia Aguilar Yzeppy

Comité Gerencial

Licenciado Abel Francisco Cruz Calderón
Superintendente

Intendencias

Aduanas	Lic. Werner Ovalle Ramírez
Asuntos Jurídicos	Lic. Manuel de Jesús Mejicanos Jiménez
Atención al Contribuyente	Lic. Salvador López García
Fiscalización	Lic. Sergio Estuardo Monterroso García
Recaudación	Lic. José Fernando Suriano Buezo

Gerencias y otras 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. José Roberto Ramos Vásquez
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Lic. Julio Roberto Díaz Sontay
Gerencia de Formación de Personal SAT	Inga. Dora Aracely Vivas Pérez
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	Lic. Emilio Wilfredo Valle Gómez
Gerencia Regional Nororiente	Licda. Silvia Verónica Martínez Díaz
Gerencia Regional Occidente	Licda. Irma Catalina Citalán Coyoy
Gerencia Regional Sur	Licda. Jessica Suceli Gamez Linares
Secretaría General	Licda. Leslie Alejandra Mérida Mazariegos

Marco estratégico

La Superintendencia de Administración Tributaria ha enmarcado las grandes líneas de acción en su Plan Estratégico Institucional, de esa cuenta se han orientado los esfuerzos en iniciativas que responden a los retos y oportunidades propios de la institución.

El Plan Estratégico Institucional **PEI 2018-2023** contiene cuatro objetivos estratégicos, el cual 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”, tal como se muestra a continuación:

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:



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



La Superintendencia de Administración Tributaria cuenta con un Plan Estratégico Institucional para el período 2018-2023, que establece los lineamientos estratégicos para la institución, cuatro objetivos específicos donde se enmarcan las funciones y acciones para lograr una SAT renovada, transparente y automatizada.

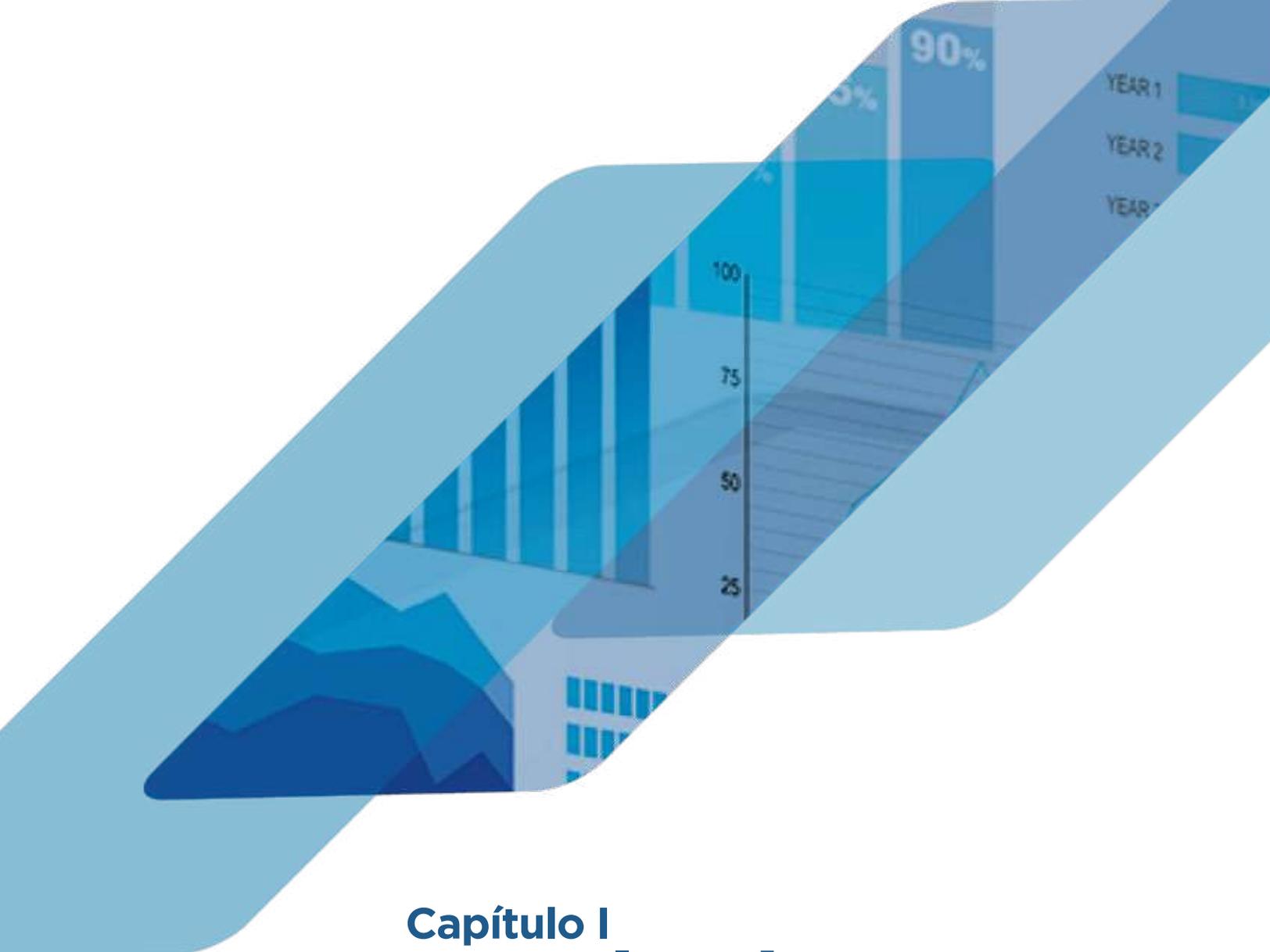


Dentro del marco determinado por el Plan Estratégico Institucional, se elaboró el Plan Operativo Anual 2019, que se encuentra completamente alineado a los objetivos estratégicos que enmarcan las acciones y planes institucionales que se efectuarán para dar cumplimiento a los mismos.

De esta cuenta, el POA incluye los elementos que conforman el Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización y el Convenio para el Cumplimiento de las Metas de Recaudación.



En consecuencia, como la expresión monetaria del Plan Operativo Anual se formula el Presupuesto de Ingresos y Egresos 2019 de la SAT, el cual describe la asignación presupuestaria que apoyará a la ejecución de las acciones y demás elementos establecidos en el plan.



Capítulo I

Resultados de recaudación

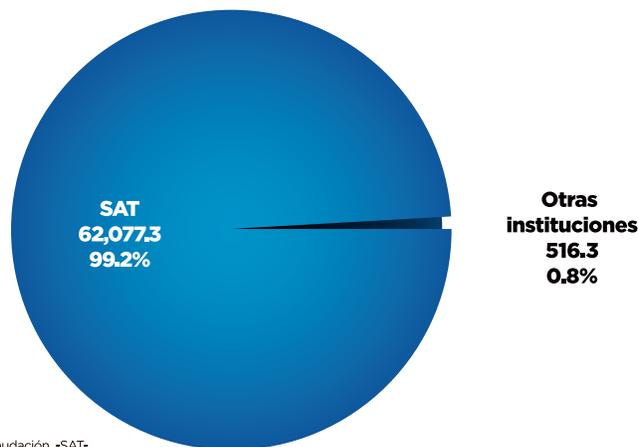


Una **SAT** renovada, efectiva y **automatizada para Guatemala**

I.1 Resultados generales

Durante el 2019, los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a **Q.62,593.6** millones en términos netos¹, monto que representó un incremento de la recaudación de 6.4 por ciento respecto de lo realizado durante el 2018. La captación de tributos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria alcanzó **Q.62,077.3** millones en términos netos, monto que representó el 99.2 por ciento del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a **Q.516.3 millones**, 0.8 por ciento del total recaudado. Ver (Gráfico 1)

Gráfico 1
Ingresos tributarios 2019, en términos netos
(En millones de quetzales)



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

I.2 Evolución de la recaudación 2018-2019

En la recaudación de los impuestos internos que administra la SAT, se observó un crecimiento de **7.0** por ciento con respecto al 2018, el Impuesto al Valor Agregado se presentó como el mayor incremento sobre la recaudación realizada con respecto al año anterior. Los impuestos al comercio exterior presentaron un incremento de **5.7** 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 **82.8** por ciento (**Q.51,849.8 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 **Q.29,920.0** millones, 47.8 por ciento del total, de los cuales **Q.15,308.9** millones correspondieron al IVA por importaciones y **Q.14,611.2** millones al IVA doméstico.

El Impuesto Sobre la Renta registró una recaudación de **Q.17,098.4** millones, manteniendo el segundo lugar en importancia al alcanzar el **27.3** por ciento del total neto, teniendo una variación de **5.3** por ciento con respecto al año anterior.

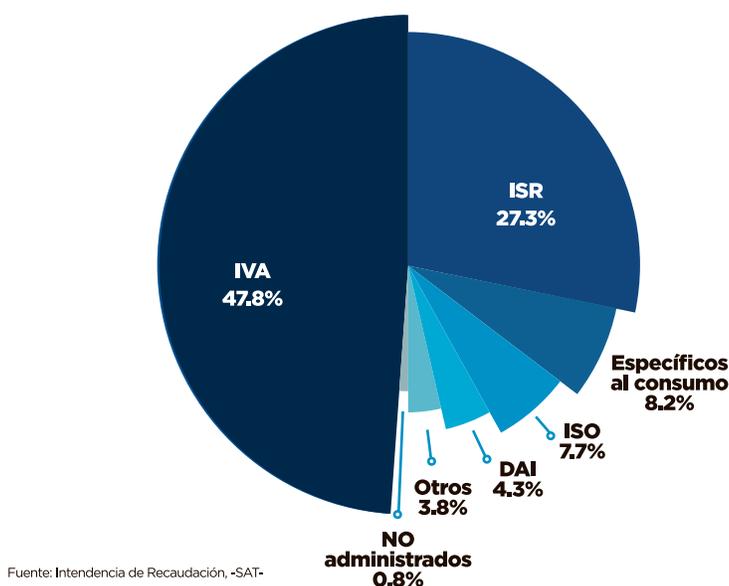
En el Impuesto de Solidaridad se alcanzó una recaudación de **Q.4,831.4** millones, monto que representó el **7.7** por ciento del total y una variación del **3.8** por ciento respecto de lo realizado el año anterior.

¹ Luego de deducir la devolución y auto compensación del IVA

Los Derechos Arancelarios a la Importación registraron una importancia relativa similar a la realizada el año anterior y cerraron en el 2019 con una recaudación de **Q.2,711.5 millones**, equivalente al **4.3** por ciento del total recaudado y un **crecimiento del 5.3** por ciento.

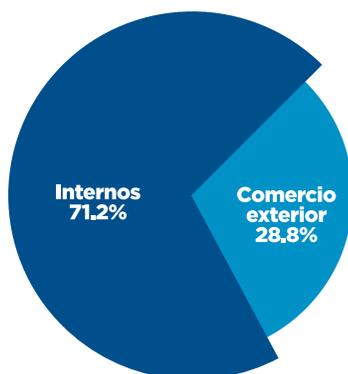
Por su parte, los impuestos específicos al consumo totalizaron **Q 5,107.0 millones**, lo que representó el **8.2** por ciento de la composición total y un crecimiento del **9.4** por ciento respecto al año anterior. (Gráfico 2)

Gráfico 2
Composición relativa de los ingresos tributarios 2019
(En términos netos)



Recaudación por origen de los ingresos. Al analizar la recaudación tributaria por el origen de los ingresos, los impuestos internos representaron el **71.2** por ciento de la recaudación, porcentaje que se mantiene con respecto al año anterior, con un monto recaudado de **Q.44,573.2 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 **28.8** por ciento, con una recaudación de **Q.18,020.4 millones** en términos netos. (Gráfico 3).

Gráfico 3
Ingresos tributarios por origen del año 2019



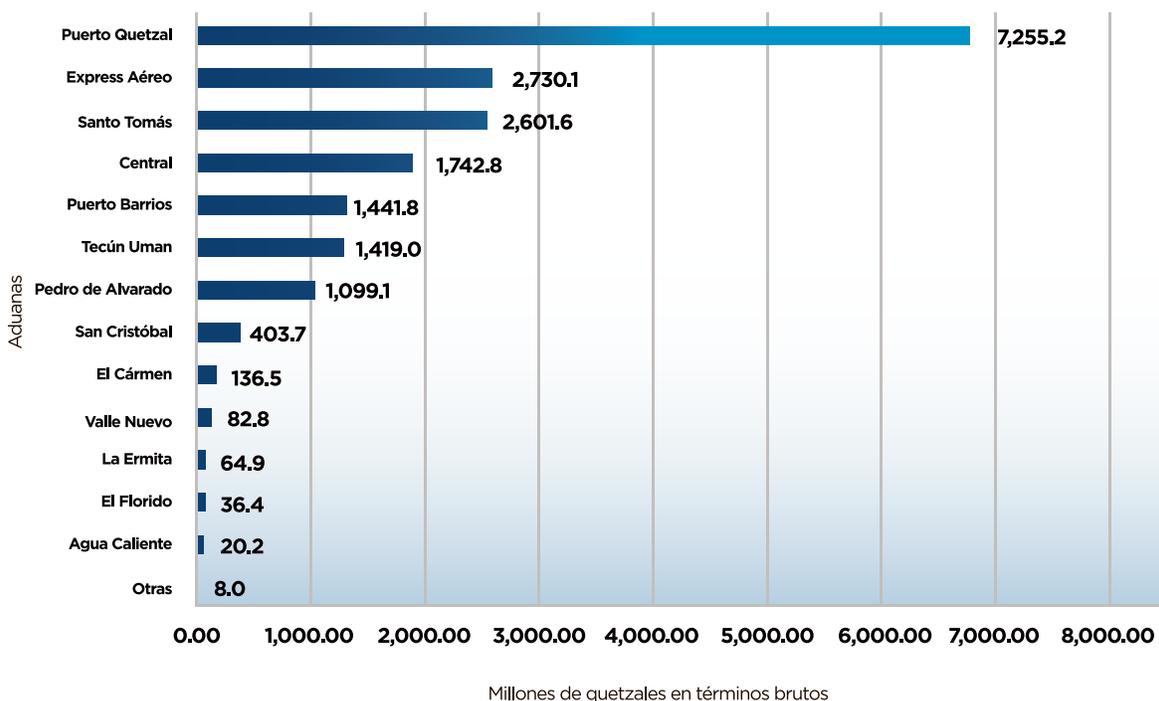
Fuente: Intendencia de Recaudación -SAT- y Ministerio de Finanzas Públicas.

Recaudación por aduana. Con relación al recaudo realizado en las aduanas, el cual se mide en términos brutos², es importante destacar que el **96.0** por ciento de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en siete aduanas, destacándose las marítimas de Puerto Quetzal con **38.1** por ciento, y Santo Tomás de Castilla con **13.7** por ciento, las cuales, en conjunto registraron una recaudación de **Q.9,856.8 millones**. Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo presentaron una captación de **Q.4,472.9 millones**, con un aporte del **9.2** por ciento y **14.3** por ciento, respectivamente, sobre el total de recaudo realizado en aduanas.

Con respecto 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 El Salvador; el primero corresponde al registro de la Aduana Tecún Umán, que durante el 2019 realizó una captación de impuestos equivalente al **7.5** por ciento del total, mientras que la Aduana Pedro de Alvarado registró una recaudación que representa el **5.8** por ciento del total de impuestos al comercio exterior; adicionalmente, la Aduana de Puerto Barrios representó una recaudación equivalente al **7.6** por ciento del total.

Los restantes **Q.752.6 millones** que corresponden al **4.0** por ciento de la recaudación aduanera, se concentró entre las aduanas: San Cristóbal (2.1 por ciento), El Carmen (0.7 por ciento) y el conjunto de aduanas con menor flujo comercial y tributario (1.2 por ciento), realizadas en aduanas como: Valle Nuevo, La Ermita, El Florido y Agua Caliente. (Gráfico 4).

Gráfico 4
Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana año 2019
(en millones de Quetzales en términos brutos)



Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

1.3 Resultados respecto a la meta establecida

Al 31 de diciembre de 2019, la recaudación de ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzó una recaudación en términos netos de **Q.62,593.6 millones**. 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 **97.9** por ciento y de **97.7** por ciento, respectivamente.

² Sin descontar la provisión legal para la Devolución del Crédito Fiscal del IVA

Mientras tanto, los impuestos que superaron la meta programada son: el Impuesto Sobre el Patrimonio **151.1** por ciento, el Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Derivados del Petróleo **105.9** por ciento y el impuesto a la Distribución de Bebidas **104.7** por ciento.

Los impuestos que administra la SAT, cuya recaudación alcanzó parcialmente lo programado fueron: el Impuesto de Sobre la Renta **99.7** por ciento, Derechos Arancelarios **99.7** por ciento, el Impuesto a la Distribución de Tabaco **98.8** por ciento, Sobre Circulación de Vehículos **98.3** por ciento, el Impuesto Sobre Distribución de Cemento **97.6** por ciento, el Impuesto al Valor Agregado Sobre Importaciones **97.3** por ciento, Impuesto de Solidaridad **96.1** por ciento, Impuesto al Valor Agregado de Ventas Internas **94.6** por ciento, Primera Matricula **94.4** por ciento, sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado **88.8** por ciento, y Otros Impuestos **83.9** por ciento. (Tabla 1).

Tabla 1
Variación de la recaudación por impuesto al mes de diciembre del 2019
(Millones de quetzales en términos netos)

DESCRIPCIÓN	A diciembre 2018		A diciembre 2019	
	Recaudación	Variación interanual	Recaudación	Variación interanual
Total	58,200.7	3.6%	62,077.3	6.7%
Impuesto Sobre la Renta	16,236.3	-0.4%	17,098.4	5.3%
Impuesto de Solidaridad	4,656.3	6.2%	4,831.4	3.8%
Impuesto al Valor Agregado	27,732.5	5.9%	29,920.0	7.9%
Doméstico	13,263.4	2.3%	14,611.2	10.2%
Importaciones	14,469.1	9.5%	15,308.9	5.8%
Derechos Arancelarios	2,575.8	4.9%	2,711.5	5.3%
Distribución de Petróleo	3,417.4	3.7%	3,743.4	9.5%
Otros	3,582.4	1.0%	3,722.5	5.3%

Fuente: Intendencia de Recaudación al 31 de diciembre de 2019.

Finalmente, en cuanto a la ejecución de los ingresos tributarios administrados por SAT respecto de su programación, con base en la cláusula sexta del “Convenio para el Cumplimiento de las Metas de Recaudación Tributaria para el Ejercicio Fiscal correspondiente al año 2019, entre el Ministerio de Finanzas Públicas y la Superintendencia de Administración Tributaria”, suscrito el 27 de diciembre de 2018, y lo regulado en artículo 23 ter. de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, es importante resaltar que para el período en análisis la meta de recaudación establecida se vio afectada por las razones fundamentadas siguientes:

Tabla 2
Factores externos incidentes en los resultados de recaudación 2019
(Millones de quetzales en términos netos)

Factor	Impacto negativo	Descripción
Cambio en variables macroeconómicas ³	Q.1,403.6 millones	El escenario macroeconómico para el año 2019 con el que fue estimado el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019 sufrió cambios, evidenciando al mes de diciembre de 2019, un menor dinamismo respecto de lo proyectado en abril de 2018, específicamente en las variables: PIB (Corriente y Constante); Importaciones; y Exportaciones.
Disminución en pago, del Sector: Explotación de Minas y Canteras	Q.207.2 millones	La operación de los proyectos suspendidos por las resoluciones emitidas por la Corte de Constitucionalidad se vio afectada, incidiendo negativamente en los resultados de recaudación.

³ Cálculo realizado con base a última versión de las proyecciones de las variables macroeconómicas provistas por el BANGUAT

Factor	Impacto negativo	Descripción
Recaudación no percibida por la suspensión del artículo 30C del Código Tributario	Q.260.6 millones	De no haber sido suspendido, se hubiesen podido materializar, como mínimo 355 acciones de fiscalización de manera expedita, con base en la determinación de oficio sobre los pagos, según evidencia bancaria.
Proceso de implementación DUCA	Q.27.4 millones	Entró en vigencia el 7 de mayo de 2019, administrada por la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y por las administraciones tributarias de Guatemala, El Salvador y Honduras. Al inicio del proceso se produjeron problemas (en los módulos que no era competencia desarrollar por SAT), con la correcta gestión de los documentos, provocando que el intercambio de mercancías fuese irregular. El proceso se reguló a partir del 13 de mayo de 2019, pero existieron productos tales como alimentos, que se estima que presentaron contingencias que no permitieron su paso. Dichos efectos fueron expuestos ante el Directorio en las sesiones de Directorio 31-2019, 33-2019 y 59-2019.
Decreto 4-2019	Q.59.3 millones	Decreto aprobado el 3 de abril de 2019 y publicado en el diario oficial el 24 de abril del mismo año. El artículo 4 reformó el primer párrafo del artículo 16 del Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República, Ley de Actualización Tributaria, el cual modificó el tipo impositivo de las facturas especiales, estableciendo el 5% sobre la renta imponible, ya que anteriormente se calculaba según el rango de renta imponible, siendo de 5% hasta Q.30,000.00 y el 7% sobre el excedente para montos mayores a Q.30,000.00.
Efecto precio de combustibles	Q.23.6 millones	Al cierre del mes de diciembre de 2018, el promedio anual del precio internacional, según la referencia WTI, se encontró alrededor de USD64.9 por barril. A noviembre de 2019, el promedio acumulado de la referencia analizada se ubicó alrededor de USD56.7, por debajo de los USD66.3 observados al mes de noviembre de 2018, lo que, en términos interanuales, representó una caída de 14.5%, resultado contrario respecto del crecimiento de 32.0% manifestado un año atrás.

Debido a los cambios suscitados en los supuestos con los que se calculó la Meta de Recaudación 2019 y habiendo observado que el impacto negativo de los factores externos es de Q.1,981.7 millones de quetzales, la meta de recaudación (considerando los factores externos incidentes) asciende a Q.62,077.3 millones. De esa cuenta, se puede concluir que la Superintendencia de Administración Tributaria superó la meta (debidamente revisada) en Q.590.1 millones, alcanzando una ejecución de 100.9%.



Capítulo II

Resultados

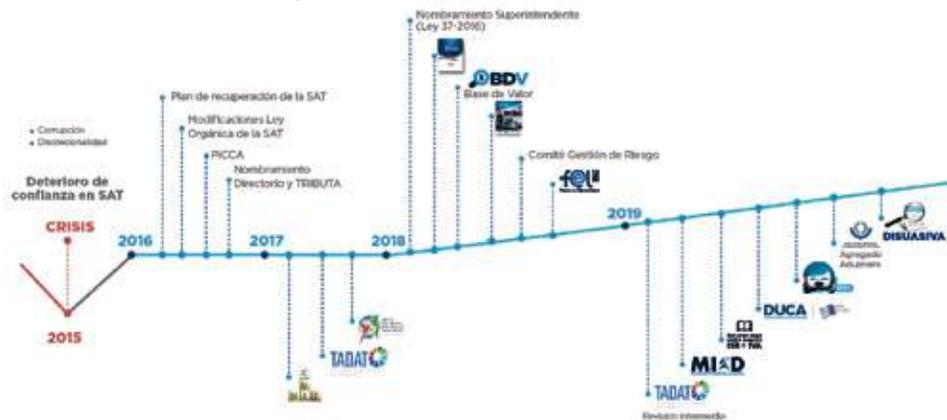
de **gestión** en el
marco del **planteamiento**
estratégico



Una **SAT** renovada, efectiva y **automatizada para Guatemala**

A continuación, se presenta una línea de tiempo que comprende del 2015 al 2019, donde se puede observar de forma gráfica el recorrido de la institución a través de los grandes hitos de acciones institucionales que se han concretado y han contribuido, en gran manera a la recuperación de la confianza en la institución y, por ende, al incremento de la recaudación, esto luego de que la administración tributaria sufriera una crisis que la marcó de gran manera. Al término del 2019 se puede visualizar una SAT enfocada y automatizada de forma significativa.

Línea de tiempo acciones institucionales de 2015 a 2019



Fuente: Despacho del Superintendente

El Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria se rige bajo los cuatro (4) Objetivos estratégicos que se pueden denominar la sombrilla de los resultados esperados de la gestión, a través de la ejecución de acciones puntuales y concretas, las cuales se detallan a continuación:



Objetivo 1

Aumentar la recaudación de manera sostenida

El área primordial de trabajo deben ser las acciones y actividades que propicien el aumento de la recaudación, a fin de lograr la modificación de la tendencia mostrada por la carga tributaria en los últimos ejercicios, para llegar a su crecimiento sostenido a través 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



Factura Electrónica en Línea -FEL-. El Régimen de Factura Electrónica, 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, que se denominan Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), emitiéndose **162,434,546** documentos tributarios electrónicos; además se cuenta con **35,646** emisores de Documentos Tributarios Electrónicos FEL. Como parte del régimen de

factura electrónica, el **Certificador de DTE** 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. Al cierre del 2019 se registran 9 certificadores de DTE autorizados, incluyendo a la Administración Tributaria.

Masificación de la Factura Electrónica en Línea -FEL-. Como parte de las acciones para promover la Factura Electrónica en Línea -FEL-, se realizó una mesa técnica con la participación de representantes de diferentes sectores: público, privado y académico del país.

Durante el evento, el cual fue moderado por expertos internacionales del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- y del Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, se logró la participación de los asistentes, quienes, desde su área de experiencia, aportaron valiosos insumos para fortalecer la gestión institucional.



Foro de Factura Electrónica en Línea FEL como eje de desarrollo. En julio se realizó el Foro Factura Electrónica en Línea -FEL-, en el cual participaron las autoridades de la institución, así como también expertos internacionales de los países: Chile, Brasil, México y Ecuador, para promover las ventajas que la FEL ofrece al país en temas de transparencia, desarrollo del comercio, empleo, modernización del estado y competitividad, entre otros aspectos.

En este foro también se contó con la participación de los expertos del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-, del Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, y de la Asociación Mexicana de Proveedores Autorizados de Certificación -AMEXIPAC-, así como de expertos guatemaltecos de Panamerican Business School y de Telus International.

La SAT ha impulsado el proyecto FEL desde 2018, cuando inició las operaciones el régimen. Al cierre de 2019, más de 160 millones de Documentos Tributarios Electrónicos -DTE- han sido emitidos por más de 35 mil contribuyentes, utilizando cualquiera de los 9 certificadores autorizados, incluyendo a la SAT, así como el servicio gratuito de la Agencia Virtual.

La Factura Electrónica en Línea -FEL- promueve la transparencia y ayuda a la implementación del gobierno electrónico; prueba de ello es que el estado de Guatemala solicitó la incorporación al régimen -FEL- de los proveedores que participan en las modalidades de adquisición de contrato abierto, cotización, licitación y subasta electrónica inversa. La SAT continúa trabajando en la modernización de sus sistemas y herramientas con el propósito de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones formales y tributarias, de manera segura.



Foro de Factura Electrónica en Línea FEL en Gerencias Regionales. En el marco del Régimen de Factura Electrónica en Línea, la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- durante septiembre realizó foros en: Escuintla- Regional Sur, en Ciudad de Quetzaltenango- Regional Occidente y en Chiquimula - Regional Nororiente. En dichos eventos se compartieron los aportes que este régimen realiza en materia de rendición de cuentas, transparencia y modernización para el sector privado, el Estado y los contribuyentes.

Se contó con participantes estratégicos de la región: expositores de la Superintendencia de Administración Tributaria, de EDX (plataforma de cursos abiertos masivos en línea), México y de Panamerican Business School, quienes compartieron sobre el funcionamiento del régimen y su operatividad, así como datos estadísticos de los avances que ha tenido la FEL en Guatemala, el apoyo a la modernización y digitalización del estado y las empresas, entre otros aspectos.

En los foros participaron alrededor de 125 personas de la Región Sur: Escuintla, Jutiapa, Retalhuleu; 800 personas de la Región Occidente: Quetzaltenango, Totonicapán, San Marcos, Huehuetenango; 200 personas de la Región Nororiente: las Verapaces, Chiquimula, Zacapa; entre otros departamentos.



Capacitaciones a usuarios internos y externos sobre Factura Electrónica en Línea.

Entre las acciones interinstitucionales y estratégicas realizadas para impulsar el uso de la Factura Electrónica en Línea -FEL- con diferentes sectores del país, se realizaron jornadas de capacitación a los socios de la Cámara de Comercio Americana -AMCHAM-, Escuela Bancaria de Guatemala, Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores -IGCPA-, Socios de AGEXPORT, Colegio de Ingenieros de Guatemala, Agremiados a la Cámara Guatemalteca de Alimentos y Bebidas, Asociación de Exportadores de Café (ADEC), Directivos del Banco de los Trabajadores -BANTRAB-, Unidades Ejecutoras del Estado y Cámara Oficial de Comercio de España en Guatemala; entre otros.



Además, se han impartido capacitaciones al personal de la Superintendencia de Administración Tributaria en el marco del Régimen Factura Electrónica en Línea. Durante las mismas se conocieron los requisitos para ser emisor, el procedimiento general y los beneficios y ventajas de la Factura Electrónica en Línea FEL, entre otros aspectos.

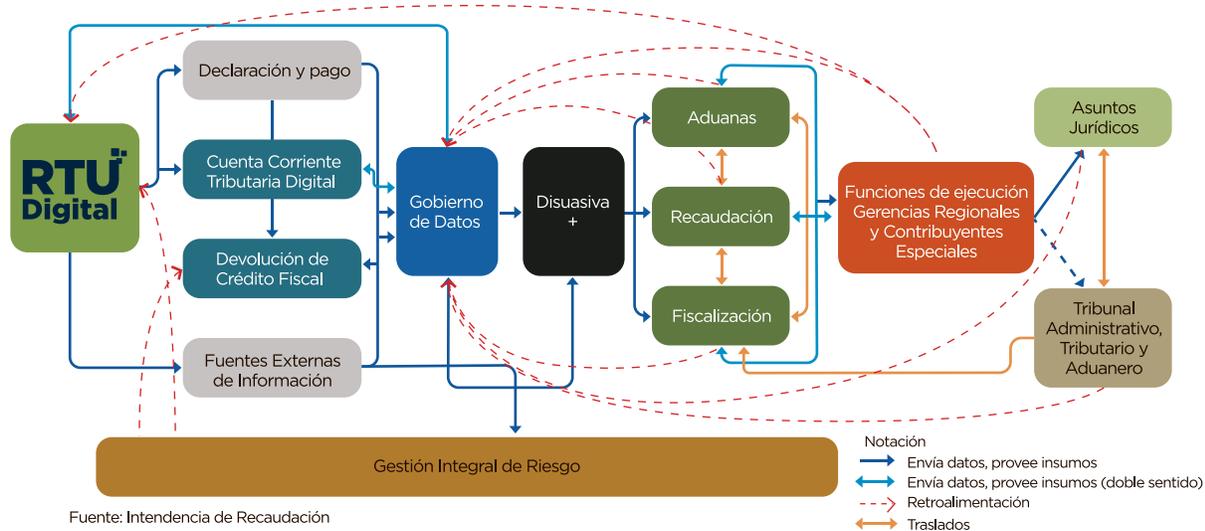
Ampliación de la Base Tributaria. Con el propósito de incrementar el registro de contribuyentes no afiliados a impuestos para la ampliación de la base tributaria, se elaboró el plan de identificación de contribuyentes no inscritos (no afiliados a impuestos y contribuyentes no inscritos), el cual define objetivos, actores, acciones y tipologías identificadas. Dentro de las acciones realizadas se encuentra el cruce de datos con el Registro Mercantil, a efecto de verificar la información de las personas individuales y jurídicas, inscritas ante dicho registro durante los años 2012 al 2018. Posteriormente, dicha información fue depurada en el sentido de corroborar la información recibida contra los registros de la SAT.

Derivado de los avisos donde se promovió la inscripción voluntaria de los contribuyentes y del traslado de la base de datos a las Gerencias Regionales, quienes apoyaron en el seguimiento a dicha acción, inscribiendo de oficio a contribuyentes localizados que no atendieron de forma voluntaria, se logró la incorporación de **3,289** contribuyentes en el 2019, obteniendo un recaudo de **Q.6.4** millones.

Estudio de Estimación del Incumplimiento de pago del Impuesto Sobre la Renta -ISR-. Entre los logros relevantes de la SAT se encuentra la elaboración de estudios, dentro de los cuales destaca el relacionado con la estimación del fenómeno de la evasión, específicamente dentro de las rentas de actividades lucrativas por ser el primero que se elabora. El mismo fue realizado con el acompañamiento técnico, facilitado por parte del Banco Interamericano de Desarrollo -BID- en términos de la validación de la metodología propuesta, en función de la transparencia de esta medición y de la apertura a la sociedad. El estudio en cuestión se llevó a cabo con el aporte de una mesa consultiva constituida por los principales centros de pensamiento y las divisiones de investigación de las más distinguidas universidades del país, lo cual permite tener un parámetro de comparación en función de la evasión de dichos impuestos, para determinar las medidas para mitigar este fenómeno.

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

Sistema de Gestión del Cumplimiento Tributario. Se enmarca en las mejoras del Registro Tributario Unificado -RTU-, con un enfoque en la atención al contribuyente, realizando un cruce entre la declaración, el pago y las fuentes de información con la finalidad de incrementar la percepción de riesgo mediante la gobernanza de datos.



Programas de fiscalización. Con el objetivo de incrementar la percepción de riesgo en el contribuyente, se fortalecieron los programas de auditorías de gabinete, mediante cruces de información de fuentes como: Asiste Libros, Sistema de retenciones del Impuesto al Valor Agregado -RETENIVA-, y Sistema de retenciones del Impuesto Sobre la Renta -RETENISR-, logrando ajustes por un valor de **Q.384.2** millones. En los programas de grupos empresariales se determinaron adeudos tributarios por un valor de **Q.1.5** millones. En los Programas dirigidos a contribuyentes que realizaron compraventa de bienes inmuebles y aeronaves, se concluyeron 174 revisiones distribuidas en las cuatro regionales y se notificó audiencias por ajustes por un valor de **Q.17.1** millones. Se concluyeron **12,238** auditorías de gabinete, con un resultado de **Q.34.38** millones de recaudo inmediato, y multas por resistencia a la acción fiscalizadora por valor de **Q.19.5** millones.



Conferencia en Temas de Gestión de Riesgo en la Tributación. En marzo de 2019 se realizó un acercamiento entre -SAT- y -AGEXPORT-, se impartió una conferencia a los representantes de empresas exportadoras e importadoras, en relación con la importancia de la gestión de riesgos para las empresas y cómo un manejo apropiado de las operaciones comerciales resulta beneficioso, tanto para los empresarios como para la Administración Tributaria.

Se resaltó la importancia del correcto cumplimiento voluntario a través de las herramientas tecnológicas que la SAT tiene a disposición de los contribuyentes, lo cual permite, mantener un índice de riesgo bajo, aumentando su productividad y competitividad.

Misión de apoyo del Banco Mundial a la Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de Gobernación y Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación. En febrero, el Banco Mundial a través del programa de apoyo en la implementación del Acuerdo sobre Facilitación de Comercio (AFC) de la Organización Mundial de Comercio, llevó a cabo una misión, con el objetivo de avanzar en la integración de Instituciones que participan en fronteras relacionadas con la gestión de riesgo de acuerdo con el Artículo 8 del (AFC), lo cual también forma parte de las acciones que promueve el Pilar III del Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas y el Convenio de Coordinación Interinstitucional entre SAT, MINGOB y MAGA.



Esta misión permitió avanzar en el fortalecimiento de la Gestión de Riesgo en Fronteras, con la finalidad de coordinar y facilitar las acciones de control, así como aumentar la asertividad en la detección de ilícitos, que obedece al compromiso adquirido por el país a través de la aprobación del AFC.

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- digital. A partir de diciembre se encuentra disponible el Registro Tributario Unificado -RTU digital- logrando un registro eficiente de las personas individuales y jurídicas, que realicen actividades económicas con o sin fines de lucro en el territorio nacional. Se cuenta con información oportuna y confiable, basado en un adecuado uso de la tecnología y un costo de cumplimiento y administrativamente razonable. Lo anterior

contribuye a ampliar la base tributaria e incluye gestión de riesgo para el control tributario.

Para el desarrollo del nuevo RTU Digital, se contó con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional -USAID- (por sus siglas en inglés) y de la Agencia Alemana de Cooperación Internacional -GIZ- (por sus siglas en alemán).



Capacitación al personal de la Superintendencia de Administración Tributaria en procesos del nuevo -RTU Digital-. Se capacitaron **816** colaboradores del área operativa de la SAT sobre el nuevo -RTU digital-, basado en documentación de procesos con nueva metodología y arquitectura, además de servicios en la nube, variables de riesgo, fortalecimiento de controles, interrelación con otros sistemas, automatización de gestiones, categorización de contribuyentes, unificación de padrones, implementación de la nube para almacenamiento de datos, adecuación de normativas internas, calificación de buenos contribuyentes incorporando dos componentes de gestión de procesos y gestión documental. La nueva estructura del -RTU Digital- contempla los procesos de inscripción, actualización y el cese de actividades.



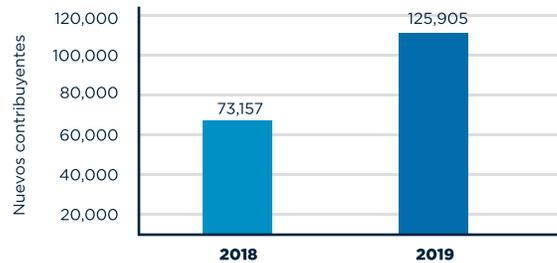
Depuración y Reclasificación de datos del Registro Tributario Unificado. Se realizó la acción de Depuración y Reclasificación de datos en el sistema del Registro Tributario Unificado actual, acción que tiene como objetivo, trasladar la información depurada a la nueva plataforma del -RTU Digital-, previo a realizar la migración de datos, alcanzando durante el 2019 un total de 1,676,358 datos depurados y reclasificados.

Inscripción y Registro de nuevos contribuyentes en Línea.

La Superintendencia de Administración Tributaria, con el apoyo de la Agencia Alemana de Cooperación Internacional -GIZ-, implementó y puso a disposición de los contribuyentes la nueva modalidad de creación de Número de Identificación Tributaria -NIT-, a través del formulario en línea para personas individuales y jurídicas que requieran un NIT con o sin Actividad Mercantil; la misma puede ser utilizada al ingresar al portal de la SAT desde cualquier computadora con acceso a internet. Esta acción tiene como objetivos principales, facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y para la Superintendencia de Administración Tributaria, fortalecer sus controles a través de la captación de la información del contribuyente.

En 2019 se recibieron **125,905** formularios electrónicos. (Gráfico 5)

Gráfico 5
Inscripción y Registro de nuevos contribuyentes en línea 2018-2019



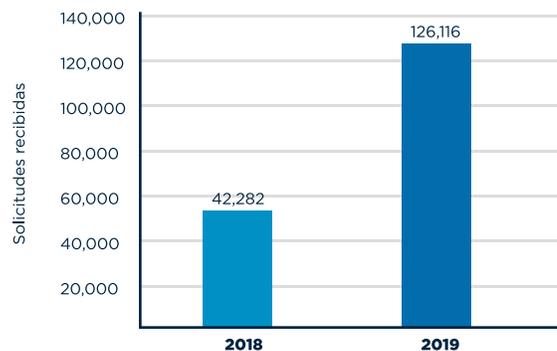
Fuente: Intendencia de Recaudación -SAT-

Actualización de datos en línea desde Agencia Virtual. El formulario de actualización de datos en línea contempla las mismas características de acceso que el formulario electrónico en línea de inscripción, a diferencia que, para ser utilizado, se debe contar con



acceso y clave a la agencia virtual. De igual forma, puede ser utilizado por personas individuales o jurídicas con o sin obligaciones tributarias. Durante el 2019 se recibieron **126,116** solicitudes de actualización, lo cual repercute en descongestionar las Oficinas y Agencias Tributarias al efectuar las actualizaciones en línea. (Gráfico 6)

Gráfico 6
Actualización de Datos en Línea 2018-2019



Fuente: Intendencia de Recaudación -SAT-



Objetivo 2

Reducir las brechas de cumplimiento tributario

Busca 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

Proyecto RITA (Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera). En abril, la SAT puso a disposición de los contribuyentes el primer servicio electrónico que emplea la inteligencia artificial para su funcionamiento, a través de un Asistente Virtual (Chatbot), el cual se registró con el nombre Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera -RITA-. Éste se encuentra alojado dentro del sitio web institucional, con disponibilidad de atención los 365 días del año, las 24 horas del día.

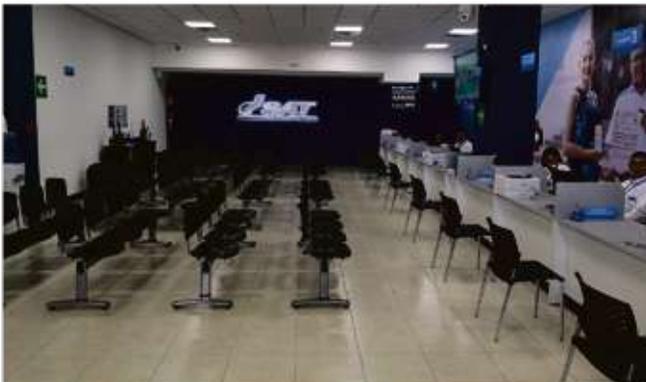


A diciembre 2019, la base de conocimiento de -RITA- contaba con 3,906 preguntas sobre temas tributarios y aduaneros además registraba **335,158** consultas realizadas por los contribuyentes, a través de esta herramienta, mejorando con ello la capacidad de atención institucional.



Rediseño e implementación de formularios electrónicos. Entre las acciones de facilitación del cumplimiento tributario se dio continuidad a la simplificación de formularios, entre los que se mencionan: Inscripción y Modificación de Productores SAT-0481, implementado en noviembre; SAT-0471 inscripción y actualización de exportadores, derivado de la vigencia del Decreto Número 4-2019 Ley para la reactivación económica del Café, modificado e implementado en noviembre; SAT-9191 actualización y regularización tributaria IVA - ISR, derivado de la vigencia del Decreto Número 7-2019, Ley de Simplificación, Actualización e Incorporación Tributaria, implementado en noviembre; SAT-8620 declaración jurada, solicitud y recibo de pago de primeras placas, implementado en noviembre.

Apertura de agencias tributarias. Se dio continuidad a la ampliación de la cobertura de los servicios, y en julio se realizó la inauguración de la Agencia Tributaria de Mazatenango, la apertura de esta Agencia permitió mejorar el servicio brindado a los contribuyentes proporcionando un área con todas las condiciones necesarias para su atención.



Estandarización de imagen y diseño de los puntos de atención de la SAT. Continuando con los esfuerzos de promover la identidad institucional, se inició la implementación de los lineamientos del Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en los puntos de atención SAT, en las agencias tributarias de Mazatenango y Montserrat, así como de las oficinas tributarias de Sololá y Quetzaltenango.



Instalación de kioscos de autoservicio. Entre otras mejoras importantes en la atención y orientación a los contribuyentes, se menciona la instalación de módulos tipo kiosco para auto consultas en: Agencia Galerías Prima, en el área del Lobby de Combex Im, Aduana Express Aéreo, Aduana Puerto Quetzal, Aduanas de Tecun Umán II, Tecun Umán I y El Carmen, además de la implementación de la estación de autoservicio en Aduana Puerto Barrios.

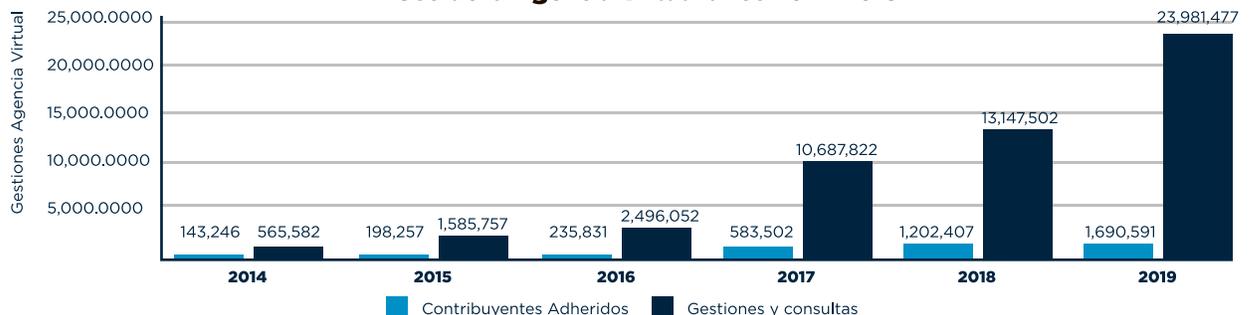
Estos kioscos de atención permiten a los usuarios realizar sus gestiones de una forma ágil y gratuita, los mismos son parte de las múltiples acciones para crear los espacios adecuados para el servicio de los contribuyentes.

Mejoras al Sitio Web de la SAT. Se realizaron mejoras en el diseño del sitio web institucional, las cuales consistieron en la incorporación de las opciones de Capacitación y Cultura Tributaria, dentro del menú principal, y la creación de una nueva sección sobre Consultas Frecuentes en la página principal, mismas que se determinan a través de una herramienta analítica que indica cuáles secciones del sitio web de la SAT son las más visitadas y utilizadas por los usuarios. Durante el año, **14,197,792** usuarios visitaron el sitio web de la SAT, con un total de **27,364,515** sesiones.



Uso de la Agencia Virtual. Durante el año se reportó un total de **1,690,573** usuarios adheridos a este sistema lo que representa un incremento del 40.6 por ciento respecto al año 2018 (1,202,407) y un total de **23,981,477** gestiones y consultas realizadas, superando en 82.4 por ciento respecto a lo realizado en el 2018 (13,147,502). (Gráfico 7)

Gráfico 7
Uso de la Agencia Virtual años 2014-2019

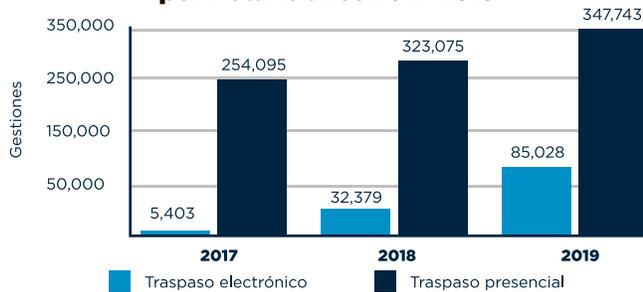


Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, -SAT-

Distintivos Electrónicos para Vehículos. Se da continuidad a esta acción considerando que los mismos pueden ser impresos sin costo alguno, a través de la agencia virtual, dichos distintivos electrónicos ya cuentan con medidas de seguridad electrónicas para dar mayor certeza a la información; además, la validez de estos puede verificarse fácilmente a través del Código QR que está en línea con el portal SAT. En 2019 se han generado un total de **1,858,155** tarjetas de circulación y **1,466,320** títulos de propiedad bajo esta modalidad.



Gráfico 8
Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario años 2017-2019



Fuente: Intendencia de Recaudación -SAT-

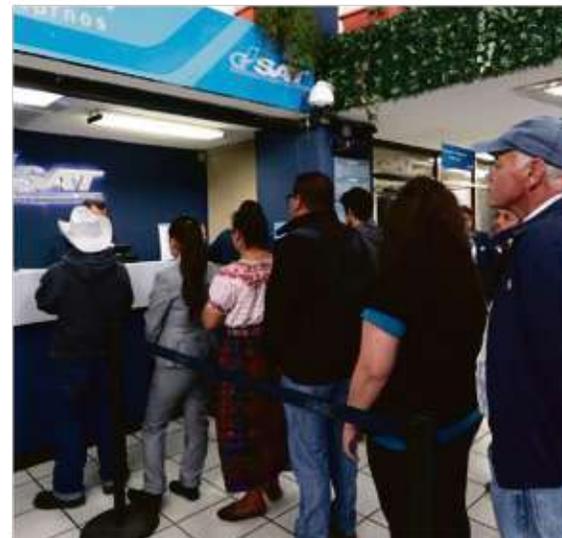
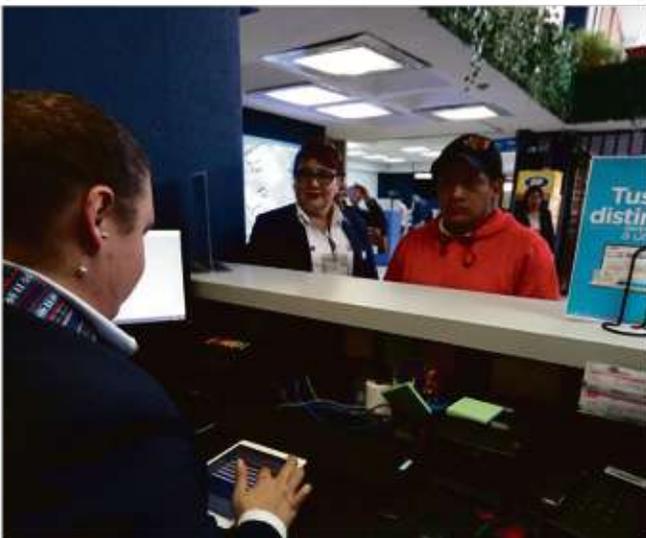
Utilización del Traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario. El traspaso Electrónico de Vehículos Terrestres por Notario, a través de Agencia Virtual, ha permitido inscribir de forma virtual en el Registro Fiscal de Vehículos, la transferencia de dominio de un vehículo, con asistencia de un notario registrado, sin necesidad de presentarse a las Oficinas y Agencias de la SAT para completar la gestión. (Gráfico 8)

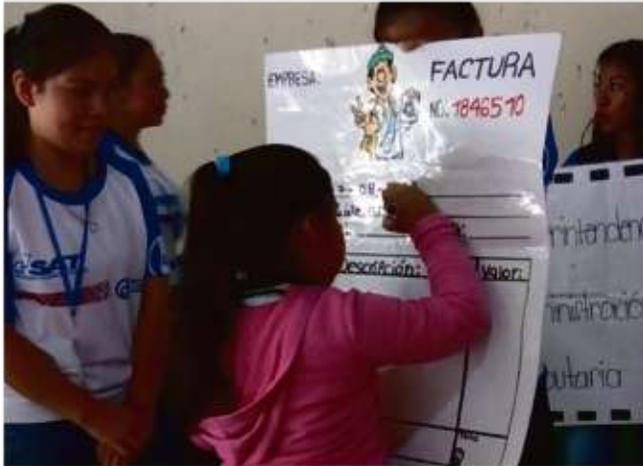
Resultados de la implementación del Sistema de Filas y cita previa. Respecto al funcionamiento del Sistema de Gestión de Filas IQM (Intelligent Queue Management) implementado en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, se presentaron los siguientes resultados: **163,067** contribuyentes atendidos, de los cuales **11,043** turnos fueron abandonados y **3,082** turnos fueron calendarizados. (Tabla 3)

Tabla 3
Tiempo promedio de espera y atención, Oficina Tributaria Quetzaltenango

Descripción	Tiempo de espera		Tiempo de atención	
	Anterior	Actual	Anterior	Actual
Registro Fiscal de Vehículos	2 hrs.	55 min.	54 min.	17 min.
Registro Tributario Unificado	58 min.	32 min.	36 min.	12 min.

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, -SAT-





Programa “La SAT trabaja para ti”, Servicio Cívico. Por medio de 769 servidores cívicos de la SAT, se realizaron **6,385** actividades, entre ellas: 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 y de apoyo a las comunidades de los municipios participantes. Se logró alcanzar aproximadamente a **666,263** personas en 65 municipios de 10 departamentos del país (Petén, Izabal, Zacapa, El Progreso, Guatemala, Suchitepéquez, Retalhuleu, Sololá, Quetzaltenango, Huehuetenango).

SAT a tu alcance. 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; el cual permite prestar un servicio con cobertura rural, con pertenencia cultural y lingüística. Se atendieron 89,945 contribuyentes. (Tabla 4)



Tabla 4
Cantidad de Contribuyentes Atendidos y Gestiones Realizadas “-SAT- A TU ALCANCE”

Regionales	Departamentos			Municipios			Contribuyentes atendidos			Gestiones atendidas		
	Año	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018
Gerencia Regional Nororiente	7	5	7	37	24	25	13,299	23,804	27,367	13,583	23,804	29,655
Gerencia Regional Sur	5	5	5	26	38	30	7,404	20,711	11,536	7,404	20,957	26,363
Gerencia Regional Central	4	3	3	12	8	10	40,552	41,136	42,101	50,213	80,373	116,725
Gerencia Regional Occidente	6	6	11	30	38	23	16,985	15,036	8,941	29,185	19,514	13,387
TOTAL	22	19	26	105	108	88	78,240	100,687	89,945	100,385	144,648	186,130

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, -SAT-

Desarrollo del Programa de Capacitación tributaria y aduanera dirigida a contribuyentes, auxiliares de la función pública, instituciones y otros actores sociales. Dentro del programa de capacitación tributaria en sus modalidades (presencial y virtual) se tuvo un total de 60,912 contribuyentes capacitados: 442 eventos presenciales con un total de 25,267 personas capacitadas; 399 cursos virtuales para un total de 35,645 personas autocapacitadas.

Entre los temas incluidos en las capacitaciones se mencionan: Regímenes del IVA, Regímenes del ISR, Rentas de capital, Herramientas electrónicas de consulta, Agencia Virtual, Reten ISR, Defraudación y Contrabando Aduaneros, Generalidades de las Aduanas, Obligaciones tributarias de los Emprendedores, Beneficios de la formalización de negocios ante SAT, Funciones y facultades de SAT, Nuevos distintivos electrónicos de vehículos, Llenado de formularios, Criterios institucionales, Impuesto de Solidaridad, Deberes y derechos de los contribuyentes, Factura Electrónica en Línea, Herramientas electrónicas en Línea -FEL-, Rentas del trabajo, Declaración Única Centroamericana -DUCA-, Impuestos específicos, Costos y gastos no deducibles del Impuesto sobre la Renta, Asistelibros, entre otros.

Canales de información. La SAT tiene presencia en redes sociales como “Facebook”, “Twitter” e “Instagram”, las cuales permiten acercarse a varios segmentos de la población, pero específicamente a las generaciones más jóvenes. En la cuenta de la SAT se registra que los seguidores en Facebook son **155,189** mientras que en Twitter se contó con **53,668** seguidores. Es importante mencionar que en el mes de mayo se creó la cuenta de Instagram, teniendo **1,232** seguidores registrados.



En pro de la facilitación y de reducir las brechas de cumplimiento tributario, la SAT ha ido expandiendo y fortaleciendo sus canales de comunicación; tanto electrónicos como telefónicos, la cantidad de consultas tributarias aduaneras y requisitos de gestiones atendidas por estos medios fue de **366,169** consultas atendidas.

Orientación legal y derechos del contribuyente e información pública. Esto forma parte de la comunicación integral que la SAT brinda a los contribuyentes, con el fin de generar confianza para que éstos puedan acercarse a la Administración Tributaria y obtener orientación veraz, oportuna y adecuada en materia tributaria y aduanera.

Se atendieron **5,100** consultas, de las cuales: 3,415 corresponden a información relacionada con la Ley de Acceso a la Información Pública, y 1,685 a Unidades de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente y Unidad de Consultas Tributarias y Aduaneras.

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

Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario. Con el propósito de inducir el cumplimiento de los contribuyentes, se incorporó la utilización de las ciencias conductuales, labores de ejecución, que comprenden las citaciones, el envío de correspondencia, correos electrónicos y mensajes de texto a los contribuyentes detectados con omisiones, mora e inconsistencias en declaraciones presentadas o las discrepancias entre ingresos declarados y los informados por terceros respecto de los subdeclarantes.

El recaudo por la ejecución de dicho plan ascendió a **Q 1,208** millones, monto que representó un incremento del **140%** en comparación a la meta establecida. (Tabla 5)

Tabla 5
Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento
Año 2019

Programas	Meta Millones de Q	Recaudación Millones de Q	Porcentaje recaudación
Omisos	385.4	639.2	166%
Mora	455.1	442.2	97%
Subdeclarantes	19.5	126.6	649%
Total	860.0	1,208.0	140%

Fuente: Intendencia de Recaudación, -SAT-

Facilidades de Pago. Éstas se establecen como un medio para facilitar al contribuyente solventar las obligaciones tributarias que tenga pendiente ante la Administración Tributaria. En el 2019 se registraron **3,265** solicitudes de convenio de pago, que corresponde a un monto de **Q.261** millones.

Ejecución de los programas de auditoría fiscal. Se realizaron **3,925** auditorías, de las cuales el 14% corresponde a las auditorías descentralizadas, 15% selectivas, 6% de comercio exterior y un 65% relacionadas con la devolución del crédito fiscal. Por otra parte, se realizaron **799** 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 **224,095** presencias fiscales que comprenden diferentes programas, entre los que se puede mencionar: control de facturación, obligaciones formales, espectáculos públicos, presencias fiscales masivas, puntos fijos dirigidos a hoteles, restaurantes, comercios al por mayor, operativos conjuntos.

Criterios Institucionales Aprobados. Con la finalidad de contar con una correcta interpretación legal, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras del contribuyente, se emitieron cuatro Criterios Tributarios Institucionales y se modificó uno del año 2018, los cuales se citan a continuación:

- 1-2019, “La correcta compensación del impuesto al Valor Agregado retenido por los contribuyentes inscritos como exportadores”. Aprobado el 11/02/2019.
- 2-2019, “El tratamiento a otorgar cuando existe dualidad en la calidad de los agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado”. Aprobado el 22/04/2019
- 3-2019 “Los costos, gastos e ingresos de las mercancías adquiridas y vendidas, en el extranjero (no nacionalizadas y no exportadas) y su efecto en la determinación y cálculo del Impuesto Sobre la Renta”. Aprobado el 18/07/2019
- 4-2019 Tratamiento Tributario Sobre las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado efectuadas por Operadoras de Tarjetas de Crédito o de Débito y su efecto en la venta de vehículos de dos o más años anteriores al año en curso. Aprobado el 01/10/2019, y
- Modificación al 5-2018 denominado: “La documentación que debe presentarse como soporte en las exportaciones de servicios y su aplicación en los procesos de devolución de crédito fiscal”. Aprobado el 11/02/2019.

Se pueden consultar en el siguiente link: <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. En el control especializado a los contribuyentes especiales, se nombraron **2,296** solicitudes de devolución de crédito fiscal, integradas por **802** auditorías régimen general, **1,391** solicitudes régimen especial y **103** auditorías en régimen optativo.

Durante 2019 en los regímenes Especial y Optativo, de las solicitudes terminadas, se denegaron 123 solicitudes de devolución de crédito fiscal por un monto de **Q.63.9** millones de las auditorías terminadas, de las cuales se formularon ajustes por un monto de **Q.69.6** millones. Las solicitudes autorizadas fueron 1,359, por un monto de **Q.862.0** millones.

En el régimen general, de las solicitudes terminadas (que incluyen solicitudes nombradas en años anteriores al 2019 y las nombradas en el presente año), se denegaron 368 solicitudes de devolución de crédito fiscal, por un monto de **Q.286.8** millones, de las cuales se formularon ajustes por un monto de **Q.138.8** millones. Asimismo, se diligenciaron 32 solicitudes de desistimiento por **Q.38.6** millones. Las solicitudes autorizadas fueron 716, por un monto de **Q.969.6** millones.

Implementación del formulario electrónico para solicitud devolución de crédito fiscal- SAT-2125.

Con el objetivo de mejorar la atención al contribuyente, mediante la reducción de tiempos en el proceso de devolución de crédito fiscal, se desarrolló e implementó un nuevo formulario electrónico para Solicitud de Devolución de Crédito Fiscal. Los contribuyentes inscritos en el Régimen General del Impuesto al Valor Agregado -IVA- que realicen actividades de exportación, pueden solicitar la devolución de crédito fiscal de los períodos que no hayan solicitado con anterioridad o que se encuentren vencidos.



DISUASIVA. Esta nueva herramienta puesta a disposición de los contribuyentes permite realizar consultas de incumplimientos y omisos de forma fácil, ingresando el NIT o CUI, se encuentra en línea con los sistemas de la SAT, y es totalmente gratuita.

Para tal efecto se aprobó la modificación al formulario del IVA SAT-2237, a efecto de incorporar el top 10 de los principales proveedores locales; la inclusión de validaciones para la justificación correspondiente, en el caso que existan compras mayores a las ventas por 3 períodos consecutivos; y la validación que verifique la correspondencia del remanente del saldo del crédito fiscal anterior.

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 **Q.408.20** millones, de los cuales **Q.346.70** millones corresponden a procesos judiciales, **Q.36.71** millones de procesos por la vía penal; asimismo, las Gerencias Regionales por medio del área jurídica recuperaron **Q.24.79** millones, con datos al 31 de diciembre de 2019.



Se realizaron **320** acciones procesales y judiciales por concepto de medidas desjudicializadoras otorgadas, 418 denuncias por delitos tributarios, administrativos y aduaneros; asimismo 217 resistencias a la acción fiscalizadora y 101 acciones de destrucción de mercancías.

Resoluciones del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero.

El Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero emitió **1,198** resoluciones, que incluyen las resoluciones de ambos tribunales, como el órgano colegiado que, en su 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.



Objetivo 3

Incrementar la eficiencia del servicio aduanero

El funcionamiento aduanero adecuado es crucial para aumentar la competitividad del país a través de la facilitación del comercio, factores determinantes para el desarrollo económico y social. Asimismo, contar con procesos estructurados y un sistema bien definido permitirán incrementar los controles para disminuir la defraudación aduanera, la discrecionalidad por parte de los funcionarios de SAT y, por tanto, la corrupción, un problema que no se ha logrado erradicar del área de aduanas.

Resultado 3.1 Incremento en la facilitación del comercio

Lanzamiento del Plan de Modernización Integral Aduanera (MIAD) 2019-2023. En febrero de 2019, se lanzó el Programa de Modernización Integral Aduanera -MIAD- 2019-2023, en cumplimiento al PEI -SAT- 2018-2023, a los acuerdos internacionales en materia de facilitación de comercio y a las demandas de los usuarios externos en materia de eficiencia, transparencia y automatización del Servicio Aduanero guatemalteco. El mismo fue diseñado con el apoyo del Centro de Asistencia Técnica Regional del Fondo Monetario Internacional -FMI-, para Centroamérica, Panamá y República Dominicana -CAPTAC-DR-.

El programa es un punto de inflexión, a partir del cual se integran todas las iniciativas de facilitación, fortalecimiento y control del Servicio Aduanero, actuales y futuras, en cinco grandes componentes: procesos, infraestructura, tecnología, seguridad y recursos.



Implementación de la Declaración Única Centroamericana.

A partir del 7 de mayo de 2019 se da cumplimiento al compromiso adquirido en el Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica suscrito el 29 de junio de 2012, el cual establece que se debe homologar el formato de la declaración de mercancías en la región centroamericana. Se integraron sistemas informáticos nacionales y regionales, y se contó con la participación de funcionarios aduaneros de los países de la región centroamericana, la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA- y los actores de comercio exterior. Se realizó la adecuación de normativas y capacitación al personal de aduanas y usuarios externos, haciendo uso de medios de comunicación masiva, como los “webinars” (información por medio audiovisual web).



Presidencia Pro Tempore del Comité Aduanero.

En el marco del proceso de integración centroamericana, la Intendencia de Aduanas ejerció durante el primer semestre del año 2019, un rol de liderazgo importante para la culminación de proyectos

de trascendencia regional, como fue la implementación de la Declaración Única Centroamericana (DUCA) y seguimiento a temas como: Gestiones para actualización del Código Aduanero Uniforme Centroamericano -CAUCA- y su Reglamento; Arreglos de Reconocimiento Mutuo sobre la figura del Operador Económico Autorizado -OEA- firmado en la Ciudad de Guatemala el 26 de abril de 2019 entre los Servicios Aduaneros de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá, Estrategia Regional de Gestión Integral de Riesgo en Aduanas -ERGIRA-, aprobada en reunión del Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana -COMIECO-, el 28 de mayo de 2019.

XLI reunión de El Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal -COMALEP-.

Mediante el reconocimiento de sus muchos logros y aportes, Guatemala ganó, el derecho a ser la sede de la reunión a realizarse en el 2020; en la reunión del Comité Coordinador de la Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe -CRDGA-, que tuvo lugar en abril, en Asunción, Paraguay, y en la cual participaron los miembros del Comité Coordinador, compuesto por Estados Unidos, Guatemala, México, Paraguay y República Dominicana.



Agregado Aduanero ante la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

En septiembre de 2019 se realizó la presentación oficial del Agregado Aduanero en la Embajada de Guatemala en Bélgica, durante reunión realizada entre el Secretario General Adjunto de la Organización Mundial de Aduanas -OMA-, el Superintendente de Administración

Tributaria -SAT- y el Viceministro de Relaciones Exteriores. El Agregado Aduanero tendrá la responsabilidad de ampliar y fortalecer la presencia del país en la -OMA-, buscando incrementar la cooperación y asistencia técnica para implementar metodologías y mejores prácticas para la facilitación de comercio. Con ello, Guatemala se convierte en el cuarto país de la región en contar con esta figura ante la -OMA-, junto con Canadá, Estados Unidos y México.

Estudio de Tiempos de Despacho conforme la Metodología de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Éste fue realizado utilizando los estándares de medición de la Organización Mundial de Aduana -OMA-; se priorizaron las aduanas de Puerto Quetzal y Puerto Santo Tomás de Castila, Aduana Express Aéreo y Aduana Tecún Umán II; éstas representan en su conjunto, el **73%** de la recaudación y el **53%** de las operaciones de importación definitiva en Guatemala.

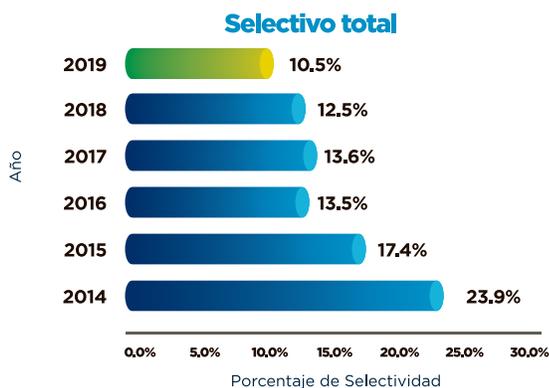


Para este estudio se tuvo el acompañamiento de funcionarios de la OMA, Intendencia de Aduanas, Auxiliares de la Función Pública Aduanera, Autoridades Competentes y representantes de los importadores y exportadores, a través de las distintas Cámaras, Asociaciones y Gremiales debidamente constituidas en el país. Está enmarcado en el componente Procesos del Programa de Modernización Integral Aduanera -MIAD-.

Disminución de la tasa de selectividad. En 2019, como parte de los compromisos adquiridos en el convenio 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 de declaraciones que son sometidas a verificación inmediata en zona primaria aduanera, tales como el fortalecimiento de las capacidades del personal del Departamento de Inteligencia Aduanera y la adopción de la Política de Gestión de Riesgo a través de un Comité Institucional, logrando reducir en un punto porcentual esta tasa, lo que repercute en una mayor asertividad (ajustes como consecuencia de las revisiones inmediatas en zona primaria aduanera), lo cual ha sido reconocido en la región centroamericana.

Gráfica de comparativo sobre el porcentaje de selectivo de declaraciones totales. En 2019, el valor del selectivo general se establece en **10.5%**. Tal como se muestra en la gráfica siguiente, la asertividad se establece para aquellas declaraciones que fueron incluidas dentro del selectivo rojo por parte del módulo de riesgo, y sobre esa revisión se estableció un ajuste. Al 31 de diciembre, el promedio total es de **8.0%**. (Gráfico 9 y 10)

Gráfico 9
Selectividad por año



Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT-

Gráfico 10
Asertividad por año

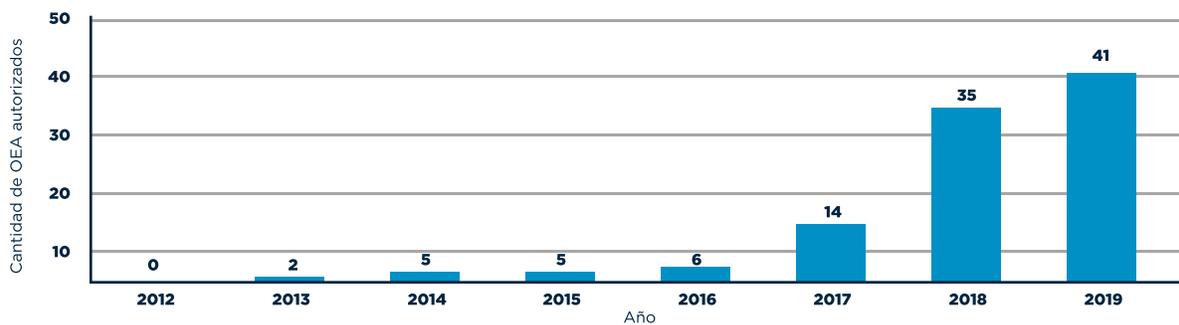


Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT-

Acreditaciones del Operador Económico Autorizado -OEA-. Se habilitaron 6 acreditaciones más para alcanzar un total de 41 usuarios bajo la figura de operador económico autorizado. Uno de los objetivos del OEA es generar una alianza público-privada en donde la aduana mantiene el control, pero se facilitan las operaciones logísticas: el reconocimiento como OEA permite la reducción de selectividad, como del tiempo de despacho. (Gráfico 11)



Gráfico 11
Serie anual de Operadores Económicos Autorizados (OEA)
Años 2012-2019



Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT.



Arreglo de Reconocimiento Mutuo sobre la figura del Operador Económico Autorizado -OEA-. Como uno de los primeros pasos para el intercambio de información y cooperación entre las aduanas de la región, en temas como la gestión de riesgo regional, en abril se firmó este Arreglo, entre los Servicios Aduaneros de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá, en el marco de la Estrategia Centroamericana de Facilitación de Comercio y el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la Organización Mundial de Comercio -OMC-.

Donación de Imagen País Guatemala, instalada en el lobby Aduana Melchor de Mencos. por parte del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, según convenio en Mesas de Alto Nivel, para apoyo interinstitucional.

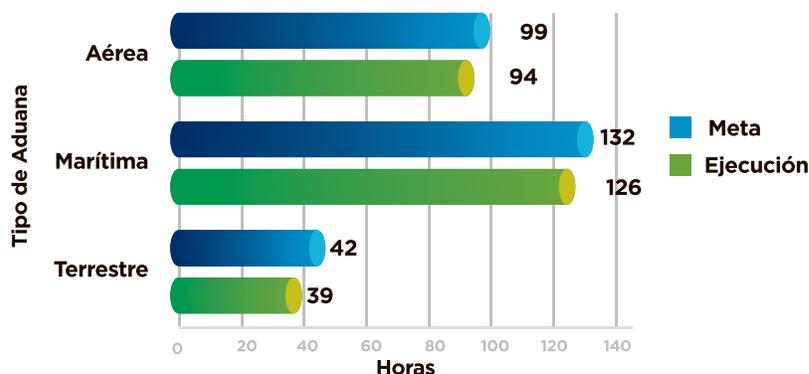


Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros

Disminución de tiempos de despacho. Como resultado del rediseño de procesos, se refleja la disminución de los tiempos de despacho en aduana, sobre todo en las aduanas terrestres que han sido afectas al proceso de unión aduanera con Honduras. Se detalla el tiempo promedio que dura la operación aduanera para las declaraciones de importaciones definitivas y selectivo rojo hasta el

levante (confirmación). Del total de declaraciones se suman los tiempos registrados y se promedia entre el número de operaciones. La gráfica 12 representa la meta en la columna clara, y la oscura marca el tiempo promedio de 2019. (Gráfico 12)

Gráfico 12
Tiempos promedio de despacho (selectivo-levante) por tipo de aduana (horas)
Selectivo rojo / Declaraciones definitivas



Fuente: Intendencia de Aduanas, -SAT-

Acuerdo de asistencia mutua e intercambio de información en asuntos aduaneros.

La República de Guatemala y los Estados Unidos Mexicanos suscribieron un acuerdo que permite el intercambio de información, desarrollo de asistencia técnica y estrategias conjuntas para el fortalecimiento de los controles aduaneros y la lucha contra la defraudación y contrabando. Dicho acuerdo faculta a las administraciones aduaneras para la realización de operaciones aduaneras conjuntas en las instalaciones aduaneras localizadas en la frontera común. Este acuerdo fue firmado por el presidente del Directorio de la SAT y el Secretario de Hacienda y Crédito Público.



Reunión de Directores Generales de Aduanas de Centroamérica.

En octubre se llevó a cabo la Reunión de Directores de Aduanas de Centroamérica, en el marco de la Segunda Ronda de Negociaciones de Unión Aduanera Centroamericana. Se abordaron los avances en temas de interés de los países participantes.

Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 a la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Con el propósito de continuar fortaleciendo la estandarización de los procesos de importación y exportación, se llevó a cabo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, implementado en las Aduanas Puerto

Barrios, Express Aéreo y Puerto Quetzal, así como la ampliación de dicho sistema de gestión a la Aduana Santo Tomás de Castilla. Asimismo, se incluyó dentro del sistema de gestión, el proceso de Inteligencia Aduanera y al Operador Económico Autorizado (OEA) dentro del proceso de Autorización y Registro. A finales de noviembre 2019, el organismo de certificación “Certification with Added Value, S.C. -CAV-”, llevó a cabo la verificación del cumplimiento de la Norma ISO en referencia, proporcionando el certificado respectivo.



Resultado 3.3 Automatización del control aduanero

Suscripción de Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con la Administración Aduanera. Se realizó un trabajo con el acompañamiento de las instituciones competentes, para renovar y poner en marcha el equipo de inspección no intrusiva en la Aduana Central de Aviación, así como poner en marcha el nuevo equipo en el Depósito Aduanero Temporal Chiquita Guatemala, S.A., a efecto de utilizar imágenes radioscópicas para fines de gestión de riesgo.

El equipo instalado cuenta con un sistema basado en clasificación de materiales orgánicos e inorgánicos, así como la clasificación de explosivos, narcóticos y resultado de materiales sospechosos. El uso de esta tecnología mejora la calidad del control y, al mismo tiempo, favorece la implementación de medidas de facilitación como parte de los procesos rediseñados.



Implementación del Sistema de Radio Frecuencia -RFID-

En el marco de la Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio, en las aduanas del corredor pacífico, se recibió una donación de 10,300 etiquetas de identificación por radiofrecuencia que fue coordinada a través del Proyecto de Apoyo al Diseño e Implementación de la Plataforma Digital de Comercio Centroamericano (PDCC), por la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA- con el apoyo económico de la Unión Europea y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); con dichos registros se podrá generar información estadística que permita comprender el fenómeno de la movilidad del transporte, generar estrategias tendientes a facilitar el comercio para los operadores económicos en la región y homologar los datos de los servicios aduaneros.



Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera

Resultados del combate a la defraudación y contrabando aduaneros.

La Comisión Interinstitucional contra el Contrabando y Defraudación Aduanera -COINCON- realizó **385** acciones interinstitucionales dirigidas a la prevención y combate de ilícitos en esta materia, que comprenden: 143 allanamientos, 2 operativos internacionales en el marco de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), 1 operativo regional en el marco del Subsistema de Integración Económica Centroamericana, 5 operativos binacionales con El Salvador, Honduras y México, 199 operativos en carretera, 22 inspecciones a comercios y 13 operativos en aduanas, que generó incautaciones por un valor de Q104.0 millones, lo cual representa Q11.5 millones que corresponden a impuestos dejados de percibir. Asimismo, se presentaron 301 denuncias por defraudación y contrabando ante la SAT y el Ministerio Público, resaltando que el monto de ajustes pagados en aduanas ascendió a Q210.1 millones.



Operativos binacionales.

En el marco del Grupo de Alto Nivel de Seguridad (GANSEG), los miembros de la Comisión Interinstitucional contra el Contrabando y la Defraudación Aduanera (COINCON), se llevaron a cabo: en noviembre, un operativo binacional entre las autoridades de Guatemala y El Salvador, el cual permitió generar presencia de las diversas autoridades en la zona fronteriza; y en octubre, se realizó un operativo en conjunto con las autoridades mexicanas, con

el objetivo de prevenir y combatir actos constitutivos de defraudación y contrabando aduaneros, abarcando la región fronteriza del departamento de San Marcos.

Resultados Operativo Regional "MECA" (México y Centroamérica). Realizado en junio en el marco de la Presidencia Pro Tempore del Comité Aduanero Centroamericano. El operativo regional tuvo como objetivo reafirmar la integración regional para el combate integral de estos ilícitos, fortaleciendo el intercambio de información y la atención inmediata de casos de riesgo.



Plan de Acción entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de la República de Guatemala y la Dirección General de Aduanas de la República Dominicana tendiente al reconocimiento mutuo de sus respectivos programas de Operador Económico Autorizado. En febrero se firmó el plan de acción con el fin de alcanzar un reconocimiento mutuo de sus respectivos programas de Operador Económico Autorizado, reconociendo su estrecha relación en lo que respecta a la

seguridad en la cadena de suministro, con el entendido que el Programa de OEA de cada uno de los participantes son consistentes con los lineamientos contenidos en el Marco de Estándares para Asegurar y facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas.

Plan de Acción entre la Superintendencia de Administración Tributaria de la República de Guatemala y la Administración Aduanera y el Ministerio de Finanzas de la República de China (Taiwán). En agosto 2019 se firmó el plan de acción, con el fin de alcanzar un arreglo de reconocimiento mutuo sobre sus respectivos programas de Operador Económico Autorizado, con el entendido que los Programas de Operador Económico Autorizado -OEA- de cada uno de los participantes son compatibles con el Marco de Estándares para Asegurar y facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas.

Talleres de capacitación y concientización en materia de defraudación y contrabando aduaneros. En seguimiento a las acciones definidas en la Política Nacional para la Prevención, Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028, se llevaron a cabo 6 talleres de capacitación, dirigidos a representantes de la Comisión Interinstitucional contra el Contrabando y la Defraudación Aduanera -COINCON-.



Resultado 3.5 Fortalecimiento en Controles Aduaneros



Inauguración de la Oficina de Perfeccionamiento. La SAT, a través de la Intendencia de Aduanas, en coordinación con AGEXPORT, inauguró las mejoras en la delegación aduanera en la Oficina de Perfeccionamiento Activo (OPA) ubicada en el edificio de AGEXPORT. Esta acción se desarrolló en el marco de la reactivación de la Comisión Técnica de los Regímenes de Perfeccionamiento Activo.

Intercambio de información con otras administraciones aduaneras (Panamá, El Salvador, Honduras y México). Producto del intercambio que ha sido fundamental en los procesos judiciales, todas las acciones se han enfocado en resguardar los intereses fiscales del país. Se diligenciaron en los Juzgados Penales, 22 casos que representan un monto de impuestos de importación, donde se presume defraudación aduanera y falsificación de facturas por subvaluación de Q.18.12 millones más intereses.



Visita a Puestos de control de la patrulla fronteriza de estados Unidos. Derivado de las gestiones que se realizan en el marco de la COINCON, para la implementación de Puestos de Control Interinstitucional y con el apoyo de la Sección de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL, por sus siglas en inglés) de la Embajada de los Estados Unidos, en febrero de 2019 se llevó a cabo una visita guiada a instalaciones de la Patrulla Fronteriza de Estados Unidos en Yuma, Arizona.



Objetivo 4

Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Para alcanzar la visión planteada, es imprescindible aumentar la eficiencia y eficacia de la Institución, para lo cual es necesario la revisión de procesos en las áreas de planificación, administración, gestión financiera, recursos humanos y formación. Esto con el fin de generar un sistema integrado de gestión institucional, que garantice una operación institucional eficiente. A esto se sumará el fortalecimiento de las acciones de combate a la corrupción dentro de la SAT y la gestión adecuada de los recursos para brindar las condiciones dignas y necesarias para que los empleados realicen su trabajo.

4ta. Reunión de Cooperantes. Con el objetivo de compartir los logros alcanzados, reconocer los aportes de los cooperantes, dar a conocer los planes trazados y expresar el interés de SAT para continuar con la cooperación, el 15 de noviembre en la ciudad de Antigua Guatemala se llevó a cabo la 4ta. Reunión de Cooperantes de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Los funcionarios de la SAT presentaron ante el Directorio y principales cooperantes los avances que han tenido durante el presente año, así como también los planes y desafíos para el año 2020, con el propósito de lograr la apropiación, alineación y armonización en la ejecución de los proyectos y programas de cooperación, en los que la SAT es beneficiaria.

El evento fue dirigido a los organismos y entes internacionales que han cooperado y han sido parte importante de la automatización y renovación de la



SAT, mediante la asistencia técnica y otro tipo de cooperación brindada.

Se tuvo la presencia de los siguientes organismos de cooperación: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID-, Agencia Alemana de Cooperación Internacional -GIZ-, Unión Europea -UE-, Centro de Asistencia Técnica Regional del Fondo Monetario Internacional CAPTAC-DR, Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, Embajada de los Estados Unidos en Guatemala, Agencia de Estados Unidos "Millennium Challenge Corporation -MCC-"; así como de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos -OTA-, y la Oficina Internacional de Asuntos Antinarcoóticos y Procuración de Justicia -INL-. También se contó con la presencia de entidades ejecutoras de programas y proyectos financiados por agencias de cooperación: Development Alternatives, Inc. DAI/USAID, The Palladium Group/USAID: GOPA mbH/GIZ y la participación de la Secretaría del Consejo de Ministros de Hacienda o Finanzas de Centroamérica, Panamá y República Dominicana -SECOSEFIN-, órgano sectorial del Sistema de la Integración Centroamericana -SICA-, y la participación del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-.



Seminario reduciendo las brechas tributarias: El alineamiento estratégico de las acciones 2019.

En respuesta a una solicitud de asistencia técnica en administración tributaria y aduanera formulada por el Superintendente de la SAT en enero, el Departamento de Finanzas Públicas (FAD) del Fondo Monetario Internacional (FMI), realizó una misión a la ciudad de Guatemala en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la cual estuvo integrada por expertos del FAD,

CAPTAC-DR y el BID. La misión se reunió con el Superintendente de la SAT, sus Intendentes, Gerentes y varios jefes; asimismo, mantuvo numerosas reuniones con personal de la SAT. Adicionalmente, se realizó un taller con el objeto de transmitir y sensibilizar a los funcionarios respecto a las principales líneas de acción propuestas para enmarcar los planes operativos en el Plan Estratégico Institucional.

Evaluación Intermedia. En enero del 2019, con el apoyo del FMI se realizó una evaluación sustentada en la metodología del TADAT, (Tax Administration Diagnostic Assessment Tool) por sus siglas en inglés, la cual obedece a una evaluación objetiva y estandarizada a nivel internacional de indicadores y recursos utilizados por la administración tributaria, realizar una evaluación de la alineación de los objetivos institucionales contenidos en el PEI y el grado de madurez con el que cuenta la institución. El resultado de dicha evaluación concluyentemente satisfactoria, indica que la SAT cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2018-2023 completo, mostrando la evolución que ha tenido desde el 2,017 que fue la última evaluación TADAT realizada. Asimismo, aportó información importante para la mejora de los resultados, orientados a identificar los puntos fuertes y débiles de los sistemas y procesos de la administración tributaria, así como visualizar una perspectiva común de la condición del sistema de administración tributaria con todas sus partes interesadas.

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

Con el objetivo de mejorar y fortalecer la transparencia en las acciones y combatir la corrupción, se realizaron acciones administrativas sobre las actuaciones de funcionarios y empleados de la SAT en correspondencia con la normativa legal vigente.

A continuación, el detalle de dichas acciones:

Pruebas en áreas de confiabilidad. Se aplicaron **2,733** 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 6)

Tabla 6
Pruebas en Áreas de Confiabilidad y Análisis Socioeconómico
Año 2019

Tipo de prueba	Número de requerimientos atendidos
Poligráficas	391
Entrevistas de Confiabilidad	1,112
Psicométricas	36
Estudio Socioeconómico	623
Análisis de Declaraciones Juradas Patrimoniales	571
TOTAL	2,733

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Transparencia institucional. Para cimentar la transparencia institucional, en coordinación con el Ministerio Público, a través de la Fiscalía de Delitos Económicos, se realizaron las investigaciones correspondientes teniendo como resultado la aprehensión de un empleado de la -SAT- por Caso de Cohecho Pasivo y Lavado de Dinero.

Evaluación de Riesgos en procesos y procedimientos. Con el objetivo de identificar vulnerabilidades en los procesos y procedimientos de la SAT y generar las recomendaciones necesarias, se realizó un total de 15 evaluaciones en distintas áreas para fortalecer la integridad y el comportamiento ético del personal de la institución. Producto de las evaluaciones, se emitieron 258 recomendaciones a las distintas áreas. (Tabla 7)

Tabla 7
Recomendaciones emitidas con respecto a los riesgos identificados
por área y otros aspectos por considerar Año 2019

Recomendación a	cantidad
Procesos de casos GIF	2
Riesgos Institucionales	108
Importaciones definitivas, Código 300	22
Selección de Personal	22
Atención a Terceras Personas Autorizadas	16
Formularios electrónicos SAT-861 y SAT-231	2
Proceso Aduanero Express Aéreo	56
Atención al Contribuyente	30
TOTAL	258

Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, -SAT-

Presentaciones y entrega del Código de Ética y Conducta para el Personal de SAT. Con la finalidad de incentivar el cumplimiento de las normas mínimas de conducta que todo colaborador de la SAT debe tener, resaltando los valores institucionales, además de explicar el funcionamiento de canales de denuncia, se realizaron presentaciones del Código de Ética y Conducta para el Personal de la SAT, entre los meses de abril a octubre, a nivel institucional. En estos eventos también se logró recopilar opiniones para realizar la campaña de doble vía de la corrupción.



Campañas de comunicación para denunciar la corrupción. Se realizaron campañas de comunicación para denunciar la corrupción, por medio de la presentación y entrega de ejemplar del Código de Ética y Conducta a colaboradores de la SAT, con la finalidad de incentivarlos en el cumplimiento de las normas mínimas de conducta que todo colaborador de la SAT debe tener, junto a los valores institucionales, además de dejar abiertos los diferentes canales de denuncia y legalidad.

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 aplicables, se culminó el Plan Anual de Auditoría con 52 actividades integradas por auditorías, y se atendieron 65 actividades de seguimientos y actividades administrativas; proporcionando a la administración, informes con recomendaciones para la prevención de debilidades de control interno y de cumplimiento de

Convenio de Cooperación para la Buena Gobernanza entre el Ministerio Público de la República de Guatemala, el Organismo Judicial, la Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala, el Ministerio de Finanzas Públicas, la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Administración Tributaria y la Asociación Nacional de Municipalidades, para propiciar la cultura de transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad. Fue firmado el 9 de octubre, el cual tiene por objeto la instauración de mecanismos de cooperación, coordinación y asistencia interinstitucional que incidan en el fortalecimiento de las capacidades de las partes signatarias, según su respectiva competencia, para impulsar acciones que coadyuven al fortalecimiento de la calidad del gasto público, cultura de probidad, transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad, para propiciar el buen gobierno.



Certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético basado en la Norma ISO 37001:2016 implementado en las Oficinas Tributarias Quetzaltenango y Suchitepéquez, así como en las Agencias Tributarias Mazatenango y San Rafael II. Extendiendo el compromiso de ser una institución eficiente, transparente y automatizada para Guatemala, uno de los logros más importantes para la institución, en el 2019, fue la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético



enfrentar actos de corrupción en una doble vía.

basado en la Norma ISO 37001:2016, en el proceso de atención presencial al contribuyente, prestado en las Oficinas Tributarias Quetzaltenango y Suchitepéquez, así como en las Agencias Tributarias Mazatenango y San Rafael II, lo cual nació de la intención del Señor Superintendente de Administración Tributaria, como un proyecto que sustentara nuevos controles y mecanismos para prevenir, detectar y

La implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético -SGCE-, inició en junio con las etapas de diagnóstico y capacitación y finalizó en noviembre, con la verificación externa realizada por el organismo de certificación "Certification with Added Value, S.C. -CAV-"; convirtiéndonos en la tercera institución del Estado en obtener dicha certificación internacional, junto con la Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Finanzas Públicas. Es importante resaltar el apoyo de la cooperación internacional para lograrlo, ya que por medio del Programa Regional "Buena Gobernanza Financiera en el Sistema de Estados de la Integración Centroamericana" financiado por la Agencia Alemana de Cooperación Internacional -GIZ-, se obtuvo el acompañamiento de un consultor en todo el proceso de implementación.

Este esfuerzo se enmarca también, en la Política General de Gobierno 2016-2020, dentro del eje "Tolerancia cero a la corrupción y modernización del Estado", con ello, la Superintendencia de Administración Tributaria proyectará mayor confianza en el servicio que presta a la población guatemalteca.

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

Autenticación de usuarios y permisos en nube. El menú SAT se encarga de autenticar y autorizar a cada usuario que desea utilizar el sistema, garantizando que solamente los usuarios que posean los permisos necesarios puedan tener acceso. A éste se le sumó un módulo de autorización que se encarga de lograr la integración transparente con los nuevos sistemas que se encuentran en nube. Esta acción fue implementada el 7 de noviembre del 2,019 para lo cual utilizó un reporte para el asistente virtual que se encuentra alojado en nube.

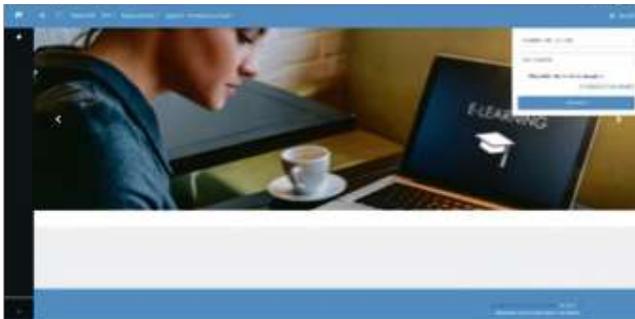
Implementación de sistemas basados en microservicios. En noviembre de 2,019, con la publicación del servicio de reporte del asistente virtual, se implementó un ecosistema de servicios que permiten la administración y monitoreo de microservicios en nube y tener alta disponibilidad y rendimiento. Éstos están implementados en una tecnología que les permite ser portables e independientes de la plataforma que se utilice.

Expediente Electrónico La gestión de documentos electrónicos tiene por objeto, establecer y documentar el conjunto de criterios comunes para la gestión de los documentos y expedientes electrónicos producidos o custodiados por el Departamento de Archivo y por los Órganos y Dependencias que conforman la Superintendencia de Administración Tributaria, así como identificar la trazabilidad de la gestión realizada sobre éste. Entre los avances relevantes se menciona la creación del nuevo modelo para el proceso de devolución de crédito de fiscal del IVA, régimen general, así como la creación de un nuevo modelo para solicitud de acceso a la información pública de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Gestión de Expedientes en el Departamento de Archivo.



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

Ejecución del Plan de Formación Anual 2019. El Plan de Formación Anual -PFA-, establece las acciones formativas institucionales por medio del diseño y clasificación de eventos formativos, que aportan a la Carrera Administrativa Tributaria de los funcionarios y empleados de la SAT. Durante el año se ejecutaron 762 eventos formativos dirigidos a funcionarios y empleados de los órganos y dependencias de la SAT (que incluye 457 eventos en modalidad presencial, 196 eventos semipresenciales y 109 en modalidad virtual), con un total de 16,687 participantes capacitados en diferentes temas, una o más veces durante el año. Dichos eventos formativos incluyeron los niveles básicos, especialización y actualización. El 93% de los eventos formativos ejecutados fueron desarrollados a nivel nacional y el 7% a nivel internacional.



Fortalecimiento de la Plataforma Virtual. En el mes de octubre se adquirió un nuevo hosting que aloja la plataforma virtual Moodle con una capacidad para atender a 2,000 personas al mismo tiempo, lo que facilita el uso intensivo del internet y el medio digital; lo que permite optimizar tiempo y recursos.

Entre los eventos formativos más relevantes, se pueden describir los siguientes:

- **Programa de Docentes en Formación.** Los docentes internos cuentan con el conocimiento, las competencias técnicas y la experiencia en su área de trabajo, por lo que el programa busca proveerles herramientas didácticas para facilitar los conocimientos. Este año se capacitó en modalidad semipresencial a 37 profesionales de diferentes dependencias de la SAT.
- **Programa de formación a Técnicos y Auditores de primer ingreso de las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes, Especiales Medianos y Regionales.** Se capacitó a 137 Técnicos y Auditores de reciente ingreso de las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes, Especiales Medianos, Regionales Sur, Occidente, Nororiente y Central, abordando temas relativos al cumplimiento de las funciones del puesto, orientados a crear la capacidad analítica para la ejecución procedimental sobre base legal vigente. diferentes dependencias de la Institución.



- **Programa Ética y Valores.** El programa permitió que los participantes desarrollaran conocimientos que les permitan fortalecer la ética e integridad, modernizar los procesos y procedimientos y transparentar las actuaciones. Se incorporaron temas relativos a la norma ISO 37001:2016 con la participación de la Gerencia de Asuntos Internos; logrando capacitar a 1,883 profesionales.



- **Programa del Sistema de Gestión de Calidad.** Con el objetivo de promover el conocimiento de los principales componentes del Sistema de Gestión de Calidad de la SAT, bajo la norma internacional ISO 9001:2015, se capacitó a 1,678 profesionales y técnicos de diferentes dependencias de la Institución.
- **Curso de Gestión de Riesgos.** El curso de Gestión de Riesgos surge como respuesta a la necesidad de contextualizar el tema a nivel institucional y brindar elementos para proponer estrategias relacionadas con la gestión de riesgo en la Administración Tributaria. El curso fue impartido en modalidad virtual y fue dirigido inicialmente al Comité Institucional de Riesgos y al Comité Gerencial, reportando un total de 35 funcionarios capacitados.
- **Cursos Internacionales.** Con el apoyo de entidades y Organismos Internacionales, se ejecutaron 80 cursos en el exterior. En estos cursos participaron 67 profesionales de 16 dependencias de la Institución, en diferentes temáticas de interés, relacionadas con las funciones relativas a los puestos de trabajo de los participantes.

Convenios de cooperación para formación. Con el objeto de implementar programas de formación para empleados y funcionarios de la SAT, se celebraron diferentes convenios en temas de cooperación interinstitucional tales como: Segunda Adenda del



Galileo
UNIVERSIDAD
LA EDUCACIÓN EN LA EDUCACIÓN



Universidad
Rafael Landívar
Escuela Superior de Estudios

Convenio Marco de Cooperación para la Formación y Capacitación para el Trabajo, entre la Universidad Galileo y la Superintendencia de Administración Tributaria, firmado en julio; Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Universidad Rafael Landívar para la implementación de programas de formación, firmado en agosto; Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- y el Instituto Guatemalteco Americano -IGA-, firmado en septiembre; Convenio Interinstitucional y de Cooperación, para la realización de capacitación del personal de seguridad de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, en las instalaciones de la Academia de la Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República, firmado en mayo.

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

Infraestructura para el fortalecimiento de las Aduanas.

Se realizaron diferentes acciones de mejoras en las aduanas, entre ellas: colocación de cerramiento perimetral, señalización vertical, conformación de carril auxiliar, jardinería y reubicación de caseta y planta eléctrica en Aduana Valle Nuevo; Instalación de isla de protección para equipo neumático, instalación de planta eléctrica para el complejo habitacional, muro, reja y banqueta en áreas recuperadas, en Aduana San Cristóbal. Reparación de techo en módulos habitacionales;



iluminación exterior en Aduana Agua Caliente, marcaje y rotulación de áreas para implementación de Marchamo Electrónico en ZOLIC, Santo Tomás de Castilla; suministro instalación de Generador eléctrico con cabina insonora, en Aduana El Ceibo; readecuación del área de verificación de mercancías y servicio de

reparación de canales pluviales en cubierta metálica de lobby para atención a turistas y contribuyentes, habilitación de área para inspección primaria y secundaria de equipajes de viajeros en el Puesto de Control Interno en Aduana Melchor de Mencos; mejoramiento en áreas exteriores, instalación de paso techado peatonal, levantamiento topográficos y estudios de suelos en Aduana Tecún Umán I; instalación de piso en módulo de vehículos, jardinería, trabajos de impermeabilización de losas, readecuación de salón de reuniones, aplicación de pintura en complejo habitacional y restauración de garita de boletas en Aduana Tecún Umán II.



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

Readecuación de espacios físicos. Se realizaron diferentes readecuaciones de espacio en: oficinas de la Intendencia de Atención al Contribuyente, 5to nivel edificio Torre SAT; Salón de Directorio, Despacho Superior y Salón Gerencial, nivel 8 Torre SAT, oficinas para el Departamento de Archivo General, área de atención al contribuyente en Agencia Tributaria San Rafael II, Oficina Tributaria de Quetzaltenango y Edificio Sede Regional; ampliación de espacio para ser utilizado



como bodega de resguardo de activos fijos en desuso, en Oficina Tributaria de Jalapa; área de servidores de Informática de la Oficina Tributaria de Zacapa; entre otras. Por otra parte, se realizó la elaboración de un Diagnóstico situacional de la infraestructura física de la Superintendencia de Administración tributaria para el diseño de un plan integral de mantenimiento, el cual incluyó visitas técnicas de campo, así como la elaboración de un plan para la implementación de las mejoras.

Plan Piloto para la implementación del Plan de Carrera. Como parte de las acciones para la implementación del Plan de Carrera Administrativa Tributaria, el cual busca proporcionar los lineamientos y herramientas, que permitan implementar el plan de desarrollo de los funcionarios y empleados, facilitando la comprensión de la Carrera Administrativa Tributaria en la SAT, además de promover la identificación y sentido de pertenencia con la Institución, vinculando el logro de resultados con el desarrollo de competencias individuales e institucionales, se aprobó un plan piloto en los puestos Administrador de Aduanas, en la División de Aduanas de las Gerencias Regionales y Auditor de Sistemas de Información del Departamento de Auditoría de Sistemas de Información de Estudios de Auditoría Interna.



Capítulo III

Rendición de cuentas



Una **SAT** renovada, efectiva y **automatizada para Guatemala**

III.1. Ingresos Devengados

El presupuesto de la SAT para el 2,019 consideró ingresos por **Q 1,737.01** millones, de los cuales **Q1,516.69** millones fueron presupuestados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria, (Q1,278.20 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación y Q238.49 millones de ingresos por la venta de otros bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); **Q31.67** millones por Rentas de la Propiedad, **Q10.55** millones por Ingresos No Tributarios; y, **Q186.51** millones por disminución de inversiones temporales.

Al 31 de diciembre del 2,019, los ingresos devengados contablemente ascendieron a **Q 1,565.19** millones, que representan un 90.11% de lo presupuestado, de los cuales **Q 1,516.69** millones fueron devengados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública, (Q1,278.20 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación, y Q238.49 millones de ingresos por la venta de otros bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); **Q38.71** millones por Rentas de la Propiedad; y **Q 9.79** millones por Ingresos No Tributarios. (Tabla 8)

Tabla 8
Ingresos devengados por -SAT- al 31 de diciembre 2019
(Cifras en millones de Quetzales)⁴

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
Total	1,737.01	1,565.19	90.11%
Ingresos No Tributarios	10.55	9.79	92.74%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,508.28	1,516.69	100.56%
2 de la Recaudación Tributaria	1,278.86	1,278.20	99.95%
Otros bienes y servicios SAT	229.42	238.49	103.95%
Rentas de la Propiedad	31.67	38.71	122.23%
Disminución de Otros Activos Financieros	186.51		

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

III.2. Egresos Devengados

Del monto total de egresos presupuestados en el 2019 que ascendió a **Q 1,737.01** millones, fueron devengados al 31 de diciembre 2019 **Q 1,155.78** millones, lo cual representa el **66.54%** de lo presupuestado. La ejecución de gastos de funcionamiento por **Q 1,102.77** millones fue de un **71.70%** y la ejecución de inversión de **Q 53.01** millones fue de un **26.63%**. (Tabla 9)

Tabla 9
Ejecución por tipo de gasto al 31 de diciembre 2019
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Porcentaje Ejecución
Total	1,737.01	1,155.78	66.54%
Gastos de funcionamiento	1,537.95	1,102.77	71.70%
Gastos de inversión	199.06	53.01	26.63%

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

⁴ Datos de ingresos preliminares, al 31 de diciembre 2019.

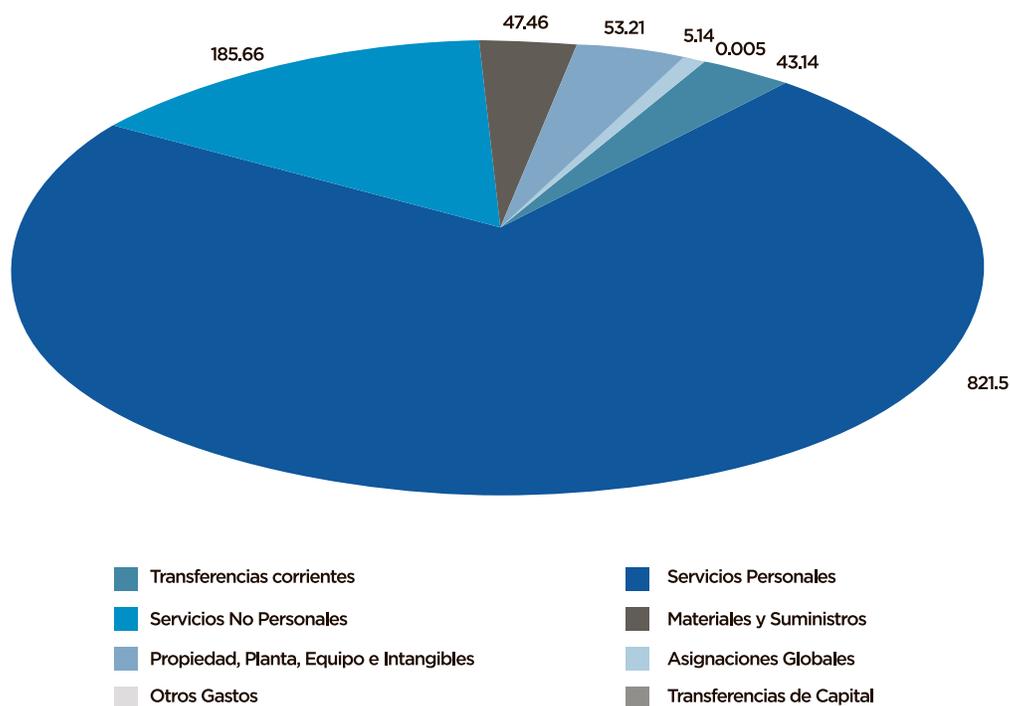
Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en: Servicios Personales con **Q 821.15** millones que representan un 84.05% de lo presupuestado; Servicios No Personales con **Q 185.66** millones que equivalen a un 60.05% de lo presupuestado; y, Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles con **Q 53.21** millones que corresponden a un 33.59% de lo aprobado. (Tabla 10)

Tabla 10
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre del 2019
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
Total	1,737.01	1,155.78	66.54%
Servicios Personales	976.94	821.15	84.05%
Servicios No Personales	309.16	185.66	60.05%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	158.42	53.21	33.59%
Materiales y Suministros	125.04	47.46	37.96%
Transferencias Corrientes	52.50	43.14	82.17%
Asignaciones Globales	74.59	5.14	6.89%
Otros Gastos	0.35	0.005	1.36%
Transferencias de Capital	40.0		

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

Gráfico 13
Ejecución presupuestaria por grupo al 31 de diciembre 2019
(Cifras en millones de Quetzales)



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 compras de bienes, suministros y contrataciones, establecidas 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, Adquisición con proveedor único 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 2019, cuyo monto total adjudicado ascendió a **Q 70,588,441.56**. (Tabla 11)

Tabla 11
Compras y Contrataciones por diferentes modalidades durante el Año 2019

Modalidad de Compra	Cantidad	Valores Quetzales	Porcentaje de ejecución
Total de adquisiciones	1,311	Q70,588,441.56	100.00%
Licitación Pública (Art.43 LCE)	5	Q30,299,366.84	42.92%
Cotización Pública (Art. 38 LCE)	19	Q 12,848,634.02	18.20%
Adquisición con proveedor único (Art. 43 LCE inciso C)	1	Q674,133.51	0.96%
Compra de baja cuantía (Art. 43 LCE inciso a) y	2	Q1,251,893.28	1.77%
Compra Directa con oferta electrónica (Art. 43 LCE inciso b)	1,284	Q25,514,413.91	36.15%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

A continuación, se detallan las compras y contrataciones en el período correspondiente de enero a diciembre del 2019 (Tabla 12 a la Tabla 16).

Tabla 12
Licitación Pública (Art. 17 LCE)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1	9433058	Arrendamiento de equipo de fotocopiado tipo multifuncional y servicio de reproducción e impresión para uso en las diferentes unidades administrativas de Normatividad de la SAT	Q2,977,168.00
2	9571833	Adquisición de mil (1,000) resmas de papel ledger, para la producción de papel sellado especial para protocolos	Q6,000,000.00
3	10793291	Contratación del servicio de extensión de garantía para equipos de balanceo de aplicaciones y servidores de la plataforma de virtualización de la SAT	Q180,849.84
4	10670106	Compra de equipo informático para almacenamiento y procesamiento	Q19,827,472.00
5	10159908	Compra de switches de red administrable para el área de normatividad	Q1,313,877.00
TOTAL			Q30,299,366.84

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 13
Cotización Pública (Art. 38 LCE)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1	9304495	Cotización Número SAT-CO-21-2018 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
2	9544720	Adquisición de doscientos quince (215) rollos de foil para estampado en caliente, para la producción de timbres fiscales	Q542,918.00
3	9887504	Derechos de uso y soporte para la protección de seguridad web y entrega de contenido	Q708,892.80
4	9487492	Servicio de mantenimiento para el gabinete de la sub-estación eléctrica de la Superintendencia de Administración Tributaria, que incluye suministro, instalación y cableado de supresor o supresores contra sobre voltajes y suministro e instalación de interruptores de la red interna de distribución eléctrica	Q293,000.00
5	9580204	Compra e instalación de estaciones de trabajo para la gerencia de formación de personal SAT	Q292,800.00
6	9561595	Derechos de uso de software de seguridad informática con soporte en administración	Q220,223.88
7	10685006	Adquisición de espectrofotómetro de absorción atómica para la unidad de laboratorio químico fiscal de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q398,000.00
8	10924787	Derechos de uso de una plataforma de transformación digital para la nueva versión del registro tributario unificado -RTU-	Q890,000.00
9	10698469	Contratación del servicio de un enlace digital de fibra oscura punto a punto entre bodegas villa sol y aduana central"	Q140,400.00
10	10644652	Contratación de trece (13) servicios de enlaces digitales punto a punto para la transmisión de información (video) en aduanas de la Superintendencia de Administración Tributaria"	Q340,704.00
11	10599193	Derechos de uso y actualización de software para equipo de cómputo tipo traffic shaper	Q188,800.00
12	10573887	Adquisición de papel higiénico jumbo para uso en los servicios sanitarios de normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q558,250.00
13	10205748	Contratación del servicio de pauta publicitaria en medios de comunicación escritos para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	Q355,873.50
14	9467173	Compra de doscientos dieciséis (216) escritorios para la gerencia de contribuyentes especiales medianos de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	Q234,900.00
15	9855696	Contratación de un servicio de reforzamiento de ducto barra del edificio torre SAT de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q575,000.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
16	9480870	Compra de trescientos ochenta y ocho (388) escritorios para el área de normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	Q505,924.84
17	9365710	Contratación del servicio de Auditoría Externa para el diagnóstico y evaluación de la ejecución financiera del ejercicio fiscal 2018	Q800,000.00
18	9268294	Actualización de la planta telefónica propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q899,900.00
19	9533036	Contratación del servicio de un enlace digital de internet alterno para publicación de servicios web	Q489,600.00
20	10982302	Compra de 18 equipos de aire acondicionado tipo split Ducto, debidamente instalados en los niveles 8, 9 y 10 del Edificio Empresarial Próceres Torre II, a cargo de la Gerencia de Informática de la SAT.	Q792,000.00
21	11194936	Cotización Número SAT-CO-38-2019 Compra De Sillas Ejecutivas Para Personal De La Gerencia De Informática.	Q129,900.00
22	11447494	Cotización Número SAT-CO-43-2019, Contratación del servicio de Auditoría Externa para la revisión de la ejecución financiera y control Interno correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019.	Q625,000.00
23	11139110	Cotización Número SAT-CO-36-2019 Contratación Del Derecho De Uso Del Software Multicanal En La Nube Y Adquisición De Equipo Tecnológico Para El Funcionamiento Del Contact Center De La Superintendencia De Administración Tributaria -SAT-	Q889,900.00
24	11188170	Cotización SAT-CO-33-2019 "Contratación Del Servicio De Pauta Publicitaria En Un Medio De Comunicación Escrito De Mayor Circulación En El País Para La Divulgación E Información Del Listado De Sentencias En Firme Emitidas En Los Procesos En Materia Tributaria En Los Que ...	Q488,250.00
25	11051736	Cotización Número SAT-CO-27-2019 "Adquisición De Cinco (5) Vehículos Tipo Sedán Para La Superintendencia De Administración Tributaria"	Q822,590.00
TOTAL			Q12,848,634.02

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 14
Adquisición con proveedor único (Art. 43 LCE inciso C)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1	11013648	Servicio de mantenimiento preventivo para cubrir la garantía de noventa y ocho (98) vehículos propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q674,133.51
TOTAL			Q674,133.51

Tabla 15
Arrendamientos de bienes inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1	11013648	Prórroga de contrato administrativo número SAT-62-2018, arrendamiento de un bien inmueble para el funcionamiento del Departamento de Archivo General de la SAT	Q792,816.00
2	11686138	Arrendamiento de un bien inmueble, para el funcionamiento de vivienda para el personal de seguridad física y ejecutiva de la gerencia de seguridad institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria, dentro del perímetro de la zona nueve del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala	Q459,077.28
TOTAL			Q1,251,893.28

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, -SAT-

Tabla 16
Compra de baja cuantía (Art. 43 LCE inciso a) y
Compra Directa con oferta electrónica (Art. 43 LCE inciso b)

Cantidad de requisiciones	Descripción	Monto Adjudicado
1,284	Requisiciones atendidas y adjudicadas en el año 2019	Q25,514,413.91

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 2019 el **1.81%**, y el costo total (gastos totales) dentro de la recaudación tributaria (en términos brutos) fue de un **1.73%**.

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 trabajadores contratados, en el año 2019 fue de **Q 11.02** millones por trabajador.