



MEMORIA 20 DE LABORES 20

Contribuyendo por el país que todos queremos



Contenido

Presentación	3
Estructura Organizacional	5
Directorio	5
Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	6
Comité Gerencial	8
Marco Estratégico	9
Capítulo I. Resultados de Recaudación	11
I.1. Resultados generales	11
I.2 Evolución de la recaudación 2019 - 2020	11
I.3 Resultados respecto a la meta establecida	14
Capítulo II. Resultados de Gestión en el Marco Estratégico	18
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	18
Resultado 1.2 Incremento de la recaudación a partir de una adecuada Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario	22
Resultado 1.3 Disponer de un Registro Tributario Unificado -RTU- con información confiable y adecuada para su empleo para mejorar la gestión de riesgos y los programas de fiscalización	22
Resultado 2.1 Mejoras en la atención al contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento	25
Resultado 2.2 Aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, de tal cuenta que se incremente su cumplimiento voluntario	35
Resultado 2.3 Mejoras en el control especializado hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes	37
Resultado 2.4 Mejorar la eficiencia del área jurídica	38
Resultado 3.1 Incremento en la facilitación del comercio	40
Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros	42
Resultado 3.3 Automatización del control aduanero	44
Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera	45
Resultado 3.5 Fortalecimiento en controles aduaneros	47
Resultado 4.1 Combatir la corrupción y cimentar las políticas de transparencia en la institución	49
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	57
Resultado 4.5 Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de la SAT	58
Capítulo III. Rendición de Cuentas	62
III.1 Ingresos devengados	62
III.2 Egresos devengados	63
III.3. Compras y contrataciones del año 2020	64
III.4 Costo de la Administración Tributaria	68

Presentación

El año 2020 fue un año de muchos retos para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- por las condiciones adversas y complejas derivadas de la pandemia por el COVID-19 y el ingreso de las depresiones tropicales ETA e IOTA en el territorio guatemalteco, que si bien fueron puntos críticos que afectaron el país; se implementaron una serie de acciones y medidas lideradas desde mi Despacho con el objetivo de potenciar la entereza y resiliencia de la SAT.

Gracias al profesionalismo, experiencia, compromiso y vocación de servicio del equipo de trabajo, me permito presentar la Memoria de Labores para el ejercicio fiscal 2020, que resume los principales logros de recaudación, avances en la gestión institucional y rendición de cuentas, mismos que se encuentran enmarcados en el Plan Estratégico Institucional vigente.

Entre los principales logros relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes se pueden mencionar:

- Lanzamiento de la Factura Electrónica en Línea -FEL-.
- Implementación de la aplicación para dispositivos móviles “FEL App”.
- Implementación del nuevo Sistema de Retenciones Web del IVA para los regímenes General y Pequeño contribuyente.
- Implementación del Business Intelligence en la gestión de cumplimiento tributario.
- Mejoras al proceso de solicitud de Solvencia Fiscal automatizada -SOFI-.
- Lanzamiento del Libro Electrónico Tributario -LET- para el pequeño contribuyente.

En temas de la atención al contribuyente se implementó lo siguiente:

- Modalidad de atención presencial al contribuyente a través de Citas previas.
- Implementación de un sistema informático de Gestión de calidad en el servicio de Atención al Contribuyente.
- Sistema de medición de la satisfacción de los contribuyentes a través de dispositivos electrónicos en oficinas, agencias, delegaciones tributarias y Aduanas que cuentan con procesos certificados bajo las Normas ISO 9001:2015 y 37001:2016.
- Mejoras al servicio de Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera -RITA
- Activación de la Agencia Virtual de forma no presencial.

En el ámbito aduanero se implementaron acciones como:

- Reducción de tiempos y costos en los procesos de despacho.
- Habilitación de Operadores Económicos Autorizados -OEA-.
- Implementación del primer ciclo de mejora para el nuevo modelo de despacho aéreo.
- Mecanismos de intercambio de información de los programas de selección de carga y Red Nacional de Control de Aduanas de la Organización Mundial de Aduanas -OMA-.

- Implementación de Puestos de Control Interinstitucional -PCI-.
- Implementación del Marchamo Electrónico

Acciones interinstitucionales en el marco del combate a la defraudación y contrabando aduaneros a través de operativos, allanamientos, inspecciones, patrullajes y un operativo binacional y otras acciones institucionales que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos.

Los resultados presentados son el reflejo del compromiso del personal que conforma la Institución, que continúa brindando su mejor esfuerzo para contribuir con el país que todos queremos.

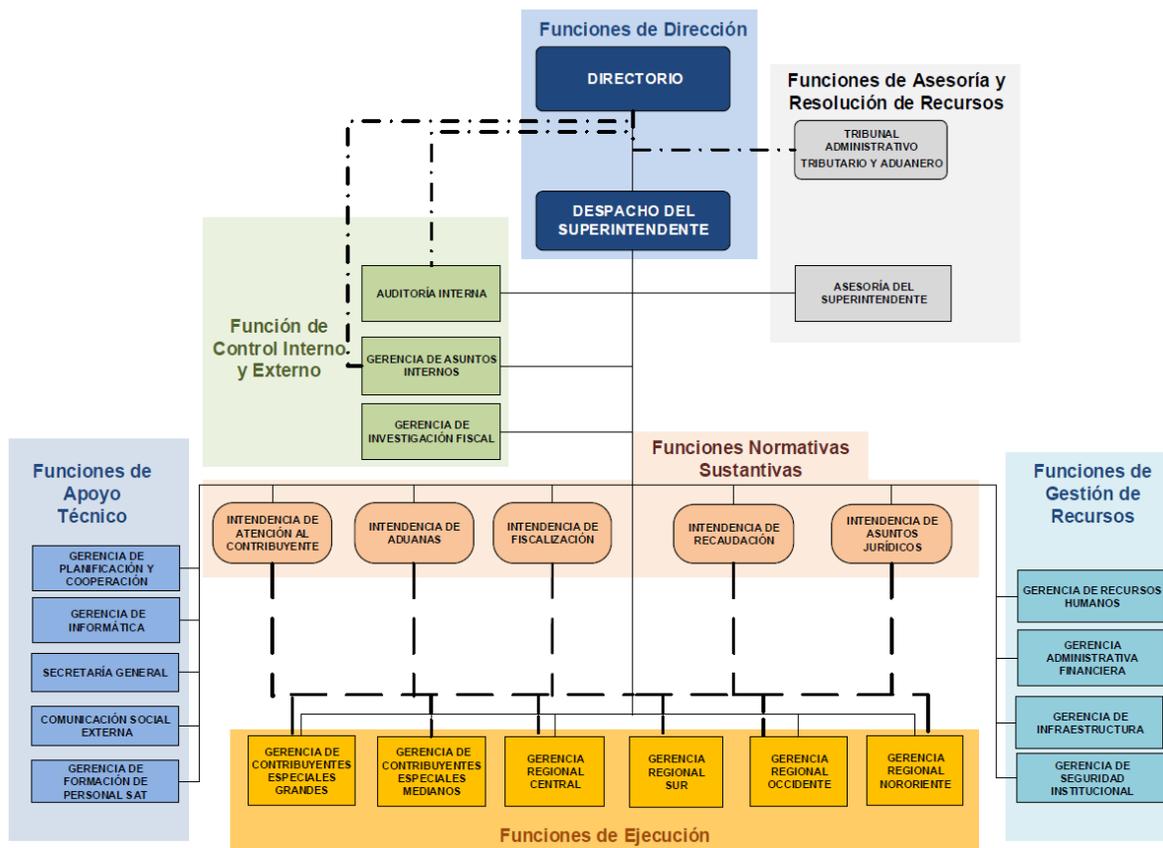



Lic. Marco Livio Díaz Reyes
Superintendente de Administración Tributaria

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 Superintendencia de Administración Tributaria, 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, SAT

Directorio

Presidente

Lic. Álvaro González Ricci - Ministro de Finanzas Públicas

Presidente suplente

Lic. Saul Octavio Figueroa Avalos - Viceministro de Ingresos y Evaluación Fiscal,
Ministerio de Finanzas Públicas



Directores

Dra. Adriana Estévez Clavería
Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez



Directores

Dra. Adriana Estévez Clavería
Lic. Alejandro González Portocarrero

Secretario

Lic. Marco Livio Díaz Reyes
Superintendente de Administración Tributaria

Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero -TRIBUTA-

Presidente del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero

Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla de Contreras

Presidente Tributario

Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla de Contreras

Miembros

Lic. Carlos Estuardo Llamas Secaida
Lic. Fredy Orlando Sajquim Barrios
Lic. Paul Francisco Palacios Rodríguez
Licda. Michelle Janette Martínez Arellano

Presidente Aduanero

Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo

Miembros

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

Comité Gerencial
Licenciado Marco Livio Díaz Reyes
Superintendente

Intendencias

Aduanas	Lic. Werner Ovalle Ramírez
Asuntos Jurídicos	Lic. Manuel de Jesús Mejicanos Jiménez
Atención al Contribuyente	Ing. Armando Gabriel Pokus Yaquian Lic. Salvador López García
Fiscalización	Lic. Oscar Alberto Hernández Romero 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	Licda. Lisbeth del Rosario Ríos Ardón Ing. José Roberto Ramos Vásquez
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Lic. Emilio Wilfredo Valle Gómez Lic. Julio Roberto Díaz Sontay
Gerencia de Formación de Personal -SAT-	Licda. María Mishelle Ordóñez Álvarez 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. Dora Aracely Vivas Pérez Inga. Oty Aixa Farfán Álvarez
Gerencia de Recursos Humanos	Licda. Ericka Siomara Castillo Palencia Lic. Marco Antonio Sierra Molina
Gerencia de Seguridad Institucional	Lic. César Augusto López Díaz
Gerencia Regional Central	Lic. Emilio Wilfredo Valle Gómez Lic. Bayron Bernabé Mendizábal Garrido
Gerencia Regional Nororiental	Lic. Silvia Verónica Martínez Díaz
Gerencia Regional Occidente	Lic. Herbert Abigail Lemus Juárez Licda. Irma Catalina Citalán Coyoy
Gerencia Regional Sur	Lic. Raúl Eduardo Chuga Chacón Lic. Manuel Ernesto Orellana Ayala Lic. Ronaldo Adiel Hernández Barrios Licda. Jessica Suceli Gámez Linares
Secretaría General	Lic. Hugo Leonel Arita Letona Lic. Guillermo René González Juárez Licda. Leslie Alejandra Mérida Mazariegos

Marco Estratégico

La Superintendencia de Administración Tributaria ha enmarcado las 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 la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, la visión de desarrollo integral del país contenida en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun, Nuestra Guatemala 2032, el cual constituye la Política Nacional de Desarrollo a largo plazo, que debe articular las políticas, planes, programas, proyectos e inversiones; mediante el ciclo de gestión del desarrollo.

En el marco del Plan General de Gobierno y la Política Nacional de Desarrollo, la SAT se encuentra identificada dentro del eje "Riqueza para todos y todas", la prioridad "Política fiscal como motor de la estabilidad y el crecimiento económico inclusivo" y el lineamiento de "Incrementar los ingresos fiscales mediante una mayor y más progresiva carga tributaria"; así mismo, dentro de las Prioridades Nacionales y Metas Estratégicas de Desarrollo, la SAT se vincula a la prioridad "Reforma Fiscal Integral".

Así mismo, es importante indicar que el Plan Estratégico Institucional se encuentra alineado a la Política General de Gobierno 2020-2024, en el cual la SAT se encuentra vinculada al Pilar número 1. "Economía, competitividad y prosperidad" / Estado responsable, transparente y efectivo, y al Objetivo Sectorial: Fortalecer la situación financiera del Estado y priorizar el gasto e inversión.

El Plan Estratégico Institucional 2018-2023 define la ruta para ser una Administración 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, el Plan Estratégico Institucional propone un eje transversal de Gestión Integral de Riesgos, incorporando los cuatro objetivos estratégicos y los resultados esperados orientados a alcanzar el equilibrio entre la facilitación al contribuyente y controles más asertivos, los cuales se muestran a continuación:



CAPÍTULO Resultados de Recaudación

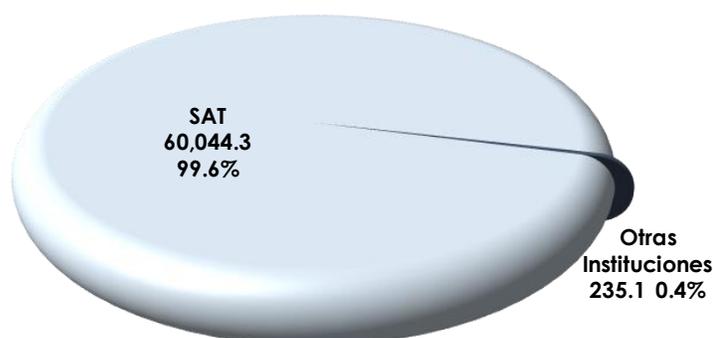
1

Capítulo I. Resultados de Recaudación

I.1. Resultados generales

Durante 2020, los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a Q60,279.4 millones en términos netos¹, monto que representó una disminución de la recaudación de 3.7 por ciento respecto de lo realizado durante el año 2019. La captación de tributos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria alcanzó Q60,044.3 millones en términos netos, monto que representó el 99.6 por ciento del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a Q235.1 millones, 0.4 por ciento del total recaudado. (Gráfico 1)

Gráfico 1
Ingresos tributarios 2020, en términos netos
En millones de Quetzales



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT.

I.2 Evolución de la recaudación

En la recaudación de los impuestos internos que administra la SAT, se observó un decrecimiento de 1.3 por ciento con respecto al año 2019, presentándose en el Impuesto Sobre la Renta la mayor disminución sobre la recaudación realizada respecto el año anterior. Los impuestos al comercio exterior presentaron una baja de 8.0 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 83.9 por ciento (Q50,580.7 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 Q28,759.7 millones, 47.7 por ciento del total, de los cuales Q14,087.9 millones correspondieron al IVA por importaciones y Q14,671.8 millones al IVA doméstico.

¹ Luego de deducir la devolución y auto compensación del IVA.

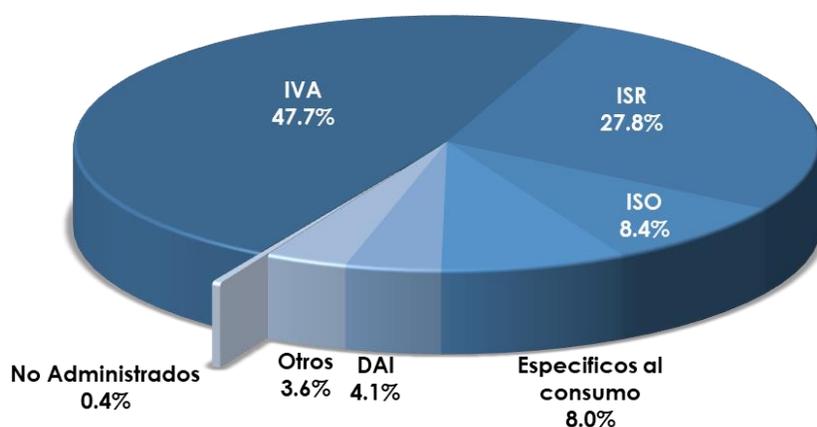
El Impuesto Sobre la Renta registró una recaudación de Q16,749.0 millones, manteniendo el segundo lugar en importancia al alcanzar el 27.8 por ciento del total neto, teniendo una variación negativa de 2.0 por ciento con respecto al año anterior.

En el Impuesto de Solidaridad se alcanzó una recaudación de Q5,072.0 millones, monto que representó el 8.4 por ciento del total y una variación positiva del 5.0 por ciento respecto de lo realizado el año anterior.

Los Derechos Arancelarios a la Importación cerraron el año 2020 con una recaudación de Q2,487.4 millones, equivalente al 4.1 por ciento del total recaudado y un decrecimiento del 8.3 por ciento respecto del 2019.

Por su parte, los impuestos específicos al consumo totalizaron Q4,826.0 millones, lo que representó el 8.0 por ciento de la composición total y un decrecimiento del 5.5 por ciento respecto al año anterior. (Gráfico 2).

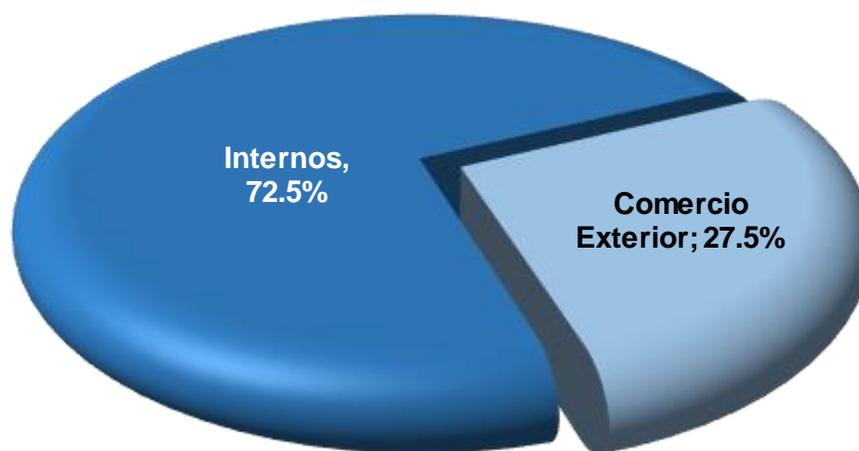
Gráfico 2
Composición relativa de los ingresos tributarios 2020, en términos netos



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT.

Recaudación por origen de los ingresos. Al analizar la recaudación tributaria por el origen de los ingresos, los impuestos internos representaron el 72.5 por ciento de la recaudación, con un monto recaudado de Q43,704.1 millones en términos netos y un decrecimiento del 1.9 por ciento respecto del año anterior. 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 27.5 por ciento, con una recaudación de Q16,575.3 millones en términos netos. (Gráfico 3).

Gráfico 3
Ingresos tributarios por origen del año 2020



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

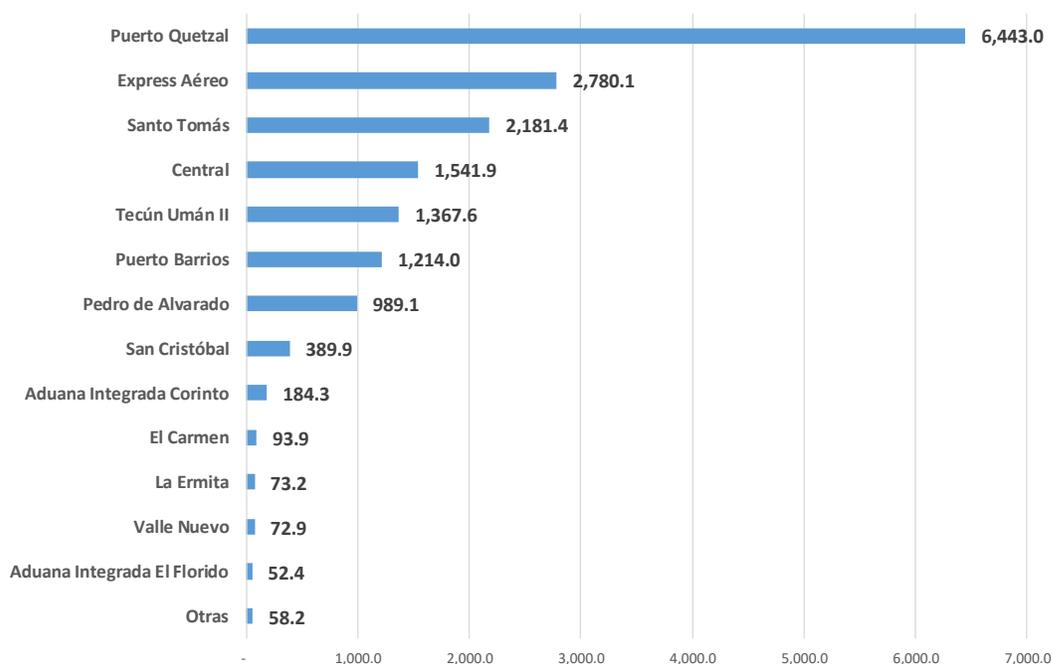
Recaudación por aduana. Con relación al recaudo realizado en las aduanas, el cual se mide en términos brutos², es importante destacar que el 94.7 por ciento de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en siete aduanas, destacando las marítimas de Puerto Quetzal con 36.9 por ciento, y Santo Tomás de Castilla con 12.5 por ciento, que en conjunto registraron una recaudación de Q8,624.5 millones. Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo presentan una captación de Q4,322.0 millones, con una estructura de aporte del 8.8 por ciento y 15.9 por ciento, respectivamente.

En lo que se refiere a las aduanas terrestres, la mayor importancia por el flujo comercial y por el pago de impuestos se refleja en dos puntos fronterizos: con México y El Salvador; el primero corresponde al registro de la Aduana Tecún Umán, que durante el 2020 realizó una captación de impuestos equivalente al 7.8 por ciento del total, mientras que la Aduana Pedro de Alvarado registró una recaudación que representa el 5.7 por ciento del total de impuestos al comercio exterior, adicionalmente la Aduana Puerto Barrios represento una recaudación equivalente al 7.0 por ciento del total.

Los restantes Q924.9 millones que corresponden al 5.3 por ciento de la recaudación aduanera, se realizó entre las aduanas: San Cristóbal (2.2 por ciento), Aduana Integrada Corinto (1.1 por ciento) y el conjunto de aduanas con menor flujo comercial y tributario (2.0 por ciento). (Gráfico 4).

² Sin descontar la provisión legal para la devolución del crédito fiscal del IVA.

Gráfico 4
Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana - Año 2020
En millones de Quetzales en términos brutos



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT, puede existir error de redondeo.

I.3 Resultados respecto a la meta establecida

Al 31 de diciembre de 2020, la recaudación de ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzó una recaudación en términos netos de Q60,279.4 millones. Cabe señalar que la expectativa del Gobierno Central era recaudar Q64,027.7 millones, monto que incluye la proyección de los ingresos tributarios que tiene a su cargo la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), así como la estimación de los ingresos por Regalías, Hidrocarburos Compartibles y el Impuesto de Salida del País, que son administrados por otras instituciones del Estado.

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 96.5 por ciento y de 89.9 por ciento respectivamente.

Los impuestos que superaron la meta programada son: El impuesto a la Distribución de Cemento 109.4 por ciento, el Impuesto a la Distribución de Bebidas 107.8 por ciento y el Impuesto de Solidaridad 100.8 por ciento.

Los impuestos que administra la SAT, cuya recaudación alcanzó parcialmente lo programado fueron: El Impuesto sobre la Distribución de Petróleo y Derivados 98.6 por ciento, el Impuesto sobre Circulación de Vehículos 97.6 por ciento, el Impuesto de Sobre la Renta 97.6 por ciento, el Impuesto al Valor Agregado de Ventas Internas 95.0 por ciento, los Derechos Arancelarios 91.5 por ciento, el Impuesto al Valor Agregado Sobre Importaciones 89.6 por ciento, Otros Impuestos 88.8 por ciento, el Impuesto a la Distribución de Tabaco 81.4 por ciento, Primera Matricula 79.0 por ciento, el impuesto sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado 77.0 por ciento y el Impuesto Sobre el Patrimonio 44.3 por ciento. (Tabla 1).

Tabla 1
Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada 2020

DESCRIPCIÓN	Recaudación Realizada 2020	Recaudación Programada 2020	Diferencia Absoluta	% Ejecución
Total de Administración Tributaria SAT	60,044.3	63,468.9	-3,424.6	94.6%
COMERCIO EXTERIOR	16,575.3	18,446.6	-1,871.3	89.9%
IVA Sobre Importaciones	14,087.9	15,728.0	-1,640.1	89.6%
Derechos Arancelarios	2,487.4	2,718.6	-231.2	91.5%
INTERNOS SAT	43,469.1	45,022.3	-1,553.3	96.5%
Sobre la Renta	16,749.0	17,157.1	-408.1	97.6%
Impuesto de Solidaridad	5,072.0	5,029.3	42.7	100.8%
IVA Ventas Internas (Liquidación)	14,671.8	15,441.9	-770.1	95.0%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	391.6	508.3	-116.7	77.0%
Sobre el Patrimonio	12.4	27.9	-15.6	44.3%
Impuestos Específicos al Consumo	4,826.0	4,866.6	-40.6	99.2%
Sobre Distribución de Bebidas	895.4	830.4	65.1	107.8%
Sobre Tabaco y sus productos	298.6	366.9	-68.3	81.4%
Sobre Distribución de Petróleo y Derivados	3,484.7	3,534.6	-49.9	98.6%
Sobre Distribución de Cemento	147.2	134.6	12.6	109.4%
Sobre Circulación de Vehículos	903.0	924.8	-21.8	97.6%
Primera Matrícula (IPRIMA)	835.8	1,058.0	-222.2	79.0%
Otros impuestos	7.5	8.5	-0.9	88.8%
Otras Instituciones	235.1	558.8	-323.7	42.1%
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	117.8	225.4	-107.6	52.3%
Salida del País	117.2	333.4	-216.2	35.2%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS	60,279.4	64,027.7	-3,748.3	94.1%

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

Factores Externos incidentes en los resultados de recaudación 2020

De acuerdo con el Banco de Guatemala (2020), al igual que el resto de economías a nivel mundial, durante el primer semestre del año, la mayoría de indicadores relacionados con la medición de la actividad económica en Guatemala registraron un desempeño negativo, como resultado de la desaceleración económica mundial y de la implementación de las medidas sanitarias para contener la propagación del COVID-19 a partir de la tercera semana de marzo, particularmente las que restringieron la movilidad de las personas y que incidieron en el funcionamiento de la mayoría de actividades económicas (...) En este sentido, tomando en cuenta el entorno económico internacional y el acontecer económico interno, el Banco Central actualizó sus proyecciones macroeconómicas con información disponible al 07 de diciembre de 2020. Este ajuste en las perspectivas de los principales agregados macroeconómicos considerados en la estimación de ingresos tributarios, de acuerdo con lo establecido en los incisos a) y b) del artículo 23 bis del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, hizo necesaria la estimación del efecto correspondiente en los ingresos tributarios administrados por SAT y por consiguiente, una nueva referencia de recaudación tributaria.

Por su parte, en términos de la recaudación del IVA Doméstico, se experimentó una pérdida de eficiencia³ a causa de una reducción en el cumplimiento tributario de los contribuyentes debido a que estos tuvieron fuertes incentivos para privilegiar su situación financiera antes que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Además, los cambios en la legislación guatemalteca en términos del Decreto Número 4-2019, provocaron una reducción de la recaudación al modificar el tipo impositivo aplicado a las facturas especiales según el rango de renta imponible; y con menor relevancia las modificaciones introducidas en el Decreto Número 7-2019, con la vigencia del artículo 54 "E" del Decreto 27-92, incorporado un tipo impositivo reducido del cuatro por ciento en los regímenes electrónicos.

Adicionalmente, ingreso de las depresiones tropicales ETA e IOTA en el territorio guatemalteco fue declarado Estado de Calamidad en 10 de los 22 departamentos que conforman el país, mediante los Decretos Gubernativos Números 20-2020; 21-2020 y 31-2020, como consecuencia de su impacto en el ámbito productivo, infraestructura, medio ambiente y social, y por ende generó un impacto negativo en la recaudación.

Finalmente, es importante destacar que el Directorio de la Administración Tributaria procedió a evaluar de manera integral el cumplimiento de las metas cuantitativas y cualitativas de recaudación, teniendo a la vista informes, normativa legal aplicable, documentos de apoyo y el propio Convenio para el Cumplimiento de las Metas de Recaudación Tributaria para el Ejercicio Fiscal correspondiente al año 2020, suscrito entre el Ministerio de Finanzas Públicas y la Superintendencia de Administración Tributaria; una vez considerada la documentación antes indicada, dicho órgano colegiado, por unanimidad resolvió dar por cumplido el Convenio de las Metas de Recaudación Tributaria para el Ejercicio Fiscal correspondiente al año 2020.

³ De acuerdo con la Superintendencia de Administración Tributaria (2020), (...) la primera medida utilizada para medir el desempeño de la recaudación de los Impuestos Generales al Consumo en los países latinoamericanos es el Coeficiente de Productividad, el cual se define como la razón entre el IVA Neto recaudado y el Producto Interno Bruto -PIB-, dividida por la tasa del impuesto vigente. La Productividad permite aproximarse al porcentaje del impuesto que se recauda, tomando en cuenta como primera aproximación del potencial del mismo, la actividad económica agregada y en general muestra la capacidad del sistema tributario en relación a ésta. Sin embargo, una limitante de este indicador es el hecho de que el PIB es un agregado macroeconómico muy general, por lo que no es la mejor aproximación asociada a la base imponible del impuesto. Dentro de este contexto destaca el caso de las exportaciones, mismas que se encuentran exentas o no afectas al pago del impuesto. Como una mejor opción para evaluar el comportamiento del impuesto se ha planteado la utilización del indicador de Eficiencia del IVA, el cual en lugar de emplear el Producto Interno Bruto en su totalidad, se restringe al Consumo Final como una medida más cercana a la base gravable del impuesto, definiendo este coeficiente como la relación entre la recaudación del IVA Neto y el Consumo Final de Bienes y Servicios, sobre la alícuota legal del impuesto.



CAPÍTULO **2**

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

Capítulo II. Resultados de Gestión en el Marco Estratégico

En el marco del Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria, y con enfoque en los resultados esperados, se resumen acciones puntuales y concretas de la gestión realizada durante el año:



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 en Línea (FEL), 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 -SAT-, que se denominan Documentos Tributarios Electrónicos (DTE); de los cuales se han emitido más de 865.6 millones de DTE y se cuenta con más 204 mil emisores.



Como parte del régimen FEL, el Certificador de DTE es la persona individual o jurídica autorizada por la SAT para realizar la certificación de Documentos Tributarios Electrónicos de los emisores que le hayan otorgado acreditación, o bien de sus propios DTE. Al cierre del 2020 se registraron 15 certificadores autorizados, incluyendo la Administración Tributaria.



La Factura Electrónica en Línea FEL promueve la transparencia para la implementación del gobierno electrónico, realizando en conjunto con el Ministerio de Finanzas Públicas la

incorporación al Régimen FEL de los proveedores del Estado por servicios técnicos, compra directa y por baja cuantía.

Foro Virtual de RTU Digital y Factura Electrónica en Línea FEL. En noviembre, se llevó a cabo el Foro Virtual de RTU FEL, innovación, facilitación y tecnología, donde participaron las autoridades de la Institución y del Ministerio de Finanzas Públicas, así como expositores internacionales del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- Panamá y de EDICOM empresa que ofrece servicios de facturas electrónicas.

Se dieron a conocer los beneficios del RTU Digital y Factura Electrónica en Línea FEL, los cuales se constituyen como pilares fundamentales en el sistema tributario guatemalteco, sus bondades y algunas experiencias a nivel internacional. Así mismo, este foro se realizó con el objetivo de informar a la población que la SAT continúa implementando tecnologías y herramientas que facilitan y agilizan el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, adoptando nuevos modelos tecnológicos para la prestación de servicios de manera eficiente, objetiva y transparente. El foro fue transmitido por Zoom y Facebook Live.



Así mismo, este foro se realizó con el objetivo de informar a la población que la SAT continúa implementando tecnologías y herramientas que facilitan y agilizan el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, adoptando nuevos modelos tecnológicos para la prestación de servicios de manera eficiente, objetiva y transparente. El foro fue transmitido por Zoom y Facebook Live.

Mejoras al Régimen de Factura Electrónica en Línea. Con el objetivo de facilitar el acceso y verificación de los Documentos Tributarios Electrónicos -DTE- emitidos y recibidos se implementaron las siguientes mejoras:

- **Estandarización del QR para verificar los DTE recibidos y/o emitidos.** En diciembre se puso a disposición de los contribuyentes la verificación de los Documentos Tributarios Electrónicos -DTE- por medio del QR (del inglés *Quick Response code*, "código de respuesta rápida") y que a su vez permite la descarga del documento en formato PDF y el archivo XML.



- **Notificaciones de los DTE recibidos por los contribuyentes.** Como una mejora del Régimen FEL, fueron implementadas las notificaciones por correo electrónico de los Documentos Tributarios Electrónicos -DTE- recibidos y anulados; con lo cual los contribuyentes que reciben los DTE son informados oportunamente.

Aplicación para dispositivos móviles "FEL App". Considerando que en la actualidad la mayoría de los contribuyentes utilizan sus teléfonos móviles para realizar distintas tareas, en diciembre se desarrolló una aplicación nativa para dispositivos móviles con los sistemas operativos Android e iOS, para su lanzamiento durante el primer trimestre del 2021. Esta aplicación brinda el mismo servicio de emisión, consulta y anulación de DTE en un ambiente más amigable para el usuario y de esa forma los contribuyentes que emitan sus facturas (personalmente o con el apoyo de un colaborador), puedan realizarlo desde la comodidad de su dispositivo móvil. Con esta nueva herramienta, la SAT continúa masificando el uso de la Factura Electrónica en Línea, facilitando al contribuyente el cumplimiento de su obligación de emitir factura y a su vez promover la validación de los DTE recibidos y anulados.



Aplicación de la Ley de Simplificación, Actualización e Incorporación Tributaria Decreto Número 7-2019. En virtud de la publicación del Decreto Número 7-2019 del Congreso de la República de Guatemala; en marzo del 2020 fueron adaptados los sistemas y/o herramientas tributarias que son utilizadas por los contribuyentes, siendo estas:

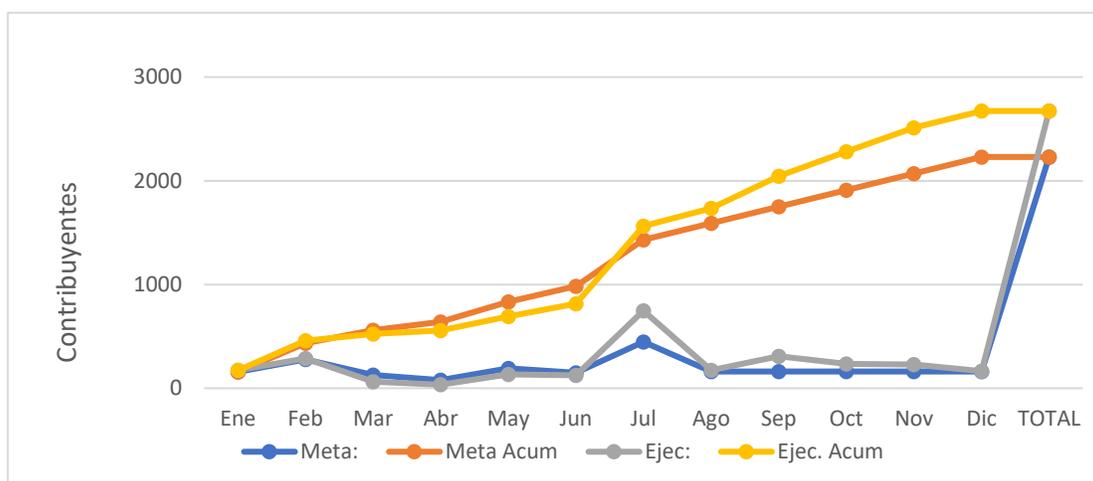
- **Factura Electrónica en Línea**, para facilitar la emisión de Documentos Tributarios Electrónicos -DTE-, para los nuevos regímenes establecidos en el Decreto número 7-2019, Régimen Especial de Contribuyente Agropecuario, Régimen Electrónico de Pequeño Contribuyente y Régimen Electrónico Especial de Contribuyente Agropecuario.
- **Asiste Libros 2 escritorio**, para el registro de las facturas de los nuevos regímenes del Decreto número 7-2019 en el informe detallado de compras y ventas que deben presentar los contribuyentes calificados por la Administración Tributaria como Especiales.
- **Sistema de Retenciones Web para el Sector Privado y Sector Público**, para practicar las retenciones del IVA, para el Régimen Especial de Contribuyente Agropecuario.

Sistema Asistente para Libros de Compras y Ventas Electrónicos. Como primera fase de este proyecto se implementó el “Reporte del Libro de Ventas”, el cual utiliza FEL como insumo principal; dicho detalle podrá ser consultado por usuarios internos de la SAT, para establecer la correcta determinación de la obligación tributaria por medio de cruces de información.

Sistema Retenciones Web del IVA para los Regímenes General y Pequeño Contribuyente. En diciembre se implementó el nuevo Sistema de Retenciones Web, por medio del cual los agentes de retención establecidos en el Decreto Número 20-2006 pueden practicar las retenciones, para los Regímenes del IVA General y Pequeño Contribuyente; este sistema utiliza como insumo principal la Factura Electrónica en Línea FEL, sustituyendo el sistema actual de retenciones del IVA, con lo cual se facilita a los usuarios el cumplimiento de su obligación tributaria de emitir retenciones.

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 información con el Registro Mercantil, a efecto de verificar la información de las personas individuales y jurídicas, inscritas ante dicho registro durante el año 2020. Derivado de la emergencia en el país por la pandemia por el COVID-19, se logró incorporar a 2,673 contribuyentes a la base tributaria, con el apoyo de las Gerencia Regionales, en primer término, promoviendo la inscripción de forma voluntaria de los contribuyentes. En la gráfica siguiente se muestran los contribuyentes incorporados acumulados por mes de enero a diciembre 2020, obteniéndose un recaudo de Q.5.6 millones. (Gráfico 5)

Gráfico 5
Contribuyentes incorporados acumulados por mes
Año 2020



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

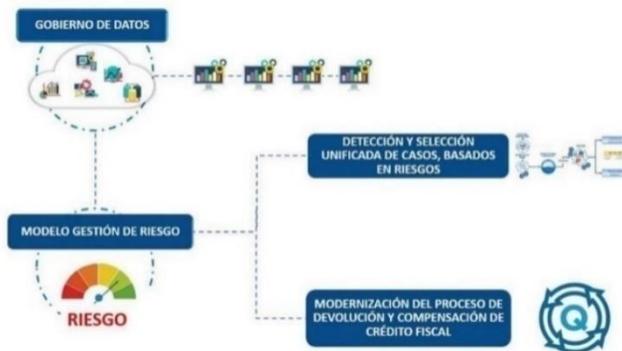
Análisis de información para identificar potenciales contribuyentes. Se realizó el análisis de información para la identificación de 13,430 potenciales contribuyentes (no inscritos), generando los insumos correspondientes a las áreas normativas y de ejecución. Los planes implementados fueron: Inscritos en Sanidad Agropecuaria y Regulaciones (VISAR) del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA- (296); Inscritos en el Registro Mercantil (2,758); Inscritos en la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala para participar en las Ligas Mayor, Primera y Segunda División en la temporada 2019-2020 (1,323); Propietarios de vehículos con placas de trabajo en estado activo (5,316); Propietarios de vehículos con características particulares de mototaxi “tuc-tuc” (3,737).

Estudios Tributarios. Entre los estudios realizados se encuentran: la Estimación de la Productividad; Eficiencia e Incumplimiento de Pago del Impuesto al Valor Agregado -IVA- en Guatemala; Estimación del Gasto Tributario del Gobierno Central y tres estudios sectoriales. La estimación del incumplimiento en el pago del IVA se constituye como la más importante dentro del sistema tributario, ya que, durante el 2020, la importancia relativa promedio de este tributo ha sido del 46.7 por ciento. En el uso de las estimaciones de incumplimiento de pago del IVA, que se realizan por medio de métodos indirectos, normalmente destaca el análisis del comportamiento a través del tiempo. No obstante, la exhaustividad con la que se llevó a cabo esta metodología y medición hace posible iniciar la discusión del comportamiento del nivel del cumplimiento del IVA y, por consiguiente, plantear mejoras al sistema.

Business Intelligence en la Gestión de Cumplimiento Tributario. Como parte de las gestiones para el cumplimiento tributario, se integró un grupo de contribuyentes de los cuales se inició el monitoreo en torno al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, complementado con acciones de análisis que permitieron generar insumos para la realización de controles específicos. El mismo lo integraron 6,009 contribuyentes, que incluyen 584 Contribuyentes Especiales Grandes y 1,202 Contribuyentes Especiales Medianos, así como 4,000 Contribuyentes Grandes de las Gerencias Regionales; así mismo se agregaron al monitoreo un total de 223 importadores con aportes relevantes en recaudación. En promedio durante los años más recientes, estos sujetos pasivos representan aproximadamente el 75.2 por ciento del total de la recaudación, en términos brutos.

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

Gestión de Riesgo de Cumplimiento Tributario. El trabajo del Comité Institucional de Gestión de Riesgo de Cumplimiento Tributario ha consistido en identificar, analizar y priorizar los riesgos de cumplimiento, por medio del cual se han establecido las estrategias de mitigación y tratamiento. Las acciones se enfocaron en el plan de fortalecimiento a la gestión de riesgos de cumplimiento, con el fin de plantear una estrategia integral de administración de riesgos que incorpore la tecnología de vanguardia, para articular de mejor manera los modelos de riesgo existentes, así como la planeación de los nuevos proyectos y la integración con el proceso de detección y selección unificada de casos.



El Plan de Fortalecimiento a la Gestión de Riesgos de Cumplimiento, está conceptualizado en cuatro ejes de desarrollo: Gobierno de datos; Modelo de gestión de riesgo; Detección y selección unificada de casos basados en riesgos; y la Modernización del proceso de devolución y compensación de crédito fiscal. Partiendo con el

Gobierno de datos el cual constituye un elemento fundamental para el direccionamiento y toma de decisiones basada en la gestión de riesgo, dirigida a la detección de casos para el control y fiscalización, lo que implica definir los criterios institucionales para la generación de la información y cruces de información.

Esta óptima gestión de datos requiere de un marco conceptual que acoja un gobierno de datos, entendido como el ejercicio de diseñar, controlar y monitorizar todo lo relativo a los



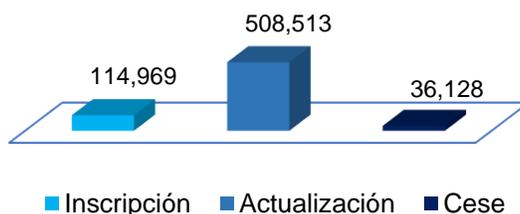
datos desde un enfoque holístico, en el que participen todas las partes involucradas. Se inició con la definición de la metodología a utilizar en el gobierno de datos, así como la configuración del ambiente productivo en la nube del data warehouse institucional y la implementación del diccionario de datos, para la visualización de la información disponible que derivará en la analítica de datos.

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

Registro Tributario Unificado Digital - RTU- Digital. Con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como el fortalecimiento de los controles de la Superintendencia de Administración Tributaria a través de la captación de la información del contribuyente; en marzo se implementó la innovación del sistema Registro Tributario Unificado Digital, de las gestiones de inscripción, actualización y cese de actividades prescrito (para persona individual); disponibles para los contribuyentes desde la Agencia Virtual con acceso a internet en cualquier dispositivo electrónico.

Durante el año, se recibieron 114,969 solicitudes de inscripción, 508,513 solicitudes de actualización de datos y 36,128 solicitudes de cese prescrito para personas individuales, las cuales permiten a la Administración Tributaria la obtención de datos de los contribuyentes para un mejor uso de la información para efectos de facilitación y de control. (Gráfico 6)

Gráfico 6
Datos de Inscripción, Actualización y Cese Prescrito en el RTU Digital
Año 2020



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

Es importante mencionar que derivado de la declaratoria del Estado de Calamidad Pública en la República de Guatemala, y como consecuencia del estado de emergencia sanitaria y la política de prevención y combate a la pandemia por el COVID-19; conforme lo establecido en los Decretos Gubernativos 5-2020, 6-2020 y 9-2020, y de la Resolución de Superintendencia Número SAT-DSI-280-2020, se realizaron mejoras sustanciales durante el año 2020 a los procesos de inscripción, actualización y cese prescrito del Sistema Registro Tributario Unificado Digital, que se detallan a continuación:

- **Inscripción en línea de Diplomáticos, Misiones y Organismos Internacionales:** a partir del mes de julio, se implementó el proceso de inscripción para Diplomáticos, Misiones y Organismos Internacionales, completamente en línea, disponible en el portal de SAT, a través del cual completan la solicitud adjuntando los requisitos establecidos y es enviada a una bandeja de un colaborador de la Delegación de SAT en el Ministerio de Relaciones Exteriores, quien revisa y aprueba las solicitudes completamente en línea.
- **Mejoras en el proceso de Inscripción de Personas Jurídicas Lucrativas en el Registro Mercantil-SAT:** Se realizaron mejoras en la solicitud de inscripción de personas jurídicas lucrativas a través de la modalidad electrónica por medio de e-servicios desde la página del Registro Mercantil. Esta modalidad inicia con la solicitud a través de la aplicación e-servicios del portal del Registro Mercantil, siendo ésta previamente calificada y aprobada por el área jurídica del Registro Mercantil y posteriormente el funcionario/empleo de SAT, selecciona la opción aprobar en la aplicación “E-servicios” para generar el NIT en proceso automático (se genera NIT con estatus J), seguidamente el sistema envía automáticamente un link al buzón SAT del representante legal, para que complete la información a través de Agencia Virtual. (Ingresa información complementaria, activa NIT y genera la Agencia Virtual de la Sociedad).
- **Proceso de Inscripción con modalidad presencial:** La solicitud inicia con la recepción del expediente físico en la ventanilla de la SAT habilitada en el Registro Mercantil, se genera un NIT con estatus J, y el sistema envía mensaje automáticamente al buzón SAT del representante legal, para que complete la información a través de Agencia Virtual. (Ingresa información complementaria, y posteriormente al aprobarse se activa NIT y genera la Agencia Virtual de la Sociedad).

- **Proceso de solicitud de NIT de Persona Individual:** A partir de marzo de 2020, la solicitud de inscripción para contribuyentes, se encuentra disponible en el portal SAT www.sat.gob.gt; el contribuyente desde cualquier dispositivo con internet, en cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, completa su solicitud, adjunta los requisitos establecidos para el efecto y la envía para su revisión y aprobación por un colaborador de SAT, el proceso finaliza cuando el contribuyente se presenta a una Oficina o Agencia Tributaria de su conveniencia para la grabación de los registros biométricos (fotografía e impresión dactilar). En este proceso, se obtiene automáticamente la Agencia Virtual, se crea el buzón SAT y la carpeta de información de documentos del contribuyente (Carpeta electrónica).
- **Proceso de Actualización de Datos de Contribuyentes completamente en línea:** Se implementó el proceso de actualización de datos completamente en línea. Para realizar el proceso, el contribuyente debe tener usuario de Agencia Virtual, completar la solicitud de actualización, adjuntar los requisitos establecidos (DPI escaneado de ambos lados en formato PDF, JPG, PNG y otros) y enviarla para su revisión y aprobación por un colaborador de SAT, el contribuyente recibirá un correo de confirmación de la gestión a su Buzón SAT.
- **Proceso de Cese de Actividades Prescrito para persona individual:** En marzo del 2020 a través de Agencia Virtual, se implementó para personas individuales que no presentan movimiento durante 4 años, totalmente en línea.

Tableros de Control Gestiones de RTU Digital. Dentro de los avances en el fortalecimiento a los controles internos, se implementó desde noviembre los tableros de control, en los cuales se puede verificar: las gestiones atendidas por día, por mes, por año, gestiones pendientes de atender; productividad por colaborador; productividad por región u oficina tributaria y la medición de tiempos de atención en las gestiones.

Depuración y Reclasificación de Datos del Registro Tributario Unificado (registros). Se realizó la depuración y reclasificación de datos de contribuyentes en el Registro Tributario Unificado, con la finalidad de contar con información certera, precisa y actualizada en el nuevo RTU digital. Durante el año se ejecutó la depuración y reclasificación de 145,491 registros.



Objetivo 2

Reducir las brechas de cumplimiento Tributario

Es fundamental para incrementar el desempeño de la Administración Tributaria, el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, lo cual dependerá de la implementación de acciones para la facilitación del cumplimiento, reducción del costo de cumplimiento tributario, mejora de la cultura tributaria y, sobre todo, del incremento de la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes, 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

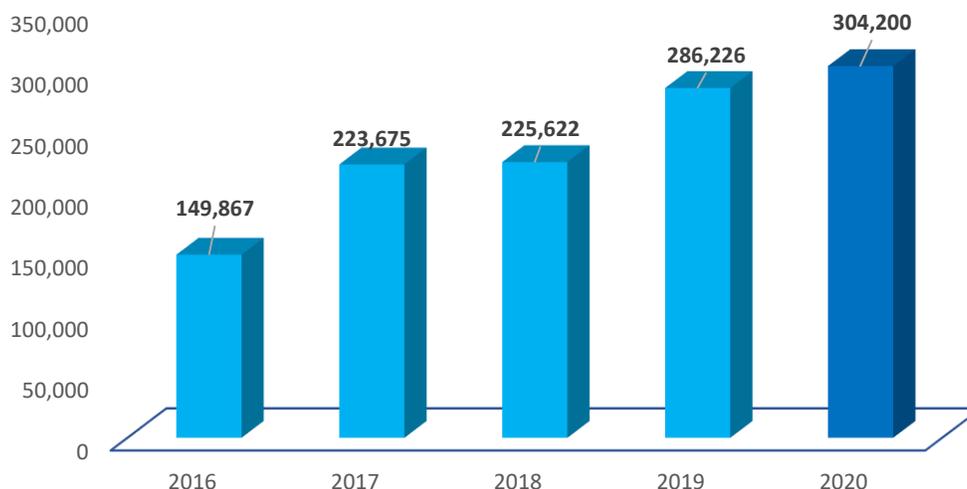
Solicitud de Solvencia Fiscal automatizada SOFI. La solvencia fiscal es el documento por medio del cual la SAT hace constar que el contribuyente se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en el pago de deudas líquidas y exigibles que pueda tener a su cargo. Para facilitar al contribuyente y terceros interesados se realizaron ajustes al proceso de emisión de la solvencia fiscal, solicitud que se gestiona desde el sistema Declaraguatate a través del formulario SAT-8421.

Desde diciembre se inició la modalidad de atención de solvencias en forma automática,

SOFI, con el objetivo de abarcar inicialmente el 80 por ciento de las solicitudes en línea, atendiendo 1,275 solicitudes en esta modalidad. La solvencia fiscal promueve el cumplimiento de obligaciones tributarias pendientes y deudas líquidas exigibles, durante el año 2020 generó en fondos privados Q 9.1 millones, derivado de la atención de 304,200 solicitudes. (Gráfico 7)



Gráfico 7
Solicitudes de Solvencia Fiscal en Línea
Años 2016 -2020



Fuente: Intendencia de Recaudación. SAT

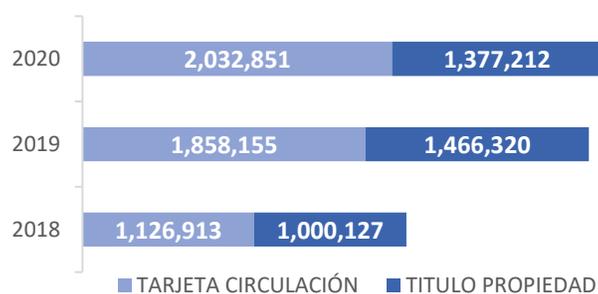
Modernización del Registro Fiscal de Vehículos. Se presentó el plan de Modernización del Registro Fiscal de Vehículos, que contiene los detalles necesarios para su actualización, así como los objetivos que la modernización busca satisfacer, con el fin de obtener un sistema a la vanguardia de la tecnología, más moderno en una plataforma tecnológica idónea, que ofrezca solidez, certeza registral y de respuesta inmediata.



La Modernización del Registro Fiscal de Vehículos inició con el levantado de los procesos de Inscripción de Vehículos Terrestres y Reposición de distintivos y se encuentra visualizada bajo los preceptos siguientes:

Distintivos electrónicos de vehículos terrestres. Derivado de la implementación de distintivos electrónicos y para reducir las brechas tributarias y la optimización de recursos informáticos, en el año 2020 se obtuvo un alza en la emisión de dichos distintivos, logrando así, tecnificar las gestiones del parque vehicular para facilitar y simplificar los trámites ante el Registro Fiscal de Vehículos. (Gráfico 8)

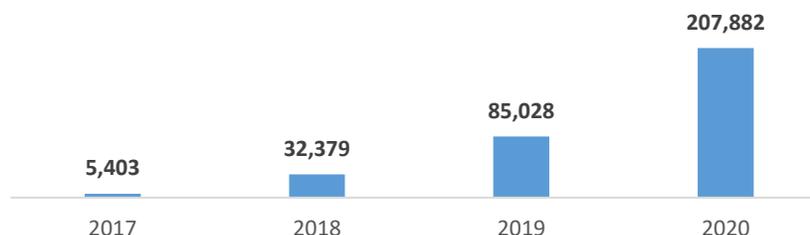
Gráfico 8
Emisión de distintivos electrónicos de vehículos terrestres
Años 2018 -2020



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

Trasposos electrónicos de vehículos por notario. Derivado de la implementación de herramientas electrónicas que facilitan las gestiones realizadas por los contribuyentes ante el Registro Fiscal de Vehículos, el Traspaso Electrónico de Vehículos WEB -TEW- (Trasposos Electrónicos de Vehículos Terrestres por Notario en Agencia Virtual) en el año 2020 aumentó el número de transacciones de trasposos en dicha modalidad. (Gráfico 9).

Gráfico 9
Transacciones de Traspasos de Vehículos WEB-TEW-
(Traspasos electrónicos de vehículos por notario)
 Años 2017 -2020



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

Lanzamiento oficial de la herramienta Libro Electrónico Tributario. Derivado del alto índice de contribuyentes afiliados al Impuesto al Valor Agregado -IVA- en el régimen de Pequeño Contribuyente y a la tendencia creciente en el uso de herramientas web para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, en febrero, la SAT puso a disposición el "Libro Electrónico Tributario - LET-" para pequeños contribuyentes en la Agencia Virtual y en diciembre para Regímenes Especiales del IVA, para uso de las personas individuales y/o jurídicas inscritas en cualquiera de los siguientes regímenes de pequeño contribuyente, especial de contribuyente agropecuario y electrónico especial de contribuyente agropecuario. Derivado que 10,949 pequeños contribuyentes utilizaron el Sistema de Libro Electrónico Tributario, con 33,130 declaraciones presentadas, se obtuvo un recaudo de Q. 186,864.47.



Adicionalmente, se realizó la firma de la carta de compromiso entre la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- y el Ministerio de Economía -MINECO- con el "Plan de Acción para el Desarrollo y Fortalecimiento de las micro, pequeña y mediana empresa -MIPYME- y del Sector Cooperativo" para desarrollar acciones coordinadas y diseñadas para fortalecer dicho sector.

Implementación del Sistema de Filas. Tras los resultados satisfactorios obtenidos con el plan piloto realizado en 2018-2019 en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, con la implementación del sistema de gestión de filas para la atención al contribuyente; en febrero del 2020 se dio continuidad a dicho servicio, obteniendo a diciembre un total de 42,520 visitantes, 62,742 operaciones realizadas y con 225 turnos recalendarizados.

Modalidad de Atención Presencial a Través de Citas. Como parte de las acciones y medidas implementadas específicamente en el marco de la pandemia por el COVID-19, así como de las acciones hacia la modernización y fortalecimiento institucional en concordancia con el objetivo del Plan Estratégico Institucional -PEI- de "Mejorar la atención al contribuyente presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación de cumplimiento", en junio se inició la atención a contribuyentes de forma presencial a través de la modalidad de Citas, teniendo como resultado de esta modalidad 317,138 citas programadas a nivel nacional. (Tabla 2)

Tabla 2
Citas Programadas
Año 2020

Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
7,190	30,678	52,025	71,346	72,926	31,197	51,776

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT

Implementación del Sistema de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes a Través de Dispositivos Electrónicos. Como parte de la innovación del proceso de medición de la satisfacción de los contribuyentes respecto al servicio recibido en puntos de atención de la institución, en abril se implementó el Sistema de Medición Electrónica en las oficinas, agencias tributarias y aduanas con procesos certificados bajo la Norma ISO 9001:2015.

Actualmente se cuenta con 52 dispositivos, de los cuales 42 se encuentran instalados en oficinas, agencias y delegaciones tributarias a nivel nacional, y 10 dispositivos en aduanas. Desde la instalación de estos dispositivos, 73,671 contribuyentes han evaluado los servicios brindados, proporcionando información precisa para la oportuna toma de decisiones para la atención a los contribuyentes.



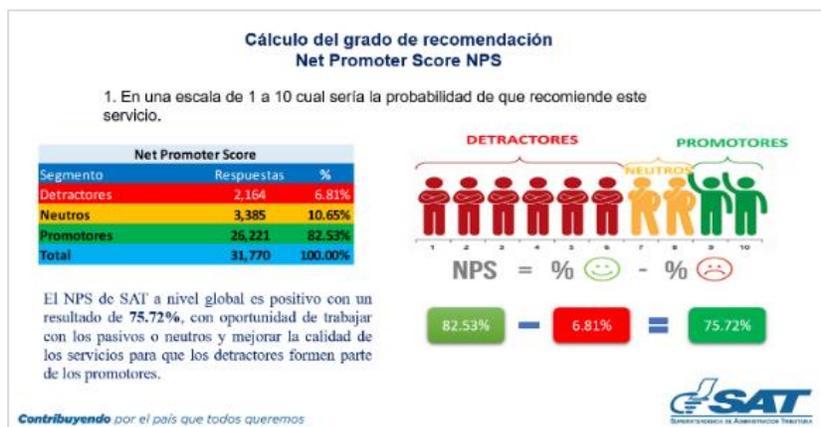
Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios. Un elemento fundamental de la atención al contribuyente y de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, es la determinación de los niveles de satisfacción respecto a los servicios recibidos. Durante el 2020 se aplicaron 295,089 encuestas utilizando la metodología mixta (sistema de medición de la satisfacción a través de dispositivos electrónicos, boletas de satisfacción impresas, encuestas electrónicas y encuestas telefónicas), dirigidas a diferentes segmentos de usuarios de los servicios de la SAT, alcanzando en la satisfacción promedio a nivel nacional 94.09 puntos.

Implementación del Sistema Informático de Gestión de Calidad en el Servicio de Atención al Contribuyente. Con el objetivo de mejorar la calidad, la competitividad y la productividad de los servicios que se brindan al contribuyente, en diciembre la Intendencia de Atención al Contribuyente habilitó el “Sistema Informático de Gestión de Calidad en el Servicio de Atención al Contribuyente” -SIGC- el cual automatiza y facilita el registro, gestión y seguimiento de las oportunidades de mejora y recomendaciones generadas de las mediciones del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la institución, así como de los estudios de medición de calidad (cualitativos y cuantitativos externos, interno de medición con la técnica Net Promotor Score y otros) y de las verificaciones de calidad realizadas por esta Intendencia.

Estudios Internos y Externos para medir la Satisfacción y Percepción de los Contribuyentes y Usuarios. Se realizaron estudios para medir la satisfacción de los contribuyentes y usuarios, así como la percepción del cumplimiento ético de los usuarios de los puntos certificados bajo la Norma ISO 37001:2016 siguientes:

- **Estudios cualitativos externos** a través de la técnica de grupos focales, orientados a conocer las experiencias y expectativas de los usuarios de los servicios de: Factura Electrónica -FEL- y Libro Electrónico Tributario -LET-, cuyos resultados proveen de valiosos insumos para la mejora continua de los servicios.

- **Estudios cuantitativos externos**, a través de encuestas enviadas a dispositivos telefónicos móviles, para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de las aduanas con procesos certificados bajo la Norma ISO 9001:2015, así como a usuarios del servicio del Call Center.
- **Estudio interno de medición con la técnica de Net Promoter Score -NPS-**. El NPS es el índice que mide la disposición de los contribuyentes y usuarios en recomendar los servicios de la Superintendencia de Administración Tributaria, clasificándolos en tres grupos: Promotores, Neutros y Detractores.



- **Estudios internos de percepción del comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados** bajo la Norma ISO 37001:2016, al mes de diciembre se tuvieron los siguientes resultados:
 - Agencia Tributaria San Rafael II: 79.55 puntos.
 - Agencia Tributaria Mazatenango: 87.33 puntos.
 - Oficina Tributaria Suchitepéquez: 84.64 puntos.
 - Oficina Tributaria Quetzaltenango: 86.39 puntos.

Recepción y gestión de quejas por servicio no conforme y denuncias. Esta se realiza a través de diversos canales para que los contribuyentes y usuarios expongan sus quejas y denuncias (canales de denuncia: Portal SAT, Call Center 1550, chat SAT, denunciaci@sat.gob.gt y presencialmente), estas son gestionadas para realizar las investigaciones y proponer las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes. Durante el año 2020, se recibieron y gestionaron 3,488 quejas por mal servicio.

Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en Edificios Administrativos. Como complemento a los Manuales de Estandarización de Agencias, Oficinas Tributarias y Aduanas, en el 2020 se elaboró y aprobó el Manual de Estandarización de Imagen y Diseño Institucional en Edificios Administrativos, el cual contiene los lineamientos básicos para homologar el diseño e imagen de los edificios administrativos de la Institución.



Capacitación tributaria y aduanera dirigida a contribuyentes, auxiliares de la función pública, instituciones y otros actores sociales. En el 2020 se capacitaron mediante las dos modalidades (presencial y virtual), 106,199 Contribuyentes Especiales Medianos y Especiales Grandes, contribuyentes adheridos al régimen de Factura Electrónica en Línea -FEL-, universidades, entidades del sector público, contribuyentes beneficiados con la suspensión de la persecución penal por orden de juez, entidades no lucrativas, asociaciones, entre otros. Se impartieron temas relacionados con Regímenes del IVA, Regímenes del ISR, Rentas de capital, Rentas del trabajo, Impuestos específicos, Generalidades de las Aduanas, Factura Electrónica en Línea -FEL-, Herramientas electrónicas en Línea, Declaración Única Centroamericana -DUCA- entre otras.

Programas de Cultura Tributaria. Se realizó el programa de cultura tributaria para fomentar y concientizar a los futuros contribuyentes y población en general, sobre la importancia de cumplir con el pago de los impuestos, así como proveer de las competencias necesarias para utilizar las herramientas electrónicas para que realicen las gestiones ante la SAT. El objetivo de este programa consiste en contribuir con la facilitación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la recuperación de la confianza de los contribuyentes para la Administración Tributaria, dar a conocer las funciones e importancia de la SAT en la vida económica y social del país, así como el papel fundamental de los ciudadanos en su desarrollo, por medio del pago oportuno de los impuestos. (Tabla 3)

Tabla 3
Programa de Cultura Tributaria dirigido a docentes y estudiantes de nivel básico y diversificado
Año 2020

Modalidad		Virtual por medio de las aplicaciones: Zoom y Google Meet	
Total de Establecimientos Atendidos		42	
Nombre del tema	No. de veces que se realizó la actividad	Cobertura	
Obra musical "Simón Tax contra el descarado"	1	<ul style="list-style-type: none"> • San Marcos 	
Cultura Tributaria	33	<ul style="list-style-type: none"> • Guatemala • Sacatepéquez • Baja Verapaz • Jalapa • Izabal • San Marcos • Huehuetenango • Sololá • San Marcos • Quetzaltenango • Escuintla • Santa Rosa 	
Derechos y obligaciones de los ciudadanos	26		
Facultades y atribuciones de la SAT	29		
Deberes tributarios	24		
Ética y valores aplicados al pago de los impuestos	23		
Herramientas electrónicas para facilitar el cumplimiento tributario	65		
Generalidades de los impuestos	106		
Total del 2020	307		

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT

Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). Se desarrolló bajo la modalidad virtual, el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- en coordinación con la Universidad Panamericana -UPANA- y la Escuela de Profesores de Enseñanza Media -EFPEM- de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-, para que los estudiantes adquirieran una experiencia cercana a la realidad tributaria en nuestro país.

El propósito de este programa consistió en fomentar en los estudiantes universitarios específicamente del área contable, el apoyo para los contribuyentes de baja renta o

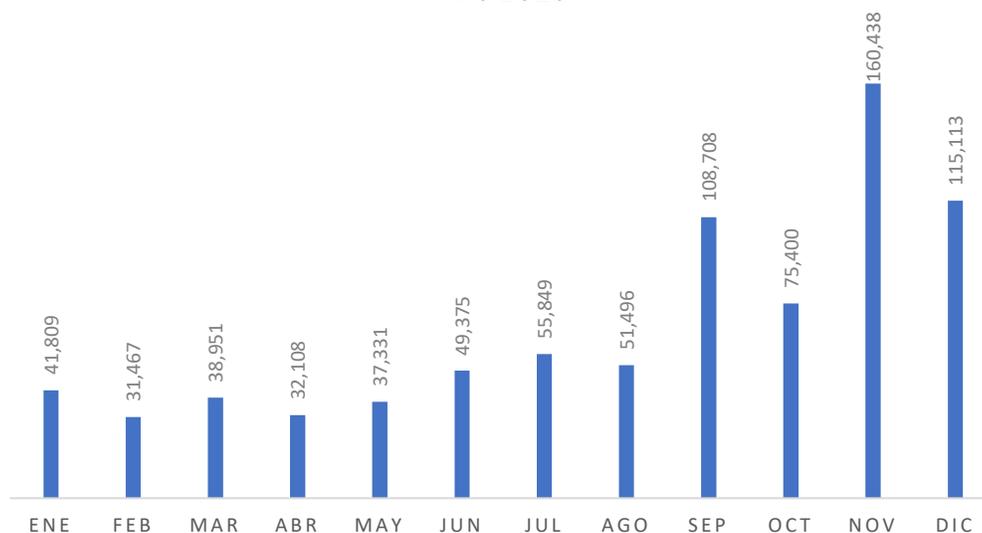
personas que desean formalizar sus negocios en distintas comunidades de manera gratuita en los trámites que se realizan la Administración Tributaria.

Canales de Comunicación (Contact Center). En pro de la facilitación y de reducir la brecha de cumplimiento tributario, la SAT ha expandido y fortalecido los canales de comunicación; tanto por medios electrónicos como telefónicos, al 31 de diciembre se atendieron 489,225 consultas tributarias, aduaneras y de requisitos para gestiones.

En septiembre se implementó un modelo de Contact Center, como centro de llamadas de cobro para la gestión de cobro directo a los contribuyentes con omisiones, morosidad de vehículos y con inconsistencia en sus declaraciones, con el objetivo que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias, así como incrementar la percepción de riesgo del contribuyente y tener una Interacción de SAT-Contribuyentes. En el 2020 se realizaron un total de 101,859 llamadas, dando como resultado un total de recaudo de Q.34.6 millones.

RITA (Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera). Durante el 2020 se atendieron 798,045 consultas a través de esta modalidad con información extraída del Sistema Chatbase. Derivado del estado de calamidad nacional que se vivió a nivel nacional, se puede observar un aumento en la demanda de los servicios electrónicos de orientación. (Gráfico 10)

Gráfico 10
Consultas atendidas -RITA-
Año 2020



Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT, información extraída del Sistema Chatbase al 31 de diciembre 2020

Aplicación Móvil de la SAT y Sitio Web Institucional SATgt Como parte del incremento del uso de las herramientas electrónicas en el año 2020, atribuido al estado de calamidad nacional por la pandemia por el COVID-19, se reportó un incremento del 60.9 por ciento en el uso de la aplicación móvil de la SAT con 284,124 sesiones al 31 de diciembre según información extraída del Sistema Google Analytics. En el sitio Web Institucional www.sat.gov.gt se contabilizaron 12,363,324 usuarios y 41,296,151 sesiones.

Activación de Agencia Virtual de forma No Presencial. Con el propósito de prestar un servicio de forma no presencial, se puso a disposición de los contribuyentes el mecanismo de activar su usuario de Agencia Virtual de forma no presencial, y de agosto a diciembre se reporta un total de 65,517 activaciones realizadas. (Tabla 4)



Tabla 4
Activaciones realizadas por región
De agosto a diciembre 2020

Región	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Nororiente	1,512	876	3,449	2,905	2,041	10,783
Sur	922	1,127	4,410	4,198	2,574	13,231
Occidente	1,246	881	282	0	0	2,409
Central	3,496	3,083	10,695	10,526	11,294	39,094
Total	7,176	5,967	18,836	17,629	15,909	65,517

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT

SAT a Tú Alcance. El programa “SAT a tú Alcance” brindó servicios a través de técnicos bilingües, en las comunidades lingüísticas Quiché, Q’eqchi y Tz’utujil, prestando un servicio con cobertura rural y pertinencia lingüística, mejorando la atención al contribuyente. El programa ha tenido una buena aceptación, tanto en el departamento de Guatemala como en el resto del país, especialmente en donde las poblaciones se encuentran alejadas de las cabeceras departamentales, dada la disponibilidad de recibir los servicios sin tener que desplazarse hacia una Oficina Tributaria. (Tabla 5)

Tabla 5
SAT a tu alcance “Agencias móviles”
Cantidad y tipo de gestiones atendidas

Regionales	Departamentos	Municipios	Contribuyentes atendidos	Gestiones realizadas
Gerencia Regional Nororiente	7	13	10,424	14,411
Gerencia Regional Sur	5	10	3,594	6,575
Gerencia Regional Central	2	3	34,251	55,687
Gerencia Regional Occidente	1	1	2,116	3,506
Total	15	27	50,385	80,179

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT

Facilitación del Servicio a los Contribuyentes y Usuarios

Sello en línea para títulos universitarios. En diciembre, se implementó en la Agencia Virtual un nuevo proceso simplificado y sistemático, para facilitar al contribuyente el pago de la tarifa específica, que corresponde al título universitario, se creó el formulario SAT-7190 “Habilitación de Títulos”, publicado en Declaraguato y la opción para imprimir y adherir la razón de pago (sello electrónico) en el reverso del título.

Cese prescrito. Desde marzo se facilitó en la Agencia Virtual la opción de cancelación prescrita de establecimientos, con el objetivo de mejorar la atención no presencial al contribuyente, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de herramientas electrónicas con un total de 36,072 ceses prescritos.

Gestiones y consultas en agencia virtual. Como parte del seguimiento de las gestiones y consultas que el contribuyente realiza por medio de la Agencia Virtual, se contabilizaron un total de 21,198,325 registros, de los cuales se destacan la consulta de formularios presentados y pagados, consulta de constancias de RetenIVA, consulta de autorización de documentos y descargas de distintivos de vehículos.

Facilidades de pago web. Con el objetivo de facilitar la atención al contribuyente de manera electrónica brindando herramientas de simplificación de procesos e incremento a la recaudación, se pusieron a disposición del contribuyente las solicitudes de Facilidades de Pago en Línea con la modificación a formularios electrónicos, para facilitar la presentación y pago de impuestos; siendo estos:

- Formulario SAT-1608 Impuesto Solidaridad
- Formulario SAT-2237 IVA General (agosto)
- Formulario SAT-2241 IVA Régimen Electrónico de Pequeño Contribuyente
- Formulario SAT-2280 IVA Régimen Especial de Contribuyente Agropecuario y Formulario SAT-2290 IVA Régimen Electrónico Especial de Contribuyente Agropecuario
- Formulario SAT-7130 Impuesto del Timbre
- Formulario SAT-8028 Gestiones Varias
- Formulario SAT-8933 Reposiciones, modificaciones y cambio de uso

Enrolamiento de transporte no regional. Este proyecto se debe al cumplimiento de la Resolución Ministerial UA-80-2020, en el cual se indica el enrolamiento de todos los medios de transporte que trasladan mercancías, incluyendo la Factura y Declaración Única Centroamericana -FYDUCA-. Siendo obligatorio el enrolamiento para todos aquellos que

no estén incluidos como auxiliares de la función pública. A partir del 19 de noviembre se encuentra la opción de enrolamiento de transporte no regional dentro de la guía Técnica de FYDUCA y en la plataforma virtual de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-. En seguimiento a la Factura y Declaración Única Centroamericana -FYDUCA- de adquisición de mercancías, en el período comprendido del mes septiembre a diciembre de 2020; se transmitieron un total de 181,482 -FYDUCAS-

Web service MINEX. Como parte del cumplimiento de los compromisos adquiridos en los convenios internacionales, suscritos y ratificados en la materia, y con el objetivo de contribuir con el Estado de Guatemala en el cumplimiento de lo establecido en las leyes nacionales y sus compromisos internacionales, y respetando el principio de reciprocidad en el intercambio de información y el de pertinencia, en el desarrollo de proyectos de intercambio de información eficientes y mecanismos de comunicación seguros y en atención al requerimiento y solicitud de apoyo al proyecto del Ministerio de Relaciones Exteriores (MINEX), el cual se refiere al lanzamiento denominado “Implementación de la apostilla electrónica”, cuyo objetivo consiste en realizar el pago del impuesto en forma electrónica y automatizada, la Administración Tributaria elaboró, desarrolló y puso a disposición el Web Service, en donde el MINEX realiza consultas del formulario SAT 7130 Impuesto del Timbre y devolverá la siguiente información de Número de identificación Tributaria -NIT-, nombre y estado (pagado). Para el efecto se crean credenciales de usuario y se coloca a disposición el servicio indicado, obteniendo la aprobación del MINEX en la generación y despliegue de la información requerida, este servicio está en vigencia desde diciembre del 2020.

Recaudación por la venta de especies fiscales. Se coordinó durante el ejercicio fiscal 2020 la recepción, distribución y venta de 14.1 millones de unidades de Timbres Fiscales y 1.8 millones hojas de Papel Sellado Especial para Protocolos, representado una recaudación líquida de 114.6 millones de Quetzales en las Agencias, Oficinas y Delegaciones a nivel nacional.

Abastecimiento de especies fiscales en oficinas, agencias y delegaciones tributarias a nivel nacional. Con el objetivo de atender de forma adecuada la demanda de notarios y patentados a nivel nacional, se coordinó el abastecimiento de 14,101,060 unidades de Timbres Fiscales y 1,887,600 hojas de Papel Sellado Especial para Protocolos.

Orientación legal y derechos del contribuyente e información pública. Como parte de la comunicación integral que la SAT brinda a los contribuyentes, con el fin de generar confianza para que éstos se acerquen a la Administración Tributaria y obtener orientación veraz, oportuna y adecuada en materia tributaria y aduanera, se atendieron 4,185 consultas, de las cuales: 2,843 corresponden a información relacionada con la Ley de Acceso a la Información Pública, 1,206 consultas sobre Orientación Legal y Derechos del Contribuyente y 136 Consultas Tributarias y Aduaneras.

Campaña: #QuédateEnCasa y #JuntosSaldremosAdelante. En respuesta al estado de calamidad declarado por el Señor Presidente de la República de Guatemala en el territorio nacional, desde el 16 de marzo de 2020 por la pandemia por el COVID-19, se generó material audiovisual para redes sociales y el sistema de señalización digital, en el cual se comunicó a todos los contribuyentes el Protocolo de Atención Presencial, bajo el cual está operando la Institución en los diferentes puntos de servicio, así como las gestiones electrónicas que pueden realizar desde la Agencia Virtual obteniendo al final del año más de 2,900 visualizaciones.



Modelo segmentado de servicios para la atención al contribuyente Derivado de la importancia de cumplir las medidas de observancia general por el bienestar de los habitantes de la república de Guatemala, se dio a conocer los horarios y servicios que se brindan en los diferentes puntos tributarios de forma segmentada, a través de publicaciones para acudir a realizar las distintas gestiones por los contribuyentes. Estas publicaciones fueron emitidas anticipadamente en las redes sociales institucionales y en el Portal de la SAT.



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

Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario. Derivado de la ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario, que obedece a los programas de control dirigidos a combatir el incumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo el proceso de la detección de omisiones, así como lograr el cumplimiento de deberes tributarios, se incorporó la utilización de herramientas como la Factura Electrónica en Línea, RetenIVA, e información de terceros. El recaudo por el Plan Anual de Cumplimiento Tributario ascendió en el año 2020 a Q. 1,505.9 millones, monto que representa una efectividad del 175 por ciento en comparación a la meta establecida para el período fiscal 2020. (Tabla 6)

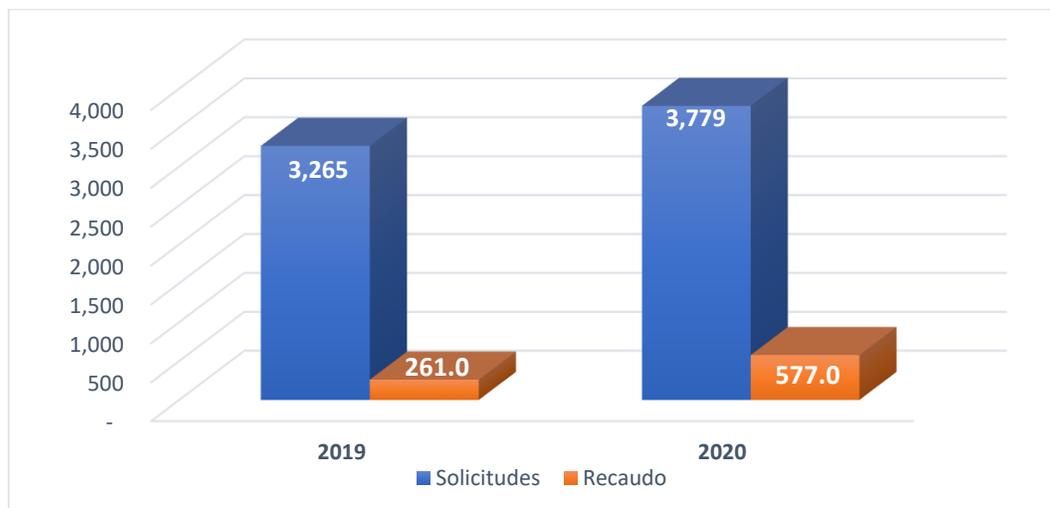
Tabla 6
Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento
Año 2020

PROGRAMAS	Meta (Millones de Q)	Recaudación (Millones de Q)	%
			Recaudación
Omisos	385	658.0	170%
Mora	455	732.5	161%
Subdeclarantes	20	115.3	577%
TOTAL	860	1,505.9	175%

Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

Facilidades de Pago desde Agencia Virtual. En abril se puso a disposición de los contribuyentes, la atención de solicitudes de facilidades de pago a través del buzón de correo electrónico, con el propósito de cumplir con las medidas de prevención contra el COVID-19, asimismo se implementó una nueva opción para solicitar facilidades de pago desde Agencia Virtual, con el objeto de simplificar los procesos al momento de realizar una solicitud desde cualquier dispositivo con acceso a internet. La solicitud de facilidades de pago permite al contribuyente cumplir con sus obligaciones tributarias y dividir las hasta un máximo de 18 meses, de conformidad con el Art. 40 del Código Tributario. Se autorizaron un total de 3,779 solicitudes de convenio de pago, que corresponde a un monto autorizado de Q574.9 millones. (Gráfico 11)

Gráfico 11
Solicitudes y Monto autorizados por Facilidades de Pagos
 (Montos en millones de quetzales)



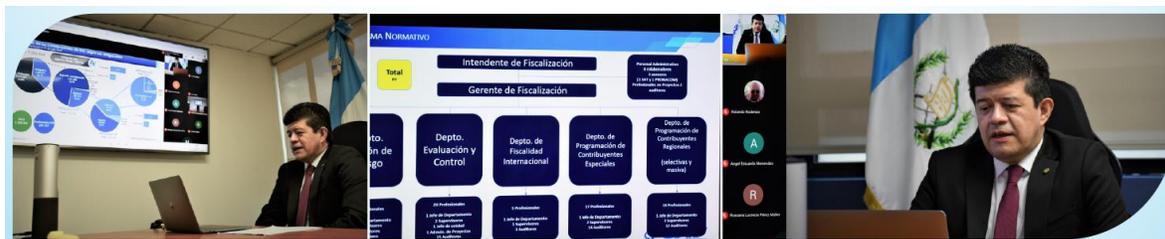
Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

Ejecución de los programas de auditoría fiscal. Durante el 2020 se realizaron 3,478 auditorías de las cuales el 13 por ciento corresponde a las auditorías descentralizadas, 18 por ciento auditorías selectivas, 3 por ciento de comercio exterior y un 66 por ciento relacionadas con la Devolución del Crédito Fiscal.

Operativos Conjuntos. En la fiscalización al comercio exterior, se realizaron 939 operativos conjuntos en las aduanas, depósitos aduaneros y bodegas de los importadores; obteniendo un recaudó de Q 4.3 millones.

Presencias Fiscales. Se realizaron 121,926 presencias fiscales, a través de diferentes programas, entre los que se puede mencionar: control de facturación, obligaciones formales, espectáculos públicos, presencias fiscales masivas, puntos fijos dirigidos a hoteles, restaurantes, floristerías y gasolineras. Se dio continuidad a los programas de auditoría de gabinete, mediante la realización de cruces de información basados en distintas fuentes de información.

Entre otros aspectos importantes realizados en el 2020, figura el fortalecimiento de la utilización del mecanismo previo para solucionar el conflicto tributario, efectuando más de 200 conciliaciones con los contribuyentes, logrando la aceptación y pago de los adeudos tributarios; obteniendo un recaudo por Q 44.74 millones; creación de mesas de diálogo y cooperación público-privado en Tributación Interna con 21 instituciones, con el fin de promover la cooperación, facilitación y control de las operaciones en materia tributaria.



Campañas publicitarias. Se realizó la divulgación de información institucional a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), así como en medios radiales y relaciones públicas, con el propósito de promover los nuevos servicios electrónicos para orientar y verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, así como contar con la documentación de soporte de la mercadería siendo algunas de las más relevantes: Campaña de RTU Digital y Agencia Virtual, Campaña Factura Electrónica en Línea -FEL-, Campaña Pide y Entrega Factura; Campaña Compras en Internet - Declara correctamente tus impuestos en operaciones virtuales; Campaña Fiscalizaciones Masivas 2020.



Generación de insumos para el control y fiscalización. Durante el año se generaron 3,154 insumos para el control y fiscalización con un potencial de recaudo de Q 461.8 millones, producto de actividades de análisis para la identificación de casos aplicando modelos de riesgo, bajo los programas: inconsistencias detectadas por acreditamiento impropio de ISR a ISO; inconsistencias detectadas, entre los montos de ingresos consignados en declaraciones mensuales de ISR e IVA, formularios SAT-1311 y SAT 2237; discrepancias detectadas entre las declaraciones de IVA por parte de contribuyentes respecto de lo declarado en concepto de ingresos y las compras de sus respectivos clientes, o con inconsistencias en compras mayores a ventas durante tres períodos consecutivos; diferencias entre los ingresos base de retención y los Ingresos declarados en el IVA régimen general; discrepancias de tributos internos respecto a importaciones reportadas en aduanas; inconsistencias detectadas en compra - venta de bienes inmuebles; análisis de comportamiento tributario de contribuyentes; contribuyentes que no efectuaron o efectuaron parcialmente la retención del Impuesto Sobre la Renta -ISR- Rentas de Trabajo.

Verificación de domicilios fiscales y direcciones comerciales. Se ejecutaron labores en campo de septiembre a diciembre 2020, para la verificación de 1,005 domicilios fiscales y direcciones comerciales, respecto de contribuyentes que se encuentran como “no localizados” o identificados con indicios de riesgo dentro de planes de cobro de recaudación o fiscalización.

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

Desarrollo e implementación de herramienta informática en el sistema SAQB´E, denominada Trazabilidad. Con el fin de reducir inconsistencias y mejorar el control y manejo de las solicitudes de devolución de crédito fiscal y presentar información actualizada en forma eficaz y eficiente, se desarrolló e implementó una herramienta informática en el sistema SAQB´E denominada Trazabilidad. Ésta proporciona información sobre la etapa en la cual se encuentran los expedientes de solicitudes de devolución de crédito fiscal obteniendo los datos de los sistemas de la Administración Tributaria.

En el Régimen General de devolución de crédito fiscal, se habilitó el Formulario Electrónico y se eliminó el uso de papel para los exportadores. Adicionalmente, se oficializó el uso del formulario electrónico SAT-0481 “Inscripción y Modificación de Datos de Productores” que mejora al formulario SAT-0471 “Inscripción y Actualización de Exportadores”.

Mejoras en el control de Contribuyentes Especiales Grandes. Se implementó la utilización del aplicativo de muestreo y estandarización de papeles de trabajo, lo cual coadyuvó en el área operativa a la optimización de los recursos y disminución de tiempo invertido en la ejecución. Se nombraron 237 solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA en el Régimen Especial, de las cuales el monto ajustado es de Q35.5 millones y se autorizó un monto de Q322.9 millones. Se realizaron 6 solicitudes de devolución en el Régimen Especial Electrónico, en donde se autorizó la devolución de Q19.8 millones, 143 solicitudes de devolución en el Régimen General, en donde el monto ajustado fue de Q25.0 millones y se autorizó un monto de Q105.8 millones, además 21 solicitudes de devolución en el Régimen Optativo de las cuales se autorizó la devolución de Q165.3 millones.

Mejoras en el control de Contribuyentes Especiales Medianos. En 2020 se nombraron 1,843 solicitudes de devolución de Crédito Fiscal del IVA, integradas por 642 solicitudes del Régimen General, 1,048 solicitudes del Régimen Especial, 81 solicitudes del Régimen Optativo y 72 solicitudes del Régimen Especial Electrónico; en los Regimenes Especial y Optativo, de las solicitudes terminadas durante el año 2020, se formularon ajustes por un monto de Q24.2 millones y se autorizaron 1,052 solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA por un monto total de Q308.9 millones; en el Régimen General, de las solicitudes de devolución terminadas en el año 2020, se formularon ajustes por un monto de Q69.5 millones, se diligenciaron 52 solicitudes por desistimiento por Q52.4 millones, las solicitudes autorizadas fueron 389 por un monto de Q260.3 millones; en el Régimen Especial Electrónico, de las solicitudes terminadas durante el año 2020, se autorizaron 45 solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA por un monto total de Q4.7 millones, asimismo, se realizaron esfuerzos para disminuir el promedio de días hábiles para la atención de las solicitudes de devolución de Crédito Fiscal del IVA ingresadas en el Régimen General.

Resultado 2.4 Mejorar la eficiencia del área jurídica

Durante los meses de enero a diciembre del 2020, la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- a través de la Intendencia de Asuntos Jurídicos logró el recaudo de Q. 221,636,137.73 millones en las diferentes áreas que la conforman (Tabla 7).

Tabla 7
Monto Recaudado
Año 2020

Contribución a Impuesto	Descripción	Monto reportado en millones de Q. al 31/12/2020
Cobro judicial, medidas administrativas	Emisión de Sentencias / Cobro extrajudicial y judicial	Q. 105,464,615.93
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras	Q. 10,586,101.99
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras	Q. 87,458,547.88
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras	Q. 18,126,871.93
	TOTAL	Q. 221,636,137.73

Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT

En apoyo a las diligencias de investigación realizadas por el Ministerio Público y solicitudes de embargo con carácter de intervención realizadas ante los Órganos Jurisdiccionales respectivos, durante los meses de enero a diciembre del 2020, se ha recaudado Q. 27,413,483.19 que cancelaron las diferentes entidades que se encontraban con proceso penal o económico coactivo iniciado por la SAT. Dentro de las acciones realizadas se detallan las siguientes: (Tabla 8)



Tabla 8
Acciones realizadas en materia jurídica
Año 2020

No.	Acciones realizadas	Cantidad	Total
1	Sentencias emitidas por las Salas del Tribunal de lo contencioso administrativo	70 favorables 53 desfavorables	136
2	Sentencias emitidas por la Corte Suprema de Justicia	80 favorables 51 desfavorables	131
3	Acciones procesales y judiciales: <ul style="list-style-type: none"> Medidas desjudicializadoras Denuncias presentadas Delitos Tributarios Denuncias Presentadas Delitos Administrativos Denuncias Presentadas Delitos Aduaneros Resistencia a la Acción Fiscalizadora presentados Destrucción de Mercancías realizadas 	183 27 93 187 85 38	613
4	Dictámenes emitidos	299	299
5	Consultas atendidas <ul style="list-style-type: none"> Unidad de consultas Tributarias y Aduaneras Unidad de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente Unidad de Información pública 	136 1,206 2,843	4,185

Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT

Resoluciones del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero. El Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero como el órgano colegiado que en calidad de autoridad superior en materia recursiva le corresponde con exclusividad conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera, por lo que las resoluciones emitidas por dicho Tribunal, dan por agotada la vía administrativa, para dar paso a la vía judicial; en este sentido es preciso mencionar que, el recurso en materia tributaria es denominado en el Código Tributario como revocatoria y el recurso en materia aduanera es denominado en el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, como recurso de apelación, durante el 2020, el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero emitió un total de 1,064 resoluciones.



Objetivo 3

Incrementar la eficiencia del servicio aduanero

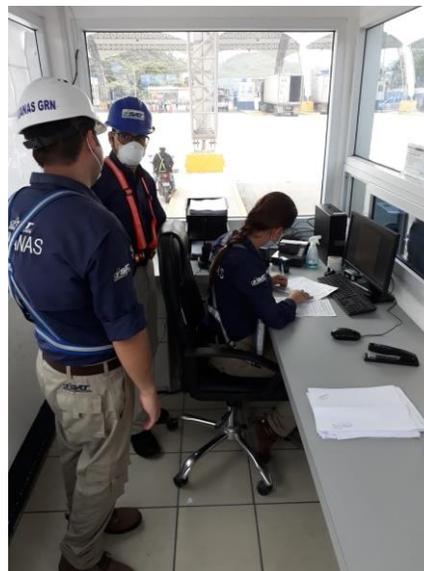
El funcionamiento aduanero adecuado es crucial para aumentar la competitividad del país a través de la facilitación del comercio, factores determinantes para el desarrollo económico y social. Asimismo, contar con procesos estructurados y un sistema bien definido permitirán incrementar los controles para 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

Transformación digital. En 2020 se inició con el proceso de transformación de digital de las aduanas a través de la evolución del tratamiento de las gestiones aduaneras, migrando del uso de un expediente en papel con firmas manuscritas y notificaciones presenciales, a un expediente digital con firma y notificación electrónica. Se inició con las gestiones de los agentes aduaneros y se proyecta concluir los otros auxiliares de la función pública aduanera como transportistas aduaneros, los cuales podrán entre otras opciones, adicionar o dar de baja los medios de transporte afianzados totalmente en línea.

Acciones para la reducción de tiempos y costos en los procesos de despacho

- Verificación física en aduanas internas: A partir de 2020, los importadores podrán trasladar la verificación física de sus cargas desde una aduana marítima hacia cualquier aduana interna, con ello se busca una mejor coordinación logística que permitirá desfogar la congestión en puertos de entrada como también que el importador pueda contar con su mercancía más cerca de sus bodegas.
- Selectivo Anticipado: Con la finalidad de descongestionar en las declaraciones de cargas vía puestos fronterizos, lo cual permite al importador transmitir su declaración anticipadamente al arribo a la aduana.



Vicepresidencia Regional de la Organización Mundial de Aduanas -OMA- de las Américas y el Caribe. La Superintendencia de Administración Tributaria, obtuvo la Vicepresidencia Regional de la Organización Mundial de las Aduanas -OMA- de las Américas y el Caribe, en el periodo 2020-2022.

La OMA es única organización internacional con competencia en materia aduanera. El Servicio Aduanero Guatemalteco forma parte de -AMERICARIBE-, siendo una de las seis regiones de esta organización que integran a 33 países.

Con estas acciones, la SAT, a través de la gestión del Superintendente Marco Livio Díaz, tendrá la oportunidad de desempeñar un papel estratégico y dar continuidad a la labor institucional realizada en los temas de control, facilitación, innovación y modernización de los servicios aduaneros y tributarios disponibles para los usuarios.

La Vicepresidencia Regional es una oportunidad para la SAT, de representar internacionalmente a los miembros que conforman la región, proyectándose como un referente de modernización y de buenas prácticas.



Operadores Económicos Autorizados -OEA-. Las aduanas a nivel mundial desempeñan un rol importante en la administración del comercio internacional, que incluye la recaudación de impuestos, la preparación de las estadísticas de comercio exterior, la seguridad de la cadena logística, la facilitación del comercio, así como la protección de la sociedad, del medio ambiente y del patrimonio cultural, entre otros.

En la Intendencia de Aduanas, a través de la Unidad del Operador Económico Autorizado de Guatemala, se desarrolla e implementa un programa dirigido a usuarios del sector privado que cumplan con los requisitos y condiciones, que coadyuven a la seguridad de las mercancías y a la facilitación del comercio internacional en el marco de la legislación vigente. El Servicio aduanero brinda un seguimiento técnico gratuito al actor de la cadena logística que está interesado en ser habilitado como OEA, previo a la presentación de su expediente. Siendo este proceso un logro de la Administración Tributaria a nivel centroamericano.



Durante el 2020 se habilitaron 22 usuarios bajo la figura de operador económico autorizado, sumando así 63 operadores activos. Esto en fomento de generar una alianza público-privada conforme al pilar II de la relación “aduanas – empresa” del marco normativo SAFE de la Organización Mundial de Aduanas. (Gráfico 12)

Gráfico 12
Serie anual de Operadores Económicos Autorizados (OEA)
Años 2010-2020



Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT

Automatización Gestión Aduanera. Como parte de la modernización, todos los Auxiliares de la Función Pública Aduanera, podrán realizar toda la gestión de forma electrónica.

Manual de atención al usuario aduanero. Ante la emergencia por la pandemia por el COVID-19, se implementó el manual para guiar al usuario sobre los horarios especiales de atención, y las medidas simplificadas que se implementaron, también facilitaron el actuar para el despacho de las mercancías sujetas a tratamientos especiales como las donaciones que ingresaron.



Resultado 3.2 Rediseño de los procesos aduaneros

Nuevo modelo de despacho aéreo en carga general. Como resultado del rediseño de procesos, se implementó en el 2020 el primer ciclo de mejora para un nuevo modelo de despacho aéreo, iniciando con la automatización de las operaciones y actividades permitidas, para gestionar la autorización totalmente en línea.

Mejora a las funcionalidades e la DUCA. Dentro de las mejoras que se realizaron en 2020, se habilitó la aplicación de las retenciones y liberaciones que hacen las Autoridades Competentes (Ministerio de Agricultura y Ganadería -MAGA-, División de Puertos y Aeropuertos Fronterizos del Ministerio de Gobernación -DIPAFRONT-, Subdirección General de Análisis de Información Antinarcoótica de la Dirección General de la Policía del Ministerio de Gobernación -SGAIA-, Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria -OIRSA-, Instituto Nacional de Bosques -INAB-, Ministerio Público -MP-, entre otros) para facilitar reportes y estratificación de roles para que los mandos centrales puedan tener controles sobre la cantidad de retenciones que sus áreas operativas realizan, permitiendo contar con mayor control no solo por parte de la autoridad aduanera sino también de las instituciones que trabajan en conjunto. Asimismo, se modificó el registro para llenar la declaración de tránsito (DUCA-T) a través de un formato resumido con la finalidad que el transportista pueda ingresar la información, generar la declaración y trasmitirla para poder procesar el selectivo anticipado en aduana.



Actualización y simplificación del formato del documento denominado “Requerimiento de información”. Este documento se emite cuando durante el proceso de revisión físico-documental, surge una duda razonable sobre el valor declarado, a partir de diciembre 2020, fueron eliminados 14 documentos que eran requeridos en el formato anterior, ahora el declarante o su representante puede libremente aportar información, documentación y demás elementos probatorios que consideren oportunos para desvanecer la duda razonable y comprobar la veracidad y exactitud del valor declarado de acuerdo a la naturaleza de la transacción comercial realizada para concretar el proceso de importación.

Traslado de mercancías bajo control aduanero. A partir de 2020, un importador que ingrese su mercancía desde una aduana marítima y su gestión de riesgo resulte en selectivo rojo, puede trasladar su mercancía hacia una aduana interna, dando seguimiento mediante la implementación del marchamo electrónico, solicitando que ahí se practique la verificación inmediata y finalización del despacho aduanero, hacer uso de este beneficio tiene como objetivo permitir al importador articular de mejor manera sus operaciones logísticas, al practicar verificaciones en áreas cercanas a sus bodegas, centros de distribución u oficinas.

Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Durante 2020 se amplió el alcance incorporando a las aduanas Tecún Umán II y San Cristóbal en sus procesos de importación y exportación. Así también se adicionó el proceso de subasta de mercancías de las Secciones de Administración de Mercancías en Abandono y Decomiso de las



Gerencias Regionales Central, Sur, Nororiente y Occidente.

Resultado 3.3 Automatización del control aduanero

Automatización en la asignación de correlativos para la transmisión de declaraciones de mercancías. En el marco del Programa de Modernización Integral Aduanera (MIAD), la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) a través de la Intendencia de Aduanas y la Intendencia de Atención al Contribuyente desarrollaron la automatización del proyecto que permite adquirir los correlativos que los auxiliares de la función pública aduanera y los usuarios autorizados utilizan para la transmisión de la declaración aduanera de mercancías, simplificando el procedimiento para la asignación de los correlativos 100 por ciento en línea.

Beneficios de la automatización:

- Reducción de PASOS: 4
- 10% En Línea
- Gestión/trámite NO PRESENCIAL
- Consulta de correlativos en Agencia Virtual
- 24/7 Disponibilidad TOTAL (365 días)
- 235 Formulario de llenado fácil (SAT-00129)

PARA AGILIZAR TUS DESPACHOS DE MERCANCIAS UTILIZA NUESTRAS HERRAMIENTAS DIGITALES

1. Consulta de Trazabilidad Agencia Virtual
2. Verificación física sin Presencia del Declarante
3. Actualización de la Aduana de Verificación
4. Requerimiento de Información Simplificado -RI-

Consulta de trazabilidad a través de agencia virtual. Como parte de los esfuerzos para fortalecer la ética, transparencia e integridad; se implementó la aplicación para la trazabilidad de las mercancías a través de la Agencia Virtual, permitiendo identificar la etapa del proceso en el que se encuentra la mercancía.

Resultado 3.4 Reducción de la defraudación aduanera

Convenios de intercambio de información. Con el objetivo de fortalecer las fuentes de información del Sistema de Gestión de Riesgo, se dio inicio con los mecanismos de intercambio de información, de los programas Sistema de Selección de Carga (CTS, por sus siglas en inglés) y Red Nacional de Control de Aduanas (nCEN, por sus siglas en inglés) de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), luego de un convenio suscrito entre autoridades de ambas entidades.



El CTS tiene como función el intercambio de información, en tiempo real, entre las aduanas de salida y de llegada sobre cargas aéreas y marítimas que pueden considerarse de alto riesgo, mientras la nCEN permite recopilar y acceder a datos sobre casos de riesgo, investigaciones y procesos al margen de la ley vigentes en otras instituciones aduaneras, el acceso a estas herramientas pondrá a la vanguardia tecnológica el sistema aduanero del país, contemplado en la Modernización Integral Aduanera, la implementación de los referidos programas estará a cargo de las áreas de inteligencia y de contrabando de la Intendencia de Aduanas, lo cual fortalecerá la fiscalización y lucha contra la defraudación y el contrabando, que favorecerá el comercio seguro.

Nuevo modelo de fortalecimiento de valor en aduanas. En 2020 se dio inicio a la implementación del primer ciclo del nuevo modelo de fortalecimiento del valor en aduanas, el cual incluirá la implementación de descripciones mínimas en las mercancías de alto riesgo, para su mejor identificación y comprobación del valor, así como la automatización en la forma del tratamiento de la duda razonable que determina el verificador en aduana. Con esta práctica se proyecta que la presentación de las pruebas de descargo sea conocida por un equipo multidisciplinario y capacitado para llevar a cabo un mejor análisis contribuyendo así a las buenas prácticas en materia de transparencia.

Puestos de Control Interinstitucional (PCI): La superintendencia de Administración Tributaria a través de la Intendencia de Aduanas, implementó 2 Puestos de Control Interinstitucional durante el 2020; en el kilómetro 300 de la ruta CA-13, Entre Ríos, Puerto Barrios en el departamento de Izabal y el otro ubicado en Pajapita, San Marcos.



Los puestos de control cuentan con personal de distintas instituciones gubernamentales y un sistema de monitoreo para identificar, interceptar y decomisar las mercancías que ingresan al país evadiendo los controles aduaneros y cruces vehiculares no controlados. Con ello se busca aumentar la percepción de riesgo, fortalecer los controles sobre los tránsitos de mercancías, además de erradicar progresivamente el comercio ilícito a nivel regional. Los -PCI- son el resultado de una coordinación interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Embajada de los Estados Unidos de América, a través de la Sección de Asuntos Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley -INL- (por sus siglas en inglés), enmarcado dentro del plan de trabajo de la Comisión Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y Contrabando Aduanero -COINCON-.



Implementación del marchamo electrónico: En 2020 se implementó la primera fase para el funcionamiento del marchamo electrónico, el cual consiste en un mecanismo de seguridad y geolocalización satelital a través de un centro de monitoreo integral que, en tiempo real, permite tener mayor certeza de la trazabilidad y mejores controles de las mercaderías en tránsito.



La implementación del marchamo electrónico representa la lucha frontal contra el contrabando y defraudación, así como un importante avance en el cumplimiento de la Política Nacional de Prevención y combate de la defraudación y contrabando aduaneros, ratificando el compromiso de continuar con el fortalecimiento de las acciones institucionales para el pago oportuno de los impuestos para el beneficio del país y erradicar el comercio ilícito.

Acciones interinstitucionales: Como parte de las acciones interinstitucionales que se realizaron en el 2020 en el marco del combate a la defraudación y contrabando aduaneros, bajo la coordinación de la COINCON, se realizaron 253 operativos en carretera, 88 operativos en aduanas, 142 allanamientos, 16 inspecciones de comercios, 12 inventarios de contenedores, 49 patrullajes fronterizos y un operativo binacional que concluyeron con la presentación de 238 denuncias y la incautación de mercancías valoradas en Q21.4 millones que implicaron Q7.8 millones de impuestos dejados de percibir.



contenedores, 49 patrullajes fronterizos y un operativo binacional que concluyeron con la presentación de 238 denuncias y la incautación de mercancías valoradas en Q21.4 millones que implicaron Q7.8 millones de impuestos dejados de percibir.

Las actividades más frecuentes en este tipo de ilícitos son subvaluación, falsedad de documentos, simulación de exportaciones, manifiestos de carga inexistentes, salida del medio de transporte sin documentos de soporte, endosos de personas fallecidas, permisos falsos, entre otros.

Resultado 3.5 Fortalecimiento en controles aduaneros

Mejora en la infraestructura. Como parte de las acciones establecidas en los componentes de Infraestructura, Seguridad y Recursos del Programa de Modernización Integral Aduanera -MIAD-, en 2020 se hizo entrega de trabajos de mejoras en las instalaciones de las Delegaciones Aduaneras ubicadas en Almacenadora del País, S.A. -ALPASA-. Estas mejoras representan el resultado de una serie de coordinaciones en el marco de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público Privado en temas Aduaneros, entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Almacenadora del País, S. A. -ALPASA-, que tienen como objetivo que las actividades del personal de SAT se realice de manera eficiente y eficaz que permita brindar un mejor servicio a los usuarios. Nuevas garitas en el Depósito Aduanero Temporal en Empres Portuaria Quetzal -EPQ-: Se completó la la mejora en 10 garitas las cuales permitirán un mejor control y flujo vehicular

Cooperación para mejoras en infraestructura: En 2020 se recibió la visita de expertos del área de Infraestructura de la Aduana Estadounidense (CBP por sus siglas en inglés) y la Agencia Internacional para Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL, por sus siglas en inglés) que visitó puestos fronterizos con el objeto de hacer propuestas de mejora conforme las mejores prácticas aduaneras.

Esta Cooperación entre SAT y CBP forma parte de Pilar I "Aduana -Aduana" del Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas y del acuerdo de facilitación de comercio de la Organización Mundial del Comercio.



Implementación de equipos no intrusivos: En 2020 se inauguraron las garitas de acceso y el sistema de inspección no intrusiva en la aduana Santo Tomás de Castilla en enero, Puerto Quetzal y en la aduana aérea Express Aéreo en donde se entregó el control a la Supertendencia de Administración Tributaria (SAT) en noviembre. Este equipo tiene como objetivo generar un control a través de la verificación del contenido de equipos de transporte (contenedores) por medio de rayos X. Este control permitirá fortalecer la lucha contra el contrabando como también impulsar la competitividad, transparencia y eficiencia aduanera.

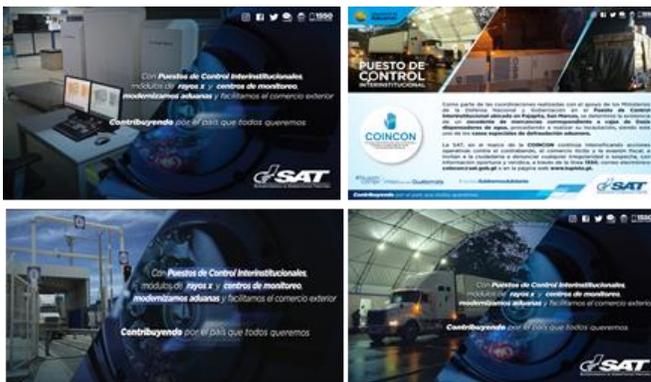


Campaña “No te Arriesgues, Di no al Contrabando”. En seguimiento de las acciones para el combate del contrabando y defraudación aduaneros, se impulsó la campaña para informar a los contribuyentes de los riesgos de transportar mercadería de dudosa procedencia y arriesgar su patrimonio, por ser engañados en su buena fe.



Asimismo, se realizó la campaña “Puestos de Control y Resultados COINCON” con la divulgación de información a través de redes sociales institucionales con el objetivo de dar a conocer a los contribuyentes las acciones implementadas para mejorar los controles, en la operatividad del sistema aduanero del país, tales como el uso de

sistemas de verificación no intrusivos y la inauguración de puestos de control en lugares estratégicos a nivel nacional, así como de la rendición de cuentas de las datos estadísticos resultado de las incautaciones y otros procesos de decomisos realizados; además se realizaron relaciones públicas con grupos estratégicos y con el apoyo de las entidades que conforman el Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduaneros -COINCON-.





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.

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

El Estado de Guatemala consciente del flagelo y las consecuencias que generan las diversas formas de corrupción, ha adoptado medidas para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción en el ejercicio de la función pública, promoviendo el correcto funcionamiento del ejercicio del poder público, para contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las instituciones democráticas. En ese contexto, la Superintendencia de Administración Tributaria convencida que el combate contra la corrupción, así como la promoción de la ética, la probidad, la transparencia y la rendición de cuentas, generan instituciones públicas sólidas; a través de la Gerencia de Asuntos Internos realiza investigaciones administrativas y denuncia cuando corresponda, las actuaciones de funcionarios y empleados de la Institución que sean contrarias a la ley; con la finalidad de prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses institucionales.

Pruebas de confiabilidad, estudios socioeconómicos y análisis de Declaraciones Juradas Patrimoniales: Se realizaron 1,310 pruebas de confiabilidad (entrevistas de confiabilidad, pruebas poligráficas, psicométricas y toxicológicas), 801 estudios socioeconómicos y 465 análisis de declaraciones juradas patrimoniales, entre personal de nuevo ingreso, personal que participan en convocatorias internas y personal que se encuentra laborando en cada una de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria. Para un total de 2,576 en el año. (Gráfico 13)

Gráfico 13
Prueba de Confiabilidad y Acciones atendidas
Año 2020



Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, SAT

Debida diligencia al personal de la Gerencia de Asuntos Internos, como una medida de control y transparencia. Como consecuencia de la certificación de la Norma Internacional ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, inherente al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y contribuyendo a la mejora continua del control interno y debida diligencia, se realizaron evaluaciones de confiabilidad al personal que conforma la Gerencia de Asuntos Internos. En tal sentido, se efectuaron las siguientes pruebas: EyeDetect, toxicológicas y entrevistas de confiabilidad; coadyuvando con ello a garantizar la idoneidad y probidad del personal que ingresa y labora dentro de la misma; cabe mencionar que las evaluaciones de rutina como método de debida diligencia fueron realizadas solamente al personal de la Gerencia de Asuntos Internos.

Se implementó una nueva prueba técnico-científica EyeDetect, que permite detectar posible participación en actos de corrupción, fuga de información, lavado de dinero, así como otros delitos relacionados con la falta de integridad y la transparencia. Las pruebas de EyeDetect fueron aplicadas a personal de Asuntos Internos e Intendencia de Aduanas.



Gobierno

Creando un ambiente de honestidad en instituciones públicas

Introduciendo EyeDetect – Una nueva herramienta para crear una cultura de honestidad e integridad por medio de la detección del engaño.



Campañas de sensibilización en pro de la transparencia y cumplimiento de nuestras obligaciones éticas. Respecto a la importancia de la aplicación de pruebas de confiabilidad y estudios socioeconómicos, se identificó la necesidad de concienciar al personal de la SAT, con relación a la aplicación de pruebas de confiabilidad y estudios socioeconómicos, procediendo a realizar una campaña de sensibilización por medio de correo electrónico, a través de cápsulas y frases que fomentan la ética, la transparencia y fortalecen los valores institucionales.

La campaña de sensibilización del personal de la SAT, para la realización de pruebas de confiabilidad y estudios socioeconómicos, en colaboración con la Gerencia de Formación de Personal SAT y Comunicación Social Externa, va dirigida a la totalidad de funcionarios y empleados a través de herramientas como el correo electrónico institucional y videos informativos que llevan mensajes positivos hacia la transparencia, la ética y los valores institucionales.



Incremento de la cultura de denuncia. Con la finalidad de prevenir y combatir actos de corrupción e incumplimiento ético en pro de la transparencia institucional, se promovió una cultura de denuncia, mediante la divulgación de los canales de atención, siendo éstos el correo electrónico denunciacorrupcion@sat.gob.gt y número de centro de llamadas (Call Center) 2362 7000.



Atención a quejas, denuncias o irregularidades. Se atendieron 314 denuncias de las cuales, como resultado se presentaron 11 denuncias ante el Ministerio Público para denunciar a 18 funcionarios y/o empleados de los distintos órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, quienes incurrieron en la posible comisión de delitos, tales como: incumplimiento de deberes, portación ilegal de arma de fuego, abuso de autoridad, hurto, perjurio, cohecho pasivo y falsificación de documentos; asimismo se emitieron recomendaciones a las distintas dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria para fortalecer los controles internos.

Durante el 2020 ingresaron 321 denuncias por posibles actos de corrupción e incumplimiento ético, superando al año 2019 en 94 denuncias, lo que evidencia la confianza de los particulares y el aumento de la cultura de denuncia, derivado de la divulgación de los diferentes canales de atención.

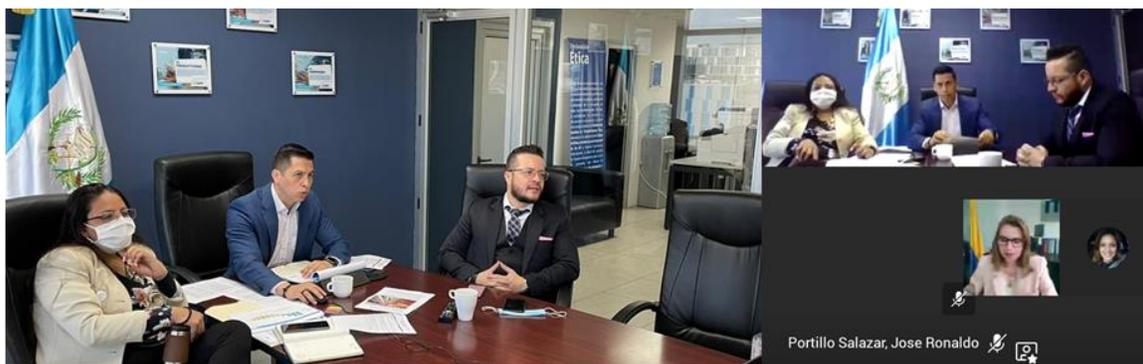
Participación en la Convención Interamericana Contra la Corrupción (MESICIC). El Gerente de Asuntos Internos participó como delegado titular para informar sobre los principales avances en la aplicación de las recomendaciones emitidas por el Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESICIC), como parte de las estrategias de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la prevención y combate a la corrupción. Este mecanismo anticorrupción reúne a 33 de los 34 Estados Miembros de la OEA. La cual establece medidas para prevenir, detectar, investigar, sancionar actos de corrupción y recuperar activos, producto de los mismos. Además de formular recomendaciones a los Estados para que fortalezcan sus marcos jurídicos e instituciones contra la corrupción. Guatemala es Estado Miembro con Misión y Representante Permanente.



Fuente: <http://www.oas.org/es/sla/dlc/mesicic/paises-pais.html?c=Guatemala>

Participación en el conversatorio internacional mecanismos de lucha contra el fraude y la corrupción de la Administración Fiscal durante la pandemia por el COVID-19. Esta actividad fue convocada por la Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia. La misma contó con la intervención de la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

Durante el evento se describieron las medidas generadas en el marco de la pandemia por el COVID-19 por la Superintendencia de Administración Tributaria. Asimismo, se compartieron algunas de las acciones ejecutadas, respecto a la lucha contra la corrupción en la administración tributaria, incluido el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.



Control interno. Con el propósito de ejercer el control y fiscalización de los órganos y dependencias de la SAT, para verificar que la gestión administrativa y operativa haya sido realizada de acuerdo con lo establecido en las leyes y normas aplicables, se llevaron a cabo 57 actividades de auditoría y se atendieron 63 actividades de seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Contraloría General de Cuentas y Auditoría Externa; proporcionando a la administración, informes con recomendaciones para la prevención de debilidades de control interno y de cumplimiento de aspectos normativos.



Convenio de Cooperación Interinstitucional Anticorrupción entre el Organismo Ejecutivo, el Ministerio Público, La Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de Cuentas, la Superintendencia de Administración Tributaria y la Superintendencia de Bancos. El 14 de enero se firmó el Convenio con el objeto de instaurar procedimientos de coordinación y asistencia interinstitucional para el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción, dentro del marco de las competencias y capacidades de las partes signatarias.

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Municipalidad de Villa Nueva y la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. El 24 de abril se firmó el Convenio con el objeto de establecer mecanismos de cooperación, coordinación y asistencia interinstitucional que incidan en el fortalecimiento de las capacidades de ambas instituciones. El convenio contempla la implementación de mecanismos por parte de la SAT para condicionar la descarga de los distintivos de vehículos al pago de multas de tránsito en la comuna de Villa Nueva, por su parte la SAT tendrá acceso a información de la Municipalidad que incida en la implementación de estrategias para ampliar la base tributaria.

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Caminos y la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. El 29 de abril se firmó el Convenio con el objeto de establecer las condiciones bajo las cuales la Dirección General de Caminos otorga el uso del área del Derecho de Vía a la Superintendencia de Administración Tributaria SAT para la instalación de infraestructura básica que permita a las instituciones del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero (COINCON) contar con las condiciones y equipo necesario para realizar los controles en carretera para el combate de la defraudación y el contrabando aduaneros, así como de otro tipo de actos ilícitos.

Carta de Entendimiento Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). El 17 de septiembre se firmó la Carta de Entendimiento con el objetivo de Establecer vínculos de cooperación e intercambio de servicios que mejoren la atención a los pasajeros nacionales y extranjeros usuarios del Aeropuerto Internacional La Aurora y el Aeropuerto Internacional Mundo Maya, así mismo, fortalecer el control aduanero y propiciar el aumento de la recaudación en estos aeropuertos.



Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y World Basc Organization Inc. El 7 de octubre se suscribió el convenio de cooperación con el objetivo de establecer lazos de cooperación entre las partes, con la finalidad de promover un comercio internacional seguro a través del programa de Operador Económico Autorizado -OEA-

Convenios relacionados con la utilización de las aplicaciones nCEN y CTS de OMA. El 10 de noviembre se suscribieron los convenios de las licencias para el uso de las aplicaciones nCEN y CTS de la OMA, que servirán a la SAT para la recopilar, intercambiar y acceder a información sobre manifiestos de cargas aéreas y marítimas, así como, casos de riesgo e investigaciones de otras Administraciones Aduaneras.



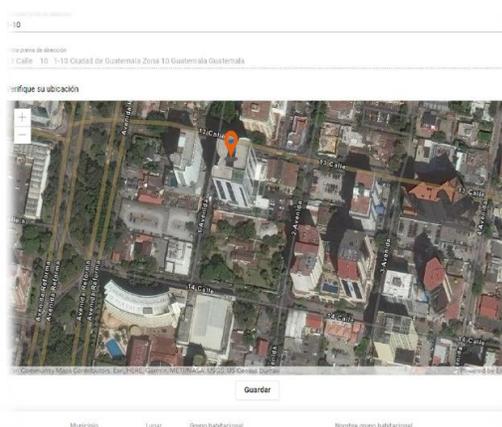
Resultado 4.2 Incorporar el uso de tecnología moderna en los procesos desarrollados en la -SAT-

Sistemas desarrollados y mejorados a nivel Institucional. Se realizaron desarrollos a nivel informático para el apoyo a las dependencias de la Administración Tributaria con el fin de incorporar el uso de la tecnología en todos los procesos. Por mencionar algunas: Intercambio de información MINECO-SAT con certificados de importación, con esta implementación se evita que el agente se presente en la SAT previo a transmitir su declaración; mejoras en el rendimiento del validador DUCA y la base de valor; implementación de análisis técnico de clasificación de mercancías y la implementación servicio web del MINEX; mejoras al Sistema de Facilidades de pago con opción vía Web, y a la cuenta corriente tributaria; modificaciones al RTU por Decreto 7-2019; adaptación FEL por Decreto 7-2019, RetenIVA y Asiste Libros 2 Escritorios Web (Cuarta Fase); solvencia Fiscal en Línea; Gobierno de Datos; Ruta de Carrera Administrativa Tributaria por puesto de trabajo automatizada; Convenio con el MP y SAT (Intercambio de Información de vehículos y del Registro Tributario Unificado); proceso de automatización de Vehículos SAT.

Fortalecimiento de la capacidad Informática (Plataforma + Soporte). Con el fin de mantener los sistemas de SAT activos en cualquier momento se realizó el equipamiento y fortalecimiento del sitio secundario de la SAT, así como la facilitación de plataforma para realizar teletrabajo para más de 5,000 usuarios derivado de la pandemia por el COVID-19, también se incrementó la disponibilidad de enlaces de datos hacia Internet, para la disponibilidad de servicios internos y externos, manteniendo una evaluación constante de la seguridad informática de infraestructura y aplicaciones.

Georreferenciación de contribuyentes. La disponibilidad de mapas geográficos digitales permite confirmar automáticamente la consistencia de los domicilios declarados al momento del registro, como parte de la solución a uno de los principales problemas que enfrenta la Administración Tributaria, como lo es el elevado porcentaje de contribuyentes cuyos domicilios fiscales o direcciones comerciales no pueden ser ubicados. A su vez, las verificaciones físicas de domicilios constituyen una necesidad fundamental en aquellos casos que se consideran de riesgo o donde por norma deba verificarse.

Para esto es necesario disponer de medios que permitan georreferenciar las direcciones declaradas por los contribuyentes al momento de su inscripción o actualización, así como



todas aquellas direcciones no declaradas obtenidas de fuentes externas. Para esta finalidad, se promueve la institucionalización de un sistema de georreferenciación que genera las coordenadas geográficas correspondientes y permite la consulta de las direcciones obtenidas de fuentes externas o producto de verificaciones que se encuentran geolocalizadas.

En torno a ello, se desarrolló un prototipo de componente geográfico, el cual permite obtener información geoespacial del domicilio fiscal y de las direcciones comerciales registradas por los contribuyentes en los procesos de inscripción o actualización.

SAT entrega software de última generación al MP para consultas tributarias. El 16 de diciembre de 2020, la SAT hizo entrega oficial de un nuevo software que permite al Ministerio Público, un nuevo acceso ágil a información tributaria. Este sistema informático permite que los procesos de investigación se aceleren y fortalece el sistema de justicia de Guatemala.



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 de la Formación. Durante el año 2020 se capacitó, en las distintas modalidades a 4,990 personas que representa el 83 por ciento de todo el personal de la Institución, cada una de ellas participó al menos 1 vez. (Tabla 9)

Tabla 9
Ejecución de la Formación
Año 2020

Total de personal activo	6,036
Personal capacitado	4,990
Personal no capacitado	1,046

Fuente: Gerencia de Formación de Personal SAT

Durante el año 2020 en total se desarrollaron 16,409 participaciones en los diferentes eventos formativos, considerando una, dos o más participaciones por persona. El personal capacitado de las distintas dependencias durante el 2020 fueron de la Gerencia Regional Central con 989 personas capacitadas, que representa el 83 por ciento de su personal; la Gerencia Regional Nororiente con 647 personas capacitadas que representa el 92 por ciento de su personal; la Gerencia Regional Sur con 618 personas capacitadas que representa el 91 por ciento de su personal, la Gerencia Regional Sur con 618 personas capacitadas y Normatividad con 2,348 personas capacitadas(Tabla 10)

Tabla 10
Regional con mayor personal capacitado
Año 2020

Normatividad y Gerencias	Personas Capacitadas
Normatividad	2,348
Gerencia Regional Central	989
Gerencia Regional Sur	618
Gerencia Regional Nororiente	647
Gerencia Regional Occidente	388
Total	4,990

Fuente: Gerencia de Formación de Personal SAT

Implementación de Modalidad Virtual en Vivo. A partir de junio la Gerencia de Formación de Personal SAT, ante la imposibilidad de realizar cursos en modalidad presencial, derivado de la pandemia por el COVID-19, se implementó la modalidad virtual en vivo, utilizando la plataforma Teams como herramienta, esto permitió que el personal pudiera ser capacitado incluso estando en modalidad de teletrabajo.

Programa de Docentes en Formación. Este es un programa recurrente el cual se imparte con el objetivo de capacitar a los expertos internos en metodologías de aprendizaje, ya que cuentan con el conocimiento, las competencias técnicas y la experiencia en su área de trabajo. En el 2020 se capacitó en modalidad virtual en vivo a 22 profesionales de diferentes dependencias durante los meses de agosto a septiembre.

Módulo de Especialización para Técnicos de Aduanas. Este es un programa de inducción al puesto, el cual se realizó en la Intendencia de Aduanas para poder contratar a técnicos para las diferentes Aduanas del país. Se realizó durante los meses de septiembre a noviembre y se capacitó a 87 personas. El programa se realizó en una modalidad mixta (virtual en vivo y virtual asincrónico) con la participación tanto de expertos internos como externos. El programa fue realizado paralelamente mientras los técnicos estaban en sus puestos de trabajo, lo que dio riqueza al conocimiento obtenido por los técnicos, ya que mezclaba la teoría con la práctica.

Programa Ética y Transparencia. El programa permitió que los participantes desarrollaran conocimientos relacionados con el Código de Ética y Conducta para personal de la SAT, incorporando temas relativos a la norma ISO 37001:2016, la cual es un estándar que determina los requisitos para que la institución establezca, implemente, mantenga y mejore un programa de cumplimiento contra el soborno, logrando capacitar a 1,417 profesionales y técnicos.

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 1,857 profesionales y técnicos de diferentes dependencias de la Institución.

Becas Nacionales. Durante el 2020 se continuó con la ejecución de las becas otorgadas en la Licenciatura en Gestión Pública del Comercio Exterior que incluye la participación de 26 becarios, en la Maestría en Administración Aduanera con 28 becarios de la Universidad Galileo, así mismo la Maestría en Gestión Pública y Liderazgo con Especialización en Administración Tributaria de la Fundación Escuela de Gobierno con 26 becarios.

Además, se otorgaron nuevas becas en el Posgrado en Derecho Aduanero con la participación de 15 becarios de la Universidad Galileo en modalidad virtual y de la Maestría en Integración Centroamericana y Desarrollo con 19 becarios de la Universidad Rafael Landívar, en modalidad virtual.



Convenio de cooperación interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Universidad Internaciones. El 30 de diciembre se suscribió el Convenio de cooperación con el objetivo de implementar programas de formación para elevar el desempeño laboral y la superación profesional de los funcionarios y empleados de la SAT.



Becas Internacionales. En el 2020, las becas internacionales fueron en modalidad virtual, el Programa de Alta Gerencia contó con la participación de 6 becarios con el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas -INCAE-. Se otorgaron otros programas:



Diplomado en Administración Tributaria con 4 becarios; Curso Sobre Precios de Transferencia con 4 becarios, todos con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-.

Reestructuraciones a nivel Institucional. Con el propósito de incorporar mecanismos y herramientas que contribuyan a lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, y en particular, proveer los recursos tecnológicos necesarios para la implementación de herramientas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, se realizaron adecuaciones en la estructura organizacional y funciones de algunas dependencias, por mencionar las más relevantes la Gerencia de Informática y la Gerencia de Seguridad Institucional.

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

Para contar con la adecuada infraestructura para el mejor desarrollo de las funciones, se realizaron las gestiones administrativas para proyectos de pre-inversión e inversión siendo los más relevantes: Aduana El Florido con la Construcción edificio de resguardo de insumos, en Aduana Pedro de Alvarado con la Construcción edificio de verificación inmediata y módulos habitacionales, en Aduana San Cristóbal con la construcción de muro perimetral, Aduana La Ermita con la construcción de módulos habitacionales, entre otros.



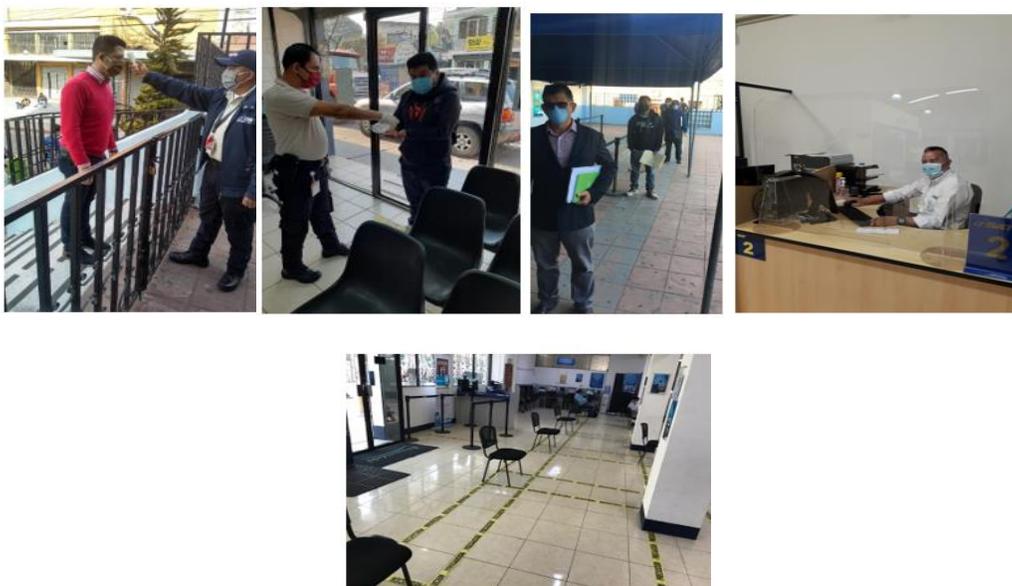
Readecuación y mantenimiento de espacios físicos: durante el 2020 se realizaron acondicionamientos en distintos espacios físicos del edificio administrativo, oficinas y agencias tributarias de la Regional Central; reparaciones en edificio sede, oficinas tributarias y aduanas de la Regional Sur; apoyo en la habilitación del puesto de control interinstitucional en la Gerencia Regional Occidente y remodelaciones y readecuación de áreas en el edificio sede de la Gerencia Regional Nororiente, así mismo se ejecutó el Plan Integral de Mantenimiento.



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

Información general en los puntos de atención tributarios a nivel nacional. A consecuencia de las diferentes publicaciones en el Diario Oficial que contienen las órdenes del Organismo Ejecutivo que establece las Disposiciones Presidenciales en caso de calamidad pública y órdenes para el estricto cumplimiento, en estas se incluye a la SAT como una entidad que debe continuar con las actividades ordinarias, por tal razón los puntos de atención al contribuyente se encuentran habilitados para que puedan realizar las operaciones en materia de orientación tributaria, registro tributario unificado, registro fiscal de vehículos, especies fiscales, recepción de convenios de pago y otras vinculadas con la activación de accesos a las diferentes herramientas electrónicas.

Por lo anterior, a partir del mes de abril, se inició a coordinar los recursos necesarios para desarrollar actividades de atención al público de acuerdo con las medidas que dictan las normas sanitarias, de salud pública, higiene y seguridad ocupacional tales como: el cumplimiento obligatorio del uso de mascarilla en los centros de atención tributario, la toma de temperatura evitando el ingreso de personal y contribuyentes con temperatura corporal mayor a los 37.5° centígrados, aplicación de gel antibacterial para manos, rotulación de áreas de espera y filas en cumplimiento del distanciamiento social e instalación de mamparas.



La SAT a fin de propiciar mejoras en las condiciones laborales y velando por el bienestar del personal, realizó durante el año 2020 las siguientes acciones:

- Con la finalidad de prevenir y detectar enfermedades crónicas, así como para la prevención del COVID-19 se realizaron 8 jornadas de salud, con el apoyo de las dependencias encargadas de llevar a cabo las acciones para gestionar los riesgos humanos, así como recomendar las medidas de atención para el máximo bienestar físico y mental del personal.
- Atención clínica médica ambulatoria: derivado de la pandemia por el COVID-19 se incrementó la atención a nivel nacional del personal de la Institución, por medio de 10 médicos a cargo de las clínicas médicas, se realizaron llamadas telefónicas a 468

colaboradores, para un total estimado de 2,340 llamadas con el fin de brindar apoyo médico en la recuperación de los pacientes.

- Se elaboraron e implementaron protocolos conforme a las disposiciones presidenciales y del Comité Institucional de Administración de Crisis:
 - Protocolo de Prevención: se elaboró un plan de concientización, mediante cápsulas informativas para el lavado constante de manos, uso de mascarillas, distanciamiento social obligatorio y uso de alcohol en gel.
 - Protocolo para casos sospechosos de COVID-19: se elaboró con la finalidad de identificar y describir las acciones a realizar ante la sospecha de algún brote del virus, así como las acciones que deben realizarse para la evaluación inmediata de funcionarios o empleados por la clínica médica correspondiente.
 - Protocolo de Aislamiento en casa para casos positivos o sospechosos de COVID-19: se realizó con la finalidad de dar a conocer las acciones para el aislamiento de la persona con posible contagio y realizar la cuarentena en espacios aislados del resto de personas que conviven con ella.
 - Protocolo para Personal con Resultado Positivo de COVID-19, se elaboró con la finalidad de que al momento que se detecte un caso positivo dentro del personal de SAT, y que este haya estado en contacto con el personal de sus áreas de trabajo, se de aviso a las autoridades correspondientes, para que se active dicho protocolo para evitar la propagación, procediendo a la sanitización correspondiente de cada área.
- Actividades para la etapa de normalización a través de:
 - Comunicados internos para realizar actividades y técnicas para el manejo de estrés.
 - Seguimiento de casos del personal con sintomatologías particulares.
 - Sanitización de las áreas de trabajo de SAT.
 - Compra de insumos para el personal de SAT para la prevención del COVID-19.
 - Coordinación con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- para facilitar la realización de hisopados para personal de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- de diversas unidades.
- Apoyo Social y funerario. Se brindó atención personalizada a familiares beneficiarios por el fallecimiento de trabajadores, y a su vez se ofreció asesoría y acompañamiento en hospitales, residencias, funerarias y reclamación del seguro de vida a las familias de los trabajadores fallecidos por diferentes causas.



Como manejar el estrés en tiempo de crisis

PRACTICA EJERCICIOS

REGULARMENTE, SI NO LO HACES, ES BUEN MOMENTO DE COMENZAR

Crea una rutina de ejercicios en familia.



Por nuestra salud estaremos realizando **Trabajos de fumigación** por Aspersión y nebulización en: CENSAT, Torre SAT, Torre Empresarial II, Torre Azul y Bodega DHL. Los días: **sábado 9 y domingo 10 de mayo 2020**

Por lo que se solicita asignar a una persona por área de trabajo en los días y horas indicados en esta publicación, para que abra sus bodegas, oficinas, archivos y otros espacios, para que el personal de fumigación pueda llevar a cabo en su totalidad dicha acción. Durante y posterior a la fumigación no debe haber personal en las instalaciones.

Sábado 9 de mayo		Domingo 10 de mayo	
CENSAT	Torre SAT	T. EMPRESARIAL II	T. AZUL
8:30 am	10:30 am	1:00 pm	8:30 am
			BODEGA DHL
			9:30 am

Una SAT renovada, efectiva y automatizada para Guatemala




CAPÍTULO Rendición de cuentas

3

Capítulo III. Rendición de Cuentas

III.1 Ingresos devengados

El presupuesto de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para el ejercicio fiscal 2020 consideró ingresos por un monto de Q 1,763.34 millones; de los cuales Q1,573.19 millones fueron presupuestados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública, (Q1,278.86 millones por la comisión del 2 por ciento de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación y Q294.33 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); Q20.76 millones por Rentas de la Propiedad, Q9.39 millones por Ingresos No Tributarios; y, Q160.00 millones por disminución de inversiones temporales.

Al 31 de diciembre 2020, los ingresos devengados contablemente ascendieron a Q1,496.66 millones, que representan un 84.88 por ciento de lo presupuestado, de los cuales Q1,459.56 millones fueron devengados por concepto de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública, (Q1,236.11 millones por la comisión del 2 por ciento de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación, y Q223.45 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); Q28.81 millones por Rentas de la Propiedad; y Q8.29 millones por Ingresos No Tributarios. Los Q160.00 millones presupuestados de Disminución de Otros Activos Financieros, son fuente financiera. (Tabla 11)

Tabla 11
Ingresos devengados por SAT al 31 de diciembre 2020
 (Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
TOTAL:	1,763.34	1,496.66	84.88%
Ingresos No Tributarios	9.39	8.29	88.29%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,573.19	1,459.56	92.78%
2 por ciento de la Recaudación Tributaria SAT	1,278.86	1,236.11	96.66%
Otros Bienes y Servicios SAT	294.33	223.45	75.92%
Rentas de la Propiedad	20.76	28.81	138.78%
Disminución de Otros Activos Financieros	160.00		

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT, pueden existir diferencias por redondeo.

III.2 Egresos devengados

Del monto total de egresos en el 2020 que ascendió a Q1,763.34 millones, fueron devengados al 31 de diciembre 2020 Q1,119.53 millones, lo cual representó una ejecución del 63.49 por ciento de lo presupuestado. Los gastos de funcionamiento por un monto de Q1,077.24 millones representó una ejecución de un 67.29 por ciento y los gastos de inversión por un monto de Q42.29 millones, representó una ejecución de un 26.05 por ciento. (Tabla 12)

Tabla 12
Ejecución por tipo de gasto al 31 de diciembre 2020
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
TOTAL:	1,763.34	1,119.53	63.49%
Gastos de Funcionamiento	1,600.99	1,077.24	67.29%
Gastos de Inversión	162.35	42.29	26.05%

Fuente: SICOIN Gerencia Administrativa Financiera, SAT, pueden existir diferencias por redondeo.

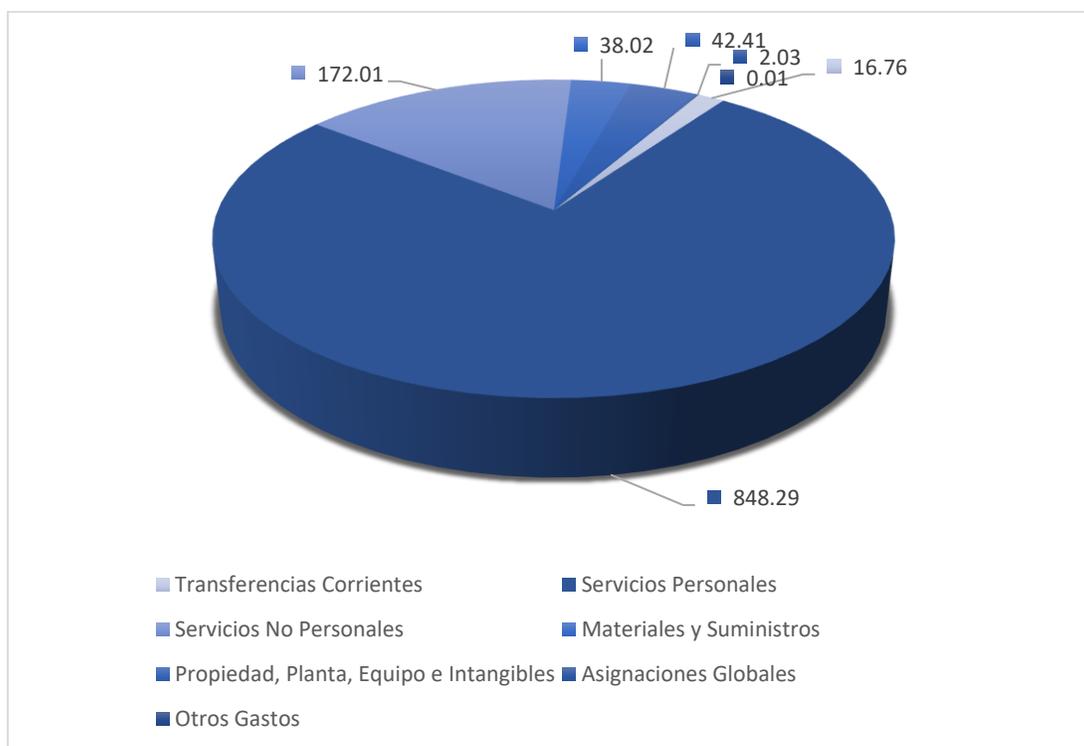
Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en: Servicios Personales con Q848.29 millones que representan un 82.07 por ciento de lo presupuestado; Servicios No Personales con Q172.01 millones que equivalen a un 50.13 por ciento de lo presupuestado; y, Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles con Q42.41 millones que corresponden a un 26.15 por ciento de lo aprobado. (Tabla 13 y Gráfico 14)

Tabla 13
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre 2020
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
TOTAL:	1,763.34	1,119.53	63.49%
Servicios Personales	1033.67	848.29	82.07%
Servicios No Personales	343.1	172.01	50.13%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	162.15	42.41	26.15%
Materiales y Suministros	121.58	38.02	31.28%
Transferencias Corrientes	31.69	16.76	52.89%
Asignaciones Globales	70.73	2.03	1.86%
Otros Gastos	0.42	0.01	2.87%

Fuente: SICOIN Gerencia Administrativa Financiera, SAT pueden existir diferencias por redondeo.

Gráfico 14
Ejecución presupuestaria por grupo al 31 de diciembre 2020
(Cifras en millones de Quetzales)



Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

III.3. Compras y contrataciones del año 2020

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-, su Reglamento y otras normas y disposiciones aplicables, la Superintendencia de Administración Tributaria efectúa con transparencia los procesos de compras de Licitaciones, Cotizaciones, Arrendamiento de bienes inmuebles, Adquisición Directa por Ausencia de Oferta, Compra Directa con Oferta Electrónica y Compra de Baja Cuantía, utilizando el sistema de GUATECOMPRAS, por lo que a continuación se presentan las adquisiciones que fueron publicadas y adjudicadas durante el año 2020, cuyo monto total adjudicado ascendió a Q147,888,950.34 (Tabla 14 a la 20).

Tabla 14
Compras y Contrataciones por diferentes modalidades durante el año 2020

Modalidad de Compra	Cantidad	Valores Quetzales	Porcentaje de ejecución
Total de adquisiciones	983	Q147,888,950.34	100%
Licitación Pública (Art. 17 LCE)	5	Q127,513,528.50	86.22%
Cotización Pública (Art. 38 LCE)	7	Q4,020,840.00	2.72%
Arrendamiento de bienes inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)	2	Q136,796.25	0.09%
Adquisición Directa por Ausencia de Oferta (Art. 32 LCE)	2	Q562,332.00	0.38%
Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b)	148	Q7,570,053.75	5.12%
Compra de Baja Cuantía (Art. 43 LCE inciso a)	819	Q8,085,399.84	5.47%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

A continuación, se detallan las compras y contrataciones en el período correspondiente de enero a diciembre del 2020.

Tabla 15
Licitación Pública (Art. 17 LCE)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1.	12904937	Contratación del Servicio de protección anti-denegación de servicio distribuido (ddos)	Q6,516,000.00
2.	12826081	Contratación de derechos de uso de correo electrónico y aplicaciones ofimáticas en la nube	Q23,500,558.50
3.	12758566	Contratación de servicios de enlaces de datos para Sitio Primario y Sitio Secundario de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q7,347,520.00
4.	12183784	Adquisición de cupones canjeables por combustible en estaciones de servicio a nivel nacional por valor de Q50.00 y Q100.00 para uso en los vehículos, plantas eléctricas y otros equipos de la superintendencia de administración tributaria	Q14,361,200.00
5.	11294345	Adquisición de 835,000 pares de placas metálicas de circulación para vehículos terrestres que utilizan dos placas y 810,000 placas metálicas de circulación para vehículos terrestres que utilizan una placa	Q75,788,250.00
TOTAL			Q127,513,528,.50

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

Tabla 16
Cotización Pública (Art. 38 LCE)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1.	13661507	Contratación de servicios de enlaces de datos para sedes administrativas del área de normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q275,184.00
2.	13679791	Contratación de servicios en la nube para operación de sistemas con la arquitectura de microservicios de la SAT	Q840,000.00
3.	12571938	Contratación del servicio de auditoría externa para la revisión de la ejecución financiera y control interno correspondiente al ejercicio fiscal 2020	Q625,000.00
4.	12580872	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	Q766,816.00
5.	12049743	Contratación de servicio de instalación de puntos de red para el área de normatividad	Q720,000.00
6.	12061069	Contratación del servicio de publicidad en redes sociales y plataformas electrónicas, para la Superintendencia de Administración Tributaria - SAT-	Q186,000.00
7.	11693118	Adquisición de papel toalla de papel para manos para uso en los servicios sanitarios de normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q607,840.00
TOTAL			Q4,020,840.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

Tabla 17
Arrendamiento de bienes inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1.	13044192	Arrendamiento de un bien inmueble para el funcionamiento del departamento de archivo general de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q27,778.65
2.	12214957	Arrendamiento de un bien inmueble para el personal responsable del archivo y para el archivo físico del Departamento de Tesorería de la Gerencia Administrativa Financiera de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q109,017.60
TOTAL			Q136,796.25

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

Tabla 18
Adquisición Directa por Ausencia de Oferta (Art. 32 LCE)

No.	NOG	Descripción	Monto Adjudicado
1.	12691275	Mantenimiento preventivo y correctivo para cada uno de los cuatro ascensores del edificio torre SAT	Q201,072.00
2.	11821388	Compra de luminarias led para uso en los niveles del edificio de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	Q361,260.00
TOTAL			Q562,332.00

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

Tabla 19
Compras por Baja Cuantía (Art. 43 a LCE)

No.	Cantidad / Adjudicada	Modalidad de Compra	Valores Quetzales
1	819	Compra de Baja Cuantía (Art. 43 LCE inciso a) comprende entre otras compras realizadas, la prestación de servicios de (arrendamiento de equipo, impresiones, autorización de formas, instalación, servicio de telefonía, entre otros), la adquisición de equipo de computación, licencias (softwares), equipo de video y audio, equipo de escritorio y oficina, compra de uniformes, insumos (tóner, cajas de cartón, café, azúcar, te varios sabores, reglas, bolsas para basura, detergente, folder, vasos, entre otros).	Q8,085,399.84
Total			Q8,085,399.84

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

Tabla 20
Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 b LCE)

No.	Cantidad / Adjudicada	Modalidad de Compra	Valores
			Quetzales
1	148	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b) comprende entre otras compras realizadas, la adquisición de equipo de computación, licencias (softwares), equipo de video y audio, equipo de escritorio y oficina, insumos (café, azúcar, te varios sabores, papel bond, toallas, entre otros), servicios (capacitación, enlaces digitales, mantenimiento, fabricación de portón, entre otros).	Q7,570,053.75
Total			Q7,570,053.75

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 2020 el 1.79 por ciento y el costo total (gastos totales) dentro de la recaudación tributaria (en términos brutos) fue de un 1.86 por ciento.



Contribuyendo por el país que todos queremos



www.sat.gob.gt