

# MEMORIA DE LABORES 2023

**Contribuyendo** por el país que todos queremos 

  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Marzo 2024



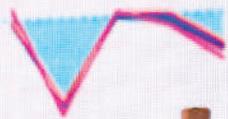
### RIESGO



### M-SCORE

- Alto
- Medio
- Bajo
- Extremo
- Alto
- Bajo

### Z-SCORE



### BALANCE GENERAL

Item	2016	2017	2018
Activo	10%	10%	10%
Pasivo	10%	10%	10%

Activo	10.00%
Pasivo	10.00%
Activo	10.00%
Pasivo	10.00%



# Índice de contenido

<b>Presentación</b> .....	5
<b>Autoridades</b> .....	7
<b>Marco Estratégico Institucional</b> .....	9
<b>Capítulo I.</b>	
<b>Resultados de Recaudación</b> .....	13
I.1. Resultados generales .....	15
I.2. Evolución de la recaudación SAT 2022-2023 .....	15
<b>Capítulo II.</b>	
<b>Resultados de gestión en el marco del planteamiento estratégico</b> .....	25
<b>Objetivo Estratégico 1:</b> Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario .....	27
<b>Objetivo Estratégico 2:</b> Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras .....	46
<b>Objetivo Estratégico 3:</b> Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.....	66
<b>Objetivo Estratégico 4:</b> Eficientar el cobro administrativo y judicial .....	75
<b>Objetivo Estratégico 5:</b> Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.....	78
<b>Objetivo Estratégico 6:</b> Fortalecer las capacidades de Gestión y Transparencia Institucional .....	87
<b>Capítulo III.</b>	
<b>Rendición de Cuentas</b> .....	107
III. 1 Ingresos devengados .....	109
III.2 Egresos devengados .....	113
III.3 Compras y contrataciones 2023 .....	118



## Presentación

En el año 2023 la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) llegó a 25 años de existencia. En su historia he observado los desafíos que ha tenido que superar, los cuales ha enfrentado convirtiéndolos en oportunidades de cambio para promover la ética, la transparencia, el trabajo en equipo y la excelencia en la prestación de servicios a los contribuyentes.

Este trabajo de transformación tributaria -que aún continúa- no ha sido fácil. Ha requerido voluntad y esfuerzo para realizar reformas organizacionales, administrativas, tecnológicas y de recursos humanos en todas las áreas de operaciones, incluyendo fiscalización, atención al contribuyente, aduanas y gestión de riesgo, entre otras; lo cual ha impactado su cultura de trabajo y la relación con los contribuyentes.



Como propulsor de esta transformación y con el compromiso de continuar sirviendo a mi país, presento la **Memoria de Labores 2023**, la cual describe las principales acciones realizadas en el período; orientadas a propiciar el crecimiento sostenido de la recaudación, para incidir en el bienestar de la población, respetando el marco legal vigente, con soluciones estratégicas y herramientas tecnológicas, actuando con ética y transparencia en cumplimiento de nuestra misión institucional, y con enfoque a ser una administración tributaria y aduanera eficiente, que propicie la confianza del contribuyente, respetando sus derechos, que genere altos niveles de cumplimiento voluntario.

La Memoria de Labores 2023 consta de tres capítulos en donde se muestran los resultados de la recaudación durante el ejercicio fiscal 2023, los logros y avances obtenidos de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y el informe de rendición de cuentas, en donde se detallan las contrataciones y adquisiciones realizadas, así como el análisis del costo de la administración tributaria.

Como parte de los resultados obtenidos durante el año 2023 cabe resaltar el crecimiento del 12.1% en la recaudación de los impuestos internos que administra la SAT con respecto al año 2022, presentándose en el Impuesto Sobre la Renta el mayor aumento sobre la recaudación realizada respecto el año anterior en este segmento de ingresos tributarios. Con relación al recaudo realizado por el Sistema Aduanero Nacional, el cual se mide en términos brutos, se destaca que el 81.6% de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en cinco aduanas, representando una recaudación de Q24,493.4 millones.

Los ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzaron una recaudación en términos netos de Q95,543.7 millones, mostrando un superávit de Q9,296.1 millones de la meta programada de Q86,247.6 millones para el año 2023, representando una ejecución del 110.8%.

Para gestionar el cumplimiento de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros (COINCON), se llevaron a cabo 2,320 acciones, contribuyendo a generar una percepción de riesgo de comisión de delitos, y promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones en el pago de tributos de comercio exterior.

A través de los Puestos de Control Interinstitucional (PCI) y los operativos realizados en ruta, han permitido el cumplimiento de 2,320 decomisos, con un valor de Q39,896,114.52.

Por otra parte, en temas de fiscalización, durante el 2023 se atendieron 2,794 solicitudes de devolución de crédito fiscal, lo que representa un monto autorizado de Q3,055.90 millones, sobresaliendo el monto autorizado en el Régimen General, con participación del 40% en dicho valor.

Se realizaron 92,488 presencias fiscales en diferentes puntos, entre estas 84,897 masivas en épocas de mayor representatividad comercial como semana santa, aguinaldo y bono 14. A diciembre 2023 como parte de las actividades de control y fiscalización de las obligaciones de los contribuyentes, se logró ajustes por Q611.49 millones, lo que representa un 53% por arriba de la meta establecida.

En materia de facilitación y simplificación de trámites, en el 2023 se contabilizaron 21,048 usuarios del Libro Electrónico Tributario (LET), con 6,041 declaraciones presentadas, y con una recaudación de Q1,027,768.17. Asimismo, con el objetivo de simplificar y agilizar la gestión administrativa de recepción documental de avisos de traspasos electrónicos realizados por notarios, se registraron 306,050 durante el ejercicio fiscal.

Con la implementación de acciones estratégicas para el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV), se recaudó Q1,160.41 millones, superando la meta establecida en un 3.39%. Asimismo, como parte de los esfuerzos en materia legal, se obtuvo un recaudo de Q357,896,659.44 por concepto de cobro judicial y medidas administrativas.

Como parte de las acciones realizadas para fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional, se totalizan 72 procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la SAT; bajo la Norma ISO 9001:2015, cuyo alcance abarca 13 aduanas del país y bajo la Norma ISO 37001:2016, con alcance en 17 puntos de atención a nivel nacional.

Todos los esfuerzos realizados a través de los diferentes equipos que conforman las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) contribuyeron al cumplimiento del Plan Operativo Anual 2023, conformado por 579 elementos (productos, indicadores de control y acciones) el cual reporta una ejecución al cierre del año de 98.67%.

Estoy convencido que, bajo la coordinación de mi Despacho, con el apoyo del Directorio y a través del liderazgo de los Intendentes y Gerentes, con la participación y compromiso de los distintos equipos de trabajo, continuaremos alcanzando más y mejores resultados **para contribuir por el país que todos queremos**.



Lic. Marco Livio Díaz Reyes  
Superintendente de Administración Tributaria

## AUTORIDADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Lic. Edwin Martínez Cameros  
**Ministro de Finanzas Públicas**  
**Presidente del Directorio**

Lic. Saúl Octavio Figueroa Ávalos  
Viceministro de Ingresos y Evaluación Fiscal, Ministerio de Finanzas Públicas  
**Presidente Suplente del Directorio**

Dra. Adriana Estévez Clavería  
Lic. Alejandro González Portocarrero  
**Directores**

Lic. Marco Livio Díaz Reyes  
Superintendente de Administración Tributaria  
**Secretario del Directorio**

## AUTORIDADES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO 2023

Lic. Carlos Estuardo Llamas Secaida  
**Presidente del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero y**  
**Presidente del Tribunal Administrativo Tributario**

Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla  
Licda. Michelle Janette Martínez Arellano  
Lic. Paul Francisco Palacios Rodríguez  
Lic. Fredy Orlando Sajquim Barrios  
**Miembros Especialistas**

Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo  
**Presidente del Tribunal Administrativo Aduanero**

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

## COMITÉ GERENCIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Licenciado Marco Livio Díaz Reyes

### **Superintendente**

### **Intendentes**

<b>Aduanas</b>	Lic. Werner Ovalle Ramírez
<b>Asuntos Jurídicos</b>	Licda. Guisela María Viana Vidal (Temporal) Lic. Oscar Vinicio Perdomo Figueroa
<b>Atención al Contribuyente</b>	Ing. Armando Gabriel Pokus Yaquián
<b>Fiscalización</b>	Lic. Oscar Alberto Hernández Romero
<b>Recaudación</b>	Lic. José Fernando Suriano Buezo

### **Gerentes - Subgerentes**

<b>Auditoría Interna</b>	Licda. Lilian Lissette Guerra de Contreras
<b>Gerencia de Asuntos Internos</b>	Lic. José Ronaldo Portillo Salazar
<b>Gerencia de Planificación y Cooperación</b>	Inga. Dora Aracely Vivas Pérez
<b>Gerencia de Informática</b>	Ing. Ronald Giovanni Estrada Ávila
<b>Secretaría General</b>	Licda. Norma Domenica Santos Plaza
<b>Comunicación Social Externa</b>	Lic. Maynor Humberto Caballeros Aguilar Lic. Carlos José Morales Lemus
<b>Gerencia de Formación de Personal SAT</b>	Licda. María Mishelle Ordóñez Álvarez
<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>	Licda. Ericka Siomara Castillo Palencia
<b>Gerencia Administrativa Financiera</b>	Licda. Cinthya Rocío Díaz Castillo
<b>Gerencia de Infraestructura</b>	Inga. Patricia Yesenia Archila Alfaro
<b>Gerencia de Seguridad Institucional</b>	Lic. William René Argüello Dávila
<b>Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes</b>	Licda. Lisbeth del Rosario Ríos Ardón
<b>Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos</b>	Licda. Evelyn Jeaneth Quevedo López
<b>Gerencia Regional Central</b>	Licda. María Cristina Argueta Fuentes
<b>Gerencia Regional Sur</b>	Lic. Raúl Eduardo Chuga Chacón
<b>Gerencia Regional Occidente</b>	Lic. Herbert Abigail Lemus Juárez
<b>Gerencia Regional Nororiente</b>	Licda. Silvia Verónica Martínez Díaz

## Marco Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), fue elaborado cumpliendo con los lineamientos generales de política emitidos por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), y de los contenidos en la Política General de Gobierno (PGG) 2020-2024 en el marco de competencia de la SAT; así como, las prioridades nacionales de desarrollo establecidas en la Política General de Gobierno y el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032.

El Plan se encuentra conformado por dos ejes transversales y seis objetivos estratégicos siguientes:

- |   |  |
|---|--|
|    | <b>1.</b> Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario.   |
|    | <b>2.</b> Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.  |
|   | <b>3.</b> Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario. |
|  | <b>4.</b> Eficientar el cobro administrativo y judicial.   |
|  | <b>5.</b> Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.   |
|  | <b>6.</b> Fortalecer las capacidades de Gestión y Transparencia Institucional.   |

El Plan Estratégico Institucional cuenta con una visión de largo plazo, el cual contiene un marco estratégico que valora los siguientes elementos que permiten orientar su accionar y funcionamiento, los cuales se detallan a continuación:

### Misión

Propiciar el crecimiento sostenido de la recaudación para incidir en el bienestar de la población, respetando el marco legal vigente, con soluciones estratégicas y herramientas tecnológicas, actuando con ética y transparencia, contribuyendo por el país que todos queremos.

## Visión

Ser en el 2025 una administración tributaria y aduanera eficiente, que propicie la confianza del contribuyente, respetando sus derechos, que genere altos niveles de cumplimiento voluntario, una recaudación sostenida que permita el aumento de la carga tributaria en el marco de la Ley; basada en una gestión integral de riesgo, innovación tecnológica, ética y transparencia, que promueva el desarrollo profesional de su recurso humano y así contribuir al desarrollo del país que todos queremos.

## Ejes transversales

La Superintendencia de Administración Tributaria centra sus actividades sobre dos ejes transversales que constituyen las bases sobre las que se concentrará el logro de sus objetivos:



El respeto de los derechos del contribuyente, facilitando procesos externos e internos.



Comunicación estratégica que permita informar a los contribuyentes y actores clave de los logros y avances en materia de la recaudación de los tributos internos y de comercio exterior.

## Política de Calidad

En SAT somos un equipo que recauda de manera eficaz recursos para el Estado, enfocado en mejorar continuamente los sistemas y procesos para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, aplicando de forma imparcial las leyes, normas y buenas prácticas de gestión.

## Declaración ética

En SAT estamos comprometidos con la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones. Para ello, se establecen los controles y mecanismos necesarios a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, velando por la aplicación del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT y régimen normativo relacionado, a efecto de recaudar de manera transparente; por lo que se promueve una cultura de tolerancia cero a la corrupción y cualquier acto de incumplimiento ético a través de la Gerencia de Asuntos Internos.

## Valores Institucionales

La Superintendencia de Administración Tributaria, a través del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se fundamenta en principios generales y valores que se deben aplicar, mantener y fomentar por todos los funcionarios y empleados de la Institución.

Se trata de valores indispensables para poder mantener el compromiso institucional hacia los contribuyentes, usuarios y la población en general.

A continuación, se conceptualiza la aplicación de cada uno de estos valores:



**Transparencia:** todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas con coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace.



**Productividad:** todas las actividades y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.



**Compromiso:** los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria cumplimos con nuestras obligaciones laborales y morales; y asumimos la responsabilidad por los efectos que implique la falta de atención a dichas obligaciones.



**Actitud de servicio:** los funcionarios y empleados de la SAT se esfuerzan por aportar lo mejor de sí mismos en la atención que se brinda a los usuarios.



**Respeto:** todos los funcionarios y empleados reconocen el valor inherente de los derechos innatos de las personas de ser tratados con amabilidad, cortesía y cordialidad.



**Responsabilidad:** todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la SAT se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.



# MEMORIA DE LABORES 2023



# Resultados de Recaudación

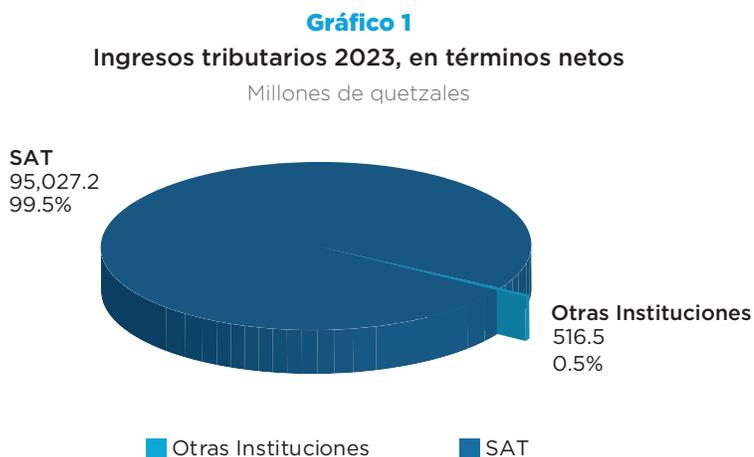
**Contribuyendo** por el país que todos queremos



## Capítulo I. Resultados de Recaudación

### I.1. Resultados generales

Durante el año 2023, los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a **Q95,543.7 millones** en términos netos, monto que representó un aumento de la recaudación de **7.9%** respecto a lo realizado durante el año 2022. La captación de tributos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria alcanzó **Q95,027.2 millones** en términos netos<sup>1</sup>, monto que representó el **99.5%** del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a **Q516.5 millones**, **0.5%** del total recaudado. **Gráfico 1.**



**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

### I.2. Evolución de la recaudación SAT 2022-2023

En la recaudación de los impuestos internos que administra la SAT, se observó un crecimiento del **12.1%** con respecto al año 2022, presentándose en el Impuesto Sobre la Renta el mayor aumento sobre la recaudación realizada respecto al año anterior en este segmento de ingresos tributarios. Los impuestos sobre el comercio exterior presentaron una variación interanual de **-0.3%** con relación al año anterior. En orden de importancia, los impuestos al Valor Agregado, Sobre la Renta y de Solidaridad continuaron siendo los que generaron mayores recursos al Estado, produciendo el **85.2% (Q81,428.3 millones)** sobre el total de la recaudación tributaria del Gobierno Central.

<sup>1</sup> Luego de deducir la devolución y autocompensación del IVA.

Conforme a los resultados observados, el Impuesto al Valor Agregado lideró la captación con **Q45,770.1 millones**, representando el **47.9% del total**. De este monto, **Q24,397.1 millones** provinieron del IVA sobre importaciones y **Q21,373.0 millones** del IVA doméstico.

El Impuesto Sobre la Renta recaudó **Q28,389.9 millones**, ocupando el segundo lugar con el **29.7%** del total y un aumento del **10.7%** respecto al año anterior.

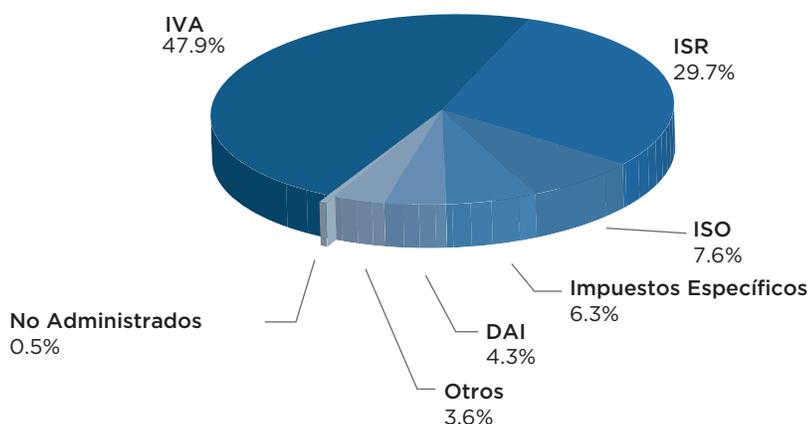
El Impuesto de Solidaridad registró **Q7,268.3 millones**, que representa el **7.6%** del total, con un alza del **18.5%** comparado con el año previo.

Los Derechos Arancelarios a la Importación acumularon una captación de **Q4,087.1 millones**, que equivale al **4.3%** del total recaudado y un incremento del **4.7%** respecto a 2022.

Finalmente, los impuestos específicos totalizaron **Q6,036.7 millones**, representando el **6.3%** del total, marcando un crecimiento del **5.4%** en comparación con el año anterior.

**Gráfico 2**

Composición relativa de los ingresos tributarios 2023 en términos netos.



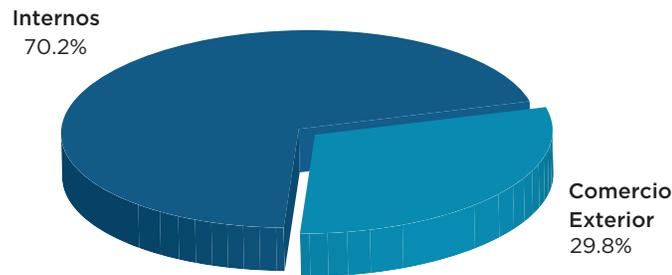
**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

## Recaudación según el origen del hecho generador

Al analizar la recaudación tributaria según el origen del hecho generador, se observa que los impuestos internos conformaron el **70.2%** del total, sumando **Q67,059.5 millones** en términos netos, lo que implica un aumento del **11.7%** respecto al año anterior. Por otro lado, los impuestos relacionados con el comercio exterior, incluyendo Derechos Arancelarios a la Importación e Impuesto al Valor Agregado sobre importaciones, contribuyeron con el **29.8%** restante, alcanzando **Q28,484.2 millones** en términos netos. **Gráfico 3.**

Gráfico 3

Ingresos tributarios 2023 por el origen del hecho generador



Fuente: Intendencia de Recaudación SAT y Ministerio de Finanzas Públicas. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

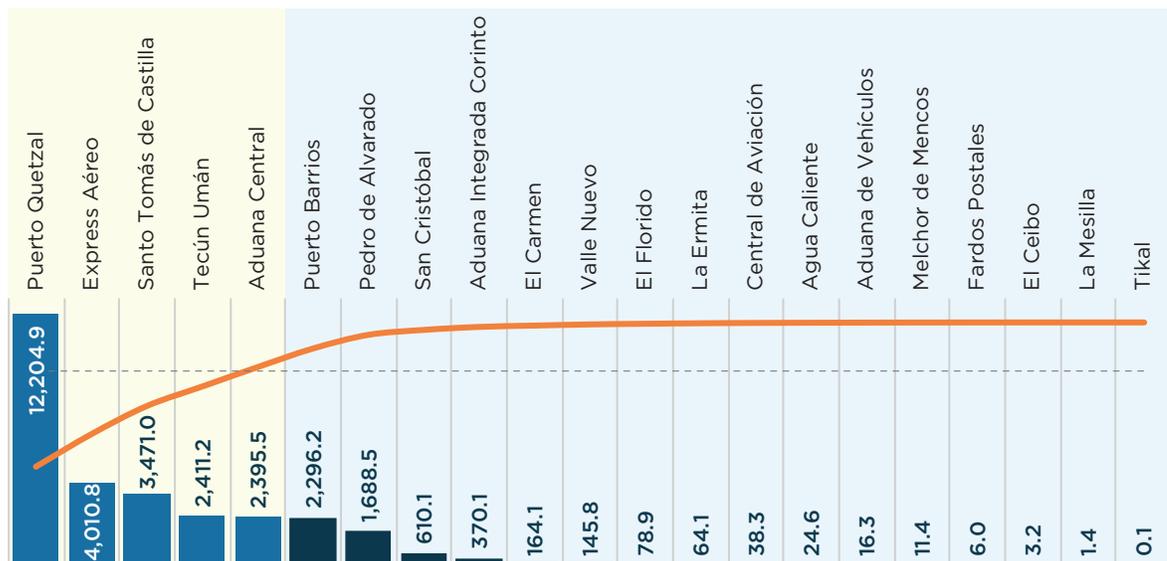
## Recaudación realizada por el Sistema Aduanero Nacional

Con relación al recaudo realizado por el Sistema Aduanero Nacional, el cual se mide en términos brutos<sup>2</sup>, es importante destacar que el **81.6%** de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en cinco aduanas, las cuales son Puerto Quetzal con **40.7%**, Express Aéreo con **13.4%**, Santo Tomás de Castilla con **11.6%**, Tecún Umán con **8.0%** y Aduana Central con **8.0%** presentando una captación en conjunto de **Q24,493.4 millones**, el resto de aduanas representó el **18.4%** de las importaciones, representando una recaudación de **Q5,519.1 millones**. **Gráfico 4.**

Gráfico 4

Ingresos tributarios del Sistema Aduanero Nacional - Año 2023

Millones de quetzales en términos brutos



Fuente: Intendencia de Recaudación SAT. (Nota: la recaudación de la Aduana Tecún Umán incluye lo realizado en las Aduanas de Tecún Umán I y Tecún Umán II. Pueden existir diferencias por redondeo).

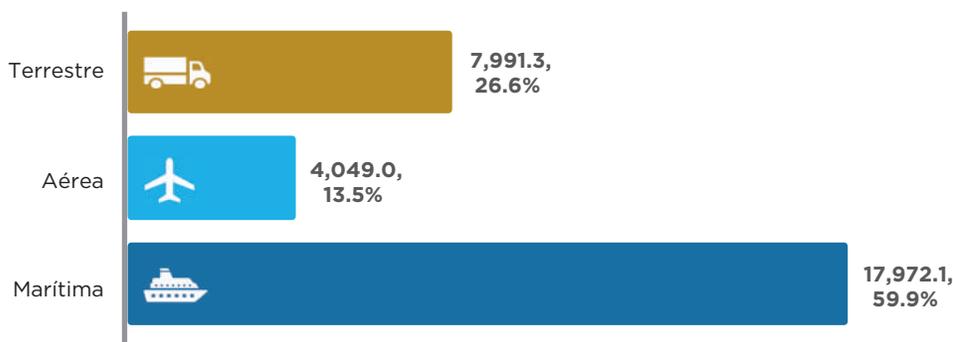
2 Sin descontar la provisión legal para la devolución del crédito fiscal del IVA.

En relación con el tipo de carga en aduanas, la marítima destaca por su significativa contribución al flujo comercial y al pago de impuestos, representando el **59.9%** del total de los impuestos sobre el comercio exterior. Por su parte, la terrestre aportó el **26.6%**, mientras que la carga aérea contribuyó con el **13.5%**. El **Gráfico 5** resume adecuadamente la información indicada.

**Gráfico 5**

**Ingresos tributarios del Sistema Aduanero Nacional por tipo de carga – Año 2023**

Millones de quetzales en términos brutos y porcentajes



**Fuente:** Intendencia de Recaudación SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

## Resultados respecto a la meta establecida

A diciembre, los ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzaron una recaudación en términos netos de **Q95,543.7 millones**. Cabe señalar que la meta programada para este año era de **Q86,247.6 millones**, monto que incluye los tributos a cargo de la SAT; así como, por Regalías, Hidrocarburos Compartibles y el Impuesto de Salida del País, que son ingresos administrados por otras instituciones del Estado; la recaudación del Gobierno Central produjo **Q9,296.1 millones** de superávit, equivalente a una ejecución del **110.8%**.

En 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 la meta fue de **113.7%** y de **104.6%** respectivamente.

Respecto de la contribución al superávit sobre la meta de recaudación de 2023, es importante destacar el desempeño del Impuesto de Solidaridad, el Impuesto Sobre la Renta y el Impuesto al Valor Agregado de ventas internas, los cuales presentaron un nivel de ejecución del **122.9%**, **117.0%** y **111.5%** respectivamente, y en conjunto generaron un superávit de **Q7,675.4 millones**; el detalle de la ejecución y variaciones interanuales por impuesto se pueden observar en la **Tabla 1**.

**Tabla 1**  
**Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada en 2023**  
**con la recaudación realizada en 2022**

DESCRIPCIÓN	Recaudación Realizada 2023	Recaudación Programada 2023	Diferencia Absoluta	% Ejecución	Recaudación Realizada 2022	Diferencia Absoluta	% Variación
<b>Total de Administración Tributaria SAT</b>	<b>95,027.2</b>	<b>85,765.0</b>	<b>9,262.1</b>	<b>110.8%</b>	<b>87,929.8</b>	<b>7,097.4</b>	<b>8.1%</b>
<b>COMERCIO EXTERIOR</b>	<b>28,484.2</b>	<b>27,236.7</b>	<b>1,247.5</b>	<b>104.6%</b>	<b>28,563.1</b>	<b>-78.9</b>	<b>-0.3%</b>
IVA Sobre Importaciones	24,397.1	23,258.0	1,139.1	104.9%	24,660.5	-263.3	-1.1%
Derechos Arancelarios	4,087.1	3,978.7	108.4	102.7%	3,902.6	184.4	4.7%
<b>INTERNOS SAT</b>	<b>66,543.0</b>	<b>58,528.3</b>	<b>8,014.6</b>	<b>113.7%</b>	<b>59,366.7</b>	<b>7,176.3</b>	<b>12.1%</b>
Sobre la Renta	28,389.9	24,266.2	4,123.8	117.0%	25,655.4	2,734.5	10.7%
Impuesto de Solidaridad	7,268.3	5,912.5	1,355.7	122.9%	6,131.6	1,136.6	18.5%
IVA Ventas Internas (Liquidación)	21,373.0	19,177.1	2,195.9	111.5%	18,743.8	2,629.1	14.0%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	588.5	596.2	-7.7	98.7%	586.5	2.0	0.3%
Sobre el Patrimonio	40.3	34.5	5.8	116.7%	37.0	3.3	9.0%
Impuestos Especificos	6,036.7	5,954.3	82.4	101.4%	5,729.9	306.8	5.4%
Sobre Distribución de Bebidas	1,248.5	1,127.2	121.3	110.8%	1,159.3	89.2	7.7%
Sobre Tabacos y sus productos	316.5	338.0	-21.5	93.6%	346.2	-29.7	-8.6%
Sobre Distribución de Petróleo y Combustibles	4,270.3	4,292.4	-22.1	99.5%	4,038.9	231.4	5.7%
Sobre Distribución de Cemento	201.5	196.7	4.8	102.4%	185.5	15.9	8.6%
Sobre Circulación de Vehículos	1,160.4	1,122.4	38.0	103.4%	1,070.7	89.7	8.4%
Primera Matrícula (PRIMA)	1,675.7	1,456.0	219.7	115.1%	1,402.1	273.6	19.5%
Otros impuestos	10.1	9.1	1.0	111.5%	9.5	0.6	6.5%
<b>Otras Instituciones</b>	<b>516.5</b>	<b>482.6</b>	<b>33.9</b>	<b>107.0%</b>	<b>649.3</b>	<b>-132.7</b>	<b>-20.4%</b>
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	95.8	215.5	-119.7	44.5%	326.7	-230.9	-70.7%
Salida del País	420.7	267.1	153.6	157.5%	322.5	98.1	30.4%
<b>TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS</b>	<b>95,543.7</b>	<b>86,247.6</b>	<b>9,296.1</b>	<b>110.8%</b>	<b>88,579.0</b>	<b>6,964.7</b>	<b>7.9%</b>

**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT y Ministerio de Finanzas Públicas. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

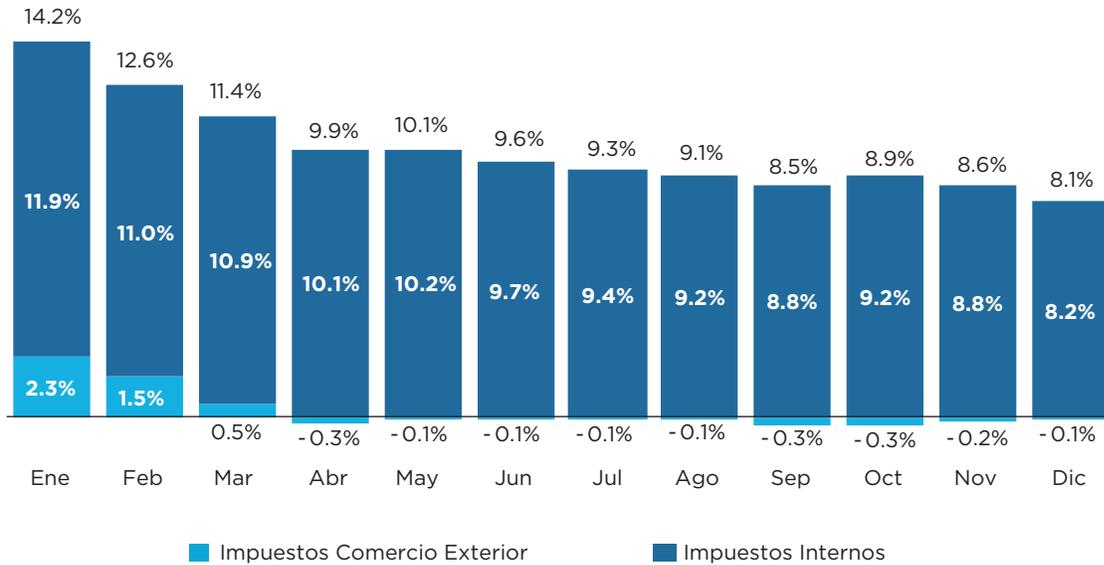
Durante el período fiscal 2023, la recaudación total de los impuestos internos y sobre el comercio exterior revelan dinámicas distintas en su contribución al ingreso total. En este contexto, los impuestos internos tienen un impacto más positivo en la recaudación en comparación con los impuestos sobre el comercio exterior, siendo esto un factor determinante en la recaudación total de ingresos tributarios. Este comportamiento subraya la eficacia de las políticas y medidas tributarias internas, además de la capacidad de respuesta o resiliencia a las fluctuaciones de la economía.

Los impuestos sobre el comercio exterior, representaron una contribución significativa dentro de la recaudación total, registraron una variación de -0.1% al cierre del año. Este ritmo se atribuye a factores externos y exógenos al modelo de administración tributaria; siendo estos: las fluctuaciones en el comercio internacional derivado de los conflictos geopolíticos, las variaciones en el tipo de cambio y los precios de los combustibles derivados del petróleo. El **Gráfico 6** ilustra esta dinámica, mostrando los porcentajes de variación interanual acumulada en la recaudación en términos netos.

**Gráfico 6**

**Variación interanual ponderada de la recaudación SAT 2023**

Cifras en porcentajes de valores acumulados en términos netos



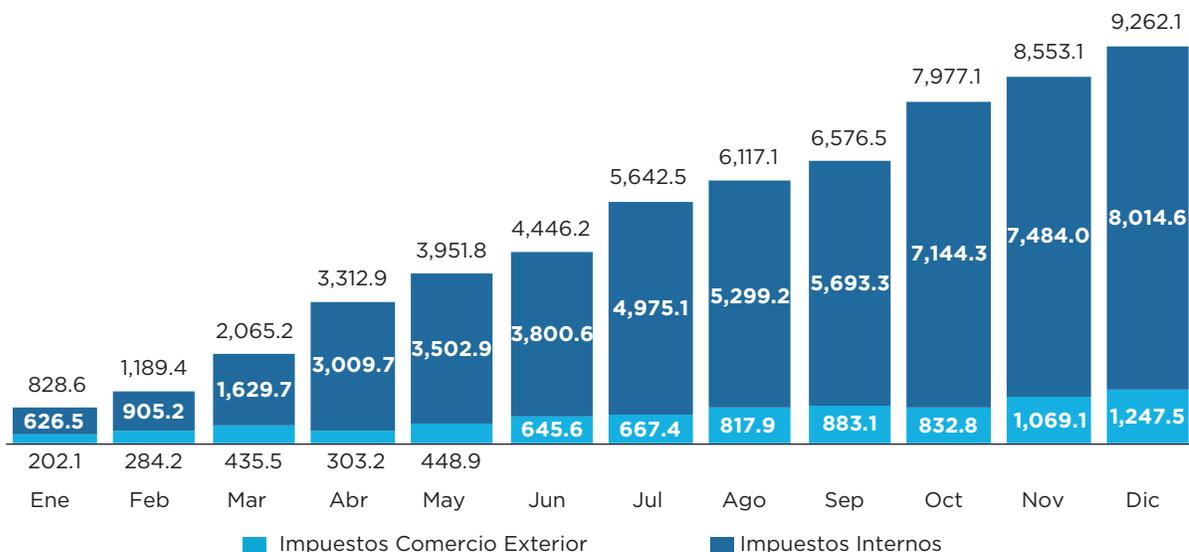
**Fuente:** Sistema de recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

Durante cada mes de 2023, se logró superar la meta de ingresos tributarios. El **Gráfico 7** muestra de manera acumulada cómo se compone este superávit, destacando el incesante aumento de la recaudación de impuestos internos y de impuestos sobre el comercio exterior. Adicionalmente, el **Gráfico 8** ilustra la evolución mensual de la recaudación en comparación con la meta establecida, permitiendo observar el incremento de la brecha monetaria positiva entre la recaudación realizada y la meta; así como, su equivalente porcentual acumulado a lo largo de los meses del año.

Gráfico 7

Superávit en la recaudación observada respecto a la meta programada 2023

Cifras acumuladas en millones de quetzales en términos netos

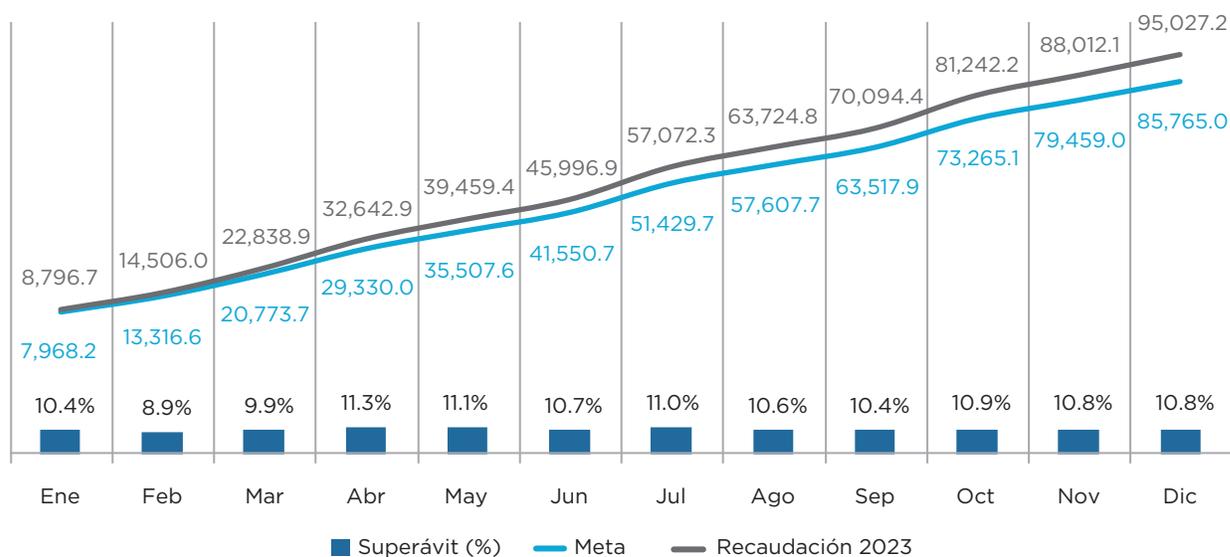


Fuente: Sistema de recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

Gráfico 8

Meta y recaudación acumulada SAT 2023

Cifras expresadas en millones de quetzales y en porcentajes en términos netos



Fuente: Sistema de recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

## Factores exógenos incidentes en los resultados de la recaudación 2023

De acuerdo con lo expresado por el Banco de Guatemala<sup>3</sup>, en el escenario internacional, la actividad económica mundial ha mostrado un crecimiento moderado, en función de la resiliencia observada en los niveles de consumo privado, los mercados laborales de las economías avanzadas, un mayor dinamismo del sector turismo y servicios, en contraposición al desempeño moderado del sector manufacturero y la menor inversión en el sector residencial a causa del incremento de los niveles de tasas de interés. Aunado a esto, el crecimiento ha perdido impulso como consecuencia del endurecimiento de condiciones crediticias, la reducción de ahorros acumulados de los hogares, tensiones geopolíticas y debilidad de flujos comerciales.

En el escenario interno, el desempeño de la actividad económica mostró un comportamiento positivo, aunque con un menor dinamismo respecto del año anterior, con lo que se estimó que en 2023 el PIB crecería un 3.5%, resultado que fue evidenciado en el crecimiento del 3.8% registrado durante el primer semestre y el buen desempeño en el segundo semestre de los indicadores de corto plazo. Cabe resaltar, que esta variación puede explicarse por el aumento de la demanda interna, así como un contexto de desaceleración del ritmo inflacionario resultado de los aumentos graduales de la tasa líder implementado por la autoridad monetaria, y una desaceleración de la inflación de origen importado, entre otros; mientras que por el lado del comercio exterior se observó caída en el nivel de exportaciones parcialmente compensado por un aumento del precio medio de exportación, así como una disminución del nivel de importaciones respecto a lo observado en 2022.

Tomando en cuenta lo previamente mencionado, y en el contexto del entorno económico internacional y las dinámicas económicas nacionales, el Banco de Guatemala actualizó sus proyecciones para el cierre del año 2023. Al momento de este documento, las últimas previsiones disponibles son las correspondientes al 29 de diciembre de 2023, donde se indica las siguientes estimaciones: un crecimiento de la actividad económica representada, con una variación del PIB Real del 3.5% y del PIB Nominal del 8.6%; y una variación de las Importaciones FOB del -1.5% y de las Exportaciones FOB del -5.0%. A continuación, se presenta la tabla 2 que compara las perspectivas del comportamiento económico 2023 actuales y las proyecciones que se tenían en abril de 2022. Esta comparación destaca cambios significativos, especialmente en las cifras de importaciones y exportaciones.

**Tabla 2**

### Proyecciones macroeconómicas del Banco de Guatemala

Cifras millones de quetzales, millones de US\$ y porcentajes

Variable / Año	2023*	2023**
<b>PIB Real (Base 2013) (Q)</b>	582,516.8	588,958.3
Variación (2023 / 2022)	2.5	3.5
<b>PIB Nominal (Q)</b>	755,122.2	799,259.3
Variación (2023 / 2022)	5.4	8.6
<b>Importaciones FOB (US\$)</b>	27,830.6	28,106.9
Variación (2023 / 2022)	6.5	-1.5
<b>Exportaciones FOB (US\$)</b>	14,267.4	13,547.0
Variación (2023 / 2022)	4.5	-5.0

Fuente: Banco de Guatemala.

\*Cifras proyectadas del escenario bajo con información disponible al 26 de abril de 2022.

\*\*Cifras proyectadas con información disponible al 29 de diciembre de 2023.

<sup>3</sup> Informe de política monetaria a noviembre de 2023, Banco de Guatemala, diciembre de 2023.

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 de una nueva referencia de recaudación tributaria para el 2023.

Adicionalmente se determinó que la recaudación del año 2023 se vio afectada por cambios en la legislación aprobada por el Congreso de la República de Guatemala. Siendo la afectación producto de la vigencia de la Ley de Interés Preferencial para Facilitar el Acceso a la Vivienda Social, mediante el Decreto Número 27-2022 del Congreso de la República de Guatemala, que, entre otros, establece una tasa de interés anual subsidiada por el Estado de Guatemala, hasta por 10 años, a través del mecanismo de acreditación tributaria al Impuesto Sobre la Renta (ISR), a cargo de las entidades autorizadas por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA). Estas entidades determinan mensualmente el monto de la tasa de interés subsidiada que corresponde al Estado, y dicho monto será acreditado al pago del ISR u otros impuestos que deban pagar en el mes siguiente. Asimismo, mediante el Decreto Número 40-2022 del Congreso de la República de Guatemala, se aprobó la Ley de Incentivos para la Movilidad Eléctrica, la cual, entre otras acciones, contempla la exención del IVA, el Impuesto a la Primera Matrícula, el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, hasta por el 100%, dependiendo si son vehículos eléctricos, híbridos o que consumen hidrógeno.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, los cambios de expectativas de crecimiento de la actividad económica tuvieron un impacto de **Q3,904.2 millones**, aunado a esto se consideraron otros factores exógenos a la Administración Tributaria con un impacto estimado de **Q668.3 millones**, lo que en total representó un valor de **Q4,572.5 millones**. En este sentido, al considerar los factores exógenos en mención, se pudo establecer un nuevo potencial de recaudación de **Q90,337.5 millones**, el cual permitió identificar que la meta revisada de recaudación fue superada en **Q4,689.6 millones**, confirmando la efectividad del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y el Plan Operativo Anual del año en análisis. **Gráfico 9.**

**Gráfico 9**

**Nueva referencia de recaudación**

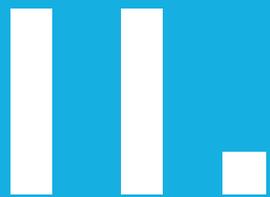
Cifras expresadas en millones de quetzales en términos netos



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT. (Nota: pueden existir diferencias por redondeo).

The background is a dark blue gradient. It features several glowing blue outlines of interlocking gears of various sizes. In the lower right and bottom left corners, there are faint, semi-transparent images of hands, suggesting human interaction with the machinery. The overall aesthetic is industrial and technical.

**MEMORIA  
DE  
LABORES  
2023**



# Resultados de gestión en el marco del planteamiento estratégico

**Contribuyendo** por el país que todos queremos





## Capítulo II. Resultados de gestión en el marco del planteamiento estratégico

### Objetivo Estratégico 1:

Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), ha puesto a disposición de los contribuyentes y/o usuarios, herramientas electrónicas y de información que, usadas eficientemente y en forma conjunta, contribuyen a aumentar la recaudación tributaria, y reducir la evasión tanto en el Impuesto Sobre la Renta como en el Impuesto al Valor Agregado.

Por lo cual, durante el año 2023 se ejecutaron diversas acciones vinculadas al Plan Estratégico Institucional vigente, resultados que se detallan a continuación:

### Estrategia 1.1. Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de tributos internos y de comercio exterior

#### Registro Tributario Unificado - RTU DIGITAL

El RTU Digital es un sistema que contiene el registro de los contribuyentes, identifica su ubicación y las afiliaciones a las que están adscritos. En el año 2023 se fortalecieron los procesos de Inscripción, Actualización y Cese de Actividades a través del Portal SAT y de la Agencia Virtual. Al mes de diciembre se reflejan **121,385** gestiones de inscripción; **2,084,783** gestiones de actualización y **82,837** gestiones de cese de actividades.

Imagen 1

Gestiones realizadas en el RTU Digital 2023



Fuente: Base de datos del Sistema del Registro Tributario Unificado, SAT. Datos actualizados al 31/12/2023.

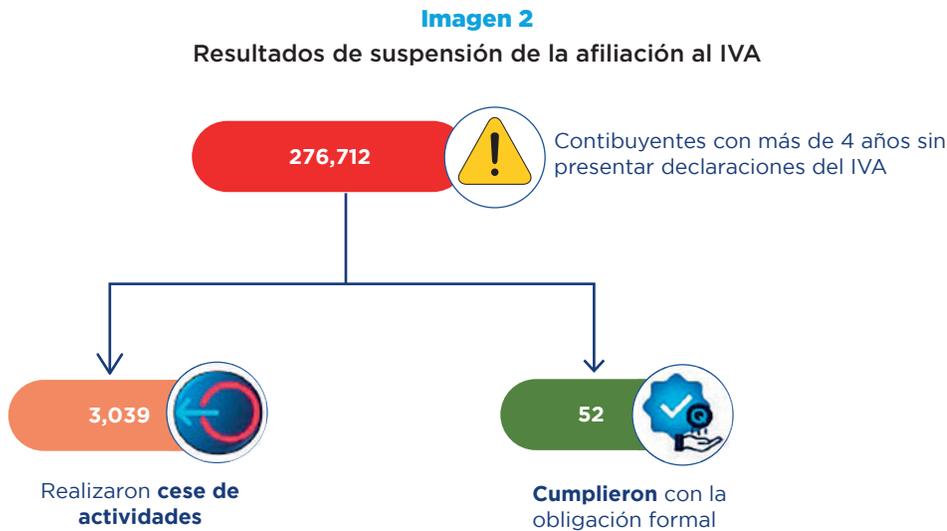
Asimismo, se implementaron mejoras importantes al RTU Digital, con el objeto de fortalecer los controles en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, como:

**Depuración del padrón de contribuyentes sin movimiento, a través de la aplicación de la suspensión a la afiliación del Impuesto al Valor Agregado**

Como parte de los procesos de depuración de los registros, la Superintendencia de Administración Tributaria, realizó la identificación de contribuyentes con más de 4 años sin presentar declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA), ejecutando la acción de suspensión bajo el amparo del Artículo 120 del Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.

Al mes de octubre de 2023, se identificaron **276,712** contribuyentes con omisiones del IVA; como primera fase, se aplicó la suspensión de la afiliación a 224,120 Pequeños Contribuyentes, que representan un 19% del total de afiliados a dicho impuesto.

A diciembre de 2023, un total de 3,039 contribuyentes realizaron cese de actividades y 52 regularizaron su situación ante la Administración Tributaria, lo cual representó un recaudo de **Q415,999.58**.



**Fuente:** Base de datos del Sistema del Registro Tributario Unificado, SAT. Datos actualizados al 31/12/2023.

**Baja de Contadores desde la Agencia Virtual**

Como parte de la modernización del Sistema del Registro Tributario Unificado Digital, en el año 2021 se modernizó el Registro de Contadores. Siguiendo con la mejora continua, en el año 2022 se implementó la confirmación del contador cuando el contribuyente lo registra en una actualización de datos en el RTU Digital.

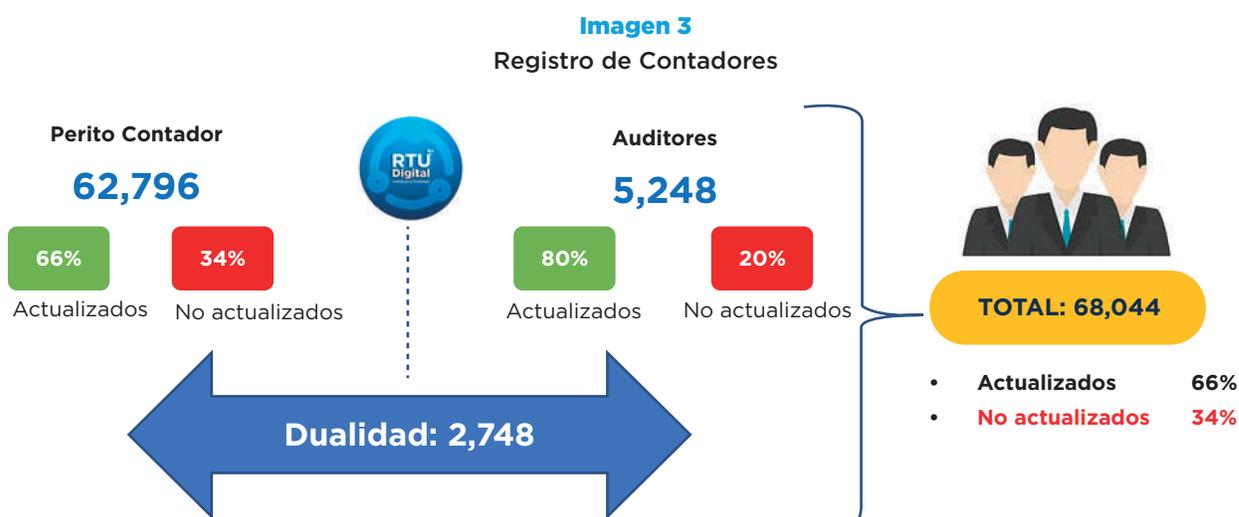
En el año 2023, con base a las disposiciones administrativas sobre las funciones y responsabilidades de los peritos contadores inscritos ante la SAT, establecidas en el Acuerdo del Directorio No. 8-2010, se puso a disposición de los contribuyentes inscritos en este registro las opciones de baja de contador por los motivos siguientes:

- Por terminación de prestación de servicios
- Por terminación de la relación laboral
- Por adición sin consentimiento.

Los beneficios asociados a la baja de contador son los siguientes:

- Facilitación del cumplimiento tributario
- Optimización y transparencia en los procesos
- Desarrollo de servicios en línea
- Mantener actualizado el registro de los profesionales y sus carteras.

Al mes de diciembre de 2023 se encuentran inscritos **68,044 contribuyentes** en el Registro de Contadores, de la manera siguiente:



**Fuente:** Base de datos del Sistema del Registro Tributario Unificado. Datos actualizados al 31/12/2023.

### Cese de actividades

El cese de actividades es un proceso del RTU Digital, el cual se ha modernizado y mejorado; a partir de noviembre de 2023, se incorporaron nuevos tipos de cese de actividades desde la Agencia Virtual, siendo los siguientes:

- a) Cancelación Temporal de establecimientos:** los contribuyentes tendrán la opción de llevar a cabo la cancelación temporal de sus establecimientos por un período que abarca de 1 a 24 meses. Al concluir dicho período, el sistema procederá a habilitarlos de manera automática. Esta opción incluye:

- Cancelación temporal de establecimientos para persona/negocio (Persona Individual)
- Cancelación temporal de establecimientos para empresa/organización (Persona Jurídica).

**b) Habilitación de establecimientos con cancelación temporal:** en caso de que los contribuyentes necesiten interrumpir la cancelación temporal de sus establecimientos podrán hacerlo de manera inmediata. Esta opción incluye:

- Habilitación de establecimientos con cancelación temporal para persona/negocio (persona individual)
- Habilitación de establecimientos con cancelación temporal para empresa/organización (persona jurídica).

### **Depuración de NIT múltiple desde la Agencia Virtual**

Derivado de la necesidad de solventar registros duplicados de los contribuyentes, a partir de noviembre de 2023, se implementó la opción: Depuración de NIT múltiple en línea, accesible desde la Agencia Virtual. Esta funcionalidad permite que los contribuyentes sin obligaciones realicen la depuración de NIT duplicados sin necesidad de presentarse a una Oficina o Agencia Tributaria.

Asimismo, se implementó la opción de iniciar la Depuración de NIT múltiple en línea a través de la Agencia Virtual y finalizar el proceso en una Oficina o Agencia Tributaria, especialmente en casos en los que los contribuyentes necesiten solventar algún pendiente en específico.

A diciembre de 2023 se han registrado los resultados siguientes:



**Fuente:** Base de datos del Sistema del Registro Tributario Unificado, SAT. Datos actualizados al 31/12/2023.

### **Ampliación a la Base Tributaria**

Como parte de los Indicadores de Control establecidos en el Plan Operativo Anual 2023, denominado: **Contribuyentes incorporados al RTU (Afiliaiones al IVA e ISR)** y la meta anual de **3,530** nuevos contribuyentes, al 31 de diciembre se ha alcanzó el 106% de la meta establecida (3,763).

El 60% de las inscripciones, fueron resultado de la información de empresas inscritas en el Registro Mercantil; además, cabe destacar el uso de información de contribuyentes con compras superiores a quinientos mil quetzales en Factura Electrónica en Línea. **Tabla 3.**

**Tabla 3**  
Distribución de incorporaciones

Plan	Cantidad	% Inscritos
Empresas Registro Mercantil	2,272	60%
Vehículos de Trabajo	549	15%
Agremiados a colegios profesionales	264	7%
Vehículos mototaxi	288	8%
Operativos Fiscales	125	3%
Información Regionales	116	3%
Compras Q 500 Mil (nuevo)	128	3%
Importadores	21	1%
<b>Total</b>	<b>3,763</b>	<b>100%</b>

Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT.

## Factura Electrónica en Línea (FEL)

El **Régimen de Factura Electrónica en Línea (FEL)** se implementó en el año 2018, como el modelo operativo para la emisión, transmisión, certificación y conservación electrónica de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE); su objetivo es facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Dentro de los beneficios que ofrece este régimen se pueden mencionar, menores tiempos de entrega y cobros de facturas, autorización inmediata de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), ahorro de costos directos, almacenamiento ágil, seguro y legal; así como un incremento en la productividad siendo un sistema diseñado con base en las mejores prácticas de otros países y adaptado totalmente a la legislación tributaria y prácticas comerciales de Guatemala.

## Incorporación al Régimen FEL del total de contribuyentes del IVA

Desde la implementación del Régimen FEL hasta julio de 2023, se concluyó con la incorporación de los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado, este proceso se llevó a cabo mediante las diferentes reformas a la Ley del IVA y su Reglamento, así como por disposiciones emitidas por la Superintendencia de Administración Tributaria, las cuales están fundamentadas en la normativa legal vigente de Guatemala y han sido publicadas en el Diario de Centro América. **Tabla 4 y Gráficos 11 al 14.**

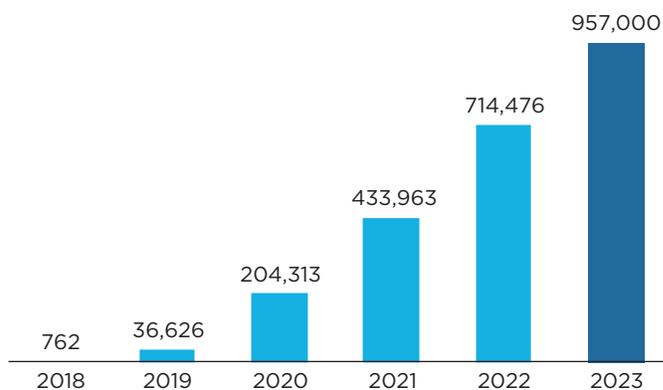
**Tabla 4**  
**Disposiciones de incorporación al Régimen FEL**

No.	Documento	Plazo máximo de incorporación	Modalidad/Segmento de contribuyentes
1	Resoluciones de incorporación obligatoria*	2018-2021	Contribuyentes Especiales, Grandes Regionales y otros de interés fiscal
2	SAT-DSI-243-2019	1/04/2019	Proveedores del Estado: contrato abierto, cotización, licitación y subasta electrónica inversa
3	SAT-DSI-838-2019	1/10/2019	Proveedores del Estado: servicios profesionales
4	Decreto Número 7-2019	1/03/2020	Régimen Agropecuario, Régimen Electrónico Agropecuario y Régimen Electrónico Pequeño Contribuyente
5	SAT-DSI-639-2020	1/10/2021	Proveedores del Estado: servicios técnicos
6	SAT-DSI-640-2020	31/12/2020	Emisores régimen anterior Factura Electrónica FACE
7	SAT-DSI-887-2020	1/04/2021	Proveedores del Estado: compra directa y compra de baja cuantía
8	Acuerdo Gubernativo Número 222-2019	1/07/2021	Contribuyentes que inicien nueva actividad económica
9	SAT-DSI-398-2021	10/08/2021	Proveedores del Estado: adquisición con proveedor único, arrendamientos y adquisición de bienes inmuebles y dragado
10	SAT-DSI-1074-2021	19/01/2022	Proveedores de bienes y servicios relacionados a salud y asistencia social
11	SAT-DSI-1218-2021	24/02/2022	Peritos Contadores, Auditores y Firmas Contables
12	SAT-DSI-1240-2021	1/07/2022	Contribuyentes del Régimen General IVA
13	SAT-DSI-1350-2022	31/01/2023	Contribuyentes del Régimen de Pequeño Contribuyente
14	SAT-DSI-400-2023	1/07/2023	Ampliar plazo de incorporación de contribuyentes del Régimen de Pequeño Contribuyente

Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

\*Resoluciones individuales notificadas a los contribuyentes.

**Gráfico 11**  
**Emisores habilitados en el Régimen FEL**  
Cantidad de contribuyentes, acumulado anual

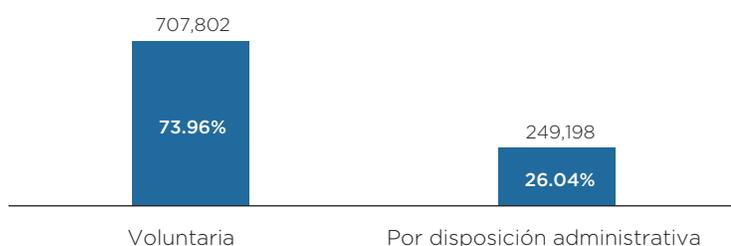


Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT. Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.

**Gráfico 12**

**Emisores por tipo de incorporación**

Cantidad de contribuyentes, acumulado período 2018-2023



**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT. Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023.

**Gráfico 13**

**Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) emitidos\***

Millones de documentos, acumulado anual

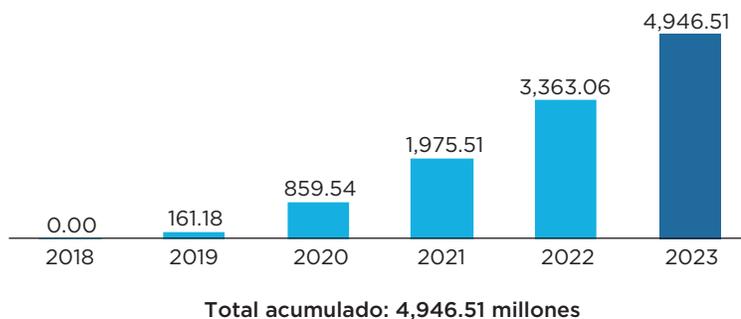


**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT (Nota: \*Puede haber variación en la cantidad de DTE debido a ajustes en las validaciones en la recepción de los mismos. Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023).

**Gráfico 14**

**Montos facturados en el Régimen FEL\***

Miles de millones de quetzales, acumulado anual



**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT (Nota: \*Puede haber variación en la cantidad de DTE debido a ajustes en las validaciones en la recepción de los mismos. Datos actualizados al 31 de diciembre de 2023).

Asimismo, como parte del modelo de operación del Régimen FEL, existen los certificadores, tanto personas individuales como jurídicas, quienes desempeñan la función de certificar los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE). Estos certificadores pueden certificar los DTE de los emisores que les hayan otorgado acreditación o bien de sus propios documentos y que ejercen una función de socios estratégicos para la Administración Tributaria. Al cierre del 2023, se cuenta con 20 certificadores autorizados y la Administración Tributaria quien también actúa como certificador gratuito a través del servicio disponible desde la Agencia Virtual y la aplicación móvil denominada App FEL. **Tabla 5.**

**Tabla 5**  
**Certificadores autorizados**

No.	NIT	Certificador	Fecha de autorización
1	12521337	Infile, Sociedad Anónima	31/10/2018
2	43430775	Inforum Consulting, Sociedad Anónima	23/11/2018
3	56407734	Guatefacturas, Sociedad Anónima	23/11/2018
4	50510231	Megaprint, Sociedad Anónima	23/11/2018
5	60010207	G4s Documenta, Sociedad Anónima	11/03/2019
6	62469045	Cofidi, Sociedad Anónima	3/07/2019
7	77454820	Digifact Servicios, Sociedad Anónima	23/08/2019
8	4150686	Formularios Continuos de Centroamérica, Sociedad Anónima	20/11/2019
9	92721788	Integral Administradora de Recursos y Servicios Empresariales, Sociedad Anónima	17/01/2020
10	64281167	Operadora Económica, Sociedad Anónima	13/02/2020
11	98978802	Contap, Sociedad Anónima	30/04/2020
12	95189416	Gom Solutions, Sociedad Anónima	12/03/2020
13	104747498	Soluciones Inteligentes Globales, Sociedad Anónima	2/06/2020
14	37156616	Comercializadora Guatemalteca Mayorista de Electricidad, Sociedad Anónima	21/02/2020
15	107346834	Tekra, Sociedad Anónima	29/12/2020
16	351598	Cámara de Comercio de Guatemala	24/02/2021
17	108151654	Corposistemas, Sociedad Anónima	6/04/2021
18	109172361	Guatemala Tecnologías de Información GTI, Sociedad Anónima	10/06/2021
19	107902281	Grupo CDS, Sociedad Anónima	2/12/2021
20	96941243	Cari Latinoamérica, Sociedad Anónima	22/11/2022

**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT.

## **Mejoras al Régimen de Factura Electrónica en Línea**

La Superintendencia de Administración Tributaria, como parte de sus objetivos derivado de la implementación del Régimen FEL, busca facilitar las gestiones relacionadas con la emisión, consulta y otros servicios de factura electrónica; asimismo, se enfoca en fortalecer el control de facturación de los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado y optimizar los procesos de verificación realizados por las Gerencias de Ejecución, razón por la cual se desarrollaron los siguientes módulos y validaciones en el sistema de Factura Electrónica en Línea:

## Complemento al Documento Tributario Electrónico –Recibos por Donación–

A partir de marzo de 2023, la Administración Tributaria puso a disposición de los contribuyentes inscritos con la personería de partidos políticos, un complemento en el Documento Tributario Electrónico (DTE) tipo “Recibo Donación” con el objetivo de contar con información adicional de las aportaciones recibidas conforme a las disposiciones vigentes, contribuyendo con ello a obtener insumos adicionales tanto para uso del contribuyente como para la Administración Tributaria.

**Imagen 4**  
DTE Recibo de Donación

**Recibo Donación**

**NIT Emisor:** GUATEMALA, GUATEMALA  
NIT Receptor:  
Nombre Receptor:

**NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:**  
Número Acceso:  
Fecha y hora de emisión:  
Fecha y hora de certificación:

#No	B/S	Cantidad	Descripción	P. Unitario con IVA (Q)	Descuentos (Q)	Otros Descuentos (Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1.0		271,440.99	0.00	0.00	271,440.99	
<b>TOTALES:</b>				0.00	0.00		271,440.99	

**Doscientos setenta y un mil cuatrocientos cuarenta quetzales con 99/100 centavos**

\* Aportes y donaciones. Exenta del IVA (art. 7 sún. 9 Ley del IVA)

Datos del certificador  
INFIL S.A. NIT. 12521337



**Fuente:** Sistema de Factura Electrónica en Línea. Intendencia de Recaudación, SAT

## Nuevos Documentos Tributarios Electrónicos

A partir de agosto de 2023 la Administración Tributaria puso a disposición de los contribuyentes inscritos en el Régimen General del IVA, dos nuevos documentos electrónicos: la “Nota de Envío”, diseñada para detallar el traslado de mercadería de un lugar a otro, y el “Recibo de Anticipos”, cuya finalidad es detallar los aportes recibidos con antelación a la ejecución de los servicios. Lo anterior con el propósito de facilitar al contribuyente la operativización de sus operaciones comerciales. Con estas incorporaciones, el modelo de facturación FEL ahora cuenta con 20 tipos de documentos tributarios electrónicos a disposición de los contribuyentes. **Imágenes 5 y 6.**

**Imagen 5**  
Nota de Envío

**Nota de Envío**

**NIT Emisor:** **NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:**  
**NIT Receptor:** **Número Acceso:**  
**Nombre Receptor:** **Fecha y hora de emisión:**  
**Dirección comprador:** **Fecha y hora de certificación:**

#No	B/S	Cantidad	Descripción	P. Unitario con IVA (Q)	Total (Q)
1	Bien	100		99.00	72,000.00
<b>TOTALES:</b>					72,000.00

\* La emisión de este documento no sustituye una factura

**Traslado de Mercadería**

ID del transportista:  
Nombre (transportista):  
Plazo:  
Dirección de procedencia:  
NIT o CUI (transportista):  
Nombre (comprador):  
Dirección de destino:  
Motivo:

Datos del certificador  
Superintendencia de Administración Tributaria SIT. 166939-0



**Imagen 6**  
Recibo de anticipos

**Recibo de Anticipos**

**NIT Emisor:** **NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:**  
**NIT Receptor:** **Número Acceso:**  
**Nombre Receptor:** **Fecha y hora de emisión:**  
**Fecha y hora de certificación:** **Sin Certificar**  
**Moneda: GTQ**

#No	B/S	Cantidad	Descripción	Precio/Valor unitario (Q)	Descuentos (Q)	Otros Descuentos (Q)	Total (Q)	Impuestos
1	Servicio	1	Puerta	1,500.00	0.00	0.00	1,500.00	
<b>TOTALES:</b>				0.00	0.00		1,500.00	

\* Este documento no constituye Factura Contable ni genera derecho a crédito fiscal del IVA.  
\* Concluido el servicio, debe emitirse la Factura, conforme la liquidación correspondiente.

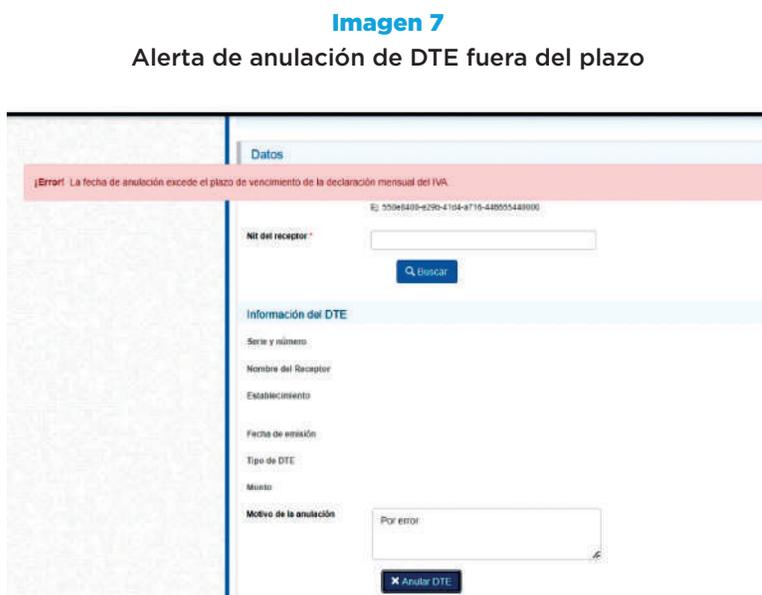
Datos del certificador  
Superintendencia de Administración Tributaria NIT. 1669394-0

[← Regresar](#) [Certificar DTE](#)

**Fuente:** Sistema de Factura Electrónica en Línea, Intendencia de Recaudación, SAT

## **Plazo establecido para la anulación de DTE**

Como parte del fortalecimiento de los controles, en septiembre de 2023 se implementó una validación en el Sistema de Factura Electrónica en Línea relacionada con la anulación de los documentos tributarios electrónicos. Esta validación establece que la anulación debe de realizarse como máximo al vencimiento de la Declaración Jurada y pago mensual del Impuesto al Valor Agregado. En caso de que el contribuyente intente anular un documento fuera de este plazo, el sistema le mostrará una alerta y no permitirá el procesamiento del documento. **Imagen 7.**



**Fuente:** Sistema de Factura Electrónica en Línea, Intendencia de Recaudación, SAT

## **Sistema integrado para control de ingresos facturados de los regímenes simplificados del IVA**

Por medio del sistema integrado para control de ingresos facturados de los regímenes simplificados del IVA, se ha implementado una alerta al contribuyente al superar el límite de facturación correspondiente. Además, se ha configurado un aviso automático que se enviará a los correos electrónicos principal y secundario registrados en el Registro Tributario Unificado del contribuyente. Este aviso detallará los datos de facturación y orientará al contribuyente sobre el cambio al Régimen General del IVA.

## **Rechazo de documentos por compras no efectuadas**

A partir de diciembre de 2023, la Administración Tributaria pone a disposición de los contribuyentes la opción de rechazar los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) relacionados con compras o prestación de servicios no realizados. Esta funcionalidad busca fortalecer los procesos y aumentar la transparencia. La función está disponible en la sección de consulta de documentos recibidos dentro de la Agencia Virtual del contribuyente. Es importante destacar que los documentos excluidos por el contribuyente no serán considerados parte de su crédito fiscal ni podrán ser utilizados como deducciones del Impuesto Sobre la Renta, según corresponda.

## Nuevas funcionalidades de la APP FEL

A partir de marzo de 2021, la SAT puso a disposición de los contribuyentes una aplicación móvil gratuita para los sistemas Android e iOS denominada APP FEL. Esta aplicación ofrece diversas funcionalidades incluyendo la emisión, consulta y anulación de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), entre otras.

La APP FEL incorpora las mejores prácticas en temas de usabilidad, con estándares de calidad, rendimiento, estabilidad, privacidad y seguridad; la cual fue diseñada con características que permiten a los contribuyentes emitir Documentos Tributarios Electrónicos de manera fácil y rápida desde la comodidad de sus teléfonos inteligentes. La APP FEL se destaca como una herramienta eficaz para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Su interfaz intuitiva y funciones simplificadas representan un cambio significativo en esta era de tecnologías avanzadas, ofreciendo a los usuarios una manera práctica de gestionar sus documentos tributarios.

Es importante destacar que, desde su implementación en el año 2021, la aplicación registra **536,557** descargas, de las cuales **225,501** se realizaron en el 2023; convirtiendo la aplicación como una de las más descargadas a nivel gubernamental, posicionando a la Superintendencia de Administración Tributaria, como una de las instituciones más innovadoras en Guatemala.

## Estudios Tributarios

### *Estudios Tributarios para la evaluación de política fiscal*

Durante el año 2023, se continuó con la elaboración de estudios tributarios que son fundamentales para evaluar la política fiscal. Entre estos estudios, se destacan dos: La Estimación de la Productividad, Eficiencia e Incumplimiento de Pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA), y La Estimación del Gasto Tributario del Gobierno Central.

El primero de estos estudios adquiere gran relevancia porque se constituye como una medición general para evaluar la efectividad del sistema tributario. En Guatemala, este estudio cobra especial importancia, ya que, en promedio, el IVA representó el 47.1%<sup>4</sup> de los ingresos tributarios, consolidándose como el impuesto más significativo.

La actualización de 2023 de este estudio revela que la tasa de incumplimiento del IVA en 2022<sup>5</sup> fue del 17.7%. Esta cifra muestra una disminución con respecto a las tasas estimadas para el 2021 y 2020, indicando una mejora real en la productividad de este impuesto y colateralmente se espera que dicho efecto tenga repercusión positiva en todo el sistema tributario, ya que el IVA es la columna vertebral del manejo de documentos tributarios. **Gráfico 15.**

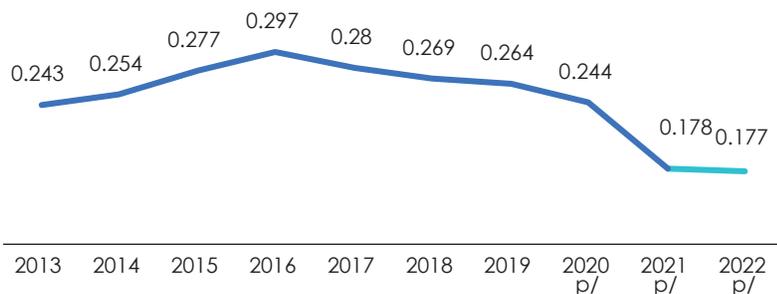
4 Promedio para el período 2013-2022.

5 La estimación se elabora con un año de rezago en función de la disponibilidad de la información.

**Gráfico 15**

**Resultados de la estimación del incumplimiento de pago de IVA**

Cifras anuales de 2013 a 2022



**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT. p/ Cifras de agregados macroeconómicos preliminares.

Con relación al Gasto Tributario del Gobierno Central, un aspecto destacable de la Superintendencia de Administración Tributaria es el compromiso con la constancia e ininterrupción en la realización de estas estimaciones. A diferencia de otras administraciones tributarias, la SAT mantiene un flujo continuo en la actualización de estas cifras.

Para el año 2022, la SAT llevó a cabo la estimación del gasto tributario, alcanzando la cifra de Q19,818.4 millones. Este monto representa el 2.7% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Los datos detallados de estas estimaciones abarcan el período de 2013 a 2022, están disponibles en el sitio *Web* de la SAT, en la sección de Análisis y Estudios Tributarios.

## Estudios Sectoriales

Durante el año 2023, la SAT intensificó su enfoque en la realización de estudios sectoriales con doble propósito. Primero, impulsar la adopción de medidas de control eficaces; segundo, formular estrategias para mejorar la fiscalización y ampliar la base tributaria. En este proceso, la SAT ha mejorado su metodología para elegir y priorizar los sectores económicos más relevantes para el análisis, basándose en su contribución a la economía nacional.

Estos estudios son de vital importancia derivado que proporcionan información estratégica; los resultados son utilizados como elementos fundamentales para guiar las revisiones y una fiscalización más efectiva, centrándose específicamente en sectores que desempeñan un papel crucial en el cumplimiento de los objetivos institucionales. De esta forma, los estudios brindan una visión detallada de la situación económica actual y se convierten en herramientas prácticas para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos y asegurar un mayor cumplimiento tributario.

## Análisis de potenciales de recaudación a partir del consumo intermedio

Además de los estudios sectoriales, destaca el diseño e implementación de un análisis potencial de recaudación. Este ejercicio se basa en el consumo intermedio reportado por los contribuyentes,

representando un avance significativo en la identificación de oportunidades de recaudación al analizar el comportamiento económico de los contribuyentes, reflejado en su facturación, combinando las declaraciones tributarias con otras fuentes de información contenida en los registros de la SAT.

Es importante mencionar que este análisis se está fortaleciendo continuamente, integrando el uso de diversas técnicas estadísticas avanzadas para mejorar el enfoque inicial. Esto incluye enriquecer la información utilizada y perfeccionar su análisis, con el objetivo de identificar grupos específicos de contribuyentes según sus características principales. Este enfoque proporciona una comprensión más profunda de las transacciones y registros fiscales, facilitando así una fiscalización más efectiva y una identificación más precisa de áreas clave para la recaudación.

## Estrategia 1.2: Fortalecer el control de cumplimiento tributario

### Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario

Como parte del seguimiento de las acciones realizadas en la ejecución del Plan Anual de Cumplimiento Tributario, que contribuyen al resultado de la recaudación por Medidas Administrativas; uno de los principales factores para lograr la meta es la innovación continua de las herramientas de registro y control. Estas herramientas, permiten la generación de cruces de información con elementos contundentes, como las operaciones registradas en el sistema FEL, los cuales han dado un resultado certero hacia los contribuyentes. Los programas de control están dirigidos a combatir la omisión en la presentación de declaraciones, a la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias (tanto formales como sustantivas), lo cual lleva a una mejor recaudación.

Las acciones realizadas para la ejecución comprenden las citaciones, el envío de correspondencia, correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas, a los contribuyentes detectados con omisiones. También incluye la recuperación y cobro de facilidades de pago e inconsistencias en declaraciones presentadas o las discrepancias entre ingresos declarados y lo informado por terceros respecto a los subdeclarantes.

El recaudo por el Plan Anual de Cumplimiento Tributario para el año 2023 fue de **Q920.14 millones** que representan el 40% del total de recaudo por Medidas Administrativas para el período fiscal 2023.

**Tabla 6**  
Ejecución del Plan Anual de Cumplimiento de enero a diciembre de 2023

Programas	Recaudación en millones de Q	% de Recaudación
Facilidades de Pago	283.46	30.81%
Omisos	262.52	28.53%
Subdeclarantes	374.16	40.66%
<b>Total</b>	<b>920.14</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT.

## Sistema de Control de Cumplimiento Tributario

El Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, fue desarrollado para generar programas de control, a partir de cruces de información realizados. Este sistema proporciona a la SAT un instrumento que facilita la asignación de casos entre las diferentes gerencias y, estas a su vez, a sus equipos de trabajo. Además, permite llevar un registro de los resultados obtenidos, lo que se traduce en aporte al alcance de las metas de recaudación respectivas.

## Cuenta Corriente Tributaria

Con el fin de fortalecer el Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, durante el año 2023 se culminaron los proyectos de automatización para la captura de información de los sistemas: SGEL (Jurídico), FISAT (Fiscalización) y Cuenta Corriente ITCREE (Aduanas). Lo anterior, con el objetivo de contar con información consolidada de los contribuyentes que ya constituyen saldos exigibles o que podrían llegar a tener.

## Gobierno de Datos

La implementación del Modelo de Gobierno de Datos en la SAT ha marcado un hito significativo, estableciendo un marco organizacional para la gestión de datos basado en buenas prácticas y dando inicio a un proceso continuo de mejora. Este marco ha sido fundamental en el establecimiento de estrategias, objetivos y políticas que respaldan el manejo eficiente y oportuno de los datos institucionales.

La inclusión del Gobierno de Datos como parte integral de las estrategias más amplias demuestra compromiso con la excelencia en la gestión de la información. Con un enfoque proactivo hacia la implementación y, ahora, la evaluación continua del Modelo de Gobierno de Datos refleja el interés de la SAT en posicionarse como una referencia regional en esta disciplina vital para la toma de decisiones basadas en información.

## Evaluación al Modelo de Gobierno de Datos

Durante el año 2023, con el apoyo de cooperación del Banco Mundial se llevó a cabo un proceso de evaluación de madurez del Modelo de Gobierno de Datos. Este proceso abarcó aspectos clave del marco organizacional como la gestión, propiedad y descubrimiento de datos, entre otros.

Para llevar a cabo este proceso, se elaboró una matriz considerando los componentes del modelo que serían evaluados. Para su ejecución, se realizaron entrevistas dirigidas con personal clave, quienes son los principales usuarios del modelo, con el fin de conocer las perspectivas de cada área. Complementariamente, se llevó a cabo una encuesta general lanzada a todo el personal de la SAT para obtener un panorama claro de los conocimientos, aptitudes y prácticas de la gestión de datos.

Los resultados de esta evaluación brindaron una visión del progreso y los logros obtenidos, pero lo más importante, ofrecieron perspectivas para futuras mejoras, reafirmando el compromiso con la evolución y fortalecimiento del Modelo de Gobierno de Datos.

### ***Iniciativas de análisis y uso de datos***

Se ha participado de forma activa en diversas iniciativas que buscan promover un análisis más profundo y un uso más estratégico de los datos institucionales. En colaboración estrecha con las áreas operativas, se han implementado soluciones de datos, herramientas analíticas y reportes especializados que facilitan la comprensión y el uso efectivo de la información, de las cuales destacan:

### ***Modelo de Relacionamientos***

La SAT ha desarrollado una herramienta avanzada de análisis que tiene como objetivo ilustrar de manera integral las interconexiones transaccionales y registrales de los contribuyentes. Esta herramienta, enfocada en la Facturación Electrónica en Línea y el Registro Tributario Unificado (RTU) Digital, emplea técnicas de visualización de datos basadas en grafos. En este contexto, los nodos representan a los contribuyentes, mientras que las aristas simbolizan la intensidad de las relaciones entre ellos, como transacciones de compra y venta.

El valor de esta herramienta radica en su capacidad para revelar patrones y estructuras dentro de las actividades económicas de los contribuyentes. Mediante representaciones gráficas detalladas, facilita la identificación de conexiones complejas, incluyendo redes de clientes y proveedores, así como la vinculación con abogados, contadores y representantes legales. Esto permite a los analistas de la SAT verificar la legitimidad del conjunto de operaciones reportadas.

Adicionalmente, la herramienta ofrece una inmersión profunda en los datos de cada contribuyente, proporcionando información como la actividad económica, clasificación fiscal, volumen de transacciones y la cantidad de clientes y proveedores, en función de los regímenes tributarios adscritos de los sujetos pasivos. Este nivel de detalle permite a los analistas tributarios detectar anomalías y posibles estructuras de elusión fiscal, diferenciando las estructuras legítimas de aquellas que podrían estar diseñadas para reducir artificialmente la carga impositiva.

El propósito de esta herramienta es mejorar la transparencia y eficiencia en la fiscalización, proporcionando una base sólida para una toma de decisiones más informada en la Administración Tributaria. De este modo, contribuye significativamente a la integridad y equidad del sistema tributario.

### ***Cruces de Información***

Durante el año 2023, se llevaron a cabo tres importantes Cruces de Información con el objetivo primordial de potenciar la recaudación fiscal, mediante la detección de posibles evasiones fiscales,

asegurando la correcta declaración de impuestos y mejorando la precisión en la gestión tributaria en general:

- Cruce Retención Facturas Especiales versus IVA Régimen General
- Cruce Importaciones versus Impuesto al Valor Agregado
- Cruce Inconsistencias en determinación y acreditamiento del ISO (Impuesto de Solidaridad).

Adicionalmente, se ha dedicado especial atención al mantenimiento de los cruces de información preexistentes:

- Cruce FEL versus IVA Régimen General
- Cruce FEL versus IVA Régimen Pequeño Contribuyente
- Cruce FEL versus IVA Régimen General e ISR Opcional Simplificado.

Esta iniciativa conjunta de implementar nuevos Cruces de Información y mantener los existentes demuestra el compromiso de la SAT en fortalecer sus recursos tecnológicos y analíticos para aumentar la recaudación fiscal de manera efectiva.

### ***Herramienta del Modelo de Control de Cumplimiento Tributario***

Con el objetivo de fortalecer el nuevo modelo de Control de Cumplimiento Tributario, se desarrolló un tablero de seguimiento para los contribuyentes que conforman el 80% de la recaudación en la SAT. Esta herramienta proporciona indicadores que permiten a las áreas operativas realizar un análisis detallado del comportamiento tributario de los contribuyentes. Además, proporciona una visión integral de la recaudación percibida.

Esta herramienta no solo destaca por su capacidad para visualizar los datos centralizados sobre omisiones y obligaciones, sino también por su enfoque integral en la evaluación de diversos aspectos clave que impactan en la recaudación, brindando así una perspectiva detallada y estratégica para la toma de decisiones efectivas.

### ***Monitoreo de transacciones bancarias que soportan la recaudación tributaria***

Esta herramienta fue diseñada específicamente para monitorear en tiempo real las transacciones de recaudación de impuestos realizadas a través de las 14 entidades bancarias más importantes y el sistema Declaragate.

Se utiliza el análisis de series temporales para generar pronósticos diarios, basados en las tendencias y patrones observados en los datos históricos. Esta capacidad predictiva es esencial para identificar cualquier disminución no habitual en el proceso de declaraciones y pagos de impuestos a través de las entidades bancarias.

La SAT cuenta con una base científica para adoptar un enfoque proactivo en su gestión. Esto significa que la institución puede responder de manera rápida y efectiva ante cualquier variación inesperada en las transacciones bancarias relacionadas con la recaudación de impuestos. Como resultado, el tablero mejora el seguimiento de los flujos de ingresos tributarios y fortalece la capacidad de la SAT para mantener una recaudación de impuestos eficiente y efectiva, actuando de inmediato para prevenir posibles inconvenientes a los contribuyentes.

### ***Implementación del Detector de Anomalías en la Facturación Electrónica en Línea (FEL)***

En colaboración con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y Microsoft, se implementó el Detector de Anomalías en la Facturación Electrónica en Línea (FEL), conocido como Electronic Invoicing Anomaly Detector e-IAD.

Esta herramienta utiliza Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático (IA/ML) para automatizar la detección de anomalías en los datos de facturación electrónica. Es aplicable a cualquier documento de venta equivalente a una factura electrónica para transacciones *B2B*<sup>6</sup> recopiladas por una Administración Tributaria. El objetivo principal de esta iniciativa es la detección de comportamientos atípicos en contribuyentes que emiten y reciben documentos tributarios electrónicos.

### ***Proceso para la detección de valores atípicos en FEL***

Como parte del fortalecimiento de los procesos de detección de valores atípicos en la Factura Electrónica en Línea (FEL), se desarrolló un proceso destinado a identificar diariamente los valores inusuales en la facturación. Este proceso aplica a los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) emitidos y se centra en analizar y comparar las ventas promedio de los contribuyentes. Su objetivo es destacar aquellas transacciones que presentan desviaciones significativas del promedio, lo cual podría indicar irregularidades o comportamientos anómalos en la facturación. Esta herramienta fortalece la capacidad de supervisión de la facturación electrónica y contribuye a fortalecer una fiscalización más efectiva.

### ***Solución de datos del perfil de riesgo de control de cumplimiento tributario***

Se implementó una solución de datos innovadora que integra información proveniente de diversas fuentes con el objetivo de construir las variables esenciales para la elaboración de un perfil de riesgo de control de cumplimiento tributario. Este enfoque no solo implica la consolidación de datos de manera integral, sino también utiliza plataformas de analítica avanzada para el procesamiento de grandes volúmenes de información. La meta es proporcionar una visión más precisa y detallada del comportamiento tributario de los contribuyentes.

<sup>6</sup> Hace referencia a operaciones de empresa a empresa (Business-To-Business)

Esta aproximación no solo mejora la eficiencia en la evaluación de riesgos, sino también facilita una toma de decisiones más informada y estratégica. Al aprovechar tecnologías de analítica avanzada, la solución ofrece una visión holística del perfil de cumplimiento tributario, brindando a las áreas operativas una herramienta para evaluar y abordar de manera más efectiva los desafíos asociados con el cumplimiento tributario.

**Estrategia 1.3: Desarrollar mecanismos y políticas de relaciones públicas y de divulgación para las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión institucional que permitan aumentar el cumplimiento tributario voluntario y mejoren la imagen de la institución.**

**Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Tributación Interna**

La Superintendencia de Administración Tributaria busca promover soluciones a los problemas tributarios de cada sector; en ese contexto, ha implementado Mesas de Diálogo y Cooperación Público-Privada en Tributación Interna, las cuales han sido de interés para los contribuyentes que buscan conocer los lineamientos y criterios institucionales que la SAT implementa para la transparencia, fiscalización y control en el pago de los tributos.

Hasta la fecha, la mesa cuenta con la participación de 27 organizaciones; durante el año 2023 se realizaron cuatro reuniones en donde se abordaron temas de interés para las distintas gremiales, instituciones y asociaciones.

**Acciones de comunicación social**

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) como parte de las actividades realizadas en el 2023 en materia de comunicación social, ha llevado a cabo una comunicación estratégica y asertiva para informar a los contribuyentes sobre su labor institucional en materia tributaria y aduanera, utilizando diversos canales de comunicación; así como, la generación de materiales gráficos y audiovisuales para promover en los contribuyentes el uso de herramientas y servicios electrónicos.

Dentro de las actividades se encuentran:

- Promoción de eventos formativos dirigidos a contribuyentes y/o usuarios, para fortalecer las actividades de orientación y capacitación en temas tributarios y aduaneros.





- Divulgación de material de línea gráfica, para promover la percepción de riesgo, reducción de incumplimiento tributario y delitos aduaneros (combate a la defraudación y contrabando aduaneros).
- Interacción con más de 481 mil seguidores en las plataformas institucionales de redes sociales, incluyendo Facebook, Instagram, X (anteriormente Twitter), YouTube y TikTok.
- Coordinación para la gestión de prensa, generando contenidos destinados al gremio periodístico, como boletines (comunicados de prensa), fotografías, audios, cápsulas informativas y microcápsulas audiovisuales, para difundirlos en distintos medios de comunicación.
- Gestión de comunicación interna, para promover información de interés para los empleados y funcionarios de la Institución como becas, jornadas de salud, clima organizacional, reconocimientos y logros institucionales, entre otros.



A continuación, se muestran los resultados de la coordinación realizada con las diferentes dependencias de la SAT relacionadas con la comunicación de acciones de información y divulgación en materia de facilitación, control, fiscalización, servicio aduanero, transparencia, acción judicial y respeto al derecho de los contribuyentes, siendo las más significativas las siguientes:

**Imagen 8**  
**Resultados de Comunicación Social Externa**



Fuente: Comunicación Social Externa, SAT.

## Objetivo Estratégico 2:

Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras

### Estrategia 2.1: Facilitar la atención al contribuyente mediante orientación, capacitación y uso de soluciones tecnológicas

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) ha procurado facilitarle a los usuarios y contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, mantiene a disposición diversas herramientas de orientación y de cumplimiento.

Durante el año 2023 se ejecutaron diversas acciones vinculadas al Plan Estratégico Institucional vigente, resultados que se detallan a continuación:

## Agencia Virtual

Al 31 de diciembre, se registraron un total de **28,237,438** gestiones y consultas realizadas a través de la Agencia Virtual, de las cuales se encuentran aquellas relacionadas con el Registro Fiscal de Vehículos (Descarga de distintivos, certificado de propiedad); así como, las gestiones vinculadas con la Factura Electrónica en Línea (FEL).



Adicionalmente, se reportó un total de **4,120,734** usuarios que realizaron su activación de usuario en la Agencia Virtual de forma no presencial. Esta modalidad permite facilitar al contribuyente su uso.

## Modernización de Agencia Virtual

Con el objetivo de facilitarle a los usuarios la navegación en la Agencia Virtual, durante el año 2023 se hicieron actualizaciones a la Home Page. Estas mejoras fueron diseñadas para hacer que la plataforma sea más fácil y amigable de utilizar. La nueva presentación de la página principal de la Agencia Virtual muestra las aplicaciones virtuales disponibles para los contribuyentes según su perfil tributario. Ese enfoque tiene como objetivo simplificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras. La presentación de la nueva visualización se realizó en diciembre de 2023.

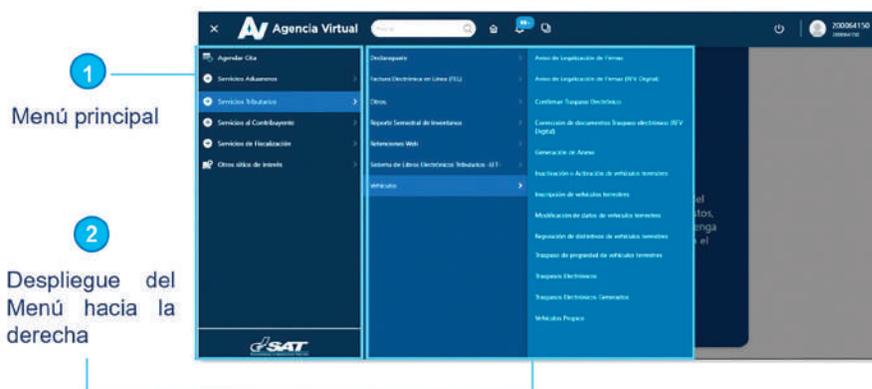


Superintendente Lic. Marco Livio Díaz – Intendente de Atención al Contribuyente Ing. Armando Pokus

El menú principal de la nueva visualización de la Agencia Virtual contiene las siguientes opciones:

- Agendar Cita
- Servicios Aduaneros
- Servicios Tributarios
- Servicios al Contribuyente
- Servicios de Fiscalización
- Otros sitios de interés

**Imagen 9**  
Menú de Agencia Virtual



**Fuente:** Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT.

## Libro Electrónico Tributario (LET)

El sistema de Libros Electrónicos Tributarios facilita y simplifica la generación de los libros de compras y ventas, así como el prellenado de formularios de declaración de impuestos. Al 31 de diciembre, se registraron **21,048** usuarios al Libro Electrónico Tributario (LET) con 6,041 declaraciones presentadas, el cual representó una recaudación de **Q1,027,768.17**.



Los Libros Electrónicos Tributarios (LET), se encuentran disponibles en la Agencia Virtual para diversos regímenes, como Pequeño Contribuyente (Formulario SAT-2046); Electrónico de Pequeño Contribuyente (Formulario SAT-2241); Especial de Contribuyente Agropecuario (Formulario SAT-2280); Electrónico Especial de Contribuyente Agropecuario (Formulario SAT-2290); Régimen General del IVA y para Profesionales Liberales inscritos en el Régimen de IVA General y Régimen de ISR Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas.

## Razón electrónica de pago del Impuesto de Timbres Fiscales, tarifa específica

A través de la Agencia Virtual se facilita el pago del Impuesto de Timbres Fiscales para Tarifas Específicas tanto para notarios como para contribuyentes. Esta opción permite gestionar la razón del pago del Impuesto del Timbre a través de la billetera electrónica. Al 31 de diciembre, utilizando la nueva modalidad de reportería para la verificación de las razones emitidas, se gestionaron 8,000 razones de pago del Impuesto de Timbres Fiscales, Tarifa Específica, por un monto de **Q220,462.00**.



## Razón electrónica de pago de títulos universitarios

A través de la Agencia Virtual, la Herramienta de Razón Electrónica de pago de títulos universitarios permite a los contribuyentes la impresión de la Razón de Pago de Títulos Universitarios, facilitando el pago del impuesto correspondiente. Este proceso se realiza a través del formulario SAT-7190, disponible en Declaraguat. Al 31 de diciembre se generaron un total de **50,965** Razones de Títulos Universitarios.



## Sistema de Información Vehicular de la SAT (SIVESAT)

La Superintendencia de Administración Tributaria puso a disposición de las Entidades Reguladoras de Transporte, el Sistema de Información Vehicular de la SAT (SIVESAT) disponible los 365 días del año facilitando el cruce de información de los vehículos terrestres que cuenten con infracciones de tránsito y morosidad en el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV).

Al 31 de diciembre, se tuvo acercamiento con 77 entidades reguladoras de transporte, de las cuales 10 poseen convenio suscrito con la SAT.

Las entidades que utilizan el servicio Web para el registro, mantenimiento y control de infracciones se encuentran las municipalidades de Guatemala, Mixco, Villa Nueva, Antigua Guatemala y Morales, Izabal; entre otras.

## Recepción documental electrónica de aviso de traspasos por vehículos terrestres realizados

A través de la Agencia Virtual, se facilitó la recepción documental del traspaso electrónico de vehículos terrestres realizado por notario de la SAT. Esto, para simplificar y agilizar la gestión administrativa de la recepción documental de avisos de traspasos electrónicos realizados a través de notarios. Al 31 de diciembre se llevaron a cabo y registraron un total de **306,050** traspasos.



## Recaudación del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos

La SAT a través del Registro Fiscal de Vehículos, cada año realiza acciones estratégicas para recaudar el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV); durante el año 2023, la meta de recaudación establecida fue de **Q1,122.40 millones**, superándola en un 3.39% alcanzando un recaudo total de **Q1,160.41 millones**.

## Placas de circulación de vehículos terrestres

En 2023 se distribuyeron **601,945** placas de circulación para vehículos terrestres. De estas 233,860 fueron de dos placas y 368,085 de una placa.



## Recaudación por la venta de Especies Fiscales

A través de la Unidad de Especies Fiscales, la SAT coordinó la recepción, distribución y venta de Especies Fiscales en las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias a nivel nacional. El monto recaudado por la venta de Especies Fiscales ascendió a **Q151.2 millones**.



## Herramienta Electrónica de Terceros Autorizados

A finales del año 2023, se implementó la Herramienta Electrónica de Terceros Autorizados. Esta busca fortalecer el registro y control de terceras personas autorizadas por los contribuyentes para realizar gestiones de vehículos ante la Superintendencia de Administración Tributaria, facilitando la gestión de solicitudes de inscripción y actualización; así como, su carnetización o inhabilitación desde la Agencia Virtual del contribuyente.



## Herramienta para atención de consultas tributarias y aduaneras

La SAT, realiza constantemente esfuerzos para mejorar la atención y la orientación a los contribuyentes con la finalidad de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras; basado en esa premisa, a finales de octubre, se implementó una herramienta que permite al contribuyente y/o público en general conocer el estado de sus consultas y recibir notificaciones por correo electrónico del avance de estas. Al 31 de diciembre, se atendieron **692** consultas.

## Sistema de Cita Controlada

Al 31 de diciembre se agendaron **525,879** citas para usuarios y/o contribuyentes, de las cuales se atendieron 420,871 contribuyentes que, se presentaron a la cita que habían agendado en los puntos implementados, con un porcentaje de efectividad del 80.0%.



Este sistema permite la creación, modificación y cancelación de citas, facilitando la atención de gestiones presenciales en los Puntos de Atención de la SAT. A la fecha se ha implementado dicho sistema en 38 puntos de atención, distribuidos en las diferentes Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias a nivel nacional.

Además, al Sistema de Cita Controlada se le incorporó el Sistema de Filas, que permite al contribuyente visualizar su información y la asignación de ventanilla para su atención.

## Sistema de Filas implementado en Oficinas y Agencias Tributarias

El Sistema de Filas tiene como objetivo facilitar al contribuyente de manera ordenada y precisa, la verificación de su información personal, fotografía, nombre y número de ventanilla donde realizará la gestión. Este sistema ha sido incorporado en 31 puntos de atención disponibles en la República de Guatemala.



## Sitio Web Institucional

El Sitio Web de la Superintendencia de Administración Tributaria es el medio principal para facilitar al contribuyente y público en general, el acceso a información y herramientas electrónicas, así como el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, basado en el marco del fortalecimiento y modernización de la gestión pública administrativa a distancia. Durante el año 2023, se registraron **92,376,165** visitas al portal institucional.



## Atención a través del Contact Center

Al 31 de diciembre, a través del *Contact Center* la Superintendencia de Administración Tributaria atendió un total de **576,960** consultas sobre temas tributarios y aduaneros a través de diversos canales de atención, incluyendo teléfono, chat, correo electrónico y redes sociales.

Imagen 10

Resultados de atención al contribuyente



Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT.

## Respuesta Inteligente Tributaria y Aduanera (RITA)

Al 31 de diciembre por medio del Asistente Virtual Institucional (RITA), se brindó atención las 24 horas del día, los 365 días del año. En este período se atendieron **1,114,579** consultas, entre las cuales destacan las relacionadas con Agencia Virtual, Consulta de omisos, RTU Digital, Factura Electrónica y temas relacionados a vehículos.



## Actualización y mantenimiento del Verificador Integrado

Durante el año 2023 fueron efectuadas **1,276,570** consultas mediante la herramienta “Verificador Integrado” que la SAT pone a disposición de los usuarios y/o contribuyentes. Esta se diseñó para que los contribuyentes confirmen la validez de los documentos emitidos y para comprobar la situación tributaria de los contribuyentes con los que realizan operaciones comerciales.

## Aplicación Móvil de la SAT, SATGt

Durante el año 2023, la Superintendencia de Administración Tributaria mejoró la aplicación móvil SATGt para facilitar a los usuarios y/o contribuyentes, el acceso a información y realizar gestiones a distancia a través de dispositivos móviles. Se incorporaron nuevas funcionalidades para mejorar la navegación y la seguridad, como:

- Autenticación de usuarios con credenciales de Agencia Virtual
- Creación de citas para atención presencial
- Descarga de la razón electrónica de pago de títulos universitarios
- Consulta del Verificador Integrado (estado de contribuyente y validez de documentos tributarios)
- Consulta del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos y descarga de la calcomanía
- Notificaciones push sobre: - Recordatorios sobre fechas de vencimiento de impuestos, - Felicitación de cumpleaños y recordatorio sobre actualización o ratificación de datos, - Confirmación de declaraciones de impuestos presentadas, - Aviso de impuestos vencidos y recordatorio de cumplimiento voluntario, - Habilitación como emisores de DTE (FEL), - Aviso por cambio de régimen tributario, - Aviso por traspaso de vehículos, - Aviso sobre la apertura de un negocio, - Importaciones realizadas.



## Solicitud de Solvencia Fiscal automatizada (SOFI)

La Solvencia Fiscal es un documento por medio del cual la Administración Tributaria hace constar que, en la fecha de expedición, un contribuyente está al día en el cumplimiento de sus deberes tributarios formales y ha pagado los adeudos tributarios líquidos y exigibles.

La emisión de este documento forma parte importante de las gestiones del sector público, ya que su presentación es requisito para los procesos de compras y contrataciones del Estado. A lo largo del tiempo, este documento ha evolucionado para adaptarse a las reformas legales y a la transformación digital que actualmente demandan los servicios públicos. En este contexto, la SAT, ha llevado a cabo esfuerzos significativos para automatizar la emisión de dicho documento, los cuales se indican a continuación:

### *Análisis automático al 99% de los contribuyentes*

La implementación de variables de análisis para la perfilación de los contribuyentes según su tipo y el cumplimiento de las obligaciones correspondientes de acuerdo con su forma de inscripción ha permitido optimizar la atención de las solicitudes de Solvencia Fiscal.

Durante el año 2023, se gestionaron **334,877** solicitudes de Solvencias Fiscales, de las cuales el 96.72% se emitieron de forma automática.

## Detalle de Obligaciones

Se realizaron modificaciones en el formulario de solvencia SAT 8421, para mostrar mensajes específicos relacionados con las obligaciones pendientes de los contribuyentes, Además, se implementó la identificación de las obligaciones pendientes del contribuyente según su tipo y afiliaciones. **Tabla 7.**

**Tabla 7**  
Mensajes de obligaciones pendientes

No	Obligación Detectada	Descripción
1.	NIT no actualizado	“Última fecha de actualización”
2.	Representante legal	“Sin registro, Inactivo, No vigente”
3.	Afiliación impuestos	“Sin afiliación, Inactiva”
4.	No localizado	“Nombre descripción”
5.	Omisos	“Cantidad de omisos”
6.	Deudas líquidas y exigibles	“Cantidad de expedientes”
7.	Cuotas vencidas convenios de pago	“Cantidad de cuotas vencidas”
8.	Moroso Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV)	“Tiene vehículos morosos”
9.	Habilitación de libros	“Sin habilitación o Inactivos”
10.	Autorización de facturas	“Sin autorización o No vigentes”
11.	Su solicitud será analizada	Después de haber realizado el pago, en los 3 días hábiles siguientes ingrese a la Bitácora de Solvencia Fiscal en el Portal SAT o bien en Declaraguete en la opción “Buscar Formulario” ingrese el número de formulario y acceso, seleccione el botón “IMPRIMIR SOLVENCIA”.

**Fuente:** Declaraguete SAT, Intendencia de Recaudación, SAT.

## Bitácora de solvencias

Se puso a disposición del contribuyente y/o usuario, el servicio de consulta de solvencias disponible en el portal SAT, permitiendo a los contribuyentes y usuarios consultar la secuencia de la solicitud desde el pago, hasta la emisión de la solvencia o constancia de incumplimiento. **Imagen 11.**

**Imagen 11**  
Bitácora Solvencia Fiscal

**Fuente:** Intendencia de Recaudación, SAT.

## Catálogo de Preguntas Frecuentes

La Superintendencia de Administración Tributaria ha puesto a disposición del contribuyente y público en general un catálogo de preguntas y respuestas predeterminadas con el objetivo de orientar en distintos temas como información de contribuyentes, cumplimiento tributario, temas aduaneros, contribuyentes especiales, temas de vehículos y jurídicos. Este recurso está disponible para facilitar el acceso a información clave y proporcionar respuestas a consultas comunes a través del Portal SAT.

## Cultura Tributaria / Programas de orientación a usuarios y/o contribuyentes

### ***Programas de orientación y capacitación a usuarios y/o contribuyentes en materia Tributaria y Aduanera***

La SAT llevó a cabo capacitaciones en materia tributaria y aduanera. Estas capacitaciones estuvieron dirigidas a usuarios, contribuyentes, auxiliares de la función pública, instituciones y otros actores sociales, con el objetivo primordial de facilitarles el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras. Al 31 de diciembre se realizaron diplomados en modalidad asincrónica en el Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto Sobre la Renta (ISR) y en materia aduanera.

Se llevaron a cabo 18 eventos virtuales en vivo dirigidos a Gestores Tributarios, Auxiliares de Gestor Tributario y Aspirantes a Gestor Tributario. Estas capacitaciones tenían como propósito actualizar a los primeros y evaluar a los aspirantes para calificarlos como Gestores Tributarios. Al 31 de diciembre se capacitó a un total de 405 personas, logrando la participación de 251,589 asistentes, en eventos presenciales y virtuales.

### ***Programas de orientación tributaria por sector económico específico***

Se llevaron a cabo eventos de orientación y capacitación en materia tributaria a cuatro sectores económicos específicos: Alimentos y bebidas, Banano, Maquila y Café.

El objetivo del programa es brindar orientación a los usuarios y/o contribuyentes para regularizar su comportamiento tributario de forma voluntaria ante la Administración Tributaria, en respuesta a la detección de un comportamiento irregular. Al 31 de diciembre, se proporcionó orientación a un total de 748 usuarios y/o contribuyentes.

### ***Programa de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)***

La SAT lleva a cabo anualmente, el programa de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) con el objetivo de fortalecer la cultura tributaria entre contribuyentes y el público en general, así como entre estudiantes de la facultad de Ciencias Económicas de las universidades Mariano Gálvez, Panamericana,

Regional de Guatemala y San Carlos de Guatemala. Este programa busca capacitar a los estudiantes en temas tributarios y aduaneros, brindándoles una experiencia tributaria, para que puedan transmitir este conocimiento orientativo a contribuyentes y usuarios en sus respectivos entornos. Durante el año 2023, participaron 237 estudiantes, de los cuales 39 completaron y aprobaron el programa.

### **Programa de educación y formación tributaria para estudiantes**

Se han implementado programas de educación y formación tributaria dirigidos a estudiantes de niveles primario y medio. Estos buscan proporcionar las competencias necesarias para que los estudiantes puedan utilizar las herramientas electrónicas proporcionadas por la SAT, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura tributaria y concientizando la importancia del pago de los impuestos en el país. Al 31 de diciembre, se llevaron a cabo 214 cursos en modalidades asincrónica, virtual en vivo y presencial. Asimismo, se presentó la obra musical «Simón Tax contra el Descarado» en 29 establecimientos educativos, alcanzando a 16,254 estudiantes.

Por otra parte, se realizaron cuatro talleres de concientización sobre cultura de legalidad dirigidos a la población, los cuales se llevaron a cabo en la Escuela de Ciencias Comerciales de la zona 6 (2 veces realizado), Escuela de Ciencias Comerciales de la zona 1, y en la Escuela Oficial Rural Mixta de Aldea El Escarbadero, Jerez, Jutiapa.



**Fotografías:** Talleres de concientización realizados en Aldea El Escarbadero, Jerez, Jutiapa, Escuelas de Comercio zonas 6 y 1, ciudad de Guatemala.

### **Recursos educativos e informativos disponibles desde el sitio Web institucional**

A través del portal institucional [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt), se puso a disposición de los usuarios y/o contribuyentes diversos recursos en materia tributaria y aduanera. El objetivo es facilitar y orientar sobre el uso de las herramientas electrónicas en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras. Estos recursos incluyen cursos asincrónicos, cápsulas informativas, foros virtuales, programas de radio, *podcast* y la biblioteca virtual. Al mes de diciembre de 2023, se registraron un total de **1,102,435** consultas realizadas. Además, se incorporaron materiales educativos e informativos en idiomas mayas (K'iche', Kaqchikel, Mam y Q'eqchi'), así como el apoyo en la comunicación con el intérprete de Lengua de Señas.

Durante el año 2023, se publicaron 134 videos educativos, los cuales recibieron un total de 786,272 vistas.

## SAT a tu alcance

Como parte de la facilitación de los servicios que ofrece la SAT a usuarios y/o contribuyentes, se encuentra “SAT a tu alcance”, el cual consiste en el despliegue de unidades móviles a diversos lugares del país, con el objetivo de brindar orientación tributaria y/o aduanera.

A diciembre de 2023 se atendieron 17,779 contribuyentes, realizando 32,447 gestiones. Entre los servicios ofrecidos se encuentran: la activación de usuario de Agencia Virtual, despliegado de omisos, requisitos de trámites, generación de boleta SAT-2000, despliegado de vehículos, constancia de RTU, actualización de datos e inscripción de NIT.

## Satisfacción de los usuarios y/o contribuyentes - Estudios realizados

Como parte de la implementación de mejoras en las instalaciones de la SAT, que coadyuven a incrementar la experiencia y satisfacción del usuario y/o contribuyente, y en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional para las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias, se modernizó la imagen institucional en los siguientes puntos de atención a nivel nacional:

- Oficina Tributaria El Progreso, Región Central
- Oficina Tributaria Sacatepéquez, Región Central
- Agencia Tributaria Santa Lucía Cotzumalguapa, Región Sur
- Agencia Tributaria Poptún, Región Nororiente
- Oficina Tributaria Petén, Región Nororiente
- Delegación Tributaria Panajachel, Región Occidente
- Inauguración de la Delegación Tributaria Morales, Izabal.



**Fuente:** Oficina Tributaria El Progreso, Región Central.



**Fuente:** Oficina Tributaria Sacatepéquez, Región Central.



**Fuente:** Agencia Tributaria Poptún, Región Nororiente.



**Fuente:** Oficina Tributaria Petén, Región Nororiente.



**Fuente:** Delegación Tributaria Panajachel, Región Occidente.



**Fuente:** Delegación Tributaria Morales, Izabal, Región Nororiente.



La SAT en búsqueda de la mejora continua, siendo un elemento fundamental de la norma internacional ISO 9001:2015, periódicamente mide la satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios recibidos.

Durante el año 2023, se evaluaron 92 servicios presenciales y no presenciales de la SAT, utilizando recursos tecnológicos disponibles a través de la aplicación de 325,451 encuestas dirigidas a diferentes segmentos de usuarios. Esto reflejó al 31 de diciembre, un indicador de satisfacción general de 95 puntos.

El nivel de satisfacción del contribuyente reflejado se vio impactado positivamente por la facilitación e implementación de tecnologías orientadas a mejorar los servicios al contribuyente.

### Estudio de percepción de cumplimiento ético

La Superintendencia de Administración Tributaria en apego a los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión Antisoborno, realizó la medición de la percepción de los usuarios y/o contribuyentes respecto a la imagen de la SAT y del cumplimiento ético del personal de los puntos certificados y en proceso de certificación. Esto se llevó a cabo con el propósito de reforzar el cumplimiento ético del personal de los puntos de atención, obteniendo un promedio a nivel nacional de 94.09 puntos.

### Estudio de opinión pública e imagen institucional y de servicios que brinda la SAT

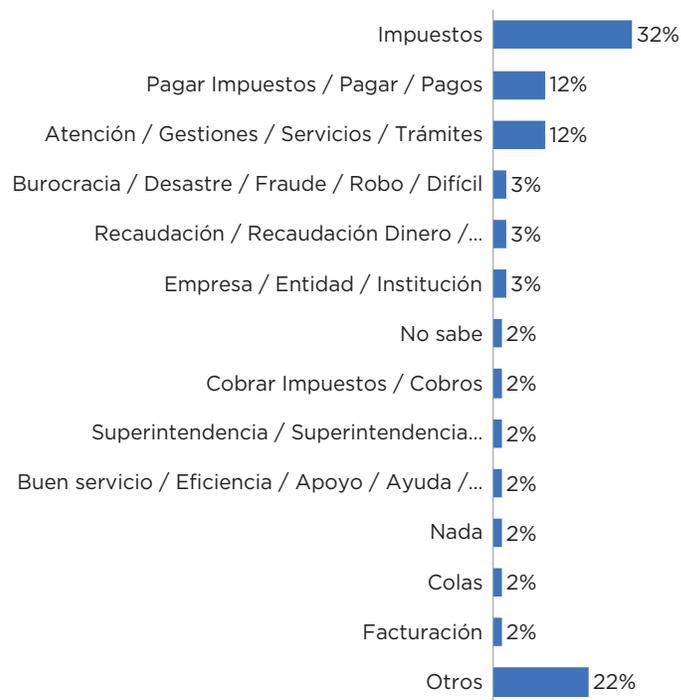
La SAT busca implementar mejoras tanto en los servicios que presta, como en los procesos que realiza. En este sentido, se llevó a cabo el estudio de encuestas de opinión pública, realizadas por una empresa externa especializada en consultorías de opinión pública, aplicando los estándares internacionales aceptados para considerarse representativa. La encuesta fue aplicada a **1,260** contribuyentes y público en general de los servicios que presta la SAT.

Los resultados del estudio muestran una percepción positiva en los siguientes aspectos:

- Aplicación de los valores institucionales, destacando los valores de responsabilidad, respeto y transparencia
- Implementación de tecnología en los servicios de la SAT, la cual facilita las gestiones e impacta en la rapidez con que se realizan.

Imagen 12

Percepción de imagen institucional según encuesta de opinión pública



**Fuente:** Informe de resultados de la Consultoría de desarrollo de encuestas de opinión pública, noviembre 2023, Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT.

## Estudio Net Promoter Score (NPS)

Por otra parte, se realizó internamente el estudio *Net Promoter Score (NPS)*, con el objetivo de conocer el grado de recomendación de los contribuyentes y usuarios en relación con diversos servicios que la SAT ofrece. De esa cuenta, se llevaron a cabo 28,650 encuestas, obteniendo como resultado un índice del 85.83%, como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 8**  
Resultados del Net Promoter Score año 2023

División/dependencia	Cantidad de encuestas	Detractores	Neutros	Promotores	NPS
<b>División de Atención al Contribuyente</b>	<b>22,933</b>	<b>1.71%</b>	<b>6.89%</b>	<b>91.40%</b>	<b>89.69%</b>
Central	11,245	2.36%	9.41%	88.23%	85.88%
Nororiente	4,609	0.93%	6.66%	92.41%	91.47%
Occidente	3,853	1.27%	3.17%	95.56%	94.29%
Sur	3,226	1.08%	2.88%	96.03%	94.95%
<b>División de Aduanas</b>	<b>1,740</b>	<b>7.47%</b>	<b>16.26%</b>	<b>76.26%</b>	<b>68.79%</b>
Central	524	8.59%	18.70%	72.71%	64.12%
Nororiente	720	2.92%	15.69%	81.39%	78.47%
Occidente	152	17.76%	14.47%	67.76%	50.00%
Sur	344	10.76%	14.53%	74.71%	63.95%
<b>Departamento de Cultura Tributaria y Atención al Contribuyente</b>	<b>2,391</b>	<b>1.92%</b>	<b>11.96%</b>	<b>86.11%</b>	<b>84.19%</b>
Capacitación Virtual	2,175	2.02%	12.05%	85.93%	83.91%
Foros	216	0.93%	11.11%	87.96%	87.04%
<b>Departamento de Gestión de Servicios al Contribuyente</b>	<b>1,586</b>	<b>13.87%</b>	<b>21.06%</b>	<b>65.07%</b>	<b>51.20%</b>
Buzón	433	25.64%	21.48%	52.89%	27.25%
Call Center	876	8.33%	23.29%	68.38%	60.05%
Chat	277	13.00%	13.36%	73.65%	60.65%
<b>Total</b>	<b>28,650</b>	<b>2.75%</b>	<b>8.67%</b>	<b>88.58%</b>	<b>85.83%</b>

Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT.

## Estudio IPCS bajo el Modelo SERVPERF

De forma paralela a la identificación de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta la SAT, se aplicó el estudio “IPCS” bajo el modelo “SERVPERF”, con el objetivo de determinar la calidad del servicio de las aduanas con procesos certificados bajo la Norma ISO 9001:2015 y del servicio brindado a los contribuyentes especiales grandes y medianos. Esta técnica de medición evalúa la calidad del servicio según la percepción del contribuyente con respecto a diferentes dimensiones como tangibilidad, seguridad, empatía, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta. Según el informe de julio, se obtuvo una nota promedio de 78.2 puntos.

## Sesiones de Grupo Focal (Focus Group)

Con el propósito de conocer experiencias y expectativas de los servicios que presta la SAT, se llevaron a cabo cinco estudios cualitativos utilizando la técnica de *Focus Group*. Estos estuvieron dirigidos tanto a comprender la satisfacción de los usuarios que plantearon quejas de servicio no conformes, como a explorar las experiencias y expectativas de los contribuyentes atendidos en Oficinas y Agencias Tributarias de las Gerencias Regionales Central, Sur, Occidente y Nororiente. Este enfoque permitió identificar oportunidades de mejora para llevar a cabo las acciones correspondientes.

## Simplificación de procesos para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras

La Superintendencia de Administración Tributaria comprometida con los servicios tecnológicos y herramientas que pone a disposición del contribuyente y/o usuario, durante el 2023 realizó diversas acciones, encaminadas a facilitar el uso y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, entre las cuales se mencionan:

### Retenciones WEB-ISR Opcional Simplificado y Otras Rentas

Con la finalidad de simplificar los procesos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se implementó el Sistema Retenciones WEB para que los Agentes de Retención del Impuesto Sobre la Renta practiquen y emitan las constancias de retención por rentas del Régimen Opcional Simplificado sujeto a retención, Rentas de Capital Mobiliario e Inmobiliario y de Facturas Especiales. Asimismo, dicha herramienta permite generar la Declaración Jurada de forma automática para los sectores Público y Privado. En el año 2023 se incorporaron las siguientes mejoras:

- Ajustes de funcionalidad en la opción de delegación de permisos: permite al usuario principal (Agente de Retención) delegar a colaboradores para realizar gestiones de Otras Rentas dentro del Sistema Retenciones WEB.
- En Categoría de Rentas al asignar renta de capital –constitución cesión de Derechos o Facultades de Uso o Goce de Bienes Inmuebles–, se realizaron ajustes a la parametrización del cálculo de la retención en facturas electrónicas y cargas masivas, conforme al artículo 88 del Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria.
- Implementación de reportes de Retenciones de ISR para usuarios internos en Retenciones WEB: Módulo Administrativo, siendo los siguientes:
  - » Lista de Agentes de Retención: permite a los usuarios internos consultar y generar el reporte de los contribuyentes que han sido agentes de retención del ISR, según el parámetro de búsqueda.
  - » Declaraciones Juradas Agentes de Retención: muestra la información resumida de las Declaraciones Juradas generadas por los agentes de retención del ISR en los diferentes estados.
  - » Constancias de Retención Emitidas por período y por Agente: permite al usuario interno realizar la consulta y generar reporte en Excel de las constancias de retención del ISR emitidas por los agentes de retención y realizar consultas de retenciones por sujeto retenido.

## Retenciones WEB-IVA

Con el propósito de fortalecer los procesos, a diciembre de 2023 se implementaron mejoras significativas en el sistema de Retenciones WEB (IVA). Estas mejoras tienen como objetivo principal facilitar el uso del sistema, para el cumplimiento de las obligaciones de los Agentes de Retención del IVA, conforme a lo establecido en el Decreto 20-2006, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de Administración Tributaria. Entre las mejoras se incorporaron las siguientes:

- Se adicionó la opción para descargar el detalle de las constancias en formato PDF que están incluidas en la declaración generada y/o pagada.
- Se incorporó la opción de registrar las facturas pagadas con tarjeta de crédito y/o débito, evitando que aparezca en pantalla para la emisión de retenciones, ya que la retención corresponde a la operadora de tarjetas de crédito y/o débito realizarla.
- Se realizaron mejoras en los mensajes al generar reportes de constancias en la pantalla de consulta “Constancias de retención”.
- Se identificó el tipo de carga “IVA” en el correo de notificación, facilitando la verificación del tipo de carga correspondiente.
- Para los agentes de retención del sector público, se incorporó la opción de Declaraciones Juradas sin Movimiento para el usuario de Tesorería Nacional, permitiendo con esto generar las Declaraciones Juradas para las Unidades Ejecutoras Centralizadas que no emitieron constancias durante un período determinado y poder así, cumplir con la presentación en el plazo establecido.
- Se agregó la opción para registrar un segundo correo electrónico para recibir notificaciones de los procesos realizados en el sistema de Retenciones Web.
- Se mejoró la opción de “Top 10 Agentes de Retención” en el Módulo Administrativo de Retenciones Web, permitiendo filtrar por monto y cantidad de retenciones practicadas.

Durante el año 2023, la Superintendencia de Administración Tributaria calificó a 1,743 contribuyentes como agentes de retención del IVA, e inactivó a 835 tras realizar un análisis y obtener la aprobación correspondiente.

## Informe Electrónico de Compras y Ventas

Durante el año 2023, se llevó a cabo la redefinición del sistema conocido como Asistente para Libros de Compras y Ventas, siendo renombrado como Informe Electrónico de Compras y Ventas. Esta modificación se implementó para que los contribuyentes calificados como Contribuyentes Especiales puedan cumplir con la presentación del informe de forma simplificada, ágil y oportuna, utilizando como insumo principal la Factura Electrónica en Línea (FEL).

Este cambio responde a lo establecido en el artículo 57 “D” del Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, que ya se encuentra en poder de la Administración Tributaria.



## Informe Trimestral de Constancias de Exención de IVA (CIVA)

Se implementaron mejoras relacionadas con la generación y consulta del Informe Trimestral de Constancias de Exención de IVA (CIVA) el cual se emite a través de la opción de Factura Electrónica en Línea. Las mejoras realizadas fueron las siguientes:

- Se modificó el nombre de etiquetas en la Agencia Virtual tanto en Menú de Servicios como en Menú de Consultas.
- Se actualizó el nombre de “ExenIVA” a “Constancias de Exención de IVA (CIVA)”.
- Dentro del listado de códigos o tipos de personería, se agregó el código para las Universidades privadas identificadas como 1084.
- Se identificaron los tipos de establecimiento “Centros Educativos Privados” clasificándolos en jurídicos e individuales.
- Se realizó el ajuste al informe que se genera en formato PDF, agregando campos necesarios para mostrar información que permita al contribuyente identificar la factura consignada, como la fecha de la emisión de la factura y el tipo de moneda.

SAT SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		DETALLE DE CONSTANCIAS DE EXENCIÓN DE IVA		Fecha: 13/07/2023							
				Hora: 15:24:39							
				Pág: 1 / 1							
NIT DEL CONTRIBUYENTE		NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL									
Número de formulario de declaraguato		PERIODO DE IMPOSICIÓN									
		TRIMESTRE:	2. Abril - Junio								
		AÑO:	2023								
Número Autorización	Serie constancia	Número constancia	Fecha constancia	Fecha Factura	NIT proveedo	nombre, razón o denominación	Serie factura	Número factura	Monto total (Q)	IVA exento (Q)	
									3254.00	351.00	
									1500.00	160.71	
Nota: Cifras expresadas en quetzales (Q).									Total:	4,784.00	512.57

## Reporte mensual de Constancias de Adquisición de Insumos (CAIS)

Se incorporaron mejoras relacionadas con la generación del Reporte Mensual de Constancias de Adquisición de Insumos (CAIS), las cuales se emiten a través de la opción de Factura Electrónica en Línea. Las mejoras incorporadas fueron las siguientes:

- Se modificó el nombre del reporte denominado Constancia de Adquisición de Insumos y Servicios (CAIS), anteriormente denominado como e-CAI.
- Se agregó la opción de buscar constancias que se necesiten excluir dentro del reporte.

- Se modificaron nombres de etiquetas en Agencia Virtual en Menú Servicios como en Menú Consultas.
- Se añadieron las columnas de serie y número de factura en el reporte.
- En el Módulo Administrativo se implementaron mejoras en: actualización del campo NIT “maquila” a NIT emisor, se estableció el NIT Maquila como campo obligatorio, se limitó el período de búsqueda a un año máximo, se agregó la columna “Activo” en la consulta del Reporte Mensual de Constancias de Adquisición de Insumos (CAIS) para determinar qué reporte está activo y vigente, adicionalmente se eliminaron del combo las constancias “Anuladas”.

## **Planilla del IVA**

El sistema Planilla IVA-FEL fue el único medio disponible para que los empleados en relación de dependencia ejercieran el derecho establecido en el artículo 72 del Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria para presentar la planilla del IVA.

En este mismo año, se eliminó la opción del ingreso de facturas preimpresas debido a la incorporación total de los contribuyentes al Régimen de Factura Electrónica en Línea (FEL).

Asimismo, se agregaron validaciones y mensajes al sistema para mejorar la experiencia del usuario, lo que permitió reducir la rectificación de datos generales del patrono. Esto resultó en un aumento significativo en la presentación electrónica de la planilla del IVA.

## **Retenciones WEB-ISR Rentas del Trabajo**

Se habilitó en el Sistema de Retenciones WEB la opción de Rentas del Trabajo para 1,810 contribuyentes clasificados como Contribuyentes Especiales Grandes (585) y Contribuyentes Especiales Medianos (1,225) para realizar las retenciones de rentas del trabajo a los empleados en relación de dependencia, ofreciendo los beneficios siguientes:

- a. Cargas Masivas:** realizar cargas masivas de proyecciones, actualizaciones, baja de empleados, otras bonificaciones.
- b. Emisión de Constancias:** el Agente de Retención podrá emitir de forma automática las constancias de retención, permitiendo anular e imprimir las veces que sean necesarias. El nuevo formato contiene un código QR que permite validar la autenticidad de la constancia emitida.
- c. Declaración Jurada ante el Patrono:** le permite al Agente de Retención, a través de un archivo de carga, consignar las rentas obtenidas por el empleado en relación de dependencia que ha concluido la relación laboral y generar la Declaración Jurada Definitiva para que dicho empleado proporcione al otro empleador las rentas obtenidas con el ex patrono para realizar el cálculo de las retenciones correspondientes.

- d. Generación automática de la Declaración Jurada:** por este medio los Agentes de Retención podrán generar de forma automática la Declaración Jurada (SAT-1331) en el sistema Retenciones WEB consolidando las siguientes retenciones del Impuesto Sobre la Renta:
1. A proveedores de bienes y servicios inscritos en el Régimen Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas, sujetos a retención;
  2. Facturas Especiales;
  3. Rentas de Capital Mobiliario e Inmobiliario; y,
  4. Rentas del Trabajo.
- e. Consulta de Constancias de Retención de los empleados en Agencia Virtual:** el empleado en relación de dependencia puede consultar las constancias de retención del ISR emitidas por el patrono desde su Agencia Virtual.
- f. Delegación de Permisos:** se implementó la delegación de permisos que permite a colaboradores autorizar a realizar operaciones de Rentas del Trabajo en nombre del Agente de Retención dentro del sistema Retenciones WEB.

### **Formulario electrónico de solicitud de remanentes de retenciones del IVA desde agencia virtual, fase 2**

Con el objetivo de facilitar al contribuyente las gestiones a través de la simplificación de los procesos dentro de la Agencia Virtual, en el año 2023, se implementaron mejoras al formulario electrónico de solicitud de remanentes de retenciones del IVA, SAT-2370, las cuales se detallan a continuación:

- Se ordena de forma descendente el año del período a seleccionar iniciando a partir del 2000 al año actual para el ingreso de solicitudes.
- Datos de identificación en casilla de correo electrónico para recibir notificaciones.

### **Sistema Declaraguatate - Formularios - Portal SAT**

Con el objetivo de simplificar los procesos y formularios para facilitar a los contribuyentes, se llevaron a cabo diversas acciones durante el año 2023:

#### **Implementación de nuevos formularios**

- **Formulario SAT-5100 Cigarrillos:** se implementó en sustitución del formulario SAT-5056 Cigarrillos de Asistelight. Este formulario está disponible para contribuyentes dedicados a la fabricación de cigarrillos, elaborados a máquina dentro del territorio nacional.
- **Formulario SAT-2241 Régimen Electrónico de Pequeño Contribuyente:** el proyecto incluye la generación y consulta de formularios, ya sea del contribuyente o un delegado. Además, permite la descarga de la Boleta SAT-2000 y la opción de presentar con valor cero.

- **Se incorporaron a la APP FEL la generación de los siguientes formularios:**
  - a. SAT-2046 IVA Pequeño Contribuyente
  - b. SAT-2241 Régimen Electrónico de Pequeño Contribuyente
  - c. SAT-2280 IVA Régimen Especial de Contribuyente Agropecuario
  - d. SAT-2290 IVA Régimen Electrónico Especial de Contribuyente Agropecuario.

## **Nuevas disposiciones legales**

En cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con el pago de impuestos, se realizaron modificaciones a los siguientes formularios:

- **Formularios SAT-1411 ISR Anual**, derivado de la Ley de Interés Preferencial para Facilitar el Acceso a la Vivienda Social, Decreto 27-2022 del Congreso de la República de Guatemala, se incorporó una nueva casilla, denominada “Subsidio por tasa de interés preferencial”. Esta casilla es de uso exclusivo para las entidades que proporcionan créditos para la adquisición de viviendas, como: bancos, cooperativas y fideicomisos de vivienda.
- **Formularios SAT-4091 Vehículos Circulación y SAT-2311 Vehículos Traspasos IVA**, de conformidad con el Decreto número 40-2022 Ley de Incentivos para Movilidad Eléctrica del Congreso de la República de Guatemala, aplicable para vehículos con combustible de tipo híbrido, eléctrico e hidrógeno; se realizaron ajustes incorporando casillas y validaciones correspondientes para deducir del impuesto la exención del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, establecida en dicha la ley.

## **Actualización de los formularios**

- **Formulario SAT-1411 ISR Anual**, se creó un nuevo anexo destinado a entidades exentas o con beneficio fiscal temporal, inscritas en el “Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas”, con el propósito de separar los ingresos, costos y gastos según su origen.
- **Formulario SAT-8028 Privativos SAT**, se agregaron los nuevos conceptos: “Calcomanía de tránsito aduanero”, en cumplimiento del Acuerdo de Directorio de la SAT, número 11-2001 artículo 2 numeral 4, que regula la calcomanía de tránsito; y “Calcomanía para turista costarricense”, en cumplimiento con el Acuerdo Regional para importación temporal de vehículos con placa centroamericana en carretera (R.P.-132-C.A.).
- **Formulario SAT-0811 Ingresos Cobranza**, se incorporaron nuevos motivos de sanciones de cobro que incluyen:
  - “Multa por la no presentación ante la Administración Tributaria de los informes establecidos en las leyes tributarias”; y,
  - “Multa por rectificación formularios SAT-2128 y SAT-2360 presentación trimestral de constancias de exención del IVA”.
- **Formulario SAT-1411 ISR Anual**, se habilitó el cuadro; 13 “Información de respaldo a la Declaración Jurada”, para contribuyentes inscritos en el Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos. Además, se agregó una validación en la casilla NIT del Contador Público y Auditor, con el fin de verificar que se encuentre en el Módulo del Registro de Contadores.

- **Formulario SAT-8933 Reposiciones, Modificaciones y Cambios de Uso**, se habilitó el formulario para realizar gestiones de vehículos inactivos, excluyendo casos de inactivación por robo, hurto u orden del Ministerio Público. También se agregó una opción para rectificación de NIT.
- **Formulario SAT-2085 IVA Facturas Especiales**, se agregó la casilla “Monto base de facturas especiales”, con el objetivo de obtener la información del monto base facturado por el contribuyente.
- **Formulario SAT-2311 Vehículos Traspasos IVA**, se crearon nuevas casillas para el traspaso de vehículos de modelos actual, anterior y siguiente al año actual, con el fin de verificar el registro adecuado en el sistema FEL.
- **Formulario SAT-2046 IVA Pequeño Contribuyente**, se agregó un mensaje de alerta en la casilla “Ingresos por venta de bienes y/o prestación de servicios”, para informar al contribuyente si declaró ingresos por un valor menor al registrado en el sistema FEL. También, se incorporó un mensaje de error para impedir la presentación del formulario si el contribuyente está afiliado al Régimen Electrónico de Pequeño Contribuyente.
- **Formulario SAT-8028 Privativos SAT**, se añadieron nuevas casillas para la cantidad de marchamos perno y cable, correlativos en los conceptos de marchamos y calcomanías en sus diferentes modalidades; así como, la respectiva documentación de respaldo, para un mejor control de los documentos otorgados.
- **Formulario SAT-1311 ISR Opcional mensual**, se agregó la sección 3.1, “Información complementaria a rentas de actividades lucrativas”, para que el contribuyente informe sobre las rentas de capital.
- **Formulario SAT-8611 Vehículos Traspasos Gestión y 2311 Vehículos Traspasos IVA**, se incorporaron nuevos tipos de traspaso: “Adjudicación en pago (cuando el contribuyente recibe un vehículo mediante una adjudicación judicial para pagar una deuda)” y “Leasing (arrendamiento con opción a compra), (adquisición de vehículos mediante contrato de arrendamiento con opción a compra)”.

## Recepción, registro y conciliación de los ingresos tributarios

Se llevó a cabo la recepción, registro y conciliación de los ingresos tributarios, donde se recibieron declaraciones presentadas y pagadas por los contribuyentes a través de 14 bancos que cuentan con contrato suscrito con la SAT, registrando y conciliando los ingresos tributarios en el sistema SAIT Bancario y SICOIN. Al 31 de diciembre se generaron **5,151** CUR por un total neto de Q95,027,179,406.74.

## Nuevo Sistema Bancario

En el marco de la modernización del sistema de pago de tributos, se introdujeron nuevas interfaces destinadas a la comunicación con los entes recaudadores. El propósito principal de esta iniciativa fue establecer una plataforma para la recepción de las declaraciones de los contribuyentes, de manera más eficiente, ágil y segura. Los recaudadores están en proceso de certificación en este nuevo sistema. Además, se está desarrollando una aplicación web para los usuarios internos, ofreciendo una interfaz gráfica de usuario amigable y adaptable a distintos tamaños de pantallas. Esta aplicación permitirá consultar toda la información relacionada con la recaudación y las declaraciones de los contribuyentes.

En la actualidad, ya están implementados los módulos de Aduanas, entes recaudadores, formularios, clasificadores de ingresos, tributos y tipos de tributos.

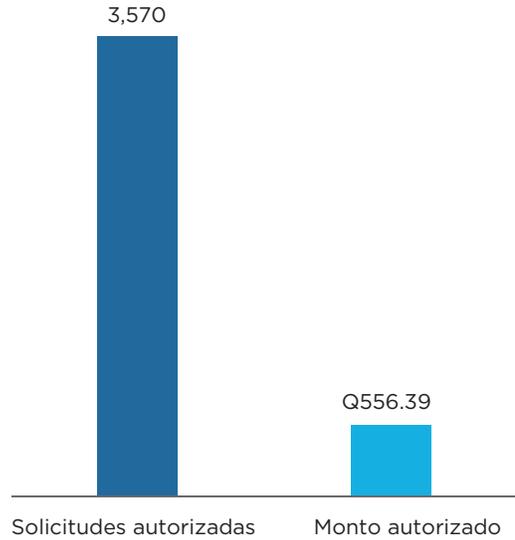
## Facilidades de Pago desde Agencia Virtual

La solicitud de facilidades de pago permite al contribuyente cumplir con sus obligaciones tributarias, dividiéndolas en un máximo de 18 meses, de conformidad con el artículo 40 del Código Tributario Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.

Cabe destacar que el Impuesto al Valor Agregado, Retenciones del Impuesto Sobre la Renta y Retenciones del Impuesto al Valor Agregado no están incluidos en este proceso, ya que son impuestos percibidos o retenidos a otros contribuyentes. En ese sentido, el pago extemporáneo de estos impuestos está sujeto a la sanción establecida en el artículo 91 del Código Tributario Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, en contraste con el cobro de mora aplicable en otros casos.

A diciembre de 2023, se autorizaron un total de **3,570** solicitudes de facilidades de pago, correspondientes a un monto autorizado de Q556.39 millones. **Gráfico 16.**

**Gráfico 16**  
**Facilidades de pago**  
Millones de quetzales



Fuente: Intendencia de Recaudación, SAT

## Solicitud de exoneraciones individuales

En el mes de octubre de 2023 se implementó el Sistema de Solicitud y Control de Exoneraciones Individuales para la recepción de las solicitudes de exoneración que los contribuyentes realizan ante la Presidencia de la República. El sistema permite el registro y control de solicitudes de exoneración de obligaciones tributarias, que son ingresadas por los contribuyentes a través de su Agencia Virtual, para que la SAT las reciba y emita los documentos y cálculos necesarios para la aprobación en la Secretaría General de la Presidencia. Una vez que dicha Secretaría emita y notifique la resolución de exención al contribuyente, informará a la SAT por medio de Agencia Virtual para que se continúe con la gestión y cobro correspondiente.

El sistema permite tener control de las solicitudes de exoneración realizados por los contribuyentes, así como las solicitudes autorizadas, denegadas y los montos.

### Objetivo Estratégico 3:

Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario

La Superintendencia de Administración Tributaria se ha esforzado en modernizar el funcionamiento, las metodologías y las herramientas de la fiscalización con el objetivo de lograr resultados asertivos que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Durante el año 2023, se realizaron diversas acciones en concordancia con el Plan Estratégico Institucional vigente. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

## Estrategia 3.1: Implementar metodologías efectivas de fiscalización que permitan aumentar la recaudación y la percepción de riesgo

### Metodologías de análisis por sector económico para detección de casos objeto de fiscalización

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de la Intendencia de Fiscalización, ha implementado modelos de riesgo de fiscalización por sector económico mediante el uso de tableros en Power BI. Estos modelos se han establecido dentro del marco de Gobierno de Datos y análisis de indicadores que permiten analizar las tendencias de comportamientos atípicos en las declaraciones de impuestos, identificar causas o factores que contribuyen a su existencia y realizar intervenciones oportunas a través de programas integrales de fiscalización. De esta manera, se prioriza la fiscalización de aquellos contribuyentes con mayor riesgo de incumplimiento. Además, de fiscalizar a aquellos contribuyentes que no pagan impuestos o que pagan impuestos inferiores con relación a sus ingresos; de los insumos publicados fueron programados **1,249**.

Estos modelos de riesgo tienen como objetivo lograr una fiscalización más eficiente y estructurada, respaldando la toma de decisiones estratégicas y fortaleciendo el análisis tributario y financiero de forma oportuna. Entre los modelos implementados se encuentran:

- **Control de proveedores recurrentes de exportadores por sector económico.** El objetivo es identificar y mitigar posibles riesgos asociados con dichos proveedores, facilitando la detección de patrones e irregularidades en las operaciones comerciales para una gestión más eficiente y transparente. Se desarrolló un modelo de riesgo denominado SAT-DEF-IVA-001-2023, basado en el análisis del rendimiento operacional de los contribuyentes que proveen bienes y servicios a exportadores. Este modelo contribuye significativamente a la estrategia fiscal y modernización de procesos.
- **Construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades por sector económico.** Se llevó a cabo la construcción e implementación del índice de ingresos, costos y utilidades por sector económico. Se desarrollaron fichas técnicas para sectores primario, secundario, terciario y cuaternario, junto con dos subsectores para cada uno.
- **Implementación del Índice Personal de Tributación (IPT) por sector, el cual se utiliza para determinar la tasa de tributación sobre los ingresos declarados.** La información obtenida mediante este índice permite identificar contribuyentes con comportamientos atípicos.
- **Implementación de programas de fiscalización para combatir tipologías de incumplimiento y evasión tributaria.**

### Tipologías de comportamiento tributario

En el año 2023, se llevaron a cabo acciones dirigidas a identificar nuevas tipologías mediante el análisis a través de tableros de comportamiento tributario y el cruce de información con otras instituciones

y registros internos de la Administración Tributaria. Como resultado, se implementaron programas de fiscalización orientados a verificar el cumplimiento tributario de los contribuyentes enmarcados dentro de las tipologías de evasión y elusión tributaria siguientes:

- **Honorarios por Servicios Jurídicos:** esta tipología se encuentra vinculada con los notarios que no declaran o subdeclaran los ingresos percibidos por la prestación de sus servicios. La información analizada corresponde a la cantidad de traspasos electrónicos de vehículos realizados al estar autorizados por la SAT; así como, la emisión de instrumentos públicos que contienen escrituras de constitución de sociedades anónimas y/o de compraventa de bienes inmuebles, los cuales no son congruentes con los ingresos declarados.
- **Contribuyentes Fallecidos:** en los registros de la Administración Tributaria, se identificaron **2,545** contribuyentes fallecidos que continúan con establecimientos comerciales activos, emiten facturas, así como vehículos con placas comerciales, de los cuales 23 tienen registrado al representante legal del mortual, mientras que 2,522 de ellos no cuentan con un representante legal registrado. Asimismo, 15 contribuyentes registraron establecimientos comerciales después de la fecha de fallecimiento, generando inconsistencias en las declaraciones, como omisiones o declaraciones con valor cero y el aprovechamiento por parte de los contribuyentes que hacen uso de las facturas en cuanto a la deducción de los costos y gastos en la determinación del impuesto a pagar.
- **Contribuyentes que importan de forma definitiva mercancías denominadas encomiendas bajo el código 300:** esta tipología se centra en aquellos contribuyentes afiliados al Impuesto al Valor Agregado que realizan importaciones definitivas de mercancías denominadas encomiendas bajo el código preferencial 300.

## Estudios técnicos de fiscalización

En el marco de contribuir a la implementación de metodologías efectivas de fiscalización, orientadas a incrementar la recaudación y mejorar la percepción del riesgo, se elaboraron dos estudios técnicos de fiscalización, siendo estos los siguientes:

- **Estudio técnico de fiscalización MTF01-2023 Producción del Café:** este estudio se llevó a cabo con el objetivo de analizar las particularidades del sector de la caficultura. Se abordaron aspectos generales del cultivo, la situación de la caficultura mundial, la situación de la caficultura de Guatemala y su marco legislativo. El estudio se constituye como un insumo para realizar fiscalizaciones asertivas, mediante análisis detallados del comportamiento tributario de este sector. Esto facilita la identificación de tipologías de evasión y el diseño de estrategias de fiscalización focalizadas, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Estudio técnico de fiscalización MTF02-2023 Producción y Exportación de Banano:** se realizó el análisis, investigación e interpretación de datos estadísticos de las principales variables del comercio mundial de banano durante el año 2021. Esto, incluyó las variables como las exportaciones (Asia, África y América Latina y el Caribe); así como, las importaciones y la producción a nivel nacional. El propósito fundamental fue evaluar el comportamiento tributario de este sector para dirigir acciones de control y fiscalización en función de la relevancia en la economía guatemalteca.

## Programación de auditorías selectivas a contribuyentes especiales

Para el año 2023, se programaron **171** auditorías destinadas a la fiscalización de Contribuyentes Especiales, **106** a Contribuyentes Grandes y **65** a Contribuyentes Medianos.

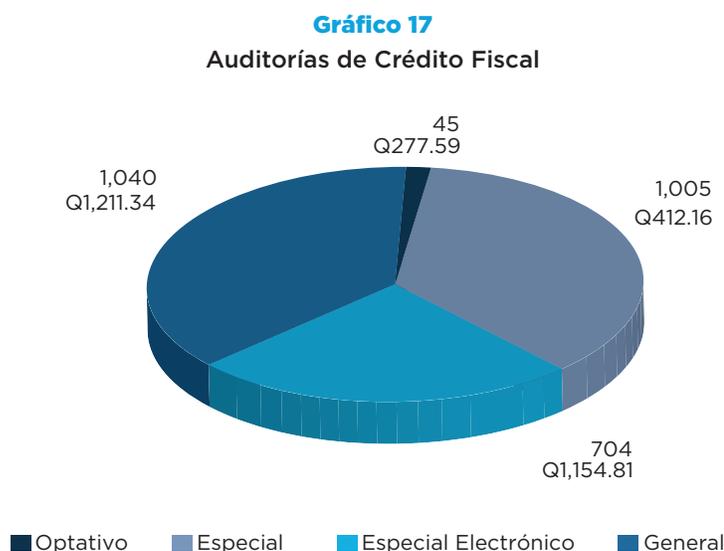
Para fortalecer el análisis de datos con herramientas tecnológicas, se adquirieron 30 licencias y se renovaron 33 del software IDEA. Estas herramientas se emplearon en la ejecución de las auditorías y en la programación de contribuyentes de este tipo. Para garantizar un uso efectivo del software, se contó con dos especialistas encargados de capacitar al personal y un especialista en el área financiera, lo que facilitó la realización de alcances de auditoría específicos y asertivos especialmente en el sector financiero.

## Programación de auditorías selectivas a contribuyentes regionales

La programación de auditorías del año 2023 se realizó con base en el análisis de contribuyentes que no han sido fiscalizados en los últimos cuatro años o que reportan valores inferiores a los ingresos que obtuvieron de sus operaciones comerciales sujetas al pago de impuestos; programando en total **365** auditorías.

## Programación de auditorías de crédito fiscal

Durante el año 2023, se atendieron **2,794** solicitudes de devolución de crédito fiscal, lo que representa un monto autorizado de **Q3,055.90 millones**. Estas solicitudes se distribuyen en 45 del Régimen Optativo, 1,005 del Régimen Especial, 704 del Régimen Especial Electrónico y 1,040 del Régimen General. **Gráfico 17.**



**Fuente:** Intendencia de Fiscalización, SAT.

En la atención de las solicitudes de devolución de crédito fiscal se fortaleció la capacidad de análisis de la información y se implementaron mejoras en el procedimiento de verificación lo cual permitió que a diciembre de 2023 no se tenga presa de expedientes; asimismo, se han implementado las siguientes acciones:

- Implementación del nuevo formulario electrónico SAT-2390 para la Solicitud de Devolución de Crédito Fiscal Régimen General a contribuyentes que venden a entidades exentas, disponible en la Agencia Virtual, a partir de octubre de 2023.
- Capacitación mediante talleres a 20 contribuyentes y a 40 profesionales del *Contact Center* de la Intendencia de Atención al Contribuyente sobre los requisitos y guía para la utilización del Formulario Electrónico SAT-2390. Asimismo, se capacitó a 40 contribuyentes sobre el procedimiento para solicitar devolución de Crédito Fiscal.
- Actualización de los formularios de Solicitud de Devolución de Crédito Fiscal Régimen General SAT-2125 y Régimen Especial Electrónico SAT-2251. También, se actualizó el Aplicativo “Solicitud DCF Manual”, de acuerdo con las mejoras del formulario SAT-2125.
- Mejoras al proceso nocturno y validaciones para el proceso electrónico de devolución de Crédito Fiscal.
- Actualización de la Herramienta de Papeles de Trabajo del Crédito Fiscal, estandarizada para el Régimen General y Especial que utilizan los auditores tributarios de las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos para la atención de las solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del Impuesto al Valor Agregado.
- Mejoras e implementación del aplicativo para cambio de estado de las solicitudes electrónicas de Devolución de Crédito Fiscal Régimen General (SAT-2125) y Régimen Especial Electrónico (SAT-2251).

## Programación de auditorías de fiscalidad internacional

Para el 2023 se programaron **18** auditorías de precios de transferencia, **10** a cargo de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes y **8** de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos.

Como parte del fortalecimiento de la fiscalización de operaciones en materia de precios de transferencia se realizaron las siguientes acciones:

- Desarrollo de un aplicativo para cargar el Estudio de Precios de Transferencia desde la Agencia Virtual, dirigido a los contribuyentes que reportaron en la Declaración Jurada y Pago Anual del Impuesto Sobre la Renta haber realizado operaciones con partes relacionadas en el extranjero. Este esfuerzo resultó en la carga exitosa de **1,038** Estudios de Precios de Transferencia durante el presente año.
- Recepción de contratos de contribuyentes que realizan operaciones con partes relacionadas en el extranjero, y utilizaron el método de Valoración para Importaciones o Exportaciones de Mercancías,

según lo establecido en el artículo 60 del Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria.

Adicionalmente, se agilizó la recepción de 1,083 contratos a través del buzón de fiscalidadinternacional@sat.gov.gt, correspondientes a exportaciones de café, azúcar y látex.

## Programación de auditorías de procesos masivos

Como parte de las estrategias para el aumento en la percepción de riesgo de los contribuyentes y propiciar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, se realizaron las siguientes acciones:

- **Auditorías de gabinete:** se realizaron **1,011** auditorías en modalidad de gabinete, mediante la realización de cruces basados en fuentes de información como Proveedores del Estado, declaraciones del IVA, ISR, ISO, RETENIVA, RETENISR, FEL y Ganancias de Capital.

Durante el año 2023 los contribuyentes realizaron el pago de las inconsistencias determinadas por la Administración Tributaria en la etapa de informe por el monto de **Q27,728,736.06** y en etapa de audiencia por el monto de **Q76,145,904.00**.

- **Presencias fiscales:** se realizaron **92,488** presencias fiscales; entre estas 84,897 masivas en las épocas en donde se incrementan las actividades comerciales como semana santa, pago de bono 14 y aguinaldo en los meses de abril, julio y diciembre respectivamente, con el objetivo de mejorar el cumplimiento tributario de los contribuyentes en cuanto a la emisión y entrega de facturas por la venta de bienes y/o prestación de servicios así como comprobar que estén inscritos ante la Administración Tributaria. De igual forma, se programaron 251 puntos fijos recurrentes nocturnos y 1,596 puntos fijos diurnos. **Tabla 9.**

**Tabla 9**  
Sectores fiscalizados año 2023

Sector	Cantidad
Tiendas de Consumo	67,463
Servicios Profesionales, Técnicos y otros	12,094
Restaurantes	9,464
Hoteles y Turicentros	1,425
Gasolineras	1,408
Discotecas, Bares y Centros Nocturnos	634
<b>Total</b>	<b>92,488</b>

Fuente: Intendencia de Fiscalización, SAT.

Se determinaron infracciones por **Q38,515,089.46** de los cuales **Q2,274,962.06** corresponden a presencias fiscales de años anteriores cobrados durante este año, **Q29,817,832.55** corresponden a presencias fiscales realizadas en el presente año y **Q6,422,294.85** se cursarán por audiencias.

- **Infracciones tributarias:** como resultado de las presencias fiscales llevadas a cabo en los establecimientos comerciales de los contribuyentes, se emitieron **2,075** actas administrativas por infracciones tributarias entre ellas: **235** (11%) por la no emisión de facturas, **496** (24%) por no estar inscritos ante la Administración Tributaria y **1,344** (65%) por incumplimiento de los requisitos legales de los documentos tributarios.

De las infracciones establecidas fueron impuestas **449** sanciones con cierre temporal de los establecimientos comerciales por orden de juez competente, de estas **81** fueron ejecutadas y **368** sustituidas con sanción económica.

- **Operaciones comerciales por medio de plataformas electrónicas y redes sociales:** se fiscalizaron operaciones comerciales realizadas por medio de plataformas electrónicas y redes sociales, enviando 648 mensajes al buzón de correo electrónico a contribuyentes que prestan servicio de arrendamiento de propiedades vacacionales, 111 mensajes enviados por medio de la agencia virtual a contribuyentes que presentan mayor movimiento, durante la festividad del día de la madre y 500 mensajes enviados a contribuyentes que promocionan sus ventas de bienes y/o prestación de servicios a través de red social denominada Instagram por actividades comerciales del *Black Friday*.
- **Incorporación de tecnología en los procesos de fiscalización masiva:** para estar a la vanguardia en la innovación tecnológica, fortalecer y optimizar el proceso de fiscalización a nivel nacional, se incorporaron nuevas funciones en la herramienta de Fiscalización Electrónica (FISEL), para rediseñar la metodología y logística en la ejecución y control de las presencias fiscales; que permite a los auditores tener acceso a la información tributaria de los contribuyentes en tiempo real para consultar la inscripción, facturación y declaraciones de impuestos. Los módulos que se incorporaron fueron: presencias fiscales de espectáculos públicos, presencias fiscales de punto fijo, supervisión y reportería.

## Programación de auditorías de comercio exterior

Durante el año 2023, se programaron **190** auditorías a contribuyentes que realizan operaciones de comercio exterior. **Tabla 10.**

De las 190 auditorías programadas, se finalizaron **66** obteniendo el recaudo de Q7.95 millones y detección de inconsistencias que derivaron en la generación de audiencias por Q30 millones que incluyen impuestos y multas.

**Tabla 10**  
Auditorías de comercio exterior

Gerencia	Programadas	Terminadas
Contribuyentes Especiales Grandes	23	10
Contribuyentes Especiales Medianos	23	11
Regional Central	64	8
Regional Nororiente	25	9
Regional Occidente	17	12
Regional Sur	38	16
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>66</b>

Fuente: Intendencia de Fiscalización, SAT.

Entre otras acciones de mejora a los procesos de fiscalización se mencionan:

## Implementación de tableros de análisis de datos dentro de la programación

Como parte de la mejora continua de los procesos de fiscalización, se implementaron cuatro tableros en *Power BI* para analizar la información en función del volumen de operaciones (importaciones, exportaciones, tránsitos internos, tránsitos internacionales, declaraciones aduaneras transmitidas) en relación con:

- Agentes Aduaneros
- Transportistas Aduaneros
- Encomiendas
- Importadores con franquicia

## Creación de procedimientos

Se crearon dos procedimientos internos en colaboración entre la Intendencia de Fiscalización y la Intendencia de Aduanas para fortalecer y mejorar el control a posteriori de las operaciones de comercio exterior, siendo estos:

1. Procedimiento para la Verificación de Mercancías en Bodegas del Importador (PR-SAT-FIS-EFI-01)
2. Procedimiento de Verificación a Posteriori (PR-SAT-ADU-GPO-02).

## Creación de programas de fiscalización

Con el propósito de detectar tipologías de incumplimiento tributario y aduanero, se implementaron nuevos programas dirigidos a la fiscalización de regímenes aduaneros especiales y auxiliares de la función pública aduanera como: transportistas, agentes aduaneros, *courier*, almacenes fiscales y depósitos aduaneros.

## Programación de alertas de aduanas y allanamientos para operativos conjuntos a nivel nacional

Como parte de la coordinación entre las Intendencias de Fiscalización y Aduanas para el control a posteriori de las operaciones de comercio exterior, se programaron 310 alertas de verificación de la descarga de mercancías en bodegas del importador, obteniendo un recaudo de **Q4,225,797.57**.

Asimismo, se coordinó la atención de 39 oficios de la Fiscalía contra Delitos de Defraudación y Contrabando Aduaneros del Ministerio Público, para la designación de personal de Fiscalización en allanamientos en diferentes partes del país.

Estas acciones se han llevado a cabo en el marco de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028, con apoyo interinstitucional.

## Programación de auditorías de Cruces Sistematizados

Durante el 2023, se programaron auditorías derivadas de fuentes de información del Departamento de Gobierno de Datos, de la Intendencia de Recaudación, dando inicio con el análisis de insumos para la programación de auditorías a las áreas operativas de las distintas Gerencias Regionales a partir del mes de junio, obteniendo los resultados siguientes:

Se programaron **96** auditorías de Cruces Sistematizados distribuidas en las Gerencias Regionales de la siguiente forma: **39** Región Central, **20** Región Occidente, **19** Región Nororiente y **18** Región Sur, de las cuales se ha obtenido un recaudo de **Q3,414,336.41**.

Desde febrero de 2023, se inició con el análisis de contribuyentes con comportamiento tributario atípico. Se analizaron **37** casos, de los cuales se solicitó información financiera en poder de terceros; para lo cual fue necesaria la generación de 114 dudas razonables, solicitudes que fueron aprobadas en su totalidad por la autoridad competente; con el objetivo de programar auditoría a dichos contribuyentes contando con mayores elementos de hecho que garanticen una asertiva recaudación.

Derivado del análisis de información financiera se detectaron al menos **400** casos adicionales.

## Detección de inconsistencias en la compraventa de bienes inmuebles

Con el objetivo de reducir el incumplimiento tributario, se logró obtener información del Registro General de la Propiedad de Guatemala, identificando **1,301** transacciones, respecto de contribuyentes que omitieron el pago del Impuesto de Timbres Fiscales o el Impuesto al Valor Agregado, correspondiente a la compra de bienes inmuebles; igualmente, omitieron el pago del ISR correspondiente a Ganancias de Capital.

## Verificaciones de domicilios fiscales y direcciones comerciales

Durante el 2023, se verificaron **1,289** domicilios fiscales y direcciones comerciales, respecto de contribuyentes que se encuentran como “no localizados” o identificados con indicios de riesgo, a efecto de comprobar su existencia o la falsedad de las actividades comerciales de presuntos grupos de evasión. Para la gestión y captura de datos, por medio de la herramienta informática “ArcGIS Online”, se logró georreferenciar las direcciones verificadas.

## Elaboración de gráficas de relacionamiento de contribuyentes

Con el objetivo de fortalecer los procedimientos de fiscalización mediante la identificación de grupos de contribuyentes relacionados entre sí, con el fin de detectar gráficamente de forma multidireccional riesgos potenciales, se realizaron **13** gráficos de relacionamientos a partir de la recolección y procesamiento de información de fuentes internas y externas. Por otra parte, con la finalidad de profundizar en los análisis de contribuyentes identificados con indicios de riesgo en el comportamiento tributario y aportar más elementos probatorios en la fase administrativa judicial, se elaboró un perfil de contribuyente.

## Evaluaciones, contrarrevisión y monitoreo de la Gestión de Fiscalización

Como parte del ciclo del proceso de fiscalización para el año 2023, se llevaron a cabo **46** evaluaciones y **2** contrarrevisión a las Gerencias con funciones de ejecución, para verificar la aplicación de las normas y procedimientos aprobados por la Intendencia de Fiscalización, para velar por el cumplimiento de los planes y programas de fiscalización del año 2023.

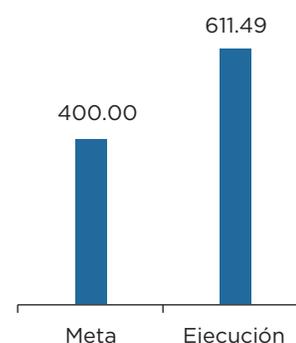
Para fortalecer la gestión de fiscalización se efectuaron **259** acciones para el monitoreo de los resultados de las auditorías tributarias ejecutadas por las Gerencias Especiales y Regionales, con base en los registros del Sistema Informático de Fiscalización (FISAT) para brindar acompañamiento a las Gerencias y con esto agilizar la culminación de las auditorías e incrementar la efectividad de estas.

## Recaudo por el Control y Fiscalización de las obligaciones

Es de resaltar que, las acciones citadas anteriormente en sinergia con el trabajo ejecutado por las áreas operativas de las Divisiones de Fiscalización de las Gerencias de Contribuyentes Especiales y Regionales, contribuyeron positivamente en el monto del Recaudo por el Control y Fiscalización de las obligaciones de los contribuyentes en el período 2023, en virtud que, la meta asignada para la Intendencia de Fiscalización bajo dicho concepto ascendía a **Q400.00 millones**, lográndose el monto histórico de recaudación bajo este concepto de **Q611.49 millones**, cifra que representa el **153%** de la meta proyectada. **Gráfico 18.**

**Gráfico 18**  
Monto del recaudo por el control y fiscalización de las obligaciones

Cifras en millones de quetzales



Fuente: Intendencia de Fiscalización, SAT.

Dicho recaudo fue influenciado principalmente por reuniones para la solución del conflicto tributario, aunado a acciones de fiscalización que devinieron en rectificaciones, presentación de declaraciones omisas y formalización de convenios de pago, entre otros.

## Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial

La Superintendencia de Administración Tributaria busca promover la eficiencia en los litigios tributarios en el ámbito legal, velando por una correcta aplicación de la ley, así como procurando eficientemente todas las demandas conducidas por la SAT.

En ese sentido, a lo largo del año 2023, se llevaron a cabo diversas acciones vinculadas al Plan Estratégico Institucional vigente, cuyos resultados se detallan a continuación:

### Estrategia 4.1: Mejorar los niveles de cobranza en los juicios económico coactivos en función de lo decidido en los procesos contencioso administrativo

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de la Intendencia de Asuntos Jurídicos, alcanzó un recaudo de **Q357,896,659.44** durante el año 2023 mediante el cobro judicial y la implementación de medidas administrativas, a través de sus diferentes áreas. **Tabla 11.**

**Tabla 11**  
Cobro Judicial-medidas administrativas

	Descripción	Monto reportado en millones de Q. al 31/12/2023
Cobro judicial, medidas administrativas	Emisión de Sentencias / Cobro extrajudicial y judicial <b>Departamento de Procesos Judiciales</b>	Q. 183,043,732.38
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras <b>Departamento de Asuntos Penales</b>	Q. 35,268,778.24
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras <b>Departamento de Verificaciones</b>	Q. 84,292,858.54
	Expedientes penales con carácter de cobro / intervenciones /Medidas desjudicializadoras <b>Divisiones de Asuntos Jurídicos Regionales</b>	Q. 55,291,290.28
<b>TOTAL</b>		<b>Q. 357,896,659.44</b>

Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT.

### **Estrategia 4.2: Disminuir la controversia tributaria, a través de la asertividad en la fiscalización y la facilitación del pago de los impuestos, con métodos abreviados de solución**

En 2023, la Administración Tributaria emitió tres Criterios Institucionales para facilitar una correcta interpretación legal y contribuir al cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras del contribuyente. Estos Criterios Institucionales buscan proporcionar certeza jurídica en las actuaciones realizadas dentro de la Administración Tributaria. Siendo estos:

- Criterio Tributario Institucional 1-2023. “Pagos recibidos por anticipado para servicios que se prestarán en el futuro y la emisión de la factura correspondiente”.
- Criterio Tributario Institucional 2-2023. “Acreditamiento del Impuesto de Solidaridad pagado ante la Administración Tributaria en forma extemporánea”.
- Criterio Tributario Institucional 3-2023. “Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) emitidos con el nombre y número de identificación tributaria del arrendante y la procedencia del crédito fiscal del Impuesto al Valor Agregado y deducibilidad del gasto del Impuesto Sobre la Renta por parte del arrendatario, cuando existe previamente un contrato de arrendamiento”.

Los Criterios Institucionales se encuentran publicados en el portal de la SAT en el siguiente link: <https://portal.sat.gob.gt/portal/criterios-institucionales/>

Además, como parte de las acciones realizadas en materia jurídica, se atendieron un total de **4,591** consultas planteadas por los contribuyentes. Dichas consultas se distribuyeron de la siguiente manera: 172 consultas tributarias y aduaneras, 1,380 consultas relacionadas con orientación legal y derechos del contribuyente y 3,039 de información pública.

### **Estrategia 4.3: Propiciar la eficiencia en los procesos económico-coactivos, penales y judiciales**

Como parte de las acciones realizadas durante el 2023 a través del marco legal de la SAT, las Salas de los Tribunales de lo Contencioso Administrativo notificaron un total de **595** sentencias. De estas, **395 (66.38%)** resultaron favorables para los intereses de la Institución. Asimismo, se logró un **81%** de sentencias favorables notificadas por la Corte Suprema de Justicia.

Por otra parte, se realizaron gestiones judiciales con la finalidad de eficientar los procesos de la SAT, logrando los siguientes resultados a diciembre:

### Imagen 13

#### Gestiones judiciales SAT 2023

Como resultado de las coordinaciones y a los espacios de cooperación con el Ministerio Público y el Organismo Judicial se obtuvieron 848 acciones, desglosadas en la **Tabla 12**.



Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT.

**Tabla 12**

#### Coordinaciones con el Ministerio Público y Organismo Judicial

Concepto	Total
Medidas desjudicializadoras otorgadas	297
Denuncias presentadas Delitos Tributarios	33
Denuncias presentadas Delitos Administrativos	44
Denuncias presentadas Delitos Aduaneros	243
Resistencia a la Acción Fiscalizadora presentados	150
Destrucción de Mercancías realizadas	81
<b>Total</b>	<b>848</b>

Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT.

En materia de amparo y de inconstitucionalidad, a diciembre de 2023, se realizaron 1,280 gestiones judiciales, de las cuales se mencionan amparos presentados por la SAT, Evacuaciones de Inconstitucionalidad, Sentencias de amparos otorgados a favor de la SAT, Sentencias de amparos en única instancia, Amparos en primera instancia por contribuyentes (SAT impugnada), y, Amparos en primera instancia presentados por contribuyentes (SAT tercera).

Además, como resultado de las acciones emprendidas en el ámbito legal para cierre de empresas, establecimientos o negocios, a diciembre de 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

- 80 cierres temporales.
- 3 cierres definitivos.
- 382 sustitución de cierre por multa.
- 18 medidas cautelares.
- 165 terminación de providencias de urgencia.
- 227 certificación de lo conducente Resistencia a la Acción Fiscalizadora (RAF).

Asimismo, se desarrolló e implementó una herramienta informática destinada a la consulta de información de los contribuyentes que han sido denunciados y demandados. El propósito de esta herramienta es perfilar a los contribuyentes, para propiciar la eficiencia en los procesos económico-coactivos, penales y judiciales.



## Objetivo Estratégico 5:

### Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior

La Superintendencia de Administración Tributaria busca a través de la Modernización Integral Aduanera, el incremento de la facilitación del comercio exterior, promoviendo controles a través del uso de tecnologías de la información, la gestión de riesgo y la lucha contra el contrabando y defraudación aduanera.

Durante el 2023 se ejecutaron diversas acciones, vinculadas con las estrategias plasmadas en el Plan Estratégico Institucional vigente, resultados que se detallan a continuación:

#### Estrategia 5.1: Fortalecimiento de la Modernización Integral Aduanera

##### Implementación de Puestos de Control Interinstitucional (PCI) como parte de las acciones contra el contrabando y la defraudación

Durante el 2023 se implementó un Puesto de Control Interinstitucional (PCI) en Jerez, Jutiapa, con el objetivo de fortalecer el control de la zona secundaria del territorio aduanero y contrarrestar los niveles de defraudación y contrabando aduaneros en la zona fronteriza con la República de El Salvador.

##### Fortalecer los procesos de control previo y durante el despacho de las mercancías en zonas primarias

Para fortalecer el control previo de los medios de transporte y la carga vía marítima, el 9 de mayo de 2023, se marcó un hito en la Transformación Digital Aduanera con la firma de un Convenio Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria, los Ministerios de Defensa Nacional, Salud Pública y Asistencia Social, Agricultura, Ganadería y Alimentación, y el Instituto Guatemalteco de Migración. Este convenio, tiene como objetivo principal proporcionar certeza y respaldo a las acciones destinadas a implementar una Ventanilla Única Marítima (VUMAR), dando cumplimiento a los compromisos que el Estado de Guatemala tenía ante la Organización Marítima Internacional (OMI).

En un esfuerzo colaborativo para mejorar el control de la carga que ingresa vía postal en el Aeropuerto Internacional la Aurora, se llevó a cabo la inauguración de un Centro de Tratamiento Aéreo Postal el

3 de noviembre de 2023. Esta iniciativa es resultado de una colaboración entre la SAT, la Dirección General de Correos y Telégrafos y la Dirección General de Aeronáutica Civil. El objetivo principal de este centro es permitir a ambas autoridades, Aduanera y Postal, ejercer un control coordinado sobre este tipo de mercancías, logrando un proceso de retiro más ágil. Este centro facilita la recepción de correspondencia y sacos postales directamente desde las líneas aéreas, agilizando el proceso de importación de sacos, que anteriormente duraba de 15 a 20 días y ahora será inmediato.

Además, este centro ofrecerá beneficios a los usuarios, como la reducción en los costos de envío, la minimización de los tiempos de entrega, así como la transmisión eficiente de mensajes a los operadores designados en el lugar de origen.

Entre las acciones realizadas en materia de Clasificación y Origen, se resumen las siguientes:

De conformidad con el Acuerdo sobre Facilitación de Comercio, se lanzó la implementación de la Resolución anticipada en la materia. Se llevaron a cabo capacitaciones para promover el uso de dicha figura, y se organizaron Webinars informativos a través de la plataforma Zoom, destacando los beneficios asociados. Además, se participó en la 12 edición del Foro de Innovación, realizado en las instalaciones de la Asociación de Exportadores de Guatemala (AGEXPORT).

Se atendieron 2,039 solicitudes en materia de clasificación, emitiéndose 3,362 dictámenes técnicos en materia de clasificación arancelaria.

Además, como parte del plan de capacitación en seguridad y control de puestos, aeropuertos y puestos fronterizos, en materia de clasificación arancelaria, se impartieron capacitaciones a 500 agentes de la Policía Nacional Civil.

Se obtuvieron resultados en relación con la incautación de ilícitos que incluyeron 140 paquetes de sustancias químicas, así como la defraudación aduanera que totalizó Q1.2 millones en DAI e IVA, junto con la incautación de más de 700 kilogramos de productos relacionados con alimentos sin los permisos del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA).



Delegados de SAT, MINGOB, MDEF y MAGA integrantes de la Fuerza de Tarea para la Facilitación del Comercio en Aduana Puerto Quetzal.

## Fortalecer el proceso de valoración aduanera de las mercancías, considerando los segmentos más representativos de riesgo, con la finalidad de mitigar la subvaloración

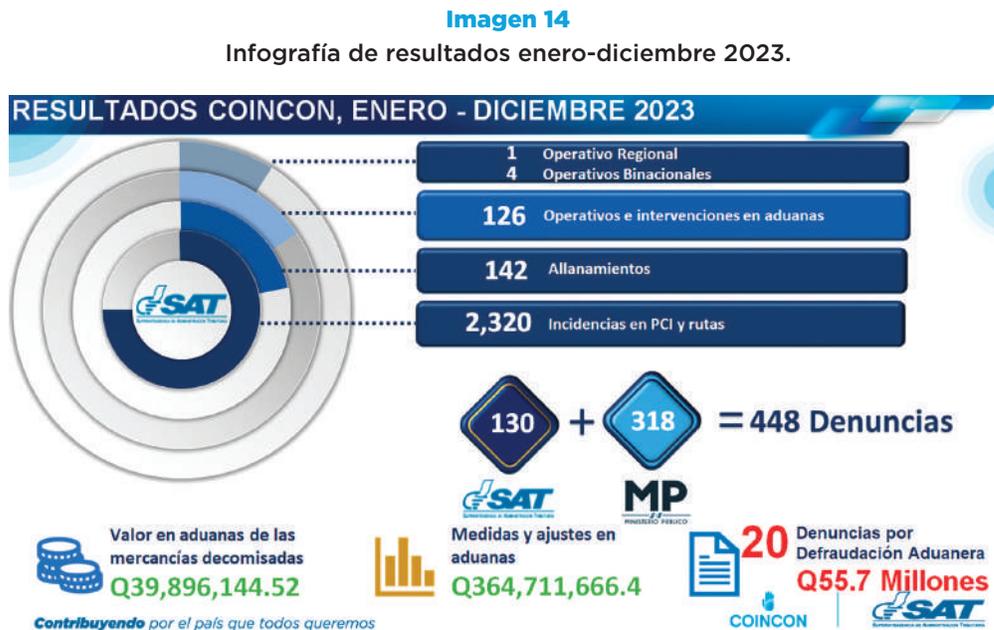
Se crearon 1,167 criterios y 623 alertas de valor, lo cual permitió al personal de las aduanas iniciar procesos de investigación y comprobación del valor declarado utilizando valores de referencia actualizados. Se implementaron mejoras informáticas a la Base de Datos de Valor, con el propósito de proporcionar a los usuarios información referencial de los valores analizados.

Asimismo, se logró completar la cobertura a todas las aduanas del proyecto denominado “Duda Razonable” que inició en el año 2021 con el apoyo de la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América. Se llevaron a cabo mejoras a la herramienta informática con el objetivo de fortalecer las operaciones aduaneras y las capacidades de detección de subvaloración.

## Gestionar el cumplimiento de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros (COINCON)

En el marco de la COINCON, se llevaron a cabo 2,320 acciones, arrojando resultados positivos. Estas acciones han contribuido a generar una percepción de riesgo en relación con la comisión de estos delitos, alentando así el cumplimiento voluntario de las obligaciones en el pago de tributos de comercio exterior. Los Puestos de Control Interinstitucional (PCI) y los operativos realizados en ruta han culminado en un total de 2,320 decomisos, cuyo valor en aduana asciende a **Q39,896,144.52**.

**Imagen 14.**



Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT.

## Estrategia 5.2: Simplificación, automatización y transparencia en el ingreso y salida de las mercancías

### Diseño e implementación de un nuevo modelo de despacho aéreo

Se realizaron mejoras en el proceso, promoviendo la transformación digital, una mayor eficiencia y coordinación entre las partes involucradas. **Imagen 15.**

### Imagen 15

#### Beneficios del nuevo modelo

Fomentar y fortalecer la gestión tecnológica dentro de los procesos aduaneros para un mejor aprovechamiento



Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT.

Como soporte de los nuevos modelos de despacho y como parte de la modernización de los aplicativos, sistemas e interfaces informáticos, en los meses de junio y julio se implementó la expansión del proyecto denominado “Aduana Digital”, que consiste en la digitalización de los documentos de sustento de las declaraciones de mercancías en la plataforma denominada “Aduana Digital”, previo a la transmisión de esta para su posterior validación.

Con la implementación del proyecto “Aduana Digital”, se mejora la tramitación anticipada y simplificada del despacho aduanero de las mercancías, facilitando a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias previo a la transmisión de la declaración y presentación de la mercancía para su despacho; entre otros beneficios se puede mencionar: disminución del uso de papel, reducción de costos de almacenamiento de los documentos físicos por parte de la Administración Tributaria, disminución del consumo de recursos naturales, así como agilización del paso de los medios de transporte por las aduanas, logrando que el 100% de los regímenes y sus modalidades se presenten en forma digital en Aduanas.

A partir de julio de 2023 se tiene cubierto el 100% de aduanas con todos los regímenes y modalidades.

### Elaboración e implementación de un nuevo modelo de despacho marítimo

Se logró el estudio de Port Community System (PCS) con asistencia del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Asimismo se realizó un levantado de procesos en conjunto con los actores y se determinaron los puntos críticos a mejorar.

Es importante mencionar que Guatemala figuró en la agenda de la Organización Mundial de Aduanas con la Asociación Internacional de Puertos como una mejor práctica debido a las acciones que se están desarrollando en este proyecto.

## Implementación de un nuevo modelo de despacho terrestre

Como parte de los esfuerzos realizados por la Intendencia de Aduanas, se logró la firma del “Arreglo entre la Superintendencia de Administración Tributaria de la República de Guatemala y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de los Estados Unidos Mexicanos, para la implementación del Programa de Despacho Conjunto de Carga”, para mejorar el proceso en la aduana terrestre más grande del país y se avanzó en cerrar brechas del plan de Mejora Continua en Aduanas Terrestres.

Emitiendo la disposición administrativa desarrollada con el objeto de regular las operaciones de traslado de mercancías que se realizan desde la Aduana Tecún Umán II (Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga) hacia las centrales de transferencia de carga y viceversa establecidos entre los Estados Unidos Mexicanos y Guatemala.

## Reformas al sistema informático de gestión de riesgo

Como parte del Plan de reformas al Sistema Informático de Gestión de Riesgo y *Data Warehouse* entre el Servicio de Aduanas de Corea y la Superintendencia de Administración Tributaria, durante el año 2023 se concluyó la definición que contemplan el uso de tecnologías de punta, ajustes a aplicaciones del Sistema RM actual, actualización del Hardware y Software, y creación de *Data Marts*.

## Implementación de mecanismos de intercambio de información con fines de gestión de riesgo y facilitación de comercio

Durante el 2023, se realizaron 115 solicitudes de intercambio de información con otros Servicios Aduaneros a través de los instrumentos que se tienen firmados (COMALEP, Acuerdo con EE.UU., Acuerdo con México y Acuerdo de Facilitación del Comercio, entre otros).

La Superintendencia de Administración Tributaria y la Asociación de Empresas Courier de Guatemala (CLADEC), suscribieron un convenio de cooperación e intercambio de información, que tiene como objetivo promover un comercio internacional ágil y eficiente, que permita incrementar los beneficios de la facilitación al comercio internacional y que coadyuven a la aplicación de controles aduaneros.

Asociación Guatemalteca CLADEC, representantes legales de las empresas courier agremiadas, Superintendente de Administración Tributaria, Intendente de Aduanas e Intendente de Fiscalización



Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT.

## Implementación de la declaración anticipada para las operaciones aduaneras entre Guatemala y El Salvador

En agosto de 2023 se implementó la declaración anticipada para las operaciones aduaneras entre Guatemala y El Salvador en las Aduanas Pedro de Alvarado - La Hachadura San Cristóbal - San Cristóbal, La Ermita - Anguiatú, y Valle Nuevo - Las Chinamas, por medio de la Declaración Única Centroamericana para Mercancías Originarias (DUCA-F), para las importaciones o exportaciones definitivas de mercancías originarias. Esta implementación se realizó en el marco de los compromisos adquiridos por parte de Guatemala y El Salvador en el



marco del Proceso de Integración Profunda, constituyéndose en un mecanismo de facilitación del comercio para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en el Acuerdo sobre Facilitación de Comercio de la Organización Mundial del Comercio, Estrategia Centroamericana de Facilitación del Comercio y la Competitividad con énfasis en Gestión Coordinada de Fronteras y los lineamientos de la Instancia Ministerial y Directores Generales de Aduanas, alcanzando los beneficios siguientes: transmisión anticipada de la declaración de mercancías y documentos de soporte digitalizados, pago electrónico anticipado de los impuestos de importación en país de destino, agilización del paso de mercancías, descongestionamiento de medios de transporte en los puestos fronterizos, reducción de costos logísticos y tiempos de despacho de mercancías, reducción de actividades presenciales en el proceso.

## Implementación de la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV)

En julio de 2023 se implementó en la Aduana Central de Aviación la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV), de manera electrónica, con el objetivo de simplificar y automatizar los controles de personas y mercancías que ingresan al país, la cual permite al viajero llenar la declaración desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet 24/7, reducir el tiempo de llenado de 10 a 4 minutos y hacerlo previo al arribo del vuelo. Guatemala es el tercer país a nivel centroamericano en implementar esta herramienta.

## Figura del Operador Económico Autorizado

Se promovió la figura Operador Económico Autorizado (OEA) participando en tres congresos de diferentes cámaras y el apoyo de AGEXPORT, y se logró incrementar el número a 101 empresas habilitadas.

En el mes de mayo, se llevó a cabo el V Congreso Internacional OEA-GT bajo el lema “Unidos por la competitividad y facilitación del comercio en Guatemala”. Dicho evento contó con un hito

histórico para el comercio internacional de Guatemala, ya que se llevó a cabo la firma del “**Convenio Interinstitucional OEA país**”, entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y los Ministerios de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), Gobernación (MINGOB) y Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).

Con la firma del convenio Guatemala se posiciona como el 4to. país a nivel mundial en impulsar el trabajo interinstitucional en la búsqueda de la facilitación del tránsito de mercancías de empresas OEA.

## Suscripción de Planes de Acción y de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo con otras Administraciones Aduaneras

En abril, la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos de América *CBP* (por sus siglas en inglés), firmaron un Arreglo de Reconocimiento Mutuo (ARM) sobre la figura del Operador Económico Autorizado (OEA) y (CTPAT) Asociación Comercial Aduanera contra el Terrorismo (Customs Trade Partnership Against Terrorism) de CBP, el cual permite facilitar y fortalecer la cadena de comercio internacional con el principal socio comercial de nuestro país.

En mayo de 2023, la SAT y Aduanas de Jamaica en el marco de la edición 2023 de la Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas (CRDGA), firmaron el Plan de Acción del Arreglo de Reconocimiento Mutuo (ARM) sobre la figura del Operador Económico Autorizado de Guatemala (OEA-GT), para avanzar en la evaluación técnica que confirme la compatibilidad de ambos programas OEA, y posterior firma de un ARM.

En agosto, la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), y el Servicio Aduanero de la República de Corea, firmaron el Plan de Acción del Arreglo de Reconocimiento Mutuo (ARM) sobre la figura del Operador Económico Autorizado de Guatemala (OEA), que busca establecer la compatibilidad de los programas OEA para la firma del ARM.

## Estrategia 5.3: Transformación digital de las gestiones aduaneras

### Automatización de las gestiones aduaneras

Se lograron avances en el proyecto denominado AFP Digital mediante el cual se automatizó todas las solicitudes relacionadas con la autorización y registro de los auxiliares de la función pública, dicho proyecto contempló el expediente electrónico y eliminación del uso de papel.

Se concluyó la implementación de la aplicación de “Franquicia Electrónica”, toda vez que, durante el año 2023, se trabajaron mejoras a esta aplicación, para mejorar la atención al público en general, teniendo como resultado, la presentación de **1,977** solicitudes en la aplicación de franquicia electrónica, lo que representa el **58.04%**, de las **3,406** de la totalidad de solicitudes de autorización de franquicia fueron presentadas en el presente año.

Como parte de la sistematización del control de los procesos de los regímenes especiales se determinó la obligación tributaria a contribuyentes autorizados bajo el régimen de importación temporal con reexportación en el mismo estado y admisión temporal para perfeccionamiento activo, por incumplimiento con el plazo de permanencia autorizado. El monto total de tributos determinados asciende a: **Q51,657,116.99**.

### Automatización de los procesos de aduanas relacionados con los expedientes de recursos administrativos

Se recibieron **1,464** expedientes derivados de la interposición de Recursos de Revisión, de los cuales 1,068 expedientes fueron por temas de ajustes (Valoración, Clasificación, Denegación de Trato Preferencial, y Simultánea), 186 por sanciones administrativas y 210 referentes a solicitudes varias.

Luego de haberse agotado el proceso legal correspondiente, se confirmó un ajuste de tributos por el monto aproximado de Q42.8 millones por declarar sin lugar un recurso de revisión por una importación de mercancías denominadas encomiendas.

### Estrategia 5.4: Posicionamiento regional del Servicio Aduanero en la adopción de mejores prácticas de la Organización Mundial de Aduanas

#### Fortalecimiento del uso de tecnologías de información para mejorar, mitigar y afrontar los riesgos de defraudación y contrabando

Para fortalecer las capacidades en Gestión de Riesgo, se logró la participación en los siguientes talleres y programas:

- Taller de Pre-Acreditación de Asesores Técnicos y Operacionales de Gestión de Riesgo de la Organización Mundial de Aduanas; como resultado se obtuvieron dos profesionales pre-acreditados.
- 2da Edición del programa de Especialización en Materia de Auditoría Posterior al Despacho Aduanero impartido por el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR); en cumplimiento con los procedimientos aplicables, efectividad en la Estrategia Regional de Gestión Integral de Riesgos en Aduanas (ERGIRA) y las buenas prácticas internacionales de la Organización Mundial de Aduanas.
- Programa de Aplicación del Control Estratégico del Comercio (STCE) de la OMA relacionado a las mercancías de uso dual.



Representantes de los países de Cuba, México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Brasil, Argentina, Perú y Panamá.

- Taller sobre el análisis de datos para la preparación de Auditorías Posterior al Despacho e implementación de un tablero de *Power BI* de Microsoft como herramienta versátil para precisar y focalizar tableros de información de las declaraciones de importación y exportación.

## Programa A-CIP (Programa Anticorrupción y Promoción de la Integridad de la Organización Mundial de Aduanas)

Se implementó un Plan de Cumplimiento Voluntario que se basa en la aplicación del Marco Normativo SAFE de la OMA pilar 2 (Aduana-Empresa), se analizaron operaciones de comercio exterior de consignatarios que habían declarado incorrectamente un inciso arancelario con el objetivo de que de acuerdo a la legislación aduanera vigente puedan realizar la rectificación voluntaria de sus operaciones posterior al despacho de mercancías, de esa cuenta se convocó a cinco consignatarios a quienes se les determinó un monto de **Q4.5** millones de impuestos dejados de percibir, a los cuales se les dará el seguimiento correspondiente.

- 23 denuncias por un monto presunto defraudado de **Q58.3** millones en concepto de Derechos Arancelarios a la Importación (DAI) e Impuesto al Valor Agregado (IVA) más intereses; asimismo se coordinó con el Ministerio Público capacitaciones relacionadas con la legislación vigente dirigida a 33 Fiscales para el seguimiento de los casos trasladados.
- Resultado de verificación a posteriori se identificaron 26 segmentos por incorrecta clasificación arancelaria trasladados a la Intendencia de Fiscalización para verificación posterior por un monto total de **Q10.59 millones** en concepto de Derechos Arancelarios a la Importación (DAI) e Impuesto al Valor Agregado (IVA) más intereses.
- Se realizaron 577 consultas al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social por intercambio de información relacionado con la veracidad de permisos de importación no arancelarios.
- Se presentaron 10 denuncias por presunción de falsedad de permisos de importación no arancelarios.

Como parte de la adopción del Programa A-CIP (Programa Anticorrupción y Promoción de la Integridad de la Organización Mundial de las Aduanas), entre otros, uno de los puntos notables, fue la realización de la Segunda Encuesta de Percepción de la Integridad realizada de manera consecutiva en al área normativa de la Intendencia de Aduanas, la Aduana Central, Aduana Express Aéreo, Aduana Puerto Quetzal y Aduana Santo Tomás de Castilla, en donde se tuvo participación de los funcionarios y empleados de Aduanas, de la Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privada en temas Aduaneros, usuarios de las aduanas y personal de otros organismos que operan en la frontera.

## Adhesión de Guatemala al Convenio de Kyoto de la Organización Mundial de Aduanas

La SAT dio inicio con las gestiones correspondientes para continuar con la adhesión de los anexos específicos del Convenio Internacional para la simplificación y armonización de los regímenes aduaneros, conocido como Kyoto Revisado, para determinar la posibilidad de que el Estado de Guatemala se adhiera a dichos anexos y capítulos que cumplan con la normativa legal del país y en la adopción de buenas y mejores prácticas de la Organización Mundial de Aduanas.

## Objetivo Estratégico 6:

### Fortalecer las capacidades de Gestión y Transparencia Institucional

La Superintendencia de Administración Tributaria en búsqueda de la optimización de sus recursos, ha promovido una cultura de compromiso y responsabilidad, generando acciones que promuevan el fortalecimiento de las capacidades de gestión y de transparencia institucional.

Por lo que, durante el año 2023 se ejecutaron diversas acciones en materia de gobierno corporativo, recursos humanos, seguridad e infraestructura, transparencia, recursos financieros, de cooperación, planificación, procesos y de auditoría interna, en apego a las estrategias del Plan Estratégico Institucional vigente, resultados que se detallan a continuación:

#### **Estrategia 6.1: Implementar habilidades directivas que modernicen e institucionalicen el Gobierno Corporativo Institucional**

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de gestión y el Gobierno Corporativo, para institucionalizar la toma de decisiones y mejorar la eficacia y eficiencia de estas y en seguimiento a los Comités Institucionales de Gerentes, de Informática y de Gerentes Especiales y Regionales, durante el año 2023 se realizaron once reuniones y cuatro del Comité de Infraestructura. El propósito de las reuniones radica en lograr una efectiva coordinación y comunicación entre las áreas normativas y ejecutoras de la Superintendencia de Administración Tributaria.

#### **Estrategia 6.2: Fortalecer los mecanismos de reclutamiento, contratación y desarrollo del talento humano**

La Superintendencia de Administración Tributaria en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y metas institucionales, busca fortalecer las capacidades del personal administrativo y operativo con el que dispone, de esa cuenta, busca mejorar constantemente los procesos de reclutamiento, selección, contratación, formación y desarrollo del personal.

Durante el año 2023, llevó a cabo diversos componentes en materia de recursos humanos, entre los cuales se mencionan:

#### **Tiempo empleado en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal**

Con la automatización de los procesos de convocatorias externas y controles para reducir el tiempo en ascensos y nombramientos del personal, se atendieron a **7,323** candidatos en procesos internos y externos, incorporando a la Institución **1,654** nuevos trabajadores, con lo que se obtuvo al 31 de diciembre un tiempo promedio de **41.16** días.

#### **Plan de Carrera Administrativa Tributaria / Evaluación del Desempeño**

A diciembre de 2023, se elaboraron **2,068** Rutas de carrera por persona, **472** Rutas por puesto de trabajo, cuyo objetivo es trazar la ruta de crecimiento personal y profesional dentro de la Institución, y se elaboró un instructivo para la Evaluación del Desempeño.

Con la finalidad de permitir el desarrollo eficiente de las funciones respectivas a cada uno de los puestos de trabajo, de acuerdo con lo establecido en normativas que regulan las funciones de primer, segundo y tercer nivel de las dependencias de la SAT, la Gerencia de Recursos Humanos realizó las acciones correspondientes para contar con **728** Perfiles y Descriptores de Puestos actualizados.

En esa misma línea, durante el año 2023, se desarrolló un Sistema de Perfiles y Descriptores de Puestos el cual permitirá tener registrados en el Sistema Prosis RH los perfiles y descriptores de puestos que se administran en la institución.

Por otra parte, con el propósito de contar con herramientas de facilitación y fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, se desarrolló un Sistema de Competencias Laborales el cual permitirá tener registradas las competencias laborales en el Sistema Prosis RH y que servirá para la determinación de competencias de los perfiles y descriptores de puestos de la SAT; así como, para la Carrera Administrativa Tributaria y Evaluación del Desempeño.

Dentro de otras acciones realizadas por la SAT en materia de recursos humanos, se pueden mencionar las siguientes:

- Actualización del procedimiento de Medición de Clima Organizacional Institucional.
- Actividades de celebración de días festivos.
- Actividades de Endomarketing, las cuales tienen incidencia en el clima organizacional.
- Actualización del Seguro de Vida y Gastos Médicos para empleados y funcionarios de la SAT.
- Atención a empleados y funcionarios en clínica médica ambulatoria.
- Distribución y reabastecimiento de medicamentos en clínicas.
- Habilitación de la Clínica Médica Modelo Empresarial en la Región Central, Sur y Occidente.
- Jornadas médicas realizadas en Clínica Empresa IGSS-SAT, con atención a más de 750 colaboradores y 8 jornadas de salud preventiva, a las cuales asistieron más de 3,630 trabajadores.



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos SAT.

## Desarrollo y formación de funcionarios y empleados de la SAT

### Diagnóstico de Necesidades de Formación (DNF)

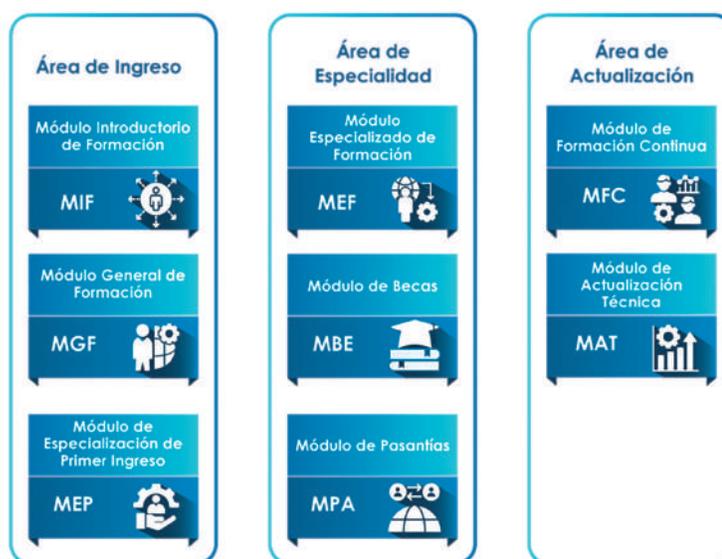
Como parte de las actividades previas al desarrollo formativo, se realizó un diagnóstico de necesidades de formación para identificar los eventos formativos que contribuirán al desarrollo del personal y el cumplimiento de objetivos y metas, este se utilizó para estructurar y priorizar las acciones formativas necesarias para los equipos de trabajo de los órganos y dependencias de la SAT.

## Plan de Formación Anual (PFA)

Con los resultados del Diagnóstico de Necesidades de Formación, se conforma el Plan de Formación Anual con las acciones formativas que se desarrollarán. El PFA contiene una estructura curricular que organiza la formación de la institución, la cual se divide en tres áreas:

- **Ingreso:** dirigido al personal que ingresará a la institución y su inmediata inducción posterior a la contratación.
- **Especialidad:** dirigido a empleados y funcionarios según los puestos de carrera administrativa, para fortalecer sus conocimientos en sus puestos actuales y posteriormente para promociones o ascensos.
- **Actualización:** dirigido a todos los empleados y funcionarios con eventos formativos con temáticas de interés general, habilidades blandas, tecnológicas y actualización técnica específica a cada órgano o dependencia.

**Imagen 16**  
Estructura curricular SAT



Fuente: Gerencia de Formación de Personal SAT, SAT.

### ***Módulo de Especialización de Primer Ingreso***

En el año 2023, se prestó atención específica para formar a los nuevos Auditores Tributarios y Técnicos de Auditoría Tributaria con los programas siguientes:

### ***Módulo de Especialización de Auditores Tributarios (MEAT):***

Durante el año 2023, se realizaron dos cohortes de este módulo, se contó con la participación de 127 y 49 auditores tributarios en la primera y segunda cohorte respectivamente, estos Auditores Tributarios después se incorporarían a las Gerencias Regionales y la Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos.

### ***Módulo de Especialización de Técnicos de Auditoría Tributaria (METAT):***

En el año 2023 se capacitaron 44 Técnicos de Auditoría Tributaria.

Durante el proceso de capacitación en los módulos de especialización MEAT y METAT se impartieron temas como Código Tributario, Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Impuesto de Solidaridad, Criterios Institucionales, CAUCA y RECAUCA, Procedimientos de Fiscalización, entre otras; con el propósito de fortalecer sus conocimientos y habilidades para que contribuyan al logro de los objetivos y metas institucionales.

### ***Módulo Especializado de Formación (MEF)***

El Módulo Especializado de Formación (MEF), incluye las redes curriculares que buscan contribuir al desarrollo de la carrera administrativa tributaria del personal. En el año 2023 se completó la elaboración de las redes de las siguientes especialidades: Atención al Contribuyente, Aduanas, Recaudación, Fiscalización, Asuntos Jurídicos, Recursos Humanos, Administrativa Financiera, Seguridad Institucional, Infraestructura, Secretaría General, Planificación y Cooperación, Informática, Comunicación Social Externa y Formación de Personal, Asuntos Internos y Auditoría Interna.

### ***Programa de formación para la gestión de compras y contrataciones***

Durante el año 2023, se prosiguió con la implementación del programa formativo permanente para el fortalecimiento de las capacidades del personal de apoyo técnico y de gestión de recursos en la gestión de compras y contrataciones. El proyecto incluye los siguientes temas: legislación aplicable para la gestión de compras y contrataciones de bienes y servicios del Estado, Términos de Referencia en las diferentes modalidades de compras y contrataciones de bienes y servicios del Estado, modalidades de adquisición de bienes y servicios del Estado, Plan Anual de Compras, rol de comprador, aspectos generales de las Juntas de Cotización y Licitación, y definiciones básicas. En este evento participaron 93 trabajadores de las Gerencias Regionales, y se obtuvo el 85% de aprobación.

### ***Programa formativo para el fortalecimiento de las capacidades del personal en temas de eventos de juntas de cotización y licitación***

Se implementó el programa formativo para el fortalecimiento de las capacidades del personal en temas de eventos de Juntas de Cotización y Licitación. El proyecto cuenta con los siguientes temas: legislación aplicable a Juntas de Cotización y Licitación, Bases para Juntas de Cotización y Licitación, Documentos que debe contener la plica (oferta), Disposiciones Especiales. En este evento participaron 76 colaboradores que se nombraron a participar en Juntas de Cotización o Licitación, en el cual se obtuvo el 96% de aprobación.

### ***Becas y Pasantías Nacionales e Internacionales***

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de la Gerencia de Formación de Personal SAT, en beneficio de la formación integral y el fortalecimiento de las competencias laborales de los funcionarios y empleados de la Institución, a través del otorgamiento de becas nacionales e internacionales que fortalecen la Carrera Administrativa Tributaria (CAT). En el año 2023, se otorgaron 397 becas nacionales y 29 internacionales, haciendo un total de 426 personas, becas otorgadas a nivel institucional según la **Tabla 13** siguiente:

**Tabla 13**  
Becas y pasantías nacionales e internacionales

Ámbito	Institución	Tipo de programa	Número de programas	Número de becarios
Nacional	Instituto Guatemalteco Americano (IGA)	Programa	2	142
	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Maestría	1	3
	Universidad del Valle de Guatemala	Maestría	3	12
		Licenciatura	1	4
		Maestrías	8	87
	Universidad Galileo	Doctorado	1	7
		Diplomado o Programa	6	34
	Universidad Internaciones	Posgrado	1	8
		Licenciatura	3	18
		Maestría	6	44
Universidad Rafael Landívar	Maestría	9	36	
	Doctorado	1	2	
Internacional	Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)	Curso o Diplomado	7	22
	Instituto de Estudios Fiscales (IEF)	Master	2	6
	Organización Mundial de Aduanas (OMA)	Programa	1	1
<b>Total</b>			<b>52</b>	<b>426</b>

**Fuente:** Gerencia de Formación de Personal, SAT.

En el año 2023 se graduaron 136 empleados de la SAT, como parte de los programas de las becas otorgadas. De esa cuenta, 134 empleados obtuvieron el grado de maestría, mientras que 2 alcanzaron el grado de licenciatura.

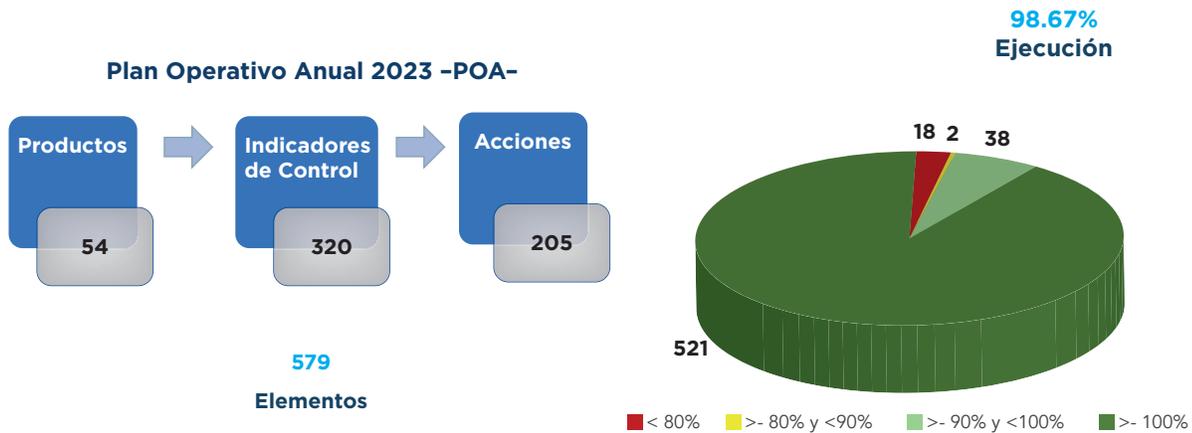


**Fuente:** Personal de SAT graduado. Gerencia de Formación de Personal, SAT.

## Estrategia 6.3: Fortalecer las capacidades de planificación y de gestión por procesos

### Ejecución del Plan Operativo Anual de la SAT

Derivado de las acciones implementadas sobre la base de los pilares de trabajo establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, de acuerdo con la programación e información registrada en el Sistema Informático Prosis, en el cual se le brinda seguimiento al Plan Operativo Anual 2023, se cumplió con el **98.67%**, el cual incluyó un total de **579** elementos, constituidos por 54 productos, 320 indicadores de control y 205 acciones.



## Sistema de Gestión de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

### Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético

Dentro de las acciones realizadas para el mantenimiento, fortalecimiento y ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la SAT se mencionan los siguientes:

- **Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 y ampliación del alcance a las Aduanas Pedro de Alvarado, Valle Nuevo, Tecún Umán I y de Vehículos:**

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de la Auditoría Externa de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), certificado con la Norma Internacional ISO 9001:2015 por parte del organismo de certificación **“American Trust Register, S.C. (ATR)”**, se logra ratificar el mantenimiento de la certificación otorgada en el 2012, ampliando el alcance del sistema con la incorporación de 4 Aduanas más (Aduana Pedro de Alvarado, Aduana Valle Nuevo, Aduana Tecún Umán I y Aduana de Vehículos), disponiendo de 13 aduanas certificadas bajo el estándar



Personal que participó en el diagnóstico para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Aduana Pedro de Alvarado, la cual fue certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 a finales del 2023.

internacional. Este sistema se conforma por 46 procesos, que son ejecutados por 13 dependencias de la SAT.

- Seguimiento a la implementación de la Política de Gestión por Procesos en la Superintendencia de Administración Tributaria:** se coordinó y realizó el levantamiento documental de 8 macroprocesos y de 46 procesos que los conforman, los cuales están establecidos en el Mapa de Macroprocesos de la SAT versión II vigente; esta Política tiene como objetivo establecer los lineamientos generales para desarrollar una cultura de trabajo transversal, que permitan actuar de forma coordinada entre los distintos órganos y dependencias para el mejoramiento continuo de la gestión institucional, mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos, que apoyen el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales y que orienten el mantenimiento y/o ampliación del Sistema de Gestión de la SAT.
- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético certificado bajo la Norma ISO 37001:2016 y ampliación del alcance a siete (7) nuevos puntos de atención a nivel nacional:** a finales de noviembre del 2023, con el apoyo de la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ), a través del Programa de Buena Gobernanza Financiera Fase II, se llevó a cabo la Auditoría Externa de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético (SGCE) de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), certificado bajo la norma internacional ISO 37001:2016, por parte del organismo de certificación **“American Trust Register, S.C. (ATR)”**, con el objetivo de determinar la conformidad del sistema con los requisitos establecidos en la norma referida. Como parte de los resultados obtenidos, se incorporaron 7 nuevos puntos de atención, sumando a la fecha 17 puntos de atención certificados bajo el estándar internacional ISO 37001. Este sistema se conforma por 36 procesos, que son ejecutados por 15 dependencias de la SAT.



## Fortalecimiento de las capacidades del personal – Sistema de Gestión de la SAT

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 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la Norma ISO 37001:2016; se capacitó a **6,139** funcionarios y empleados de los distintos órganos y dependencias en el Curso Sistema de Gestión de la SAT y a **5,684** en el Curso de Cumplimiento Ético.

## Convenios de cooperación promovidos por la Superintendencia de Administración Tributaria

Durante el 2023, la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), suscribió diversos convenios de cooperación interinstitucionales con entidades nacionales, internacionales y privadas que promovieron el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. La suscripción de estos convenios ha aportado a la mejora de las capacidades de gestión de la SAT y ha reforzado los lazos entre instituciones, los cuales se detallan a continuación:

## Instituciones del Estado

- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la Superintendencia de Administración Tributaria, el Ministerio de Gobernación, el Ministerio de la Defensa Nacional y la Secretaría Ejecutiva de la Comisión contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas, para el fortalecimiento de las actividades relacionadas con los precursores y sustancias químicas, suscrito en enero de 2023.
- Convenio de Cooperación, Coordinación e Intercambio de Información Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), suscrito en febrero de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) para coadyuvar en la Modernización Aduanera y la Facilitación en Conectividad Turística, suscrito en febrero de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), suscrito en febrero de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Ministerio de Gobernación (MINGOB), suscrito en marzo de 2023.
- Convenio de Coordinación, Cooperación e Intercambio de Información Interinstitucional entre la Empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla y la Superintendencia de Administración Tributaria, suscrito en abril de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria, el Ministerio de la Defensa Nacional, el Instituto Guatemalteco de Migración, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, para la sistematización de los procedimientos de llegada, estancia en puerto y salida de embarcaciones, con el objeto de facilitar la libre plática, suscrito en mayo de 2023.
- Convenio Interinstitucional para la Coordinación y Participación del Ministerio de Gobernación, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Superintendencia de Administración Tributaria al programa operador económico autorizado en zonas primarias o de operación aduanera de la República de Guatemala, suscrito en mayo de 2023.
- Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de la Defensa Nacional, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, el Ministerio de Gobernación, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, la Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado, la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Migración para la Integración del Comité Nacional de Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias, suscrito en mayo de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Gestión de Solicitudes de Exoneración Presentadas al Presidente de la República de Guatemala, entre la Secretaría General

de la Presidencia de la República y la Superintendencia de Administración Tributaria, suscrito en junio de 2023.

- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre el Instituto Guatemalteco de Migración, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Administración Tributaria, suscrito en julio de 2023.

### **Centros Educativos**

- Memorando de Entendimiento entre el Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Hacienda y Función Pública del Reino de España y la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala, suscrito en enero de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) para la implementación de Programas de Formación, suscrito en febrero de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República, para capacitación en materia de seguridad para personal de la Gerencia de Seguridad Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria en las Instalaciones de la academia de la Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República, suscrito en julio de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Administración Tributaria y la Universidad del Istmo, para implementación de Programas de Formación, suscrito en noviembre de 2023.

### **Municipalidades**

- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Municipalidad de Morales, Izabal, suscrito en marzo de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Municipalidad de San Miguel Petapa, suscrito en julio de 2023.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Municipalidad de Sumpango, Sacatepéquez, suscrito en agosto de 2023.

### **Gobiernos Extranjeros**

- Arreglo entre el Departamento de Seguridad Nacional, Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza del Gobierno de los Estados Unidos de América y la Superintendencia de Administración Tributaria sobre el reconocimiento mutuo de sus respectivos programas de Operador Económico Autorizado, suscrito en abril de 2023.

## Entidades Privadas

- Convenio de Cooperación e Intercambio de Información entre la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y la Asociación CLADEC Guatemala y sus Agremiados, suscrito en septiembre de 2023.

## Donaciones

Durante el 2023, se recibieron donaciones brindadas por los diferentes organismos internacionales e instituciones nacionales, las cuales aportaron al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SAT, las cuales se detallan a continuación:

- Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (USAID) / Dexis Interactive Incorporated -Dexis Consulting Group. Veinte computadoras portátiles.
- Agencia Internacional para Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL, por sus siglas en inglés). Seis tabletas para la Aduana Central de Aviación ubicada en el Aeropuerto Internacional La Aurora, un generador eléctrico e insumos para equipar dos Puestos de Control Interinstitucional Móviles (PCI) para control aduanero, ubicados en Chiquimula, Chiquimula; Jerez, Jutiapa; así como, equipamiento para la Aduana Pedro de Alvarado, ubicada en el municipio de Moyuta, departamento de Jutiapa.
- Huawei. Una unidad Huawei Ideahub Pro 65.
- Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Cuatro contenedores modificados para la Aduana El Ceibo, ubicada en el municipio La Libertad del departamento de Petén.
- Agencia de la Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). Diez licencias del Software IDEA versión usuario único y quince computadoras portátiles.
- Cámara de Industria de Guatemala (CIG). Un bien inmueble ubicado en el municipio de Pajapita, departamento de San Marcos, para la instalación de un Puesto de Control Interinstitucional (PCI) permanente.
- Organización Mundial de Aduanas / Programa Global Shield. Un espectrómetro portátil Raman ResQ-CQL, para la facilitación de identificación de precursores químicos y otras sustancias.



## Asistencias Técnicas

La cooperación internacional ha sido un gran aliado para la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), contribuyendo a alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. A continuación, se detallan las asistencias técnicas recibidas a lo largo de 2023:

- Centro de Asistencia Técnica Regional del Fondo Monetario Internacional (CAPTAC-DR). Brindó apoyo en la modernización de los principales procesos aduaneros y la fiscalización en el comercio exterior; así como, en procesos tributarios, entre otros.



- **Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ).** Durante el 2023, el Proyecto Buena Gobernanza Financiera para una Recuperación verde e inclusiva, brindó apoyo para mejorar los procesos de atención al contribuyente y de control sobre el cumplimiento tributario, entre otros.
- **Banco Mundial.** A través del Programa de Movilización Efectiva de Recursos Internos para un Crecimiento Inclusivo (MECI), apoyó a la SAT en el fortalecimiento de las capacidades para la mejora del cumplimiento voluntario y transparente, enfocando esfuerzos en el desarrollo de las capacidades institucionales en los temas de Gestión de Riesgos Fiscales e inteligencia Tributaria y Aduanera.
- **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID).** A través de Development Alternatives Incorporated (DAI) ejecutó el Proyecto de Fortalecimiento de Instituciones Nacionales, que permitió una mejor gobernanza y prestación de servicios públicos, así como el apoyo en el fortalecimiento en la capacidad de Movilización de Recaudación Tributaria.
- **Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), Agencia de Cooperación para el Desarrollo de Noruega (NORAD).** Se dio continuidad al Proyecto de Cooperación para la Modernización de Cobranza Coactiva de la Superintendencia de Administración Tributaria, realizando el diagnóstico y propuesta de mejora de los procesos y subprocesos.
- **Banco Interamericano de Desarrollo (BID).** Brindó apoyo en el diseño de un modelo de plataforma para interoperabilidad Aduana-Puertos en Guatemala, mediante accesibilidad a mayores innovaciones tecnológicas, contribuyendo a la mejora y facilitación de la modernización y transformación digital de los procesos portuarios.
- **Servicio de Aduanas de Corea (Korea Customs Service -KCS).** Se dio continuidad al proyecto de Modernización del Sistema Electrónico Aduanero de Guatemala, para promover la facilitación del comercio y el aumento de la recaudación mediante el robustecimiento de los sistemas de gestión de riesgos.



## Estrategia 6.4: Implementar la Política Integral de Transparencia y Anticorrupción y certificación de los principales procesos de la SAT, en la norma ISO 37001

La Superintendencia de Administración Tributaria con el objetivo de prevenir, detectar y mitigar los riesgos de corrupción, y promoviendo la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, durante el año 2023 atendió **5,136** requerimientos de análisis de información y confiabilidad, entre las cuales se realizaron 1,890 pruebas de confiabilidad, 1,890 estudios socioeconómicos, 546 revisiones de declaraciones juradas patrimoniales; y pruebas de poligrafía, 372 pruebas de EyeDetect, 176 pruebas toxicológicas y 258 evaluaciones psicométricas.

Como parte de las acciones para contrarrestar las prácticas de corrupción, se implementaron mejores mecanismos globales para cimentar las políticas de transparencia en la institución, abordando el fortalecimiento de la transparencia institucional, mediante la promoción de la ética y los valores institucionales, formando al 31 de diciembre a **5,228** colaboradores de la SAT en temas de cumplimiento ético y **2,675** colaboradores capacitados en el código de ética y conducta.

## Acciones realizadas del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético

En cumplimiento del requisito 4.5 de la Norma Internacional ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, la Superintendencia de Administración Tributaria certificó **7** nuevos sitios de atención presencial al contribuyente: Oficina Tributaria San Marcos, Oficina Tributaria Alta Verapaz, Oficina Tributaria Chimaltenango, Oficina Tributaria Jalapa, Oficina Tributaria Retalhuleu, Oficina Tributaria Santa Rosa y Agencia Tributaria Carretera a El Salvador.

A la fecha, la SAT suma 17 puntos de atención presencial en sitios de atención al contribuyente, certificados a nivel nacional, para un total de 36 procesos certificados bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, orientado a un esfuerzo de reforma, modernización y transparencia institucional.

### Imagen 17

Sitios de atención presencial al contribuyente certificados bajo la Norma Internacional ISO 37001:2016, datos al 31 de diciembre de 2023



Del 27 de noviembre al 01 de diciembre de 2023 se llevó a cabo la Verificación Externa al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético -SGCE- de la SAT por parte del organismo de certificación "American Trust Register S.C.", en modalidad presencial, con el fin de revisar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 en los procesos seleccionados. Cabe resaltar que es la primera verificación en esta modalidad después de la pandemia COVID-19.

Los resultados de dicha actividad fueron 4 no conformidades menores, para las cuales se dispone de un plan de acción para su atención.



**Conclusión del organismo de certificación:**  
La SAT mantiene 10 puntos de atención certificados y amplía el alcance de su Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético a 7 nuevos puntos de atención.  
**17** Puntos de atención certificados a nivel nacional en total.

La SAT afirma su nivel de compromiso con la ética, transparencia y los valores institucionales, a través de la adopción de medidas para prevenir, detectar y mitigar los riesgos de incumplimiento ético.



Fuente: Gerencia de Asuntos Internos, SAT.

## Estrategia 6.5: Mejorar los tiempos administrativos empleados en las compras que establece la Ley de Contrataciones del Estado

En el 2023 se implementó el **Sistema de Programación de Negociaciones (PAC)**, el cual permite llevar el control de las compras y contrataciones programadas en las diferentes modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado de las diferentes dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria; asimismo generar reportes que evidencian la trazabilidad de cada evento y así dar cumplimiento al mes programado.

Derivado de la agilización de las gestiones que se realizan en las distintas modalidades de compra para normatividad y con el fin de mejorar los tiempos administrativos empleados en los procedimientos internos, en el 2023 se obtuvo una reducción en los días de atención de acuerdo con la meta programada de la manera siguiente: Compra de Baja Cuantía para Normatividad meta actual 12 días logrando reducir los días a **8.54**, Compra Directa para Normatividad meta actual 17 logrando reducir los días a **8.91**, Cotización para Normatividad meta actual de 30 días logrando reducir los días a **25.54** y Licitación meta actual de 30 días logrando reducir los días a **25.40**.

Se capacitó a los funcionarios y empleados en las diferentes modalidades de compras proporcionando los conocimientos necesarios para la elaboración de los documentos y el contenido que debe incluir los expedientes en las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado; así como, los procedimientos establecidos con el fin de fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable de gestionar compras y contrataciones. El 31 de marzo de 2023, se llevó a cabo la Capacitación para el fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal responsable de gestionar compras y contrataciones de la Gerencia Administrativa Financiera.

Asimismo se realizaron acciones para mejorar los distintos procesos Administrativos Financieros, siendo algunas de estas las siguientes:

- Liquidación de obligaciones de pago de la SAT.
- Inversiones financieras realizadas.
- Constitución y gestión de fondos rotativos internos.
- Gestión de viáticos para comisiones oficiales en el interior y en el exterior para funcionarios y empleados de la SAT.
- Gestión y control de salida de documentos del archivo financiero de GAF.
- Recepción y preparación de expedientes para archivo financiero de la SAT.
- Archivo y control contratos administrativos SAT.

## **Estrategia 6.6: Mejorar la infraestructura y condiciones de seguridad que ocupan las instalaciones de la SAT**

### **Acciones de Seguridad en las instalaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria**

Como parte de los esfuerzos realizados con enfoque a seguridad de las personas y de las instalaciones de la SAT, en el 2023 se llevó a cabo la elaboración, socialización e implementación de 46 planes de prevención de accidentes laborales como parte de los esfuerzos para mejorar la Gestión de Riesgo de Seguridad.

La SAT a través de la Gerencia de Seguridad Institucional, atendió y coordinó a nivel nacional, aproximadamente 177 requerimientos relacionados con la verificación y mejora de los centros laborales en el ámbito de la salud y seguridad ocupacional, generando 114 informes destinados a la gestión de riesgos de seguridad laboral, 70 verificaciones de centros de trabajo, 34 especificaciones técnicas para arrendamiento de inmuebles, 24 planes de evacuación, 22 dictámenes técnicos y 10 evaluaciones de riesgo.

En materia de seguridad, se desarrollaron protocolos de atención destinados a salvaguardar a los trabajadores, instalaciones e información de la SAT, entre ellos se menciona el Protocolo de Actuación para la liberación del personal retenido o toma de instalaciones, elaborado en coordinación con la Comisión Interinstitucional Contra el Contrabando y la Defraudación Aduanera (COINCON), por otra parte se creó el Protocolo de seguridad para los eventos de Subasta Pública Aduanera de la Región Central.

Adicionalmente, derivado de la coyuntura nacional por motivo de elecciones generales 2023, se diseñaron planes de seguridad destinados a proteger a las personas, bienes e instalaciones de la SAT,

los cuales estuvieron enfocados en abordar amenazas generadas por bloqueos y protestas a nivel nacional durante dichos eventos.

Se distribuyeron un total de 1,215 dispositivos de detección de incendios certificados con el código NFPA-72 (*National Fire Protection Association*) Código Nacional de Alarma de Incendios y Señalización a las instalaciones de la SAT (Torre SAT, Torre Azul, Centro Documental El Naranjo).

Por otra parte, se distribuyó equipo de seguridad electrónica para la detección de incendios en las distintas unidades administrativas de la SAT (Bodega Toledo, Villa Sol, Aduana Agua Caliente, Aduana Melchor de Mencos, Aduana Pedro de Alvarado, Aduana Puerto Quetzal, Aduana Tecún Umán II, Aduana El Carmen, Aduana La Mesilla, Aduana Tecún Umán I y Bodega de Inventarios (GAF), entre los cuales se mencionan: 320 detectores de humo, 17 paneles de alarma, 17 comunicadores para sistema contra incendio y 34 sirenas con lámpara estroboscópica.

Asimismo, se realizó la distribución de equipo del sistema de video analítica y fortalecimiento del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) para más de 15 aduanas, esto como parte de la migración de tecnología analógica a digital.

## Acciones de mantenimiento y remodelación en las instalaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria

Durante el año 2023, la Superintendencia de Administración Tributaria realizó diversas acciones de mantenimiento a equipos que forman parte de la infraestructura de normatividad como: aires acondicionados, elevadores, plantas eléctricas, revisión, mantenimiento y limpieza de sistemas hidroneumáticos y cisternas de inmuebles de Normatividad de la SAT, además de fumigaciones en los distintos inmuebles.



Fuente: Gerencia de Seguridad Institucional, SAT.

## Ejecución - Avances en proyectos de inversión SAT

Derivado de las necesidades de mejora, remodelación, ampliación y otros, que presentan los edificios administrativos e instalaciones en aduanas del país, la SAT a través de la Gerencia de Infraestructura y la Gerencia de Planificación y Cooperación, han brindado seguimiento a los siguientes proyectos de inversión según su estatus:

- **Proyecto finalizado:** Construcción Muro Perimetral, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Atescatempa, Jutiapa. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Sur.

- **Proyecto en ejecución:** Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana San Cristóbal, Aldea San Cristóbal Frontera, Atescatempa, Jutiapa. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Sur.
- **Proyecto en ejecución:** Construcción Edificio de Verificación Inmediata, Aduana El Florido, Municipio de Camotán, Departamento de Chiquimula. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente.
- **Proyecto en ejecución:** Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Sur.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda Zona 17, Guatemala. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Central.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Construcción Edificio Administrativo para la SAT, 7a Av. 4-55 Zona 9, Ciudad Capital. Planificado por Gerencia de Infraestructura.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado Moyuta, Jutiapa. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Sur.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente.
- **Proyecto por ser ejecutado:** Ampliación Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga, Km. 251 Ayutla, San Marcos. Planificado por División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente.

## Mejoras en la infraestructura del servicio aduanero

A través de la coordinación de las dependencias relacionadas con las mejoras en la infraestructura de la Superintendencia de Administración Tributaria, principalmente aquellas que se utilizan en el servicio aduanero, se ejecutaron proyectos de inversión en las aduanas del país, teniendo los siguientes resultados durante el 2023:



Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT.

- La recepción del Edificio de Verificación Inmediata en la Aduana El Florido. Este nuevo complejo no solo agiliza la inspección de mercancías, sino también demuestra el compromiso continuo de la Superintendencia de Administración Tributaria por mejorar los servicios aduaneros.
- En la Aduana San Cristóbal, la SAT ha concentrado sus esfuerzos en varios proyectos, logrando concluir la Construcción del muro perimetral y avances en el Edificio de Verificación Inmediata.



Edificio de Verificación Inmediata Aduana San Cristóbal.

El muro perimetral busca fortalecer la seguridad operativa, mientras que el avance significativo del Edificio de Verificación Inmediata apunta a optimizar los procesos aduaneros.

- En la Aduana Valle Nuevo, la SAT se ha enfocado en la ejecución del Complejo Habitacional y la implementación de señalización horizontal como parte de su enfoque en mejorar la infraestructura y las condiciones de seguridad. Estos proyectos no solo se centran en el bienestar y seguridad del personal, sino que también crean condiciones propicias para alcanzar con éxito las metas y objetivos establecidos.
- En la Aduana Pedro de Alvarado, la SAT ha llevado a cabo una serie de mejoras integrales que abarcan diferentes aspectos operativos. La construcción de garitas para importación y exportación, junto con la implementación de sistemas automatizados, busca agilizar la confirmación de mercancías, mejorando así la eficiencia en el flujo aduanero. Asimismo, la priorización de la señalización horizontal contribuye a fortalecer la seguridad y operatividad, demostrando un enfoque en la modernización y la implementación de prácticas innovadoras.
- Durante el período correspondiente de 2023, la Aduana Tecún Umán I ha experimentado un significativo progreso en la modernización integral aduanera de sus instalaciones e infraestructura, estos avances han abarcado una amplia gama de áreas, desde la instalación de estructuras metálicas para mejorar la fluidez vehicular hasta la renovación de la fachada con elementos de alta seguridad y estética; asimismo, se ha priorizado la mejora de la iluminación y la electricidad en áreas exteriores, garantizando entornos más seguros y eficientes.



Construcción del complejo habitacional

Internamente, se han realizado mejoras notables, incluyendo la nivelación y la instalación de un piso porcelanato en el nuevo lobby de la Aduana, lo que ha elevado la calidad visual y funcional del espacio, adicional de mejorar la atención a turistas.

A nivel perimetral, se ha trabajado en la instalación de mallas con cintas de polietileno y en la reparación de la cerca, reforzando la seguridad de las instalaciones.

Estos esfuerzos combinados han marcado un hito en la transformación integral de la Aduana Tecún Umán I, posicionándola como un referente en la optimización aduanera y en la mejora continua de sus operaciones para garantizar entornos más eficientes, seguros y modernos.



Instalación de estructura metálica vehicular (techo) nueva área de verificación, trabajos de señalización horizontal, mejoramiento de accesos vehiculares en la Aduana Tecún Umán I.

Mejoramiento de fachada, instalación de ventanas con vidrio templado, instalación de portón de hierro para egreso en área de Importación en Aduana Tecún Umán I.



Mejora en áreas exteriores de la Aduana Tecún Umán I, instalación de malla con cintas de polietileno, trabajos de reparación de malla en perímetro de la Aduana, reparación y mejoramiento de drenajes pluviales en áreas de parqueo.

## Estrategia 6.7: Implementar un Sistema Integrado de Información Institucional (SIISAT), que fortalezca los procesos de modernización

Con la finalidad de mejorar y modernizar los servicios tecnológicos que ofrece la SAT a usuarios y/o contribuyentes, durante el año 2023 realizó inversiones financieras que permitieron fortalecer y proteger la plataforma tecnológica institucional; en ese sentido, la SAT desarrolló el Plan de Inversión Tecnológica para el año 2024, el cual contempla el equipamiento tecnológico de los colaboradores de la SAT y el fortalecimiento de la seguridad informática.

A través de la Gerencia de Informática, se logró mantener libre de incidentes informáticos el 95.35% del tiempo del año; esta plataforma sostiene la infraestructura necesaria para la operación de más de 4.6 millones de usuarios activos de Agencia Virtual; así como, la recepción de más de 4.8 millones de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

### Ciberseguridad informática en SAT

Durante el año 2023 se realizaron más de 1,225 evaluaciones de seguridad informática, reportando más de 94 millones de peticiones maliciosas bloqueadas a aplicaciones de la SAT. Se bloquearon más de 155 gigabytes de ataques de denegación de servicio.

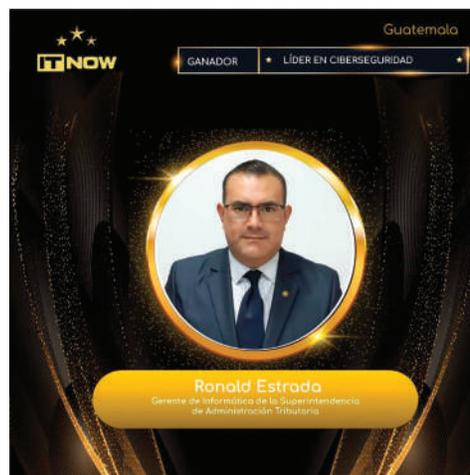
En temas de ciberseguridad, durante el año 2023 se capacitó a más de 3,200 colaboradores en 3 cursos de seguridad informática; bloqueando más de 650 remitentes de phishing, 90 millones de *BOTs* maliciosos. Asimismo, se han hecho más de 22,000 bloqueos de malware en red interna, y más de 20,000 comunicaciones a sitios de comando y control bloqueados.

En cuanto al correo electrónico se ha robustecido la seguridad contra *malware*, *phishing* y *shadow IT*. Se implementó en materia de seguridad el cambio de firewalls sin impacto, balanceo de enlaces de internet y seguridad DNS.



Con el propósito de continuar facilitándole al usuario y/o contribuyente el uso de las herramientas tecnológicas, al 31 de diciembre se logró el 99% de desarrollo informático de 134 proyectos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA) de la SAT.

La comunidad tecnológica en Guatemala por medio de IT NOW y los premios *Connecta Awards*, nominó al ingeniero Ronald Giovanni Estrada Ávila, Gerente de Informática de la SAT en la categoría de Ciberseguridad, obteniendo el título de Líder en Ciberseguridad, colocando a la Superintendencia de Administración Tributaria, como una de las instituciones con mejores controles en materia de seguridad informática.



## Sistema Integrado para enviar información al Ministerio Público en su tercera fase

El sistema fue implementado para promover el intercambio de información con el Ministerio Público de Guatemala, teniendo como objetivo contar con un sistema automatizado, eficaz y eficiente de la información que proporcionan las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria. A diciembre de 2023 se atendieron **199,224** solicitudes.

Por otra parte, la SAT con el objeto de ser una fuente de consulta confiable tanto para las entidades del Estado como de los contribuyentes, en el año 2023 puso a disposición de consultas internas y de otras dependencias del Estado **3,641,583** documentos y expedientes administrativos de la SAT, digitalizando 205,609 de ellos.

## Estrategia 6.8: Mejorar en el cumplimiento de las políticas y procedimientos

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), en cumplimiento a la función del ejercicio de control y fiscalización para verificar la adecuada gestión administrativa y operativa que se realiza de acuerdo con lo establecido en las leyes y normas aplicables, se llevaron a cabo **60** actividades de auditorías integradas, emitiéndose **189** recomendaciones, que contribuyen al fortalecimiento del control interno y de los sistemas de información que intervienen en la gestión institucional, con el fin de minimizar riesgos en las operaciones. Asimismo, se realizó seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Contraloría General de Cuentas y Auditoría Externa.

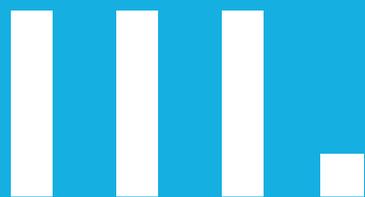
Derivado de ello, se elaboraron 60 informes de auditoría siendo estos: 10 en el área financiera, 12 a la gestión administrativa, 10 en temas aduaneros, 8 en el área de fiscalización y recaudación, 11 a los

sistemas de información y 9 de tecnología de la información. Adicionalmente, se revisaron 8 solicitudes de baja de bienes, se presenciaron 5 verificaciones de activos fijos para la baja de inventario; así como, 3 donaciones de suministros destinadas a entidades públicas y de beneficencia.

Por último, como parte de la automatización que promueve la Superintendencia de Administración Tributaria en sus procesos, en el año 2023 implementó una herramienta que permite integrar la información para la elaboración del Plan Anual de Auditoría.



# MEMORIA <sup>DE</sup> LABORES 2023



# Rendición de Cuentas

**Contribuyendo** por el país que todos queremos



## Capítulo III. Rendición de Cuentas

### III. 1 Ingresos devengados

Del Presupuesto de Ingresos correspondiente al Ejercicio Fiscal 2023 se devengaron **Q2,346.07** millones, el mismo registró un aumento de **Q208.48** millones, equivalentes a un 9.75% más con respecto al Presupuesto ejecutado en el Ejercicio Fiscal 2022.

Se evidencia un aumento de **Q147.72** millones de la fuente de financiamiento “Ingresos Corrientes” que corresponden al 2% de la recaudación tributaria; y, **Q60.76** millones de “Ingresos Propios” debido a la venta de bienes y servicios conexos a la recaudación tributaria, principalmente en los ingresos privativos relacionados con venta de bienes y servicios de vehículos y derechos de COMBEX-IM.

A continuación, se presenta un comparativo de la ejecución presupuestaria de ingresos por clase y por fuente de financiamiento; así como, por sección y clase. **Tablas 14-15, Gráfico 19.**

**Tabla 14**

**Comparativo de la ejecución presupuestaria de ingresos por clase y fuente de financiamiento  
Ejercicios Fiscales 2023 y 2022**

Millones de quetzales

Clase	Fuente de financiamiento								
	Ingresos corrientes			Ingresos propios			Total		
	2023	2022	Diferencia	2023	2022	Diferencia	2023	2022	Diferencia
Ingresos No Tributarios				18.03	9.49	8.54	18.03	9.49	8.54
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,956.06	1,808.34	147.72	318.58	291.77	26.81	2,274.64	2,100.11	174.53
Rentas de la Propiedad				53.40	27.99	25.41	53.40	27.99	25.41
<b>Total:</b>	<b>1,956.06</b>	<b>1,808.34</b>	<b>147.72</b>	<b>390.01</b>	<b>329.25</b>	<b>60.76</b>	<b>2,346.07</b>	<b>2,137.59</b>	<b>208.48</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 15**

**Comparativo de la ejecución presupuestaria de ingreso por sección y clase  
Ejercicios fiscales 2023 y 2022**

Millones de quetzales

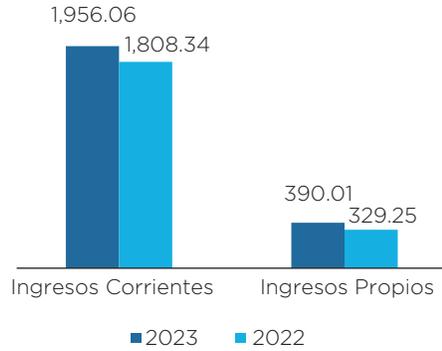
Sección	Clase											
	Ingresos No Tributarios			Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública			Rentas de la Propiedad			Total		
	2023	2022	Diferencia	2023	2022	Diferencia	2023	2022	Diferencia	2023	2022	Diferencia
Derechos	18.03	9.49	8.54							18.03	9.49	8.54
Venta de bienes				99.83	89.45	10.37				99.82	89.45	10.37
Venta de servicios				2,174.81	2,010.66	164.15				2,174.81	2,010.66	164.15
Intereses							53.4	27.99	25.41	53.4	27.99	25.41
<b>Total:</b>	<b>18.03</b>	<b>9.49</b>	<b>8.54</b>	<b>2,274.64</b>	<b>2,100.11</b>	<b>174.52</b>	<b>53.40</b>	<b>27.99</b>	<b>25.41</b>	<b>2,346.07</b>	<b>2,137.59</b>	<b>208.48</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Gráfico 19**

**Análisis comparativo de la ejecución presupuestaria de ingresos por clase y fuente de financiamiento.  
Ejercicios fiscales 2023 y 2022**

Millones de quetzales



**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

La ejecución de ingresos por la venta de bienes y servicios del Ejercicio Fiscal 2023 fue mayor en **Q174.52** millones con relación al presupuesto del año 2022 que representa un 8.31% de incremento; aun con la disminución de los pagos que el Ministerio de Finanzas Públicas realizó en concepto del 2%.

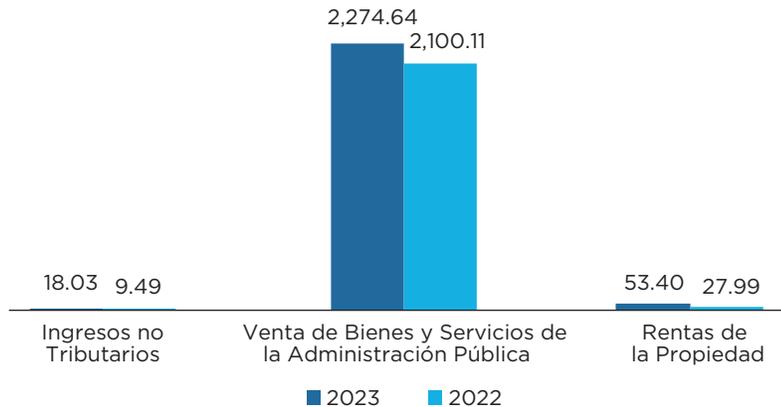
Los ingresos no tributarios presentan un incremento de **Q8.54** millones para el Ejercicio Fiscal 2023 provenientes principalmente en los ingresos por sanciones, reposición de patentes, etc.

En rentas de la propiedad se observa un aumento de **Q25.41** millones, principalmente por los intereses por la inversión de los excedentes temporales de liquidez. **Gráfico 20.**

**Gráfico 20**

**Análisis comparativo de la ejecución presupuestaria de ingresos por sección y clase  
Ejercicios fiscales 2023 y 2022**

Millones de quetzales



**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 16**  
**Ejecución del presupuesto de ingresos por clase**  
**Enero a diciembre 2023**  
(Quetzales)

Clase	Vigente	Devengado	Percibido	Devengado No Percibido a_/	% Ejecución
Ingresos No Tributarios	9,853,000.00	18,027,928.63	18,027,928.63		182.97%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	2,108,174,000.00	2,274,636,973.11	1,646,077,384.84	628,559,588.27	107.90%
Rentas de la Propiedad	44,453,000.00	53,406,376.73	53,406,376.73		120.14%
Disminución de Otros Activos Financieros	240,000,000.00				
<b>Total:</b>	<b>2,402,480,000.00</b>	<b>2,346,071,278.47</b>	<b>1,717,511,690.20</b>	<b>628,559,588.27</b>	<b>97.65%</b>

a\_/ Corresponde al 2% de lo recaudado no percibido.

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

Al analizar la ejecución de los ingresos correspondientes al ejercicio fiscal 2023, se aprecia que se devengaron **Q2,346.07** millones que equivalen a un 97.65% del presupuesto de ingresos vigente, sin embargo, el monto percibido de **Q1,717.51** representa el 71.49% del presupuesto inicial, lo anterior obedece a la disminución en los pagos.

Los ingresos por clase por el monto de su ejecución son: Por la Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública se devengaron **Q2,274.64** millones que representan el 107.90% del vigente; de Rentas de la Propiedad se devengaron ingresos por **Q53.40** millones que corresponden a un 120.14% del vigente; y, de los Ingresos No Tributarios se devengaron **Q18.03** millones que representan un 182.97% del vigente.

**Tabla 17**  
**Ejecución del presupuesto de ingresos por clase y fuente de financiamiento**  
**Enero a diciembre 2023**  
(Quetzales)

Clase	Fuente de financiamiento		
	Ingresos corrientes	Ingresos propios	Total
Ingresos No Tributarios		18,027,928.63	18,027,928.63
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,956,059,588.27	318,577,384.84	2,274,636,973.11
Rentas de la Propiedad		53,406,376.73	53,406,376.73
<b>Total:</b>	<b>1,956,059,588.27</b>	<b>390,011,690.20</b>	<b>2,346,071,278.47</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

La ejecución de ingresos por fuente de financiamiento muestra que de los “Ingresos corrientes”, que corresponden al pago del 2% de los tributos brutos recaudados por la SAT, se devengaron **Q1,956.06** millones que representan el 83.38% del total de ingresos devengados.

De la fuente de “Ingresos propios”, que corresponde a la venta de bienes y servicios conexos a la recaudación tributaria, derechos y rentas de la propiedad, se devengaron **Q390.01** que equivalen a un

16.62% del total devengado y los mismos incluyen: **Q18.03** millones de “Ingresos No Tributarios” por derechos y pago de sanciones a contratistas; **Q318.58** millones de “Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública” por venta de placas y tarjetas de circulación para vehículos, marchamos, formularios, certificaciones y otros servicios; y, **Q53.40** millones de “Rentas de la Propiedad” por intereses de la inversión de los excedentes temporales de liquidez y de los depósitos en cuentas bancarias de la entidad en que se administran los fondos rotativos internos.

**Gráfico 21. Tabla 18.**

**Gráfico 21**  
Ejecución Presupuestaria de Ingresos por  
Fuente de Financiamiento



Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 18**  
Ejecución del Presupuesto de Ingresos por Rubro  
Enero a diciembre 2023

(Quetzales)

Rubro	Descripción	Presupuesto vigente	Devengado	Percibido	Devengado no percibido	% ejecución
<b>11000</b>	<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>9,853,000.00</b>	<b>18,027,928.63</b>	<b>18,027,928.63</b>		<b>182.97%</b>
<b>11100</b>	<b>Derechos</b>	<b>9,853,000.00</b>	<b>18,027,928.63</b>	<b>18,027,928.63</b>		<b>182.97%</b>
11190	Otros	9,853,000.00	18,027,928.63	18,027,928.63		182.97%
<b>13000</b>	<b>VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<b>2,108,174,000.00</b>	<b>2,274,636,973.11</b>	<b>1,646,077,384.84</b>	<b>628,559,588.27</b>	<b>107.90%</b>
<b>13100</b>	<b>Venta de Bienes</b>	<b>101,148,000.00</b>	<b>99,825,579.94</b>	<b>99,825,579.94</b>		<b>98.69%</b>
13110	Bienes	92,354,000.00	90,816,347.92	90,816,347.92		98.34%
13130	Publicaciones, impresos oficiales y textos escolares	8,794,000.00	9,009,232.02	9,009,232.02		102.45%
<b>13200</b>	<b>Venta de Servicios</b>	<b>2,007,026,000.00</b>	<b>2,174,811,393.17</b>	<b>1,546,251,804.90</b>	<b>628,559,588.27</b>	<b>108.36%</b>
13210	Servicios de almacenaje y otros servicios aduanales	136,996,000.00	103,962,113.13	103,962,113.13		75.89%
13290	Otros servicios	1,870,030,000.00	2,070,849,280.04	1,442,289,691.77	628,559,588.27	110.74%
	2% de la recaudación tributaria SAT	1,739,900,000.00	1,956,059,588.27	1,327,500,000.00	628,559,588.27	112.42%
	Otros servicios	130,130,000.00	114,789,691.77	114,789,691.77		88.21%
<b>15000</b>	<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>44,453,000.00</b>	<b>53,406,376.73</b>	<b>53,406,376.73</b>		<b>120.14%</b>
<b>15100</b>	<b>Intereses</b>	<b>44,453,000.00</b>	<b>53,406,376.73</b>	<b>53,406,376.73</b>		<b>120.14%</b>
15130	Por depósitos	89,450.00	77,336.48	77,336.48		86.46%
15140	Por títulos y valores	44,363,550.00	53,329,040.25	53,329,040.25		120.21%
<b>23000</b>	<b>DISMINUCIÓN DE OTROS ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>240,000,000.00</b>				
<b>23100</b>	<b>Disminución de Disponibilidades</b>	<b>240,000,000.00</b>				
23110	Disminución de caja y bancos	80,000,000.00				
23120	Disminución de Inversiones Temporales	160,000,000.00				
<b>Total:</b>		<b>2,402,480,000.00</b>	<b>2,346,071,278.47</b>	<b>1,717,511,690.20</b>	<b>628,559,588.27</b>	<b>97.65%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

## III.2 Egresos devengados

Tabla 19

Ejecución del Presupuesto de Egresos con respecto a los Ingresos percibidos Años 2016-2023

(Quetzales)

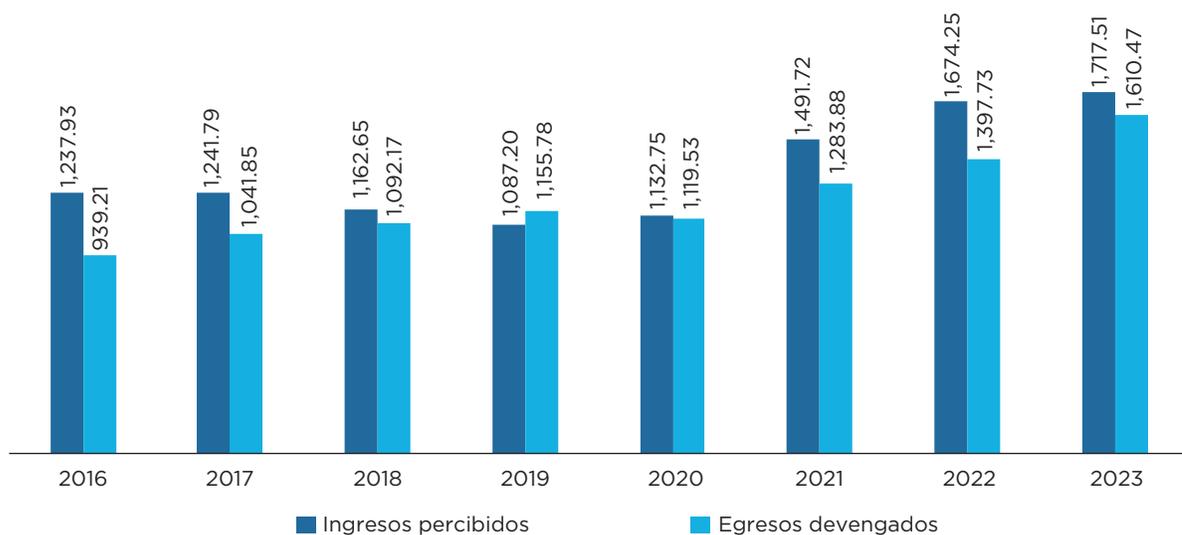
Ejercicio Fiscal	Ingresos Percibidos	Egresos Devengados	Egresos / Ingresos %
2016	1,237,925,090.04	939,209,234.04	75.87%
2017	1,241,787,726.44	1,041,847,170.91	83.90%
2018	1,162,645,373.16	1,092,170,527.12	93.94%
2019	1,087,196,571.62	1,155,775,043.38	106.31%
2020	1,132,752,913.35	1,119,528,827.48	98.83%
2021	1,491,720,935.65	1,283,880,949.21	86.07%
2022	1,674,251,540.73	1,397,729,082.09	83.48%
2023	1,717,511,690.20	1,610,470,108.10	93.77%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

Gráfico 22

Ejecución presupuestaria de Egresos con respecto a los Ingresos percibidos Años 2016 - 2023

Millones de quetzales



Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 20**  
**Ejecución del presupuesto de Egresos por unidad ejecutora**  
**años 2022 y 2023**  
(Quetzales)

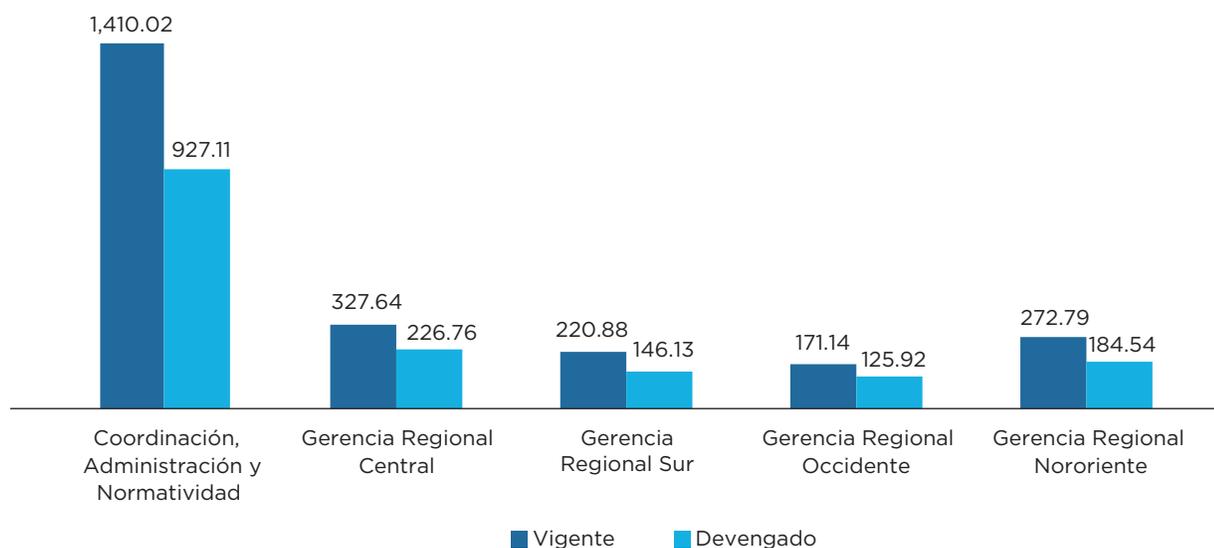
Código	Unidad ejecutora	Vigente 2022	Devengado 2022	% Ejecución	Vigente 2023	Devengado 2023	% Ejecución
100	Coordinación, Administración y Normatividad	1,381,962,785.00	791,384,680.75	57.27%	1,410,022,583.00	927,113,526.92	65.75%
200	Gerencia Regional Central	255,354,853.00	205,525,840.38	80.49%	327,641,697.00	226,760,771.74	69.21%
300	Gerencia Regional Sur	172,400,390.00	127,261,042.46	73.82%	220,879,012.00	146,127,730.09	66.16%
400	Gerencia Regional Occidente	142,567,259.00	107,701,557.76	75.54%	171,142,000.00	125,924,064.87	73.58%
500	Gerencia Regional Nororiente	212,024,713.00	165,855,960.74	78.22%	272,794,708.00	184,544,014.48	67.65%
<b>Total:</b>		<b>2,164,310,000.00</b>	<b>1,397,729,082.09</b>	<b>64.58%</b>	<b>2,402,480,000.00</b>	<b>1,610,470,108.10</b>	<b>67.03%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

La ejecución del Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal 2023 aumentó con relación al año 2022 en el que se devengaron **Q1,397.73** millones, y en el 2023 **Q1,610.47** millones equivalentes a un 67.03% del presupuesto vigente. **Tabla 20.**

El aumento en la ejecución del Presupuesto de Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal dos mil veintitrés, está determinada principalmente por el incremento en el pago de la masa salarial y las compras de bienes y servicios.

**Gráfico 23**  
**Ejecución presupuestaria de Egresos por unidad ejecutora**  
**Enero a diciembre 2023**  
Millones de quetzales



Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 21**  
**Ejecución del presupuesto de egresos por tipo y grupo de gasto**  
**Enero a diciembre 2023**  
(Quetzales)

Tipo De Gasto	Grupo De Gasto							Total	% de Ejecución
	Servicios Personales	Servicios No Personales	Materiales y Suministros	Propiedad, Planta, Equipo E Intangibles	Transferencias Corrientes	Otros Gastos	Asignaciones Globales		
Gastos de Funcionamiento	1,115,743,869.36	230,155,690.36	87,788,982.09	559,920.00	44,594,075.11	1,380.00	9,542,584.62	1,488,386,501.54	92.42%
Inversión Física				122,083,606.56				122,083,606.56	7.58%
<b>Total:</b>	<b>1,115,743,869.36</b>	<b>230,155,690.36</b>	<b>87,788,982.09</b>	<b>122,643,526.56</b>	<b>44,594,075.11</b>	<b>1,380.00</b>	<b>9,542,584.62</b>	<b>1,610,470,108.10</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

Los Gastos de Funcionamiento ascendieron a **Q1,488.39** millones, los cuales se integran de la manera siguiente:

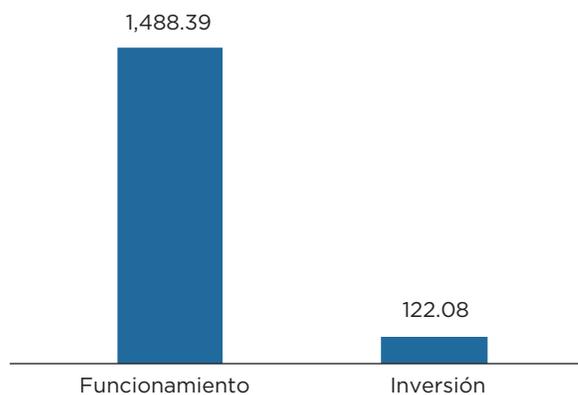
- **Q1,115.74** millones en Servicios Personales, que incluyen los sueldos y salarios, servicios extraordinarios, cuota patronal al IGSS y beneficios como el aguinaldo, bono 14, dietas y otras prestaciones.
- **Q230.16** millones de Servicios No Personales, que incluyen servicios básicos de energía eléctrica, enlaces digitales, telefonía y agua; impresión, encuadernación y reproducción, viáticos y gastos conexos; arrendamiento de inmuebles para oficinas e instalaciones de la SAT, equipos y derechos de bienes intangibles por el uso de licencias informáticas; mantenimiento y reparación de maquinarias, equipos y vehículos; mantenimiento y reparación de edificios, obras e instalaciones; contratación de servicios técnicos y profesionales; primas y gastos de seguros y fianzas, pago de impuestos sobre circulación de vehículos; y otros servicios.
- **Q87.79** millones de Materiales y Suministros, para la compra de textiles y vestuario; papelería y útiles de oficina; marchamos de control aduanero; placas de circulación para vehículos; tintes, pinturas y colorantes; productos sanitarios y de limpieza; productos plásticos, de vinil y P.V.C., accesorios y repuestos en general; materiales, productos y accesorios eléctricos y otros bienes necesarios para el funcionamiento de la SAT.
- **Q0.56** millones de Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles, para la compra de equipo de seguridad para la Gerencia de Seguridad Institucional.
- **Q44.59** millones de Transferencias Corrientes, principalmente Indemnizaciones al Personal, Vacaciones pagadas por retiro; becas de estudio en el interior, cuota de sostenimiento de la Contraloría General de Cuentas y transferencias al Centro Internacional de Administraciones Tributarias (CIAT) y a la Organización Mundial de Aduanas (OMA) por derechos a participar en esas instancias.
- **Q9.54** millones de Asignaciones Globales, por pago de Sentencias Judiciales y gastos no previstos en operativos de aduanas y presencias fiscales.

En Inversión Física, los egresos alcanzaron un total de **Q122.08** millones, principalmente en la adquisición de mobiliario y equipo de oficina; equipo de transporte y equipo de cómputo; para permitir desarrollar adecuadamente las actividades de recaudación de la SAT y la prestación de servicios de calidad a los contribuyentes y otros usuarios de la entidad. **Gráfico 24.**

**Gráfico 24**

**Ejecución presupuestaria de Egresos por tipo de gasto  
Enero a diciembre 2023**

Millones de quetzales



**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 22**

**Ejecución del presupuesto de Egresos por grupo de gasto  
Enero a diciembre 2023**

(Quetzales)

Código	Descripción	Vigente	Devengado	% Ejecución
0	Servicios Personales	1,382,602,001.00	1,115,743,869.36	80.70%
1	Servicios no Personales	385,172,915.00	230,155,690.36	59.75%
2	Materiales y Suministros	181,530,850.00	87,788,982.09	48.36%
3	Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	339,086,270.00	122,643,526.56	36.17%
4	Transferencias Corrientes	70,570,200.00	44,594,075.11	63.19%
8	Otros Gastos	300,000.00	1,380.00	0.46%
9	Asignaciones Globales	43,217,764.00	9,542,584.62	22.08%
<b>Total:</b>		<b>2,402,480,000.00</b>	<b>1,610,470,108.10</b>	<b>67.03%</b>

**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

En Servicios Personales, se ejecutaron **Q1,115.74** millones que representan el 80.70% del presupuesto vigente, e incluyen la retribución de los servicios personales prestados en relación de dependencia o sin ella a los funcionarios y empleados de la institución, servicios extraordinarios, aporte patronal al IGSS, prestaciones relacionadas con salarios, dietas y gastos de representación entre otros.

El grupo de gasto Servicios No Personales, se ejecutaron **Q230.16** millones que representan un 59.75% de ejecución con respecto al vigente y se refiere principalmente a egresos por servicios básicos, derecho de uso de licencias de software, arrendamientos, servicios para mantenimiento y reparaciones varias, servicios técnicos y profesionales por productos, seguros, impuestos y otros servicios.

En el grupo de gasto Materiales y Suministros, se ejecutaron **Q87.79** millones que representan un 48.36% de ejecución, se incluye la adquisición de placas de circulación para vehículos, marchamos de uso aduanero, materiales y suministros consumibles para el funcionamiento de la institución, incluidos los que se destinan a conservación y reparación.

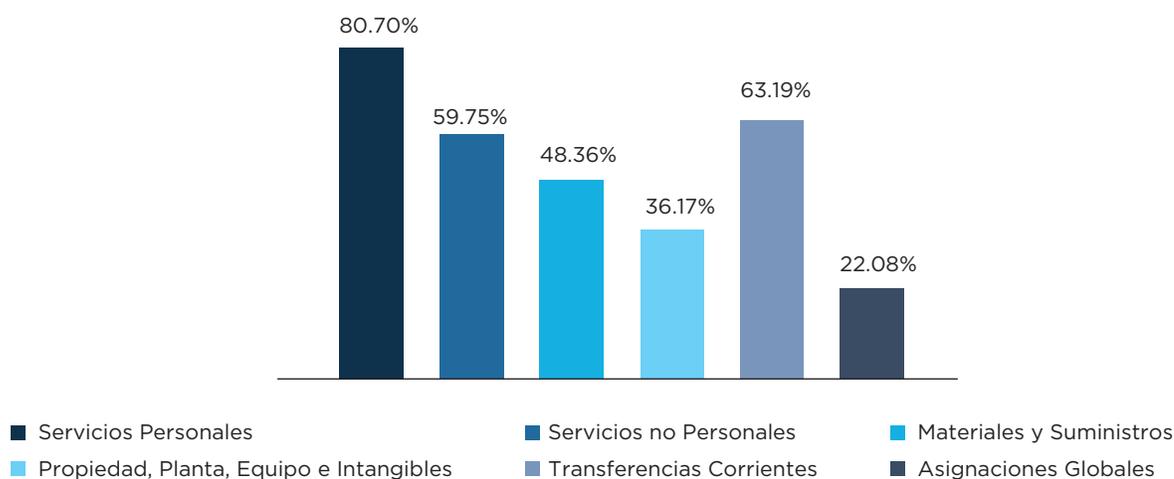
En el grupo de gasto Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles se ejecutaron **Q122.64** millones que representan un 36.17% de ejecución, se incluyen los egresos por compra de bienes de capital y proyectos de infraestructura que aumentan el activo de la institución.

En el grupo de gasto Transferencias Corrientes, se ejecutaron **Q44.59** millones que representan un 63.19% de ejecución se incluyen los gastos correspondientes a transferencias corrientes que no representan la contraprestación de bienes o servicios y cuyos importes no son reintegrados por los beneficiarios.

El grupo de gasto 800 Otros Gastos, se ejecutaron **Q1,380** que representan un 0.46% de ejecución por la devolución de privativos.

En Asignaciones Globales se ejecutaron **Q9.54** millones que representan un 22.08% de ejecución se incluyen los pagos de sentencias judiciales y operativos fiscales y aduaneros.

**Gráfico 25**  
**Ejecución presupuestaria por grupo de gasto**  
**al 31 de diciembre 2023**  
Expresado en porcentajes



**Fuente:** Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 23**  
**Estado de ejecución del presupuesto de Ingresos y Egresos**  
**Enero a diciembre 2023**  
(Quetzales)

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>						
<b>Descripción por Rubro</b>	<b>Asignado Inicial</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Percibido</b>	<b>Devengado No Percibido</b>
Ingresos No Tributarios	9,853,000.00		9,853,000.00	18,027,928.63	18,027,928.63	
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	2,108,174,000.00		2,108,174,000.00	2,274,636,973.11	1,646,077,384.84	628,559,588.27
Rentas de la Propiedad	44,453,000.00		44,453,000.00	53,406,376.73	53,406,376.73	
Disminución de Otros Activos Financieros	240,000,000.00		240,000,000.00			
	<b>2,402,480,000.00</b>		<b>2,402,480,000.00</b>	<b>2,346,071,278.47</b>	<b>1,717,511,690.20</b>	<b>628,559,588.27</b>
<b>PRESUPUESTO DE EGRESOS</b>						
<b>Descripción por Grupo de Gasto</b>	<b>Asignado Inicial</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Pagado</b>	<b>Devengado No Pagado</b>
Servicio Personales	1,382,578,001.00	24,000.00	1,382,602,001.00	1,115,743,869.36	1,083,950,629.18	31,793,240.18
Servicios No Personales	379,826,125.00	5,346,790.00	385,172,915.00	230,155,690.36	229,419,600.66	736,089.70
Materiales y Suministros	179,682,470.00	1,848,380.00	181,530,850.00	87,788,982.09	86,262,102.09	1,526,880.00
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	297,802,620.00	41,283,650.00	339,086,270.00	122,643,526.56	111,074,560.88	11,568,965.68
Transferencias Corrientes	70,570,200.00		70,570,200.00	44,594,075.11	41,598,341.89	2,995,733.22
Otros Gastos	300,000.00		300,000.00	1,380.00	1,380.00	
Asignaciones Globales	91,720,584.00	-48,502,820.00	43,217,764.00	9,542,584.62	9,542,584.62	
	<b>2,402,480,000.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2,402,480,000.00</b>	<b>1,610,470,108.10</b>	<b>1,561,849,199.32</b>	<b>48,620,908.78</b>
			<b>Resultado Presupuestario:</b>	<b>735,601,170.37</b>		

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

### III.3 Compras y contrataciones 2023

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, su Reglamento y otras normas y disposiciones aplicables, la Superintendencia de Administración Tributaria efectúa acciones de transparencia en la ejecución de los eventos de compras en las modalidades de Licitación, Cotización, Arrendamiento de bienes inmuebles, Adquisición Directa por Ausencia de Oferta, Compra Directa con Oferta Electrónica y Compra de Baja Cuantía, utilizando el sistema GUATECOMPRAS, por lo que a continuación se presentan las adquisiciones que fueron publicadas y adjudicadas durante el ejercicio fiscal 2023, cuyo monto total adjudicado ascendió a **Q334,573,831.15. Tablas 24 - 28.**

**Tabla 24**  
**Compras y contrataciones por diferentes modalidades año 2023**

Modalidad de Compra	Cantidad	Monto	Composición porcentual
Licitación Pública	18	249,875,886.60	74.68%
Cotización Pública	37	19,363,224.80	5.79%
Arrendamiento de bienes inmuebles	3	39,253,356.66	11.73%
Compra Directa con Oferta Electrónica	288	16,781,562.08	5.02%
Compra de Baja Cuantía	839	9,299,801.01	2.78%
<b>Total:</b>	<b>1,185</b>	<b>334,573,831.15</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

La SAT gestionó favorablemente **1,185** procesos en sus diferentes modalidades, correspondiendo a las licitaciones públicas el 74.68%, el cual representa el mayor porcentaje con relación a las adjudicaciones.

A continuación, se detallan las compras y contrataciones adjudicadas en el período correspondiente de enero a diciembre del 2023.

**Tabla 25**  
**Licitación pública (Art. 17 LCE)**

No.	NOG	Descripción	Monto
1	18284302	Licitación SAT-LI-12-2022, "Adquisición de Foil para estampado en caliente (600 Rollos)".	1,785,000.00
2	18506593	Licitación SAT-LI -09-2022, "Compra de equipo de seguridad de Red Firewall con soporte en administración".	5,999,994.00
3	18528619	Licitación SAT-LI-20-2022, "Contratación de servicios en la Nube para sistemas de la SAT".	49,066,000.00
4	18536077	Licitación SAT-LI-10-2022, "Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Valle Nuevo, Caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa".	8,182,000.00
5	18687296	Licitación SAT-LI-06-2022. "Contratación de publicidad en medios radiales para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-".	106,400.00
6	19937911	Licitación SAT-LI-03-2023. "Adquisición de Papel Ledger (1400 Resmas) y Papel Seguridad (300 Resmas)".	12,739,500.00
7	20324731	Licitación SAT-LI-05-2022, "Contratación de publicidad en prensa escrita para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-".	2,689,785.00
8	20431910	Licitación SAT-LI-06-2023, "Contratación de diecinueve (19) servicios de enlaces digitales de datos primarios y cuatro (4) servicios de enlaces digitales de datos secundarios para la transmisión y recepción de información en unidades administrativas de la Gerencia Regional Central de la Superintendencia de Administración Tributaria".	2,462,220.00
9	20484410	Licitación SAT-LI-10-2023, "Adquisición de medios de transporte para la Superintendencia de Administración Tributaria".	48,279,210.00
10	20484801	Licitación SAT-LI-27-2022, "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".	27,965,000.00
11	20559526	Licitación SAT-LI-11-2023, "Contratación de servicio para el Contact Center de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-".	4,790,557.44
12	20564317	Licitación SAT-LI-01-2023, "Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas, Chiquimula".	5,295,000.00
13	20795386	Licitación SAT-LI-12-2023, "Contratación de servicios en la Nube para analítica de la SAT".	27,869,124.00
14	20853475	Licitación SAT-LI-28-2022, "Contratación de derechos de uso de correo electrónico y aplicaciones ofimáticas en la Nube".	29,514,294.00
15	21007551	Licitación SAT-LI-08-2023, "Contratación de derechos de uso y soporte para la protección de seguridad Web y entrega de contenido".	3,249,999.36

Continúa...

No.	NOG	Descripción	Monto
16	20731094	Licitación Número SAT-LI-23-2022 Contratación de Póliza de Seguro para Vehículos y Motocicletas de la Superintendencia de Administración Tributaria -Normatividad-	1,862,002.80
17	20827954	Licitación Numero SAT-LI-31-2022 Contratación de Servicio de Protección Anti-Denegación de Servicio Distribuido (Ddos)	14,220,000.00
18	21100764	Licitación Número SAT-LI-15-2023 Contratación de Servicios de Enlaces de Datos Para los Servicios de Nube de la SAT	3,799,800.00
<b>Total:</b>			<b>249,875,886.60</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera -SAT-

**Tabla 26**  
**Cotización pública (Art. 38 LCE)**

No.	NOG	Descripción	Monto
1	18787622	Cotización Número SAT-CO-38-2022, "Contratación de derechos de uso para Software de Minería y Análisis de Datos en modalidad de suscripción".	721,240.00
2	18831389	Cotización Número SAT-CO-44-2022, "Compra de 200 sillas ejecutivas para uso del personal de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos".	238,984.00
3	19147341	Cotización Número SAT-CO-45-2022, "Adquisición de cupones canjeables por combustible en estaciones de servicio a nivel nacional por valor de Q50.00, para uso en los vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria".	900,000.00
4	19344856	Cotización Número SAT-CO-36-2022, "Adquisición de una planta generadora de electricidad, para el Centro de Monitoreo de Marchamo Electrónico de la Intendencia de Aduanas".	133,500.00
5	19432232	Cotización SAT-CO-40-2022, "Contratación de derechos de uso y actualización del Software de Inteligencia de Negocios (BI)".	632,293.80
6	19579683	Cotización Número SAT-CO-04-2023, "Adquisición de vehículos tipo camioneta para la Superintendencia de Administración Tributaria".	659,700.00
7	19778775	Cotización Número SAT-CO-06-2023, "Adquisición de ciento diez (110) resmas de Papel Ledger".	822,250.00
8	19784279	Cotización Número SAT-CO-10-2023, "Contratación del servicio de publicidad institucional en redes sociales y plataformas digitales para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-".	283,200.00
9	19837720	Cotización Número SAT-CO-05-2023, "Contratación de los servicios de mantenimiento preventivo (menor y/o mayor) y servicios de mantenimiento correctivo (reparaciones) para medios de transporte propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	852,638.00
10	19840152	Cotización Número SAT-CO-07-2023, "Adquisición de ciento diez (110) resmas de Papel Seguridad".	822,250.00
11	19840624	Cotización Número SAT-CO-03-2023, "Adquisición de vehículos tipo pick up para la Superintendencia de Administración Tributaria".	824,490.00
12	19922493	Cotización Número SAT-CO-12-2023, "Adquisición de blindaje nivel 7 para vehículos tipo camioneta, propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	820,000.00
13	19970684	Cotización Número SAT-CO-15-2023, "Adquisición de papel bond tamaño carta para uso en las diferentes dependencias de Normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	714,000.00
14	20181906	Cotización Número SAT-CO-22-2023, "Adquisición de un (1) vehículo tipo camioneta para la Superintendencia de Administración Tributaria".	779,840.00
15	20201966	Cotización Número SAT-CO-25-2023, "Compra de cajas de cartón corrugado para uso en el Departamento de Archivo de la Secretaría General de la Superintendencia de Administración Tributaria".	226,800.00
16	20253729	Cotización Número SAT-CO-14-2023, "Contratación de servicio de aromatización para sanitarios y recepciones del área de Normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	117,600.00

Continúa...

No.	NOG	Descripción	Monto
17	20254202	Cotización Número SAT-CO-20-2023, "Arrendamiento de medios de transporte para traslado de trabajadores de las distintas dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria".	900,000.00
18	20281501	Cotización Número SAT-CO-27-2023, "Compra de vehículos tipo pick up para la Gerencia de Seguridad Institucional".	659,700.00
19	20286147	Cotización SAT-CO-23-2023, "Adquisición de toalla de papel para manos para uso en los servicios sanitarios de Normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	791,100.00
20	20296274	Cotización Número SAT-CO-13-2023, "Compra de prendas de vestir para el personal de seguridad física de la Gerencia de Seguridad Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria".	236,873.00
21	20296274	Cotización Número SAT-CO-13-2023, "Compra de prendas de vestir para el personal de seguridad física de la Gerencia de Seguridad Institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria".	175,280.00
22	20320299	Cotización Número SAT-CO-09-2023, "Adquisición de densímetro digital de mesa para la Unidad de Laboratorio Aduanero Químico Fiscal de la Superintendencia de Administración Tributaria".	250,250.00
23	20352476	Cotización Número SAT-CO-02-2023, "Contratación de derecho de uso de Software de Seguridad de Protección de Sistema de Resolución de Nombres".	898,000.00
24	20373643	Cotización Número SAT-CO-52-2022, "Contratación de servicios de enlaces digitales para la recepción y transmisión de información entre las diferentes unidades administrativas de la SAT, dependencias y del Estado".	384,336.00
25	20509766	Cotización Número SAT-CO-53-2022, "Contratación del servicio para análisis de tráfico de red".	894,000.00
26	20559577	Cotización Número SAT-CO-35-2023, "Adquisición de blindaje nivel 3 para vehículos tipo camioneta, propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria".	696,000.00
27	20575130	Cotización Número SAT-CO-30-2023, "Contratación de servicios de enlaces de datos de fibra oscura alterno para interconexión entre Sitio Primario y Sitio Secundario de la SAT".	446,400.00
28	20646410	Cotización Número SAT-CO-40-2023, "Adquisición de cuarenta y tres (43) computadoras portátiles para la Intendencia de Fiscalización de la Superintendencia de Administración Tributaria".	460,100.00
29	20658842	Cotización Número SAT-CO-17-2023, "Contratación del servicio de Auditoría Externa para la revisión de la Ejecución Financiera y Control Interno correspondiente al Ejercicio Fiscal 2023".	650,000.00
30	20659040	Cotización Número SAT-CO-34-2023, "Adquisición de vehículos tipo camioneta para la Superintendencia de Administración Tributaria".	453,135.00
31	20675518	Cotización SAT-CO-38-2023, "Contratación de publicidad en medios radiales para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-".	275,000.00
32	20678517	Cotización SAT-CO-37-2023, "Contratación de derechos de uso de Software para Escaneo de Vulnerabilidades en Aplicaciones Web".	483,000.00
33	20701977	Cotización Número SAT-CO-29-2023, "Compra de prendas de vestir para el personal de seguridad ejecutiva de la Gerencia de Seguridad Institucional de la SAT".	127,100.00
34	20774966	Cotización Número SAT-CO-26-2023, "Compra de escáneres tipo industrial para uso del personal de la Secretaría General	176,465.00
35	20792697	Cotización Numero SAT-CO-32-2023 "Compra de armas de fuego tipo pistola, para uso de la Gerencia de Seguridad Institucional de la SAT".	390,000.00
36	21049882	Cotización Número SAT-CO-46-2023, "Compra de Computadoras Portátiles".	222,000.00
37	21125457	Cotización Número SAT-CO-46-2022, "Contratación de derechos de uso de Software para Evaluaciones Psicométricas y Evaluaciones Técnicas".	<b>245,700.00</b>
<b>Total:</b>			<b>Q19,363,224.80</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 27**

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

No.	NOG	Descripción	Monto
1	19343469	Arrendamiento de seis (6) Ofibodegas para uso de las diferentes dependencias de Normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria, ubicadas en el municipio y departamento de Guatemala.	Q5,079,757.08
2	19525303	Arrendamiento de Bien Inmueble para el funcionamiento del recinto documental del Departamento de Archivo, de la Secretaría General de la Superintendencia de Administración Tributaria, ubicado dentro del perímetro del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala y municipios aledaños.	Q5,764,431.78
3	20399162	Arrendamiento de Bien Inmueble para uso del personal de las diferentes Unidades Administrativas de Normatividad de la Superintendencia de Administración Tributaria, en el perímetro de las zonas 4, 9, 10, 13, 14 y 15 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.	Q28,409,167.80
<b>Total:</b>			<b>Q39,253,356.66</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

**Tabla 28**

**Compras y contrataciones por baja cuantía y compra directa con oferta electrónica (Art. 43 incisos a. y b. LCE)**

Cantidad de Eventos	Modalidad de Compra	Monto
<b>839</b>	Compra de Baja Cuantía (Art. 43 LCE inciso a)	Q9,299,801.01
288	Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b)	Q16,781,562.08
<b>Total</b>		<b>Q26,081,363.09</b>

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

Dentro de los procesos de compra de bienes y contratación de servicios llevados a cabo por medio de cotización y licitación pública en el Ejercicio Fiscal 2023, se lograron ahorros significativos, en la reducción de precios ofertados en relación con los precios de mercado.

Cabe mencionar que la Superintendencia de Administración Tributaria, por medio de las cinco unidades ejecutoras, llevó a cabo diversos procesos de contratación en las diferentes modalidades, por un monto de **Q393,965,013.83**, como se detalla a continuación:

**Tabla 29**

**Superintendencia de Administración Tributaria  
Compras y Contrataciones 2023<sup>1/</sup>**

Modalidad de Compra	Cantidad	Monto	Composición porcentual
Licitación Pública (Art. 17 LCE)	18	249,875,886.60	63.43%
Cotización Pública (Art. 38 LCE)	69	49,860,197.93	12.66%
Arrendamiento de bienes inmuebles (Art. 43 LCE inciso e)	23	49,311,245.81	12.52%
Compra Directa con Oferta Electrónica (Art. 43 LCE inciso b)	733	44,917,683.49	11.40%
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>393,965,013.83</b>	<b>100.00%</b>

<sup>1/</sup> Se excluyen las compras de baja cuantía.

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.



**Contribuyendo** por el país que todos queremos



[www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt)