

INFORME
CIRCUNSTANCIADO
Y MEMORIA DE LABORES
2015

ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL

Presentación	4
Estructura organizacional	6
Directorio	7
Marco estratégico	8

CONTENIDO

CAPÍTULO I RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN

1.1 Resultados generales	9
1.2 Evolución de la recaudación 2014 – 2015	10
1.3 Resultados respecto a la meta establecida	14
1.4 Principales factores que influyeron en el desempeño de la recaudación tributaria	16

CAPÍTULO II RESULTADOS DE GESTIÓN

2.1 Reducir el incumplimiento tributario	
2.1.1 Aumento de la percepción de riesgo	17
2.1.2 Modernización del sistema aduanero, reducción de la defraudación aduanera y apoyo al combate al contrabando	21
2.2 Facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias	
2.2.1 Simplificación de sistemas, procedimientos y requisitos para consultas y pago de impuestos	26
2.2.2 Mejora a la atención, información, divulgación, orientación y capacitación al contribuyente y responsables	29
2.2.3 Formación tributaria y promoción de la cultura tributaria	32
2.3 Administración eficiente y transparente	
2.3.1 Gestión del Directorio	35
2.3.2 Fortalecimiento de la administración, el desarrollo y retención del recurso humano	39
2.3.3 Mejora de los procesos administrativos, críticos de apoyo y modernización de los sistemas de información y comunicación	42

CAPÍTULO III RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Ingresos devengados	45
3.2 Egresos devengados	46
3.3 Comparativo interanual de la ejecución presupuestaria	48
3.4 Costo de la administración tributaria	48
3.5 Auditoría Externa	49
3.6 Adquisiciones por medio del sistema Guatecompras	50

GRÁFICOS

1.1 Ingresos tributarios 2015	9
1.2 Composición relativa de los ingresos tributarios 2015	11
1.3 Evolución de la carga tributaria años 1999 – 2015	12
1.4 Ingresos tributarios por origen del año 2015	12
1.5 Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana Año 2015	13
2.1 Auditorías ejecutadas, desagregadas por tipo de auditoría. Año 2015	18
2.2 Ejecución de cierres temporales de establecimiento, desagregados por región 2015	19
2.3 Uso de medios electrónicos 2001-2015	27
2.4 Promedio mensual de trámites que requieren expertaje de vehículo atendidos	28
2.5 Atención de consultas por distintos medios Gerencia de Atención a Contribuyentes 2015	30
2.6 Comparativo de resultados. Estudios de percepción del grado de satisfacción del servicio	32
2.7 Distribución por impuesto del monto de los expedientes resueltos por el Directorio SAT 2015	36
3.1 Ejecución por tipo de gasto 2015	46
3.2 Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2015	47
3.3 Comparación de la ejecución presupuestaria de gastos	48
3.4 Comparativo Interanual 2013 – 2015, Costo corriente de funcionamiento de la AT, Costo total de la AT, Recaudación por empleado	49

TABLAS

1.1 Comparativo de la recaudación tributaria realizada y programada 2015 con la recaudación realizada en el año 2014	15
2.1 Implementación del sistema aduanas sin papeles	21
3.1 Ingresos devengados durante el año 2015	45
3.2 Egresos devengados por tipo de gasto durante el año 2015	46
3.3 Ejecución presupuestaria por unidad ejecutora	47
3.4 Adquisiciones mayores a Q 100,000 2015	51

PRESENTACIÓN

En un año complejo para la Administración Tributaria, como ha sido el 2015, es de suma importancia resaltar los logros alcanzados derivados de la ardua tarea desempeñada día a día por los funcionarios y empleados de la Institución que han guardado respeto al cumplimiento del compromiso adquirido con el país, al aceptar formar parte de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. En ese contexto, con probidad y en aplicación de las obligaciones que revisten el cargo que de manera interina ocupó desde el mes de julio del 2015, con la aprobación del Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, presento el Informe Circunstanciado y Memoria de Labores 2015 en el cual se sintetizan los principales resultados de la Institución.

El capítulo 1, resume lo referente a resultados específicos de la recaudación, con un incremento en la recaudación administrada por SAT del **2.11%** respecto a la recaudación realizada en el año anterior; destacando algunos impuestos que superaron la meta programada como lo fueron el Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Derivados del

Petróleo, Sobre Circulación de Vehículos, Primera Matrícula, Distribución de Bebidas, Derechos Arancelarios y de Solidaridad.

El capítulo 2, resalta los resultados obtenidos de las acciones realizadas para mantener la institucionalidad y contrarrestar el efecto negativo en la imagen y credibilidad de la SAT, ante los acontecimientos acaecidos en el mes de abril, para que la brecha de la recaudación efectiva respecto de la proyectada no se ampliara aún más. La SAT ejecutó durante los meses de mayo a julio un plan de trabajo específico denominado “12 acciones para retomar la transparencia en la gestión y fortalecer los procesos y mecanismos de control” el cual se orientó principalmente a la atención de las áreas de mayor riesgo, las aduanas y los procesos involucrados en alguna medida, en el caso de defraudación aduanera. De manera complementaria en el mes de agosto se inició el desarrollo de un nuevo plan “Acciones para retomar el control, fortalecer la transparencia y simplificar los procesos”, esta vez dirigido principalmente a las aduanas ubicadas en el aeropuerto y en Puerto Quetzal.

Dentro de los resultados obtenidos de la aplicación de los planes anteriormente citados, destacan: la intensificación de operativos de inspección en aduanas, instalación de rayos x para la revisión del equipaje de pasajeros de vuelos comerciales y en el área de courier para la revisión de paquetería y envíos postales, habilitación de un punto de control aduanero en pista de aterrizaje para descarga de mercancías en vuelos comerciales, registro como depósito aduanero temporal de la Empresa Portuaria Quetzal en Escuintla y de la Compañía Bananera Guatemalteca Independiente S.A. en Puerto Barrios y la clausura de accesos o salidas no autorizados por la SAT, reforzando los puntos de control de aduanas y de seguridad aduanera en accesos autorizados.

Para fortalecer la transparencia de gestión se tomaron acciones inmediatas como la remoción de funcionarios y rotación de personal, ejecución de pruebas de veracidad con énfasis al personal de aduanas y del Registro Fiscal de Vehículos, acceso público por medio del portal web de la SAT para verificar la disponibilidad de los sistemas informáticos utilizados en la prestación de servicios a cargo de la SAT,

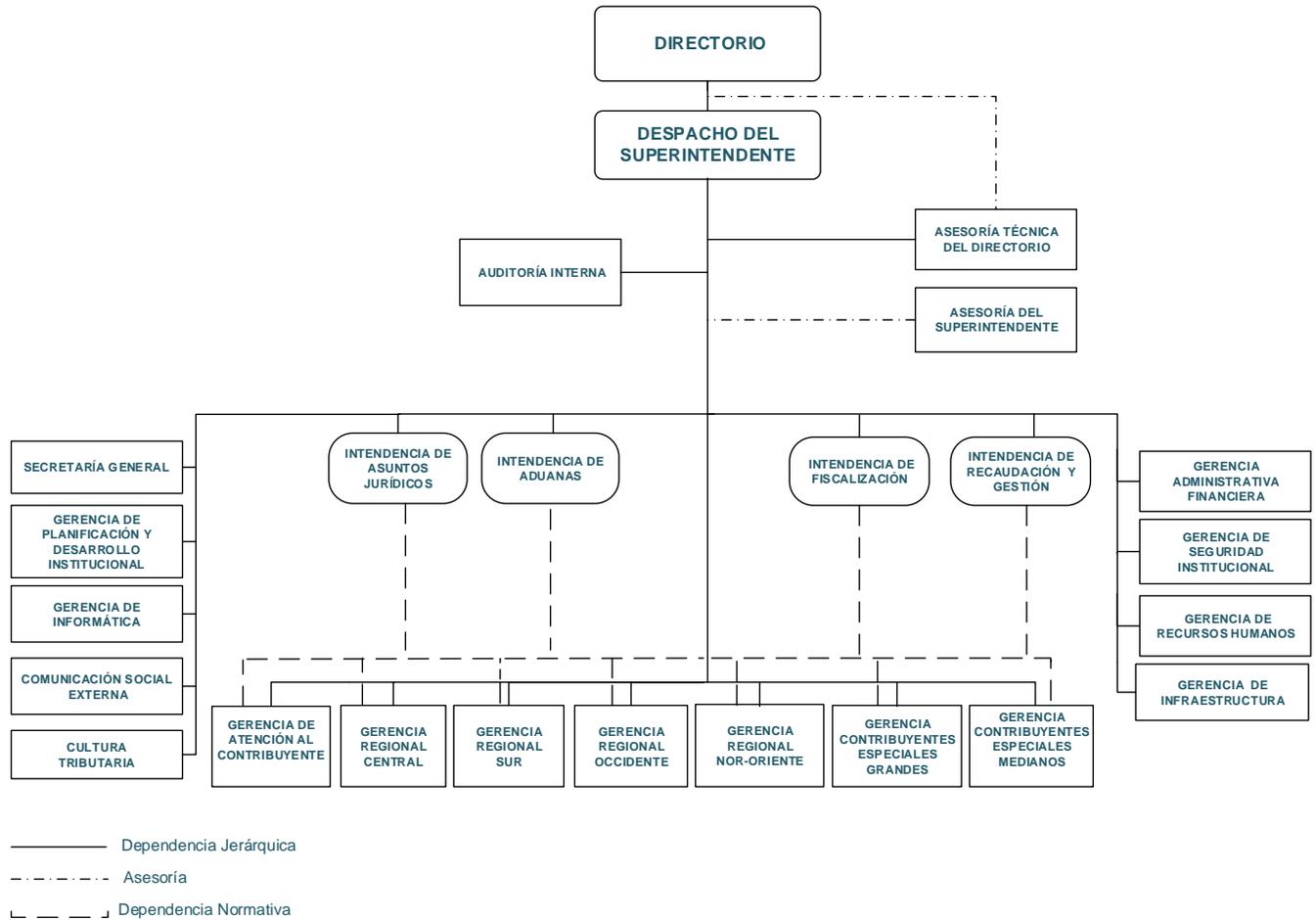
renovación del sitio de estadísticas tributarias de la SAT, incorporando indicadores de gestión, gasto tributario, estudios de incumplimiento del IVA, y consulta de despacho aduanero por medio del portal web de la SAT, que permite a los usuarios conocer la situación de su importación o exportación en tiempo real, estadísticas de devolución de crédito fiscal del IVA, así como la sistematización y consolidación de la gestión de las solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA.

En relación a la simplificación de servicios se habilitó la consulta del sistema de ordenamiento de filas en oficinas y agencias tributarias para conocer las oficinas de mayor disponibilidad, así mismo se incorporaron los formularios de ratificación del registro tributario, de registro y pago del impuesto al cable y especies fiscales por medio de la agencia virtual.

Finalmente, como un proceso de rendición de cuentas, en el capítulo 3 se resume la utilización de los recursos que la SAT tuvo a su disposición durante el ejercicio fiscal 2015.

Lic. Francisco Rivera Escobar
Superintendente de Administración Tributaria, interino
10 de Julio 2015 al 09 de Marzo 2016

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



DIRECTORIO

Presidente

Lic. Dorval José Carías Samayoa

Presidente Suplente

Lic. Saúl Octavio Figueroa Ávalos

Secretario

Lic. Francisco Rivera Escobar

Directores Titulares

Dr. Jorge Borstcheff Boyarinoff

Dr. Henry Osmín Almengor Velásquez

Dr. Rodrigo Montúfar Rodríguez

Lic. Mario Leonel Velasco López

Directores Suplentes

Dra. Gladys Adelia Gil Barrios de Hernández

Licda. Adriana Estévez Clavería

Lic. Edgar Alfredo Pape Yalibat

Licda. Lilia Luz Echeverría Guevara de García

MARCO ESTRATÉGICO

La gestión institucional durante el año 2015 se realizó bajo la orientación contenida en el Plan Estratégico Institucional 2013 – 2015, cuyo fundamento incluyó, en su versión revisada en el año 2014, los elementos siguientes: visión, misión y áreas o temas estratégicos.

Nuestra Misión

“Recaudamos con efectividad para el Estado, promoviendo la competitividad y el desarrollo”.

Nuestra Visión

“Ser reconocida como la mejor administración tributaria de la Región Centroamericana y del Caribe”

Áreas o Temas Estratégicos



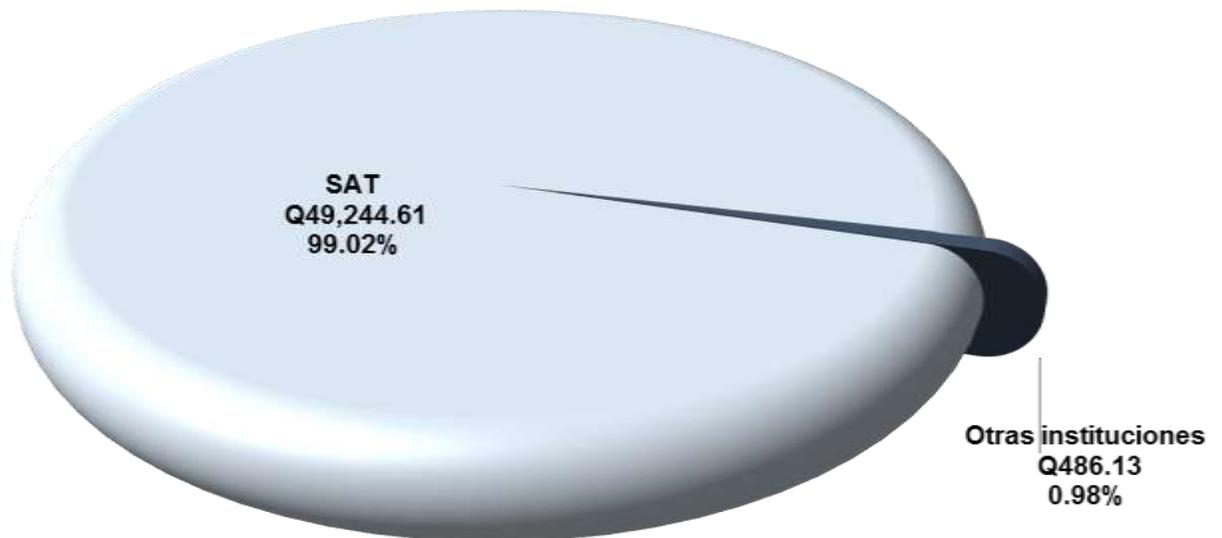
CAPÍTULO 1

RESULTADOS DE RECAUDACIÓN

1.1 RESULTADOS GENERALES

Los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a **Q 49,730.7** millones en términos netos¹, monto que representó un incremento de la recaudación de **1.29%** respecto de lo realizado durante 2014. La captación de tributos por parte de la SAT alcanzó **Q 49,244.6** millones en términos netos, monto que representó el **99.02%** del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a **Q 486.1** millones, **0.98%** del total recaudado.

Gráfico 1.1
INGRESOS TRIBUTARIOS 2015,
En términos netos y millones de Quetzales



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

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

1.2 EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN 2014 - 2015

Los impuestos internos que administra la SAT lograron un crecimiento de **4.18%** respecto al año anterior, liderados por el incremento en la captación de impuestos directos mientras los impuestos al comercio exterior presentaron una variación negativa de 2.42% con relación al año anterior. En orden de importancia, los impuestos al Valor Agregado, Sobre la Renta y de Solidaridad continuaron siendo los que generan mayores recursos al Estado, alcanzando el **82.05%** (**Q 40,805.7** millones) sobre el total de la recaudación tributaria.

Conforme a los resultados observados, el Impuesto al Valor Agregado fue el rubro de mayor captación, alcanzando una recaudación en términos netos de **Q 23,271.3** millones, **46.79%** del total, de los cuales **Q 12,579.3** millones correspondieron al IVA por importaciones y **Q 10,692.0** millones al IVA por la liquidación y las ventas en el mercado local.

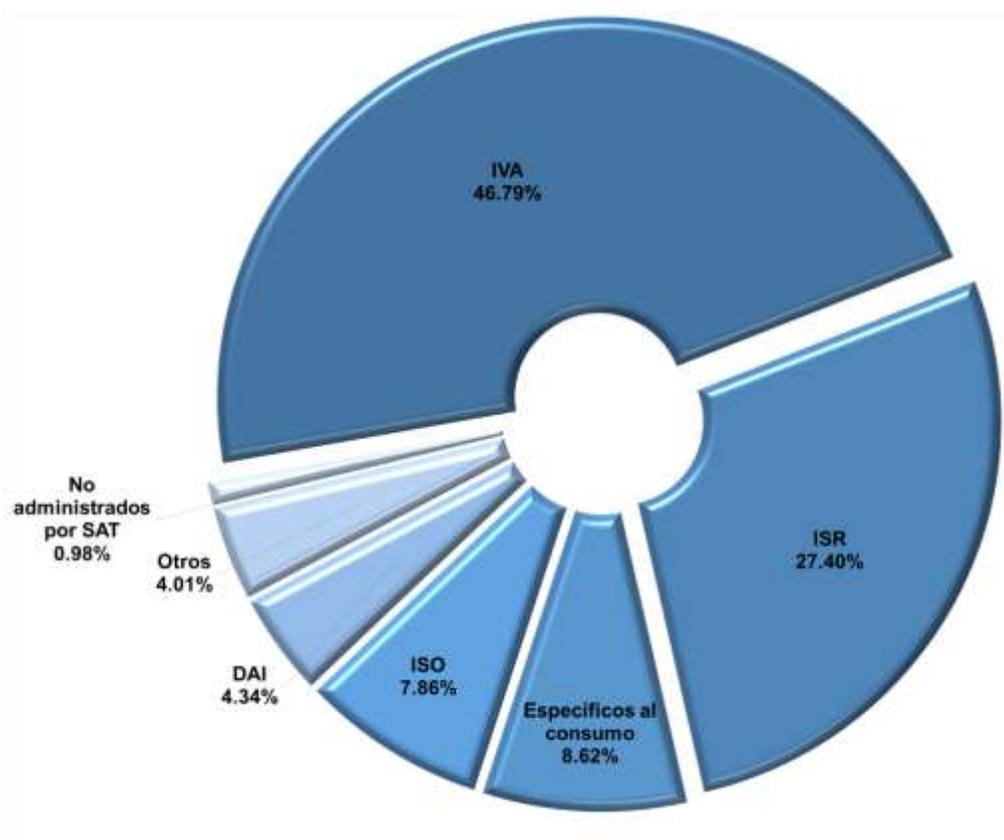
El Impuesto Sobre la Renta registró una recaudación de **Q 13,627.3** millones, manteniendo el segundo lugar en importancia al alcanzar el **27.40%** del total neto, aun cuando presentó una variación negativa en la captación del **4.08%** respecto del año 2014.

En el Impuesto de Solidaridad se alcanzó una recaudación de **Q 3,907.1** millones, monto que representó el **7.86%** del total y una variación positiva del **10.20%** respecto de lo realizado el año anterior.

Los Derechos Arancelarios a la Importación registraron una importancia relativa similar a la realizada el año anterior cerrando el 2015 con una recaudación de **Q 2,157.2** millones, equivalente al **4.34%** del total recaudado y un crecimiento del **5.56%**.

Por su parte, los impuestos específicos al consumo totalizaron **Q 4,288.7** millones, lo que representó el **8.62%** de la composición total y un crecimiento del **19.82%** respecto al año anterior.

Gráfico 1.2
COMPOSICIÓN RELATIVA DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS 2015
En términos netos



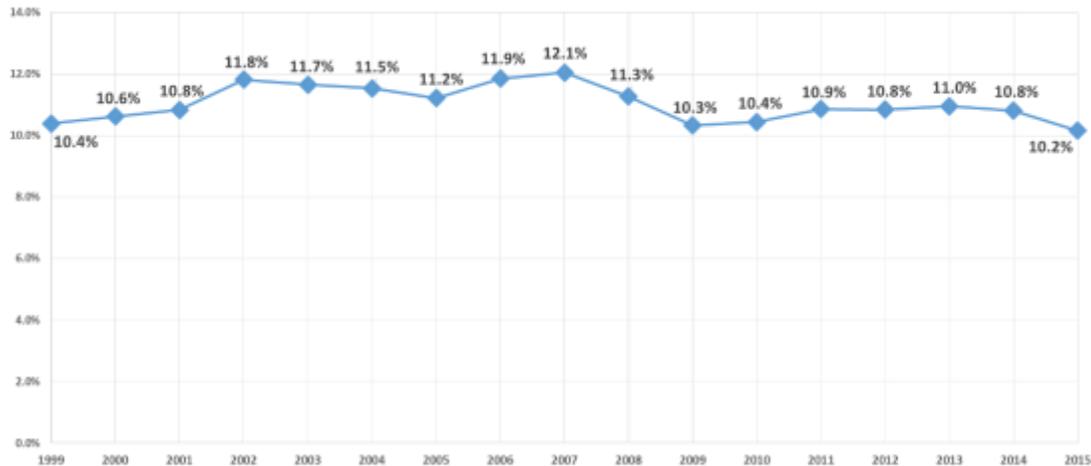
Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

Carga Tributaria. La recaudación tributaria respecto al Producto Interno Bruto² representó **10.2%**; valor inferior al 10.8% del año anterior. Dicha situación se debió a la reducción de la recaudación tributaria debido, en buena parte, al descenso de los precios internacionales del petróleo que impactó directamente en el IVA de Importaciones en Q 883.6 millones, el efecto del tipo de cambio en Q 159.0 millones y la suspensión de la vigencia del Impuesto a las Líneas de Telefonía Fija y Móvil por parte de la Corte de Constitucionalidad³ que no permitió alcanzar la recaudación programada de Q 1,344.0 millones. Adicionalmente se deben considerar Q 24.7 millones por la suspensión por parte de la Corte de Constitucionalidad del Decreto 22-2014 que modificaba la cuota del Impuesto a la Distribución del Cemento de Q 1.5/por saco a Q 5.0/por saco, retomando el tributo que anteriormente regía.

² Conforme a la revisión del escenario macroeconómico del Banco de Guatemala de diciembre de 2015; según el cual el Producto Interno Bruto a precios corrientes es de Q 423,097.7, Q 454,862.8 y Q 489,622.1 para los años 2013 a 2015 respectivamente; los años 2013 y 2014 corresponden a cifras preliminares, mientras el año 2015 contempla cifras estimadas.

³ La Corte de Constitucionalidad en resolución del 29 de diciembre de 2014, otorgó amparo provisional y dejó en suspenso, los artículos del 62 al 74 del Decreto número 22-2014 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de implementación de Medidas Fiscales, aprobación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2015 y aprobación del financiamiento para el Ejercicio Fiscal 2014". El día 13 de noviembre de 2015 fue publicada la Sentencia de la Corte de Constitucionalidad, la cual establece que el Impuesto a las Líneas de Telefonía fija o móvil deja de surtir efecto a partir del uno de enero del dos mil quince, primer día en que debió tener vigencia, esto derivado de la expulsión de los artículos antes indicados.

Gráfico 1.3
EVOLUCIÓN DE LA CARGA TRIBUTARIA
Años 1999 – 2015

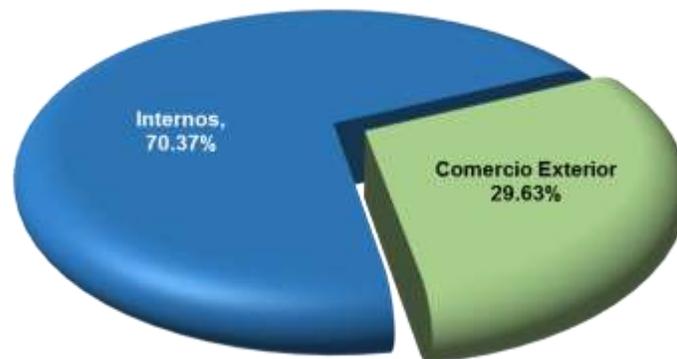


Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT, Ministerio de Finanzas Públicas y Banco de Guatemala.

La variación interanual de la recaudación registró en el 2015 un incremento menor al de la actividad económica plasmada a través del Producto Interno Bruto, situación que se manifestó en un descenso de la carga tributaria de 0.6%.

Recaudación por origen de los ingresos. Al analizar la recaudación tributaria por el origen de los ingresos, los impuestos internos representaron el **70.37%** de la recaudación, aumentando en **2.94%** respecto del año anterior, con un monto recaudado de **Q 34,994.2** millones en términos netos. Por su parte la recaudación de impuestos vinculados al comercio exterior o recaudación aduanera, que incluye los Derechos Arancelarios y el Impuesto al Valor Agregado sobre importaciones representaron el **29.63%**, con una recaudación de **Q 14,736.5** millones en términos netos.

Gráfico 1.4
INGRESOS TRIBUTARIOS POR ORIGEN DEL AÑO 2015



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

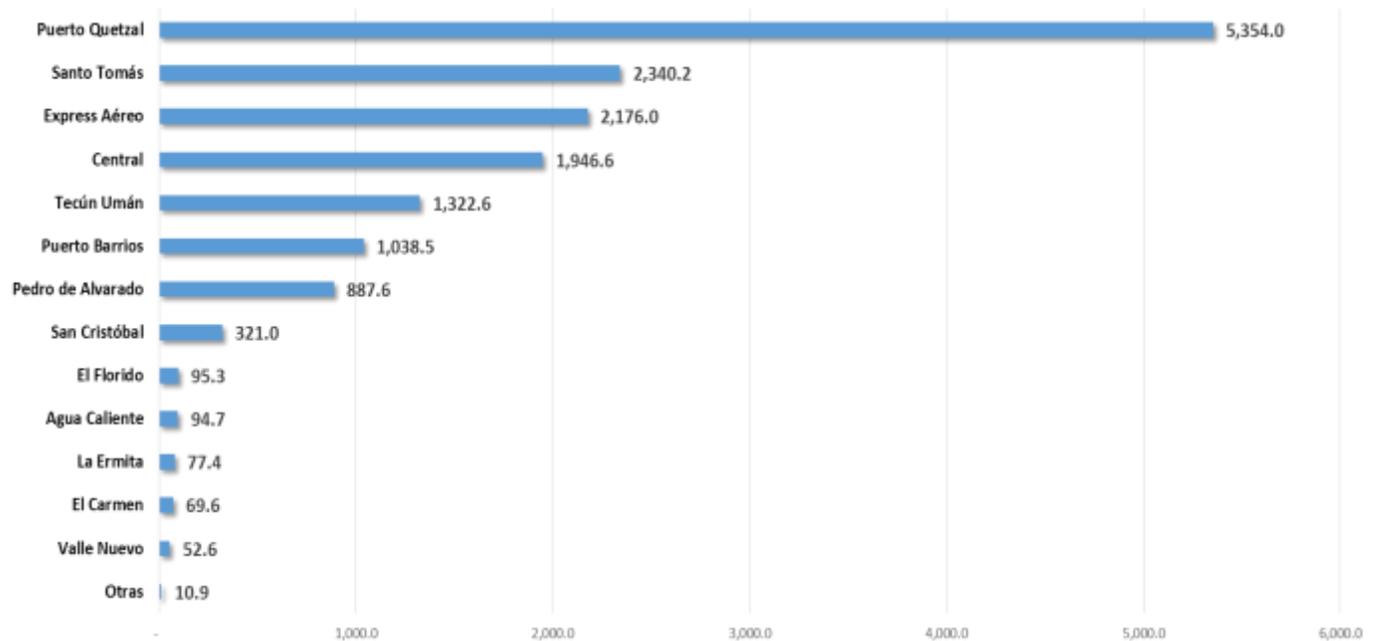
Recaudación por aduana. Con relación al recaudo realizado en las aduanas, el cual se mide en términos brutos⁴, es importante destacar que el **95.43%** de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en siete aduanas, destacando las aduanas marítimas de Puerto Quetzal con **33.91%**, y Santo Tomás de Castilla con **14.82%**, que en conjunto registraron una recaudación de **Q 7,694.2** millones. Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo presentan una captación de **Q 4,122.6** millones, con una estructura de aporte del **12.33%** y **13.78%**, respectivamente.

En lo que se refiere a las aduanas terrestres, la mayor importancia por el flujo comercial y por el pago de impuestos se refleja en dos puntos fronterizos: con México y con El Salvador; el primero corresponde al registro de la Aduana Tecún Umán, que durante el 2015 realizó una captación de impuestos equivalente al **8.38%** del total, mientras que la Aduana Pedro de Alvarado registró una recaudación que representa el **5.62%** del total de impuestos al comercio exterior.

Los restantes Q 1,760.0 millones que corresponden al 11.15% de la recaudación aduanera, se realizaron entre las aduanas: Puerto Barrios (6.58%), San Cristóbal (2.03%), El Florido (0.60%) y el conjunto de aduanas con menor flujo comercial y tributario.

Gráfico 1.5
**INGRESOS TRIBUTARIOS DE COMERCIO EXTERIOR CLASIFICADOS POR
ADUANA - AÑO 2015**

En millones de Quetzales en términos brutos



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

⁴ Sin descontar la devolución del crédito fiscal del IVA.

1.3 RESULTADOS RESPECTO A LA META ESTABLECIDA

Al cierre de 2015, la recaudación de ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzó una recaudación en términos netos de **Q 49,730.7** millones. Cabe señalar que la expectativa del Gobierno Central era recaudar **Q 54,701.1** millones, monto que incluye la proyección de los ingresos tributarios que tiene a su cargo la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) así como la estimación de los ingresos por Regalías, Hidrocarburos Compartibles y el Impuesto de Salida del País, que son administrados por otras instituciones del Estado.

Para el caso específico de la SAT, la ejecución en la recaudación de los impuestos internos y los impuestos al comercio exterior en términos netos, con relación a las expectativas fue de **94.81%** y de **86.80%** respectivamente.

Los impuestos que superaron la meta programada son: el Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Derivados del Petróleo **121.8%**, Sobre Circulación de Vehículos **121.2%**, Primera Matrícula **117.9%**, Distribución de Bebidas **108.6%**, Derechos Arancelarios **108.0%**, Solidaridad **105.8%**, Tabaco y sus Productos **102.2%**, el Impuesto al Valor Agregado sobre liquidación de ventas en el mercado local **101.6%** y el Impuesto a la Distribución del Cemento de **100.1%**.

Los impuestos que administra la SAT que alcanzaron parcialmente la programación fueron: el Impuesto Sobre la Renta **95.8%**, el Impuesto Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado **92.5%** y el Impuesto al Valor Agregado en lo que se refiere a los importaciones **91.1%**.

Tabla 1.1
COMPARATIVO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA REALIZADA Y PROGRAMADA 2015 CON LA RECAUDACIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2014

Millones de Quetzales en términos netos

DESCRIPCIÓN	Recaudación Realizada 2015	Recaudación Programada 2015	Diferencia Absoluta	% Ejecución	Recaudación Realizada 2014	Diferencia Absoluta	% Variación
Total de Administración Tributaria SAT	49,244.6	53,373.7	-4,129.1	92.3%	48,226.3	1,018.4	2.11%
COMERCIO EXTERIOR	14,736.5	16,978.2	-2,241.7	86.80%	15,101.9	-365.3	-2.42%
IVA Sobre Importaciones	12,579.3	13,802.2	-1,222.9	91.1%	13,058.3	-479.0	-3.67%
Derechos Arancelarios	2,157.2	1,997.9	159.3	108.0%	2,043.6	113.6	5.56%
Otros Impuestos Indirectos		1,178.1					
INTERNOS SAT	34,508.1	36,395.5	-1,887.4	94.81%	33,124.4	1,383.7	4.18%
Sobre la Renta	13,627.3	14,218.5	-591.2	95.8%	14,206.9	-579.6	-4.08%
Impuesto de Solidaridad	3,907.1	3,694.1	213.0	105.8%	3,545.5	361.6	10.20%
IVA Ventas Internas (Liquidación)	10,692.0	10,524.1	167.9	101.6%	10,094.6	597.4	5.92%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	336.5	363.6	-27.1	92.5%	358.7	-22.2	-6.19%
Sobre el Patrimonio	21.2	9.6	11.6	221.3%	15.7	5.6	35.56%
Impuestos Específicos al Consumo	4,288.7	5,050.2	-761.5	84.9%	3,579.4	709.3	19.82%
Sobre Distribución de Bebidas	709.5	653.6	55.9	108.6%	629.4	80.1	12.73%
Sobre Tabaco y sus productos	368.7	360.8	7.9	102.2%	404.5	-35.7	-8.84%
Sobre Distribución de Petróleo y Combustibles	2,898.9	2,380.4	518.5	121.8%	2,445.1	453.8	18.56%
Sobre Distribución de Cemento	311.6	311.4	0.2	100.1%	100.5	211.1	210.02%
A las Líneas de Telefonía Fija y Móvil	0.0	1,344.0	-1,344.0	0.0%	0.0	0.0	
Sobre Circulación de Vehículos	717.1	591.8	125.3	121.2%	572.4	144.7	25.28%
Primera Matrícula (IPRIMA)	913.8	774.9	138.9	117.9%	747.1	166.6	22.30%
Otros impuestos	4.4	3.7	0.7	119.6%	4.0	0.4	8.70%
Otros Impuestos Directos		1,165.0			0.0	0.0	
Otras Instituciones	486.1	1,327.4	-841.2	36.6%	870.7	-384.5	-44.17%
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	223.6	1,071.9	-848.3	20.9%	619.1	-395.5	-63.88%
Salida del País	262.5	255.5	7.1	102.8%	251.5	11.0	4.37%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS	49,730.7	54,701.1	-4,970.4	90.9%	49,096.9	633.8	1.29%

Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión

1.4 PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYERON EN EL DESEMPEÑO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

La principal diferencia entre la recaudación realizada y la programada en el 2015, se explica con los Q 1,344.0 millones que no fue posible obtener por la suspensión de la Corte de Constitucionalidad del Impuesto a las Líneas de Telefonía Fija y Móvil, el cual no nació a la vida jurídica; adicionalmente se dejó de percibir Q 883.6 por concepto del efecto del precio de los combustibles debido a la baja de los precios del petróleo y su influencia en este tipo de productos derivados, esto debido a que los precios de los hidrocarburos se toman directamente del mercado internacional y Guatemala no puede influenciar ni por oferta ni por demanda su evolución, y las variaciones escapan de cualquier acción que pueda emprender la autoridad económica o monetaria; se complementan los Q 159.0 millones por la apreciación del tipo de cambio nominal. En cuanto al Impuesto Sobre la Renta, es importante destacar que la reforma tributaria contenida en el Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala “Ley de actualización tributaria” disminuyó la tasa impositiva de las rentas de actividades lucrativas del régimen de utilidades, lo que motivó el cambio de régimen de algunos contribuyentes y la forma de determinar el pago trimestral, manifestando una incidencia negativa en los resultados de recaudación; en términos acumulados, se observó una reducción de Q 579.6 millones, equivalente a un descenso del 4.1% respecto de lo realizado en el año 2014. El cambio entre regímenes de actividades lucrativas propició una disminución en la recaudación del impuesto de Q 339.9 millones; mientras las rentas de no residentes y las rentas de capital contrajeron la captación de ingresos en Q 257.7 millones.

CAPÍTULO 2

RESULTADOS DE GESTIÓN

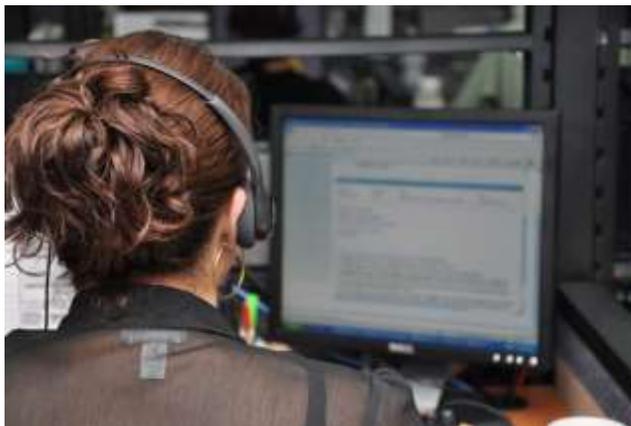
En temas de gestión, los resultados y actividades realizadas, se han agrupado de acuerdo a las áreas o temas estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional de la SAT y vigentes en el año 2015: reducción del incumplimiento tributario y aduanero, facilitación y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y administración eficiente y transparente.

2.1 REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

2.1.1 Aumento de la percepción de riesgo

Con el propósito de aumentar la percepción de riesgo del contribuyente, se ejecutaron distintos programas de control, los que se describen a continuación.

Programa de cobranza administrativa. Se implementaron nuevos modelos de cobranza, como la estrategia de economía del comportamiento -técnicas y acciones con enfoque en los factores sociales y emocionales que pretenden inducir reacciones positivas en el comportamiento del contribuyente-, que incluyó acciones como el envío de cartas con elementos relacionados con el cumplimiento, segmentado por municipio y envío de avisos vía correo electrónico a contribuyentes morosos en el pago del ISCV y a contribuyentes omisos; habiéndose enviado a más de 50,000 contribuyentes. Así mismo, con el apoyo del centro de llamadas de la institución se realizaron llamadas de recordatorio a un grupo de 4,590 contribuyentes que se encontraban pendientes de cumplir con sus obligaciones tributarias. Estos modelos, aunados a las acciones recurrentes de cobranza y a las fiscalizaciones realizadas, propiciaron el recaudo durante el año de Q 611.05 millones.



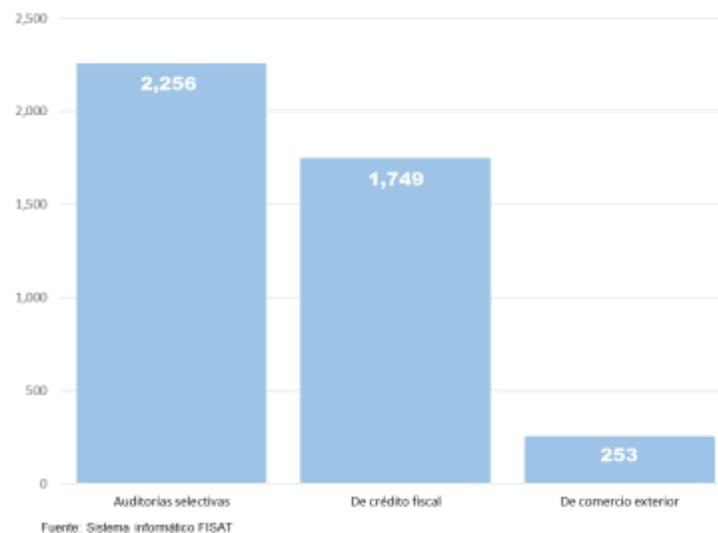
Programa de control a través del sistema de cuenta corriente. A partir de los controles que permite realizar el sistema de cuenta corriente, se ejecutaron diversos programas de cobranza, entre ellos la verificación de gastos generales, la verificación de disminución de

valores de ganancias por distribuir y rentas exentas que reportan los contribuyentes en las declaraciones anuales del ISR, los cuales permitieron la recuperación de más de Q 16.00 millones.

Presencias fiscales. Se realizaron 181,267 presencias fiscales enfocadas en el control de facturación, verificación de cumplimiento en centros educativos, obligaciones formales, control de espectáculos públicos, revisión de libros y registros contables, puntos fijos dirigidos a profesionales, hoteles y restaurantes.

Programa de fiscalización. Fueron ejecutadas en total 4,258 auditorías cuyo detalle se muestra en el gráfico 2.1; adicionalmente se realizaron 1,374 operativos fiscales.

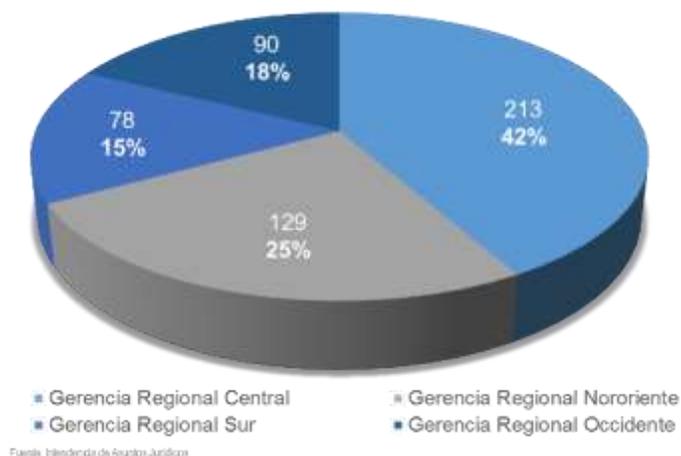
Gráfico 2.1
AUDITORÍAS EJECUTADAS, DESAGREGADAS POR TIPO DE AUDITORÍA
Año 2015



Coadyuvando a lo anterior, fueron ejecutados programas de control a los impuestos específicos, entre ellos 89 mediciones de combustibles con equipo y dispositivos de la SAT y al cierre anual se verificó de forma presencial la realización de inventarios conjuntamente con delegados del Ministerio de Energía y Minas; así mismo en correspondencia con la entrada en vigencia de la reforma a la tarifa del Impuesto a la Distribución de Cemento en enero 2015, según Decreto 22-2014 del Congreso de la República de Guatemala, se ejecutaron verificaciones de punto fijo con el fin de supervisar la razonabilidad en la determinación y pago del impuesto específico.

Cierre temporal de establecimientos. Como resultado del plan de verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes en los establecimientos comerciales, por medio de orden de juez competente se logró la aplicación de la sanción de cierre temporal a 510 establecimientos. El gráfico 2.2 muestra la desagregación por región, en la que se evidencia la cobertura que dicha medida de control ha tenido a nivel nacional.

Gráfico 2.2
EJECUCIÓN DE CIERRES TEMPORALES DE ESTABLECIMIENTOS, DESAGREGADOS POR REGIÓN
2015



Diligenciamiento de expedientes por procesos judiciales y penales. Derivado del diligenciamiento de expedientes por procesos judiciales y penales, se logró la aplicación de 140 medidas desjudicializadoras lo que permitió la agilización de los procesos en favor del Estado, 23 personas aprehendidas y 30 sentencias firmes en procesos penales, así mismo la recuperación de adeudos tributarios que ascendió a Q 37.81 millones, de los cuales Q 23.97 millones correspondieron a procesos judiciales y Q 13.84 millones fueron recuperados por la vía penal.

Adquisición de herramienta informática para mejorar la efectividad de las auditorías.

Se adquirieron licencias de un software especializado que permitirá al auditor realizar análisis de datos ya sea mediante la extracción directa del sistema contable del contribuyente o remitida por los contribuyentes a través de medios magnéticos, se estima que haciendo uso de esta herramienta, se podrán direccionar auditorías puntuales y efectivas. Durante el año se



durante el año se

implementó su utilización en un plan piloto y cabe indicar que el software descrito fue adquirido con apoyo de la agencia de cooperación alemana GIZ, entidad que también cooperó en la capacitación de fiscalizadores en el manejo de la nueva herramienta.

Formulario web de precios de transferencia. De la misma manera, se incorporó a la base de datos de fiscalización de precios de transferencia, la información brindada por 296 contribuyentes mediante el formulario web de precios de transferencia que incluye información respecto a sus partes relacionadas en el extranjero: operaciones que realizaron con las partes relacionadas, monto en quetzales y el método de valoración utilizado, información de accionistas del grupo empresarial y país en que se realizó la operación; así mismo se incorporó a la base de datos, la información proporcionada por 10 contribuyentes por medio de estudios de precios de transferencia correspondiente al período de imposición del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013. Con lo anterior se logra fortalecer la base de datos que es el punto de análisis e identificación de riesgos potenciales, para la programación de fiscalizaciones.



Si realizó operaciones con partes relacionadas o con otras partes relacionadas, seleccione (OPCIÓN) para ingresar la información, el sistema le mostrará lo siguiente pantalla donde debe ingresar la información solicitada.

A screenshot of a data entry form for transfer pricing. It includes several input fields for 'Operación', 'Monto', 'Método de valoración', 'País', 'Fecha de operación', and 'Accionistas'. There are also dropdown menus and checkboxes for selecting options. The form is titled 'Formulario web de precios de transferencia'.

Fortalecimiento de la gestión de riesgo. Con el propósito de fortalecer la gestión de riesgo para direccionar la fiscalización, se desarrollaron dentro del sistema de perfil de riesgo integral de fiscalización, siete reportes que consideran información de los contribuyentes de mayor riesgo de acuerdo a:

- a) Sector económico al que pertenecen
- b) Hallazgos (inconsistencias) que presentan en forma consolidada
- c) Tipo de hallazgo (manejo de inconsistencias por separado)
- d) Riesgo Integral (SPR)
- e) Reporte de ingresos, activos y pérdidas consecutivas de contribuyentes sin auditoría previa
- f) Comportamiento de indicadores financieros y tributarios dentro de su mismo sector
- g) Riesgo en Comercio Exterior.

Dichos reportes muestran los elementos de riesgo que presentan los contribuyentes desde diferentes enfoques o perspectivas; adicionalmente se dispone de un tablero de indicadores financieros, tributarios y aduaneros, para el análisis estadístico de los contribuyentes según su comportamiento.

2.1.2 Modernización del Sistema Aduanero, reducción de la defraudación aduanera y apoyo al combate al contrabando

Aduanas sin papeles. Con el objetivo de agilizar el despacho aduanero se continuó con la implementación del sistema de gestión “aduanas sin papeles” que conlleva, entre otros beneficios, reducir significativamente el uso de papel, liberando espacios físicos de almacenamiento, evitando el transporte de documentos físicos a los recintos. Durante el año, 7 de las aduanas se sumaron a operar bajo este modelo haciendo un total de 12. En la tabla 2.1 se detallan las aduanas en las que el sistema ha sido implementado.

Tabla 2.1
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA



Evaluación del sistema de base de valor de referencia. Con apoyo del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y la asistencia técnica de funcionarios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Perú -SUNAT-, se evaluó el sistema de Base de Valor de referencia actual, lo que ha permitido contar con información y recomendaciones relevantes que fueron consideradas y priorizadas en la definición del plan que permitirá la revisión y actualización de la base de valor de referencia.



Registro de dos puertos marítimos como Depósitos Aduaneros Temporales. De conformidad con el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano – RECAUCA- se formalizó el registro y autorización como auxiliares de la función pública aduanera en su calidad de depósitos aduaneros temporales de la **Empresa Portuaria Puerto Quetzal –EPQ-**

(Resolución de Superintendente número SAT-DSI-531-2015) y de la **Compañía Bananera Guatemalteca Independiente S.A. –COBIGUA-** (Resolución de Superintendente No. SAT-DSI-712-2015). La formalización del referido registro permite a la SAT disponer de los planos, sistemas e información de los controles que los puertos tienen sobre los predios, bodegas y patios que administra, así como tener la figura de un único responsable por las mercancías depositadas bajo su guarda y custodia y, con ello tener un mejor control de las mismas.

Medidas de control implementadas. Para incrementar la percepción de riesgo de los contribuyentes y usuarios del sistema aduanero y lograr el aumento de la recaudación, se aplicaron distintas medidas administrativas, entre las que resaltan: Implementación de mayores controles a mercancías con riesgos potenciales y ejecución de estrategias de supervisión, evaluación y seguimiento en verificaciones físicas y cumplimiento de requisitos no arancelarios para contribuyentes registrados y del pago de impuestos por parte de contribuyentes no registrados en importación de bebidas, bajo el Decreto número 9-2002 del Congreso de la República de Guatemala, las que resultaron en el recaudo de Q 177.42 y Q 55.95 millones correspondientemente; el total recuperado por la aplicación de estas medidas fue de Q 257.72 millones.

Mejora del control por medio del centro de monitoreo. Se fortaleció el monitoreo de imágenes a distancia a través del circuito cerrado de cámaras de televisión, por medio de la ampliación del horario a 24 horas al día, de la habilitación de una sala de monitoreo de la Intendencia de Aduanas, así como la incorporación de la asistencia técnica del personal de seguridad institucional, permitiendo efectuar el monitoreo de las operaciones aduaneras en rampa de las distintas aduanas del país.



Planes específicos ante hechos de corrupción identificados. Como resultado de las acciones realizadas en el plan denominado “12 acciones de la SAT para retomar la transparencia en la gestión, y fortalecer los procesos y mecanismos de control”, se trabajó lo siguiente:

Acciones relacionadas al personal: Se removieron a 35 funcionarios, principalmente administradores de aduanas, y se rotaron 456 empleados operativos de aduanas. Adicionalmente se aplicaron 250 pruebas de veracidad a personal en áreas operativas de mayor riesgo como aduanas, Registro Fiscal de Vehículos e Informática. Como parte de la modernización del proceso de reclutamiento y selección, se incorporó de forma permanente el análisis de estrés de voz y la realización de estudios socioeconómicos para el personal de nuevo ingreso. También se dio inicio al programa de formación especializada con énfasis en el ramo aduanero.

Acciones relacionadas a mejoras de control y transparencia de gestión: Como parte del programa de inspecciones intensivas fueron revisados 6,700 contenedores en las aduanas Puerto Quetzal y Santo Tomás de Castilla, obteniendo un efecto promedio en ajustes cobrados en los meses de mayo a julio superior en 20% y 50% respectivamente al monto promedio de ajustes cobrados de enero a abril.



Por aparte, se depuraron las reglas del selectivo (canal rojo), y se implementaron indicadores de desempeño que han permitido evaluar el trabajo y el resultado de los revisores aduaneros.

Para fortalecer la transparencia, se habilitó la consulta de despacho aduanero por medio del portal web de la SAT, que permite al usuario conocer en tiempo real el estado de su importación o exportación; se modificó el procedimiento y mecanismo de designación del revisor en las rampas, cuya designación ahora se realiza de forma sistematizada hasta el momento que la unidad de transporte se ubica en la instalación de revisión. Además, se desarrolló un programa de auditoría integral de control interno en las aduanas Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla y Tecún Umán II, por medio del cual fueron evaluados aspectos procedimentales, de gestión y de los sistemas utilizados en los procesos de control de

contenedores y mercancía en general, control de despacho aduanero y control de salida de las aduanas.

Asimismo, se reenfocó el programa de verificaciones a posteriori a importadores con operaciones aduaneras que no declararon, declararon de forma parcial o registraron diferencias en sus declaraciones del IVA doméstico y/o ISR, y se llevó a cabo un estudio de la situación del sistema de cámaras en las 8 principales aduanas del país, derivado del cual se desarrolló un programa de reparación, mantenimiento y reubicación de las mismas.

Siempre en el contexto del plan de las 12 acciones, en el Aeropuerto La Aurora, se logró firmar el protocolo interinstitucional de actuación para control de vuelos privados, proceso en el cual se contó con el acompañamiento de representantes del Banco Mundial, además es importante resaltar que luego de dos años de haber desarrollado las



primeras gestiones, se inició con el proceso del control aduanero de la SAT en el área de vuelos privados internacionales, así como la habilitación del control no intrusivo (rayos x), control aduanero en pista para descarga de mercancía y la implementación del semáforo para selectividad en el área de vuelos comerciales.



Aunado a lo anterior, específicamente en la Empresa Portuaria Quetzal, se tomó el control de accesos a dicha empresa, clausurando los accesos o salidas no autorizadas por la SAT y estableciendo puntos de control de aduanas y de seguridad aduanera en los accesos autorizados, ampliando la presencia de control aduanero las 24 horas del día y reemplazando al personal que realizaba de forma parcial, dicho control

Incorporación de nuevas medidas de control al módulo de análisis de gestión de riesgo.

De igual manera, para fortalecer el módulo de análisis de gestión de riesgo mediante la verificación de la correcta clasificación arancelaria de mercancías sensibles se implementaron 130 medidas de control. Asimismo, se capacitó a los actores de la Intendencia de Aduanas y de la Intendencia de Fiscalización involucrados en el proceso, incrementando el conocimiento con el propósito de aumentar los resultados durante la verificación inmediata y de las auditorías a posteriori.

Actualización y publicación del Arancel Centroamericano de Importación. Con el propósito de dotar al personal de aduanas de herramientas que permitan realizar de manera más certera el control del arancel aplicable a la importación de mercancías originarias de los países que tienen relaciones comerciales a través de un tratado de libre comercio o un acuerdo de alcance parcial con Guatemala, conforme al Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) en la forma convenida en su respectiva negociación, se actualizó el “Arancel Centroamericano de Importación (ACI)” de acuerdo con los listados de aranceles vigentes para el año 2016, los cuales fueron revisados conjuntamente con representantes del Ministerio de Economía; en complemento a lo anterior fueron incorporados en los sistemas informáticos SIAG y arancel integrado para consulta del personal de aduanas y de algunas instituciones gubernamentales, los listados que contienen los 58,957 incisos arancelarios, 1,885 incisos que requieren permiso no arancelario, 110 contingentes arancelarios a la importación y 191 códigos adicionales, estos últimos identifican la mercancía a la que se le otorga la preferencia arancelaria dentro de los acuerdos comerciales negociados.

Implementación de nuevo proceso de renovación del registro de auxiliares de la función pública aduanera. Se implementó el nuevo proceso de renovación del registro, el cual redujo el tiempo de atención hasta un plazo máximo de 24 horas hábiles; así mismo, se implementaron mejoras a la plataforma electrónica o base de datos de los auxiliares de la función pública aduanera, optimizando el control en el registro de datos y de almacenamiento de la información, permitiendo acceder de forma inmediata a la base de datos de auxiliares y minimizar el tiempo de atención a las consultas que realizan los auxiliares registrados.

Unión Aduanera Guatemala-Honduras. En el proceso de integración, la aduana Agua Caliente se habilitó como una aduana integrada, concentrando en ella la operación de las autoridades de ambos países. Así mismo, se establecieron la normativa y procedimientos operativos bajo el nuevo esquema implementado.

2.2 FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

2.2.1 Simplificación de sistemas, procedimientos y requisitos para consultas y pago de impuestos.

Ampliación de los servicios no presenciales. En julio se implementó la opción de ratificación de datos en RTU en la agencia virtual; herramienta electrónica que fue bien recibida por los usuarios con lo que al cerrar el año 43,774 contribuyentes habían realizado el proceso de ratificación por medio de dicha opción.

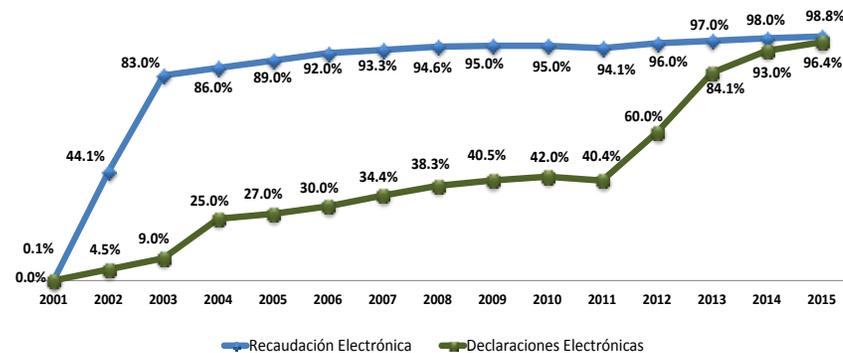
The screenshot displays a web interface for the 'CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO'. A central dialog box titled 'DATOS NO RATIFICADO' contains the following text: 'La constancia del RTU le mostrará los datos actuales, de no tener cambios presione el botón "Confirmar Datos" ubicado al final de la constancia. Si requiere modificación de sus datos, preséntese con los requisitos correspondientes a una oficina o Agencia Tributaria. Para continuar con el proceso de confirmación de datos presione el botón ACEPTAR.' The dialog has 'ACEPTAR' and 'CANCELAR' buttons. The background interface includes the SAT logo, a QR code, and a list of fields for personal and fiscal data: CUI, NIT, NOMBRE, DOMICILIO FISCAL, TELÉFONO, SEXO, GÉNERO, NACIONALIDAD, CORREO ELECTRÓNICO, and NÚMERO PASAPORTE.

Con el fin de avanzar en la facilitación del pago de impuestos, se implementaron a través de Declaraguat los formularios para el pago de los impuestos siguientes: A la Distribución de Señales por Cable (formulario SAT-9031) registrando la recepción de 1,368 declaraciones por un monto en recaudo de Q 2.0 millones; Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolo (SAT-7130), registrando la recepción de 36,750 declaraciones por un monto de Q 90.0 millones; Impuesto de Circulación de Vehículos por la admisión temporal de equipos de carga (SAT 8540) registrando la recepción de 9,417 declaraciones por un monto total de Q 23.2 millones, entre otros.

Lo anterior aunado a los servicios ya brindados a través del sistema Declaraguat, dio por resultado que el 96.4% de declaraciones fueran presentadas por medios electrónicos, tal como se ilustra en el gráfico 2.3 en el cual también se muestra la importancia relativa que alcanzó la recaudación por medios electrónicos al final del 2015, la cual ascendió al 98.8%.

Gráfico 2.3

USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS 2001-2015



Fuente: sistema bancario de recaudación SAT

Implementación del expertaje electrónico.

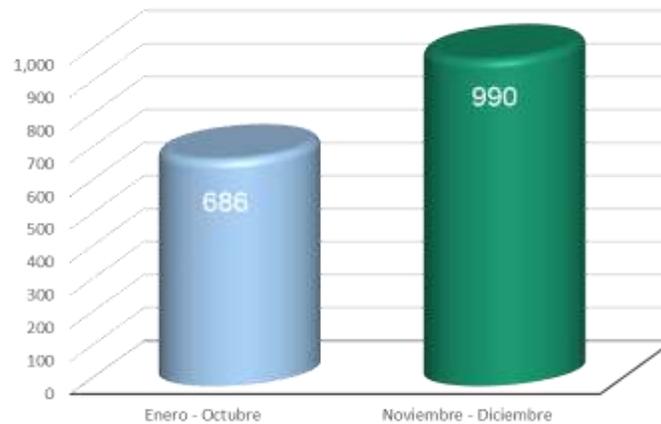
Como parte de las acciones para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en noviembre la SAT implementó una aplicación para interconectarse con el sistema de la División Especializada de Investigación Criminal -DEIC- de la Policía Nacional Civil -PNC- el cual permite recibir electrónicamente en la base de datos del Registro Fiscal de Vehículos, el informe de la verificación física o expertaje realizado a los vehículos terrestres.



Con la implementación del referido sistema, el proceso que se realizaba en un promedio de tres semanas ahora se completa en 24 horas, en virtud de que los contribuyentes, sin que sea necesaria la autorización previa de la SAT, pueden dirigirse directamente a las delegaciones de la DEIC-PNC para realizar el expertaje del vehículo y registrarlo en el sistema informático; complementariamente los agentes del DEIC emiten al contribuyente una constancia del sistema con los datos del propietario y vehículo revisado.

La incorporación de esta herramienta en los procedimientos para el trámite de las gestiones que requieren expertaje, dio por resultado la agilización de la gestión, manifestándose un aumento en el promedio mensual de atención a esos trámites (44%), ya que dicho promedio fue de 686 durante los meses de enero a octubre y para el período de noviembre a diciembre fue de 990 tal como se ilustra en el gráfico 2.4.

Gráfico 2.4
**PROMEDIO MENSUAL DE TRÁMITES QUE REQUIEREN EXPERTAJE DE VEHÍCULOS
ATENDIDOS
2015**



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión



Implementación de agencias móviles y delegaciones.

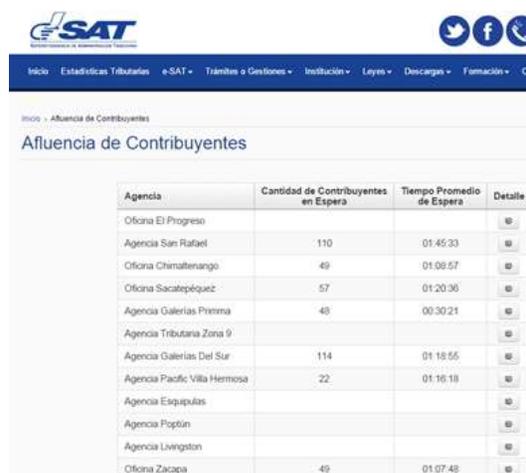
En el contexto de facilitación, se implementaron agencias móviles y delegaciones en las instalaciones de otras Instituciones, en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la Municipalidad de Guatemala y el Registro General de la Propiedad; las citadas agencias o delegaciones facilitan principalmente la actualización y/o ratificación de datos a empleados en relación de dependencia, así como la incorporación al sistema de agencia virtual para el caso de los empleados del IGSS; así mismo en las instalaciones del Organismo Judicial (Edificio el Jade) en donde brinda servicio exclusivo para la venta de especies fiscales y papel protocolo para notarios. Además se habilitó una delegación del Registro Fiscal de Vehículos en una de las principales importadoras, para el registro y entrega de primeras placas de vehículos nuevos.

2.2.2 Mejora de la atención, información, divulgación, orientación y capacitación al contribuyente y responsables

Inclusión del servicio de anfitriones en idiomas mayas. Con el propósito de mejorar la atención y brindar orientación personalizada al contribuyente en cuanto a la revisión de la documentación que debe presentar antes de realizar una gestión ante la Administración Tributaria, se asignó una persona (anfitrión) con conocimientos en los idiomas Mayas, Q'eqchi' y Poqomchi para facilitar la comunicación y orientación a los contribuyentes en la oficina tributaria de Alta Verapaz de la Regional Nororiente.

Aumento en la cobertura del sistema de ordenamiento de filas. Se implementó en las oficinas tributarias de San Marcos (Regional Occidente) y Jutiapa (Regional Sur) el sistema de ordenamiento de filas, logrando con esto cubrir el 75% de las oficinas y agencias tributarias a nivel nacional. Por medio de dicho sistema, se brinda atención ordenada a las gestiones realizadas por los contribuyentes, minimizando los tiempos de espera y se dispone de estadísticas periódicas sobre la cantidad de contribuyentes que visitan las oficinas y agencias tributarias, así como de las gestiones realizadas en los diferentes puntos de atención.

Consulta virtual de afluencia de contribuyentes. Se implementó, en el portal de la Institución una aplicación de consulta, para que previo a realizar la visita a las agencias y oficinas tributarias, los contribuyentes se informen de la cantidad de personas que se encuentran dentro de las instalaciones de una agencia u oficina tributaria y el tiempo promedio de atención, permitiéndole hacer una estimación del tiempo de su gestión y escoger la agencia u oficina de su conveniencia.



Agencia	Cantidad de Contribuyentes en Espera	Tiempo Promedio de Espera	Detalle
Oficina El Progreso			
Agencia San Rafael	110	01:45:33	
Oficina Chantalenango	49	01:08:57	
Oficina Sacatepéquez	57	01:20:36	
Agencia Galerías Primera	48	00:30:21	
Agencia Tributaria Zona 9			
Agencia Galerías Del Sur	114	01:18:55	
Agencia Pacific Villa Hermosa	22	01:16:18	
Agencia Escapulas			
Agencia Poptún			
Agencia Livingston			
Oficina Zacapa	49	01:07:48	

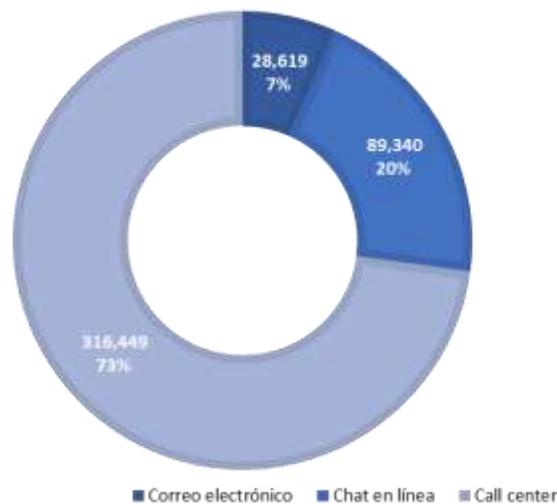
Atención de consultas. Por conducto de la Gerencia de Atención al Contribuyente, fueron atendidas 434,408 consultas planteadas a la SAT a través distintos medios (call center, correo electrónico, chat en línea); el gráfico 2.5 ilustra la preferencia de los contribuyentes donde resalta la atención del call center por medio del cual se atendió el 73% (316,449) de consultas las que principalmente se refirieron a uso de herramientas informáticas, declaración y pago de impuestos, ubicación y servicios de las oficinas y agencias tributarias.

En el mismo contexto, a través de la Unidad de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente, en el transcurso del año fueron atendidas 1,598 consultas sobre la aplicación de la legislación y normativa tributaria.

En cuanto a consultas relacionadas con la Ley de Acceso a la Información Pública, fueron atendidas 1,339 solicitudes de información, 623 en forma escrita y 716 por vía electrónica.

Gráfico 2.5

**ATENCIÓN DE CONSULTAS POR DISTINTOS MEDIOS
GERENCIA DE ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES 2015**



Fuente: Gerencia de Atención al Contribuyente

Relanzamiento del sitio de estadísticas tributarias

SAT. Para facilitar la información al contribuyente, se reincorporó a la página web institucional el sitio de estadísticas de la SAT, sitio que contiene datos históricos de la recaudación así como informes e indicadores tributarios, lo que permite el acceso inmediato a la información de la gestión que se realiza institucionalmente.



Consulta de contribuyentes omisos o morosos. El lanzamiento de la consulta a través del portal web de SAT relativa al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes (omisiones y morosidad), se suma a las diversas opciones que tiene el contribuyente para



conocer sin necesidad de autenticación, la existencia o no, de omisiones en el cumplimiento de sus obligaciones y en el caso del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos si se encuentran morosos. Dichas aplicaciones contienen información del 100% de contribuyentes omisos y morosos y la actualización de la información contenida en la base de datos la realiza la SAT de forma diaria.

Comunicación por medio de redes sociales. Como medio para divulgación e información a los contribuyentes, la SAT ha fortalecido la comunicación a través de las redes sociales “Facebook” y “Twitter” para la divulgación en tiempo real de información en temas tributarios y aduaneros; al cierre del año 2015 la cuenta de la SAT en Facebook contaba con más de 25 mil seguidores y la de Twitter más de 18 mil.

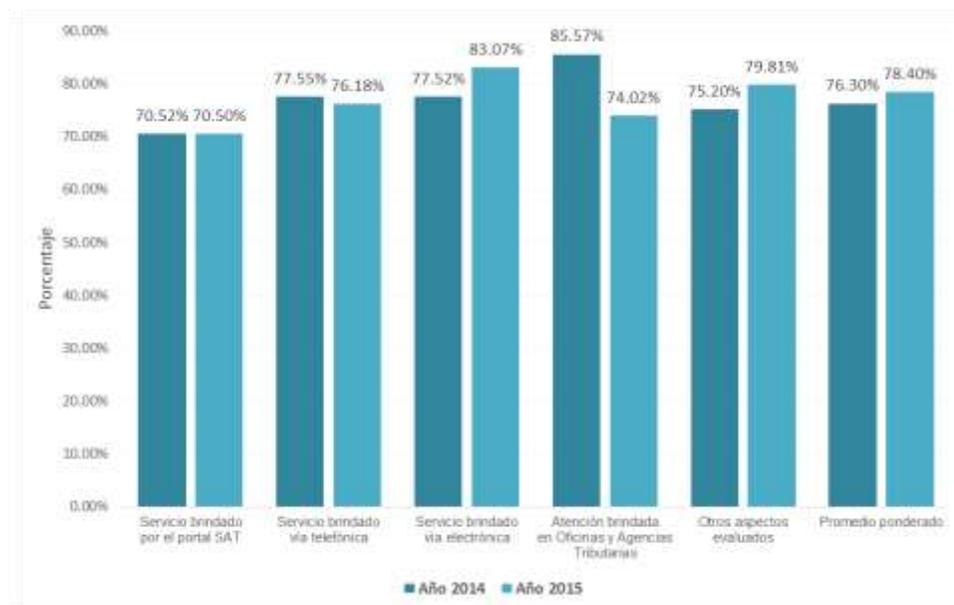
Estudio de percepción y satisfacción de servicio. Con el propósito de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan diseñar e implementar soluciones viables y factibles en temas de la calidad del servicio; se realizó el tercer estudio de percepción y medición de la satisfacción del contribuyente.

El grupo objetivo para realizar el estudio incluyó a los contribuyentes que recibieron atención en agencias y oficinas tributarias, y capacitación en el Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes -CENSAT-.

Los resultados del estudio reflejan un nivel de satisfacción promedio de 78.40% respecto a los diferentes servicios brindados por la Institución, registrándose un incremento de 2.10% respecto al nivel de satisfacción establecido en el estudio realizado el año pasado, el gráfico 2.6 detalla los resultados específicos obtenidos en los principales aspectos considerados.

Gráfico 2.6

**COMPARATIVO DE RESULTADOS
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
Años 2014- 2015**



Fuente: Gerencia de Atención al Contribuyente

Programa de capacitación al contribuyente. A través del Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera de la SAT -CENSAT- se realizaron 315 eventos de capacitación presencial en temas tributarios y aduaneros, con la participación de 20,016 personas y bajo la modalidad e-learning se dio continuidad al Diplomado de Actualización Tributaria en el Impuesto sobre la Renta, logrando capacitar a un total de 3,208 peritos contadores.

2.2.3 Formación tributaria y promoción de la cultura tributaria.

Educación en Cultura Tributaria. Se amplió la cobertura del programa “100 en cultura tributaria” a los departamentos de Izabal, Jutiapa, San Marcos y Totonicapán que fueron reconocidos como “100 en Cultura Tributaria”, reconocimiento que se otorga a la Gobernación Departamental en cuyos municipios se ha dado cobertura completa a los programas de cultura tributaria, después de haber distribuido los materiales educativos y recibido las inducciones docentes necesarias para implementar en las aulas el tema de cultura tributaria, como parte del currículo nacional base (CNB) en los diferentes niveles del sistema escolar.

Resultado de lo anterior, fueron cubiertos 111 municipios en los que se impartieron 177 talleres en primaria y preprimaria con la participación de 616,345 alumnos, distribuyéndose 236,206 guías de la serie “Cooperar es Progresar” y 89,700 libros para colorear “Servidores Públicos”.

Proyecto de Cultura Tributaria en el Centro Educativo El Ceibo. En agosto se implementó

el proyecto de cultura tributaria en el centro educativo de El Ceibo, municipio de La Libertad, Petén; el cual consistió en la entrega de materiales educativos para los diferentes niveles (preprimaria, primaria y básico), talleres de inducción impartidos a los docentes acerca de la metodología de uso de las guías “Cooperar es Progresar”



para los seis grados de primaria, entrega de materiales de apoyo educativo a los alumnos y kits de trabajo para los maestros del centro escolar. Además en septiembre fueron presentadas dos obras musicales de cultura tributaria (*Simón Tax contra El Descarado* y *la tentación de Simón Tax*), con la asistencia de alumnos, maestros, padres de familia del centro educativo y pobladores de la comunidad.

Activaciones escolares. Las activaciones escolares consisten en actividades lúdicas, dinámicas promocionales, presentaciones de las obras musicales de Simón Tax para los niños de educación preprimaria y primaria, y charlas sobre cultura tributaria y valores ciudadanos para los adolescentes del ciclo básico y los jóvenes cursantes del ciclo diversificado. De esta forma se pretende sensibilizar y concientizar a los niños, adolescentes y jóvenes guatemaltecos acerca de los valores básicos de la convivencia social y la importancia del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias como parte fundamental de su formación integral como ciudadanos. Se cubrieron las cuatro regiones del país llevando a cabo actividades en 1,187 planteles educativos ubicados en 131 municipios de los 22 departamentos de la república, con lo cual se difundió el mensaje de formación ciudadana y cultura tributaria a 310,408 alumnos del sistema educativo.

Núcleos de apoyo fiscal (NAF). Se continuó el desarrollo del núcleo de apoyo fiscal en la Universidad Panamericana, habiéndose realizado el trabajo de campo con 30 estudiantes del tercer año de la carrera de contaduría pública y auditoría del campus el naranjo, quienes fueron

capacitados en materia de Impuesto al Valor Agregado, Régimen de Pequeño Contribuyente, Impuesto Sobre la Renta e Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, de esa cuenta los estudiantes impartieron asistencia en centros de atención gratuita en los cuales brindaron orientación tributaria a la población interesada, compuesta principalmente por contribuyentes de baja renta, microempresarios, comerciantes y estudiantes de otras carreras de esa casa de estudios.

Divulgación en Cultura Tributaria. Para la promoción y divulgación de cultura tributaria se llevaron a cabo diversas campañas entre las que resaltan: “Paso a Paso” con el apoyo del medallista olímpico Erick Barrondo y la campaña de valores con voz con la producción de diez temas musicales relacionados con valores ciudadanos.



Divulgación de ampliación de servicios de Agencia Virtual.

Adicionalmente, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, se promovió la opción de realizar la ratificación de datos a través de la web y se aprovechó esta publicidad para recordar a los contribuyentes cómo obtener el acceso a



la herramienta para realizar las consultas tributarias, tales como: impresión de constancia de RTU, cambio de contador, despliegado de vehículos, entre otros.

Radio SAT en línea. A partir de mayo inició operaciones radio SAT www.radiosat.gt/rs, medio de comunicación online cuya visión es convertirse en un instrumento de amplia difusión y credibilidad en información, divulgación y



orientación tributaria y aduanera y fomento de la cultura tributaria. La transmisión se realiza las 24 horas del día y cuenta con una variada programación musical y ocho programas, siete conducidos por colaboradores de la institución y uno por jóvenes estudiantes de la Universidad Galileo. Es importante mencionar que la SAT es la única Administración Tributaria de Iberoamérica que al momento cuenta con un medio de difusión de esta naturaleza.

2.3 ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y TRANSPARENTE

2.3.1 Gestión del Directorio.

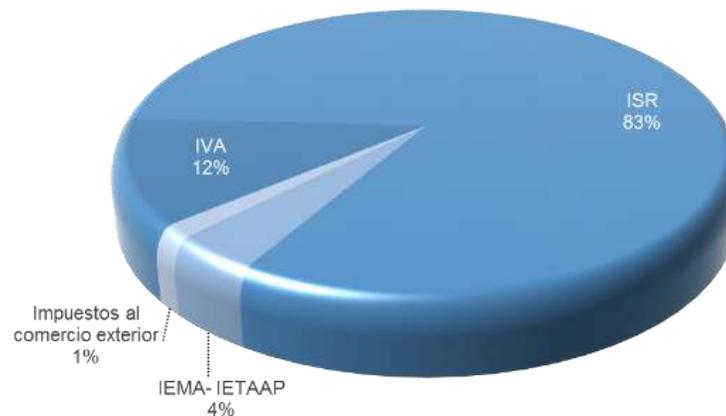
En cuanto al proceso de atención, gestión y resolución de los expedientes de contribuyentes que presentaron recursos de revocatoria y apelación ante el Directorio de la SAT; en cumplimiento a la función establecida en el artículo 7 literal k) del Decreto número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la SAT, el Directorio de la SAT resolvió 741 expedientes de contribuyentes por un monto total de ajustes de Q 647.47 millones; de los cuales 675 expedientes corresponden a recursos de revocatoria por un monto de Q 642.41 millones y 66 a recursos de apelación por un monto de Q 5.06 millones. El gráfico 2.7 muestra la distribución del monto de los expedientes resueltos clasificados por impuesto al que refieren, donde destaca que el 69% del monto resuelto corresponde al Impuesto Sobre la Renta.

En ese contexto, el Directorio de la SAT en su calidad de órgano de dirección superior de la Administración Tributaria, mediante acuerdos y resoluciones, aprobó normativas para la mejora de los resultados de recaudación y de gestión institucional, entre los cuales destacan:

- Tabla de valores imponibles del Impuesto al Valor Agregado para la importación de vehículos terrestres.
- Tabla de valores imponibles del Impuesto Específico a la Primera Matricula de Vehículos Terrestres.
- Tabla de valores imponibles del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres.
- Tabla de valores imponibles del Impuesto al Valor Agregado por enajenación de vehículos terrestres.
- Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria, para el Ejercicio Fiscal 2016.
- Plan Operativo Anual 2016.

Gráfico 2.7

**DISTRIBUCIÓN POR IMPUESTO DEL MONTO DE LOS EXPEDIENTES RESUELTOS
POR EL DIRECTORIO SAT 2015**



Fuente: Asesoría técnica del Directorio

En complemento a lo anterior el Directorio conoció y emitió opinión sobre documentos relacionados con dictámenes conjuntos y convenios interinstitucionales que apoyan el actuar de la Institución respecto al ámbito de su competencia, entre los cuales sobresalen:

- Dictamen Conjunto DCC-SAT-84-2014, Opinión acerca del Proyecto de “Acuerdo entre el Gobierno de la República de Guatemala y la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos sobre el funcionamiento de la Oficina de la Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos en la República de Guatemala y el Reconocimiento de sus Privilegios e Inmunidades”.
- Addendum al Dictamen Conjunto DCC-SAT-58-2014, Opinión Sobre el Proyecto de Ley para la Institucionalización de la Comisión Nacional para la Prevención y Combate de la Defraudación Aduanera y el Contrabando (CONACON).
- Dictamen DIC-SAT-IAD-004-2014, relacionado con la solicitud realizada por la Universidad Panamericana, a través de su Rector Mynor Augusto Herrera Lemus, para que el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, avale el contenido curricular del proyecto de la Licenciatura en Gestión Aduanera y Comercio Internacional.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-86-2014, opinión solicitada a la Superintendencia de Administración Tributaria, sobre el Protocolo para la Eliminación del Comercio Ilícito de Productos de Tabaco, adoptado el 12 de noviembre de 2012 en Seúl, Corea.

- Dictamen DIC-SAT-IAJ-008-2015, relacionado con el análisis del artículo 71, literal i) del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto, reformado por el artículo 43 del Decreto Número 13-2013 del Congreso de la República.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-003-2015, opinión acerca del texto, contenido, alcances, efectos y consecuencias del proyecto de Acuerdo entre la República de Guatemala y la República de El Salvador, para la instalación de una Delegación Aduanera Salvadoreña y el uso del recinto en el puesto fronterizo, Tecún Umán, Suchiate II.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-5-2015, opinión acerca del proyecto de “Convenio Básico de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de la República de Paraguay”, sobre el texto, contenido, alcances, efectos y consecuencias del mismo; así como la conveniencia o inconveniencia que el Estado de Guatemala lo suscriba y posteriormente lo ratifique.”
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-07-2015, opinión sobre la conveniencia o inconveniencia de que Guatemala suscriba y posteriormente ratifique el Acuerdo entre los Estados Unidos Mexicanos y la República de Guatemala para la modernización de sus cruces fronterizos.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-ATD-IAJ-23-2015, análisis sobre doctrina legal en materia de Recurso Extraordinario de Casación sobre distintos ajustes formulados por la Administración Tributaria.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-12-2015, en relación a proyecto de contrapropuesta al Convenio entre el Gobierno de la República de Guatemala y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para la Implementación del Programa de Control de Contenedores en Guatemala –UNODC-.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-19-2015 sobre Proyecto de Convenio entre el Gobierno de la República Federal de Alemania y el Gobierno de la República de Guatemala sobre Cooperación Técnica 2013.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-20-2015 sobre Proyecto de Convenio entre el Gobierno de la República Federal de Alemania y el Gobierno de la República de Guatemala sobre Cooperación Técnica 2014.
- Opinión sobre Iniciativa de Ley No. 4948 “Ley de Condiciones Económicas para Fomentar el Empleo”.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-30-2015, en relación a opinión sobre el Protocolo Habilitante para el Proceso de Integración Profunda hacia el Libre Tránsito de Mercancías y de Personas Naturales entre las Repúblicas de Guatemala y Honduras.
- Ampliación de Dictamen Conjunto DCC-SAT-30-2015, en relación a opinión sobre el Protocolo Habilitante para el Proceso de Integración Profunda hacia el Libre Tránsito

- de Mercancías y de Personas Naturales entre las Repúblicas de Guatemala y Honduras.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-28-2015 que contiene opinión desde el punto de vista de la competencia de la Superintendencia de Administración Tributaria, sobre la conveniencia o inconveniencia de ratificar el Acuerdo de Alcance Parcial entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de la República de Trinidad y Tobago, suscrito el 6 de febrero de 2015.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-36-2015 que contiene opinión acerca del proyecto de Memorándum de Entendimiento entre los Gobiernos de la República de Guatemala y la República de Honduras, para constituir el Grupo de Alto Nivel sobre Seguridad y Justicia (GANSEJ) para que Guatemala ratifique el referido Memorándum de Entendimiento.
 - Adenda al Dictamen DIC-SAT-IAJ-160-2015, relacionado con la petición formulada por el Rector de la Universidad Panamericana, para que le sea avalado el contenido curricular del Proyecto de Licenciatura en Gestión Aduanera y Comercio Internacional.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-25-20158 que contiene opinión acerca del Proyecto de Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de la República de Panamá, para la creación del Grupo de Alto Nivel de Seguridad.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-33-2015, que contiene opinión sobre la conveniencia o inconveniencia que la República de Guatemala suscriba y posteriormente ratifique el Acuerdo entre el Gobierno de Guatemala y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO), para el establecimiento de una Representación de la FAO y para la Prestación de Asistencia Técnica.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-37-2015 que contiene opinión sobre la suscripción y posterior ratificación del Acuerdo por Canje de Notas entre el Fondo de Población de las Naciones Unidas y el Gobierno de la República de Guatemala relativo a las actividades del Personal de UNFPRA en la República de Guatemala.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-35-2015 sobre Anteproyecto de Ley del Mercado de Valores.
 - Dictamen Conjunto DCC-SAT-44-2015 sobre la responsabilidad de la Superintendencia de Administración Tributaria con relación a la recaudación de las regalías por exploración y/o explotación que realizan los contratistas de operaciones petroleras.

- Dictamen Conjunto DCC-SAT-047-2015 que contiene opinión sobre el Acuerdo Marco de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de la República de Costa Rica.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-41-2015 sobre procedencia de reformar el Acuerdo de Directorio No. 2-2008, Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-46-2015 sobre Iniciativa de Ley No. 4854 que dispone aprobar la Ley para la Asignación de un Bono al Incremento Económico de las Jubilaciones de los Beneficiarios de las Clases Pasivas Civiles del Estado.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-51-2015 sobre Convenio Básico de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Estado Plurinacional de Bolivia.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-58-2015 que contiene opinión sobre el contenido del Protocolo de Enmienda del Acuerdo de Marrakech por el que se establece la Organización Mundial de Comercio, Acuerdo sobre Facilitación de Comercio.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-43-2015 que contiene opinión acerca del Proyecto de Carta Convenio relativa a los Programas de Control de Narcóticos, Aplicación de la Ley, Seguridad Pública y Ciudadana y Reforma al Sector Justicia entre el Gobierno de los Estados Unidos de América y el Gobierno de la República de Guatemala.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-52-2015 que contiene análisis sobre los alcances y las complejidades que implica el intercambio de información sin la existencia de un convenio entre Administraciones Tributarias.
- Dictamen Conjunto DCC-SAT-73-2015 sobre Reformas al Decreto Número 57-92 del Congreso de la República. Ley de Contrataciones del Estado.

2.3.2 Fortalecimiento de la administración, el desarrollo y retención del recurso humano.

Rediseño del proceso de reclutamiento y selección. Uno de los principales desafíos para la Institución, en la gestión del recurso humano, consiste en recuperar los estándares de calidad en los procesos que permiten la incorporación de personal por lo que se priorizó el rediseño e implementación del sub proceso de reclutamiento y selección para candidatos externos, logrando la optimización y fortalecimiento de los puntos críticos y la detección de riesgos, con la aplicación de pruebas de veracidad basadas en la tecnología de estrés de voz y evaluaciones socioeconómicas, para lograr la obtención de los candidatos idóneos que permita una mejor toma de decisiones para la selección objetiva y transparente de los candidatos a ocupar plazas vacantes dentro de la Institución.

De igual manera, se amplió la lista de documentos exigibles para conformar el expediente de personal, permitiendo verificar la solvencia fiscal e historial crediticio entre otros. Así también se contrató una empresa externa, con la que conjuntamente con la Gerencia de Recursos Humanos se crearon diferentes protocolos, para el proceso de selección interno y externo, incluyendo en el proceso de reclutamiento y selección externo las visitas domiciliarias.

Plan de formación de personal.

Durante el año el plan de formación, se constituyó con eventos a nivel nacional e internacional a efecto de incrementar el grado de competencia del personal de la SAT, el plan se realizó



a través de la ejecución de 279 eventos, en los que se brindó capacitación a 3,605 empleados y funcionarios; por medio de seminarios, talleres y cursos entre los que resaltan los temas de valoración de aduanas y precios de transferencia; fiscalidad y globalización; técnicas de combate a la evasión y elusión fiscal internacional; tendencias en las administraciones tributarias y sus adaptaciones al entorno; estrategia en liderazgo y tecnología de información.

El plan de formación institucional, consistió en distintos programas, los cuales se describen a continuación:

Programa de estudios especializados “Plan Becario”.

Tiene como objetivo formar competencias técnicas específicas en áreas que son de alta importancia para la Administración Tributaria. Este programa se



imparte a personas que han aprobado el proceso de selección previo a ser contratados para generar en ellos competencias técnicas que permitan su adecuada inducción y resultados rápidos en el puesto de trabajo. Durante el año se diseñaron y desarrollaron los

contenidos para la implementación de dos programas de especialización: a) Programa de especialización para técnicos de aduanas (67 participantes) y b) Programa de especialización para técnicos de auditoría tributaria (23 participantes).

Programa de capacitación virtual. Este programa utiliza la modalidad de e-learning y tiene como objetivo ampliar la cobertura del personal capacitado, optimizar tiempo y recursos. Durante el año se llevaron a cabo distintas capacitaciones entre las que resaltan los siguientes temas: administración del tiempo, inteligencia emocional, excel intermedio y avanzado, trabajo en equipo, atención al contribuyente, formador de formadores, tutoría virtual por medio de la plataforma Moodle para la formación profesional, permitiendo capacitar en su inicio a más de 400 empleados.

Programa de liderazgo integral. Se capacitó a los funcionarios y empleados con rol de liderazgo en la Institución, desarrollando los conocimientos, habilidades y actitudes gerenciales, proporcionando las herramientas de dirección de personal, liderazgo de equipos de trabajo, mejorando así la cultura y clima organizacional. Los temas fueron: coaching, comunicación efectiva, inteligencia emocional, toma de decisiones, y resolución y manejo de conflictos; capacitando en total a 181 personas.

Programa de estudios especializados. Con el propósito de ofrecer las herramientas conceptuales y prácticas para el desarrollo de las actividades laborales, se desarrolló el programa de estudios especializados para 25 funcionarios y empleados de la Intendencia de Aduanas. El programa atiende las exigencias profesionales de acuerdo con los requerimientos del área específica.

Programa de formación general. Durante el año se capacitó a un total de 1,208 trabajadores en temas de ética y valores, así también, en temas de atención al contribuyente, el propósito del módulo es desarrollar las competencias genéricas, capacidades y actitudes necesarias para el buen desempeño de los empleados y funcionarios, impactando de manera positiva en el área laboral.

2.3.3 Mejora de los procesos administrativos críticos de apoyo y modernización de los sistemas de información y comunicación.

Accesos para consultar si los sistemas se encuentran operando.

Con el propósito de facilitar la obtención de información respecto al funcionamiento de los sistemas, se desarrolló y puso a disposición de la población por medio del portal SAT, la opción de consultas respecto a los sistemas informáticos en las aduanas y agencias tributarias, historial del selectivo en aduanas, historial de declaraciones enviadas por los bancos a la SAT, y situación del sistema de comunicación con SIECA, con AGEXPORT-OPA así como con depósitos aduaneros temporales (Combex y portuarias).



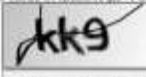
Sistematización y consolidación de la gestión de solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA.

Se sistematizó y consolidó en una figura organizativa el proceso de gestión de expedientes de solicitudes de devolución de crédito fiscal del IVA y se dio inicio a la publicación por medio del portal Web de la SAT de los montos resueltos y su clasificación, así como su clasificación por actividad económica. Así mismo en dicha aplicación se puso a disposición de los contribuyentes, la aplicación que permite la consulta del estado, dentro del proceso de gestión, en el cual se encuentra su solicitud.



Consulta de contribuyentes exentos.

En cumplimiento del compromiso de transparentar las exenciones y exoneraciones de

Selección de la forma de consulta		CONSULTA CONTRIBUYENTES EXENTOS			
<input type="radio"/> NIT (Debe ingresar el NIT) <input checked="" type="radio"/> TIPO EXENTO (Debe seleccionar tipo y Categoría)					
Tipo exento: <input type="text" value="Eventos temporales (con incentivos fiscales)"/> Categoría exento: <input type="text" value="Exportadores y Maquila Dec. No. 85"/> Por favor seleccione los caracteres que aparecen en la imagen:  Puede escribir mayúsculas o minúsculas.					
<input type="button" value="NUEVA BÚSQUEDA"/>					
NIT	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	TIPO EXENTO	CATEGORÍA EX.	
323667	AGRASH, SOCIEDAD ANONIMA	AGRASH	Evento temporal (con incentivos fiscales)	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	
60604441	"AGROCAP", SOCIEDAD ANONIMA	"AGROCAPSA"	Evento temporal (con incentivos fiscales)	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	
64901332	4-HARVEST, SOCIEDAD ANONIMA	HARVEST HARVEST	Evento temporal (con incentivos fiscales)	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	
36208030	4- AGRO, SOCIEDAD ANONIMA	4- AGRO	Evento temporal (con incentivos fiscales)	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	
41334329	A & R WORLD GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA	A & R WORLD GUATEMALA	Evento temporal (con incentivos fiscales)	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	
			Evento	Exportadores y Maquila Dec. No. 85	

impuestos establecido en el Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2014-2016, la Administración Tributaria implementó la facilidad de consultar a detalle electrónicamente la información de los contribuyentes que gozan de exenciones y beneficios fiscales, desplegando el NIT, nombre del contribuyente, tipo de exención, su categoría y empleos generados cuando proceda.

Migración de base de datos central a versión Oracle 11g. Esta actividad se ha realizado únicamente en dos oportunidades en la historia de la Superintendencia de Administración Tributaria, debido a la magnitud y complejidad del proceso, invirtiendo meses de programación y su implementación no tuvo ningún impacto negativo en el funcionamiento de los sistemas. Con este cambio se mejoró el desempeño de la base de datos lo que permite obtener nuevas funcionalidades, se mantiene un soporte prioritario con el fabricante y con el proveedor y permite a la Institución mantener actualizada su plataforma tecnológica.

Cooperación internacional y relaciones interinstitucionales. En este contexto, se contó con el apoyo de varios organismos internacionales, entre los que destacan la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (OTA), la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ), el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), y el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR), quienes facilitaron la visita de expertos que brindaron asistencia técnica en temas como fiscalización aduanera ex post, seguridad aduanera, tecnologías de la información, base de datos de valor, gestión de riesgo, auditoría selectiva, facturación electrónica y planificación.

Mejora de la infraestructura física. Con el objetivo de proveer de infraestructura habitacional adecuada a los empleados de la aduana San Cristóbal, se construyeron dos módulos de vivienda incluyendo un recinto para resguardo de la planta eléctrica, con estos módulos se mejoró la comodidad y seguridad de los empleados que desempeñan sus labores en esa aduana.



De la misma forma, se ejecutó el plan de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones que ocupa la Institución para el cumplimiento de sus funciones, entre las acciones realizadas resaltan la reparación del muro colindante en la aduana La Mesilla, iluminación exterior en la Aduana Tecún Umán II y el remozamiento de los edificios ocupados por: la Oficina Tributaria de Retalhuleu, Aduana Puerto Quetzal y Aduana San Cristóbal.

CAPÍTULO 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal dos mil quince, fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio número 031-2014 de fecha 22 de diciembre de 2014, por la cantidad de **Q 1,282.75** millones.

3.1 INGRESOS DEVENGADOS

De los **Q 1,282.75** millones presupuestados como ingresos, Q1,148.71 millones correspondieron al concepto de venta de bienes y servicios por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación, Q114.09 millones por la venta de otros bienes y servicios que brinda la Administración Tributaria; Q13.37 millones por rentas de la propiedad y Q6.58 millones por ingresos no tributarios.

Al finalizar el ejercicio, los ingresos devengados contablemente ascendieron a **Q1,198.77** millones, que representan un 93.45% de lo presupuestado, de los cuales Q1,178.15 millones fueron devengados por concepto de venta de bienes y servicios de la Administración Tributaria (cuya integración incluye Q 1,058.60 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT y Q 119.55 millones por la venta de otros bienes y servicios a los contribuyentes); Q 13.26 millones por rentas de la propiedad y Q7.35 millones por ingresos no tributarios.

Tabla 3.1
INGRESOS DEVENGADOS DURANTE EL AÑO 2015
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
TOTAL:	1,282.75	1,198.77	93.45%
Ingresos no tributarios	6.58	7.35	111.70%
Venta de bienes y servicios de la Administración Pública	1,262.80	1,178.15	93.30%
Rentas de la propiedad	13.37	13.26	99.18%

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

3.2 EGRESOS DEVENGADOS

Del monto total de egresos presupuestados en el 2015 que ascendió a **Q1,282.75** millones, fueron devengados **Q952.29** millones, que representa el 74.24% respecto a lo presupuestado.

El 98.04% de la ejecución se realizó en gastos de funcionamiento por un monto de **Q933.61** millones, y el 1.96% (**Q18.68** millones) restante se ejecutó en inversión, como se muestra en la tabla 3.2

Gráfico 3.1
Ejecución por tipo de gasto 2015
En millones de Quetzales

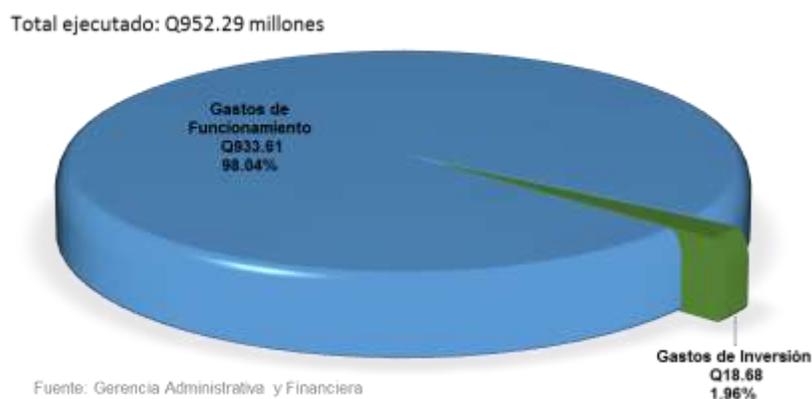


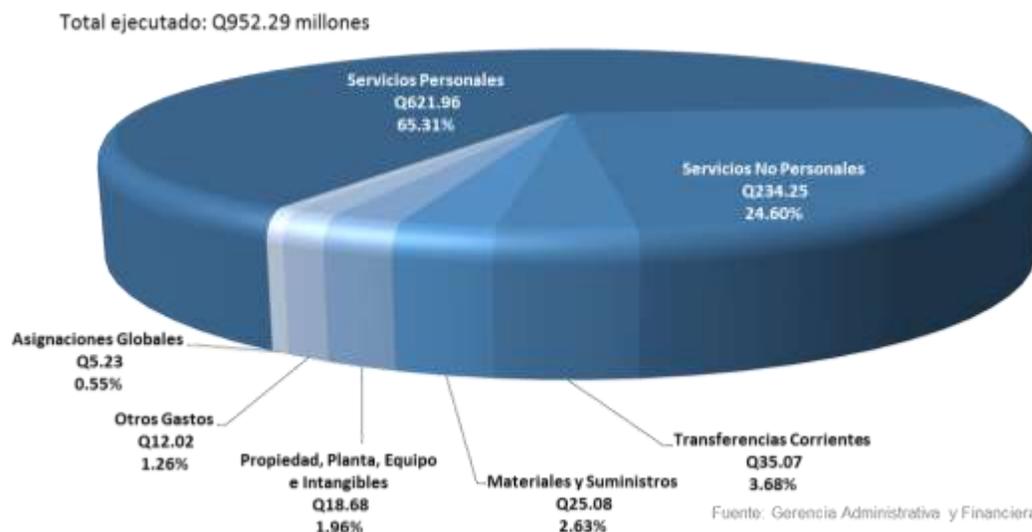
Tabla 3.2
EGRESOS DEVENGADOS POR TIPO DE GASTO DURANTE EL AÑO 2015
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	% Ejecución
TOTAL:	1,282.75	952.29	74.24%
Gastos de funcionamiento	1,228.65	933.61	75.99%
Gastos de inversión	54.10	18.68	34.52%

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

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto y su participación en la ejecución total del presupuesto, el gráfico 3.2 muestra el detalle, en el cual se puede observar que los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en el grupo de servicios personales y servicios no personales con **65.31%** y **24.60%** respectivamente. Por el contrario las participaciones menores se registraron en las asignaciones globales y en otros gastos -que comprende la provisión del pasivo laboral de la SAT y devoluciones- con 0.55% y 1.26% respectivamente.

Gráfico 3.2
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR GRUPO DE GASTO 2015
En millones de Quetzales



En relación a los egresos devengados en cada una de las unidades ejecutoras normativas y operativas que conforman la SAT, se presenta la tabla 3.3 en la que se puede observar que los niveles de ejecución presupuestaria que sobresalen son los de las gerencias regionales Sur y Occidente con ejecuciones del **89.96%** y **89.65%** respectivamente, así mismo el menor porcentaje de ejecución **66.5%** se registra en la Coordinación, Administración y Normatividad.

Tabla 3.3
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD EJECUTORA
En millones de Quetzales

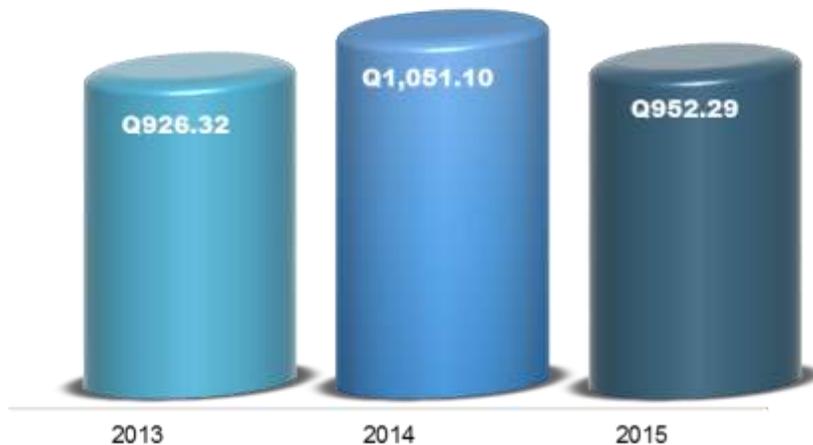
Concepto	Vigente	Devengado	% de Ejecución
TOTAL:	1,282.75	952.29	74.24%
Gerencia Regional Sur	79.23	71.27	89.96%
Gerencia Regional Occidente	69.52	62.33	89.65%
Gerencia Regional Nororiente	92.76	81.77	88.16%
Gerencia Regional Central	212.64	185.89	87.42%
Coordinación, Administración y Normatividad	828.60	551.02	66.50%

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

3.3 COMPARATIVO INTERANUAL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de gastos del año 2015 ascendió a **Q952.29** millones, lo que representó una ejecución del 74.24% de lo programado, mostrando una variación negativa de 98.81 millones con respecto a la ejecución registrada en el año 2014 (-1.51%) y una variación de Q 25.97 millones respecto del año 2013.

Gráfico 3.3
COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS



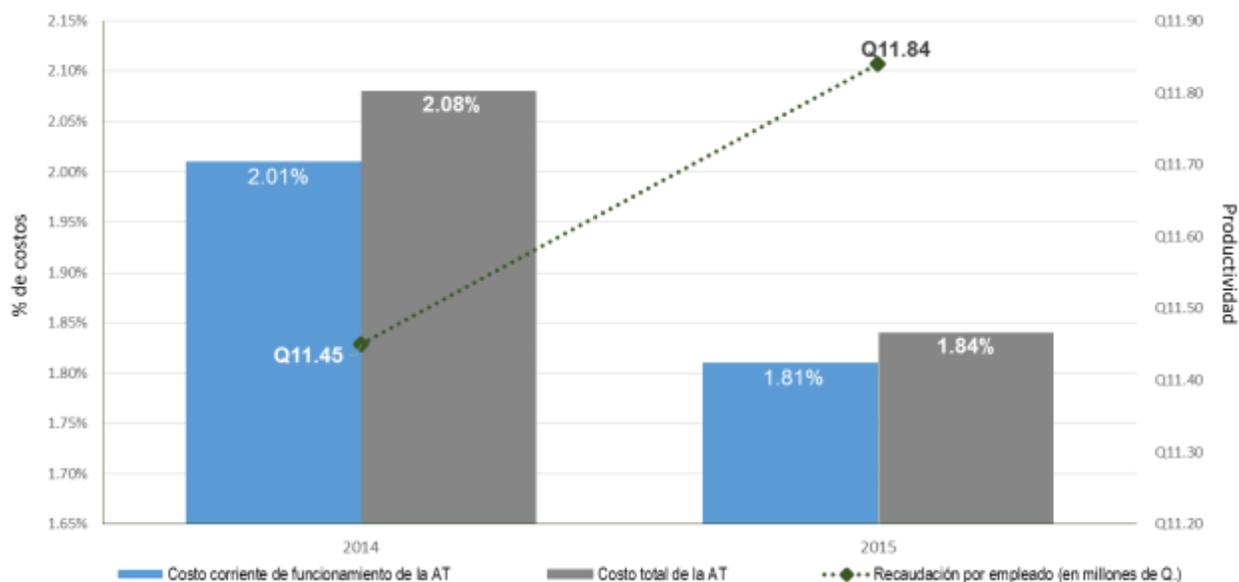
3.4 COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

El costo corriente del funcionamiento de la Administración Tributaria, que se obtiene de la relación que existe entre el gasto de funcionamiento que ejecuta la SAT y la recaudación tributaria (en términos brutos) realizada durante el mismo período, representó en el 2015 un 1.80% disminuyendo en un 0.2% respecto al año anterior.

En la medición de la productividad Institucional, que es obtenida de la relación entre la recaudación total (en términos brutos) de la SAT y el número total de empleados, en el 2015 ascendió a Q 11.84 millones por empleado.

El gráfico 3.4 muestra el comparativo interanual de la tendencia que estos indicadores han mostrado en los últimos dos años, donde se puede observar la disminución presentada por el costo total de la Administración Tributaria en 0.24% respecto al 2014, y el incremento de la productividad en un Q 0.39 millones por cada empleado de la Institución.

Gráfico 3.4
COMPARATIVO INTERANUAL 2014 – 2015
COSTO CORRIENTE DE FUNCIONAMIENTO DE LA AT, COSTO TOTAL DE LA AT,
RECAUDACIÓN POR EMPLEADO
(Millones de Quetzales)



3.5 AUDITORÍA EXTERNA

De forma complementaria a los procesos de control gubernamental que practica la Contraloría General de Cuentas y a los procesos de control aplicados por Auditoría Interna de la SAT, y como parte de las acciones habituales que en el tema de transparencia y control de la gestión administrativa y financiera realiza la SAT, mediante proceso de cotización pública CO-SAT-9-2015 se suscribió el contrato administrativo SAT-34-2015 entre la SAT y una firma de auditores, para que al igual que el año anterior, con independencia de funciones se llevará a cabo la prestación de servicios de auditoría externa para dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros y presentar informes sobre el Estado de Ejecución Presupuestaria, la evaluación del control interno y de la seguridad y confiabilidad de los procesos electrónicos de información, de los Presupuestos de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria, correspondientes a los ejercicios fiscales 2015 y 2016.

En el informe correspondiente al 2015 que fue presentado, la firma de auditoría externa dictaminó que:

Informe de auditoría de Estados Financieros.

“... los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Superintendencia de Administración Tributaria al 31 de diciembre de 2015, así como todo el resultado de sus operaciones, los movimientos del patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

Informe de la revisión del Estado de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos.

“...el Estado de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos presenta razonablemente, en todos sus aspectos importantes, los ingresos y egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2015.”

Lo dictaminado refleja los esfuerzos que la Institución realizó en temas de transparencia y racionalidad de la administración de los recursos financieros de la SAT durante el Ejercicio Fiscal 2015.

3.6 ADQUISICIONES POR MEDIO DEL SISTEMA GUATECOMPRAS

Al igual que años anteriores y como parte de las acciones de transparencia que la SAT realiza, al efectuar sus adquisiciones de bienes y servicios, los procesos han sido gestionados por la Institución utilizando el Sistema GUATECOMPRAS.

La tabla 3.4 presenta las adquisiciones con montos mayores a Q100,000.00 que fueron publicadas y adjudicadas durante el 2015, cuyo monto total adjudicado ascendió a Q **38.52** millones. Estas adquisiciones y las de menor monto, al igual que los procesos correspondientes, pueden ser consultados directamente en el Sistema GUATECOMPRAS.

Tabla 3.4
**ADQUISICIONES MAYORES A Q 100,000.00
2015**

NOG	DESCRIPCIÓN	MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
4363566	Cotización número SAT-GRO-06-2015. Contratación de servicio de mantenimiento preventivo a plantas eléctricas, ubicadas en la Gerencia Regional Occidente.	Q396,000.00	28/12/2015
4232275	Licitación número SAT-LI-9-2015. Adquisición de equipo de almacenamiento para el sitio secundario de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q4,238,874.00	28/12/2015
4212045	Cotización número SAT-GRO-05-2015. Servicio de distribución de correspondencia para la Gerencia Regional Occidente de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q639,000.00	21/12/2015
3929256	Licitación número SAT-LI-2-2015. Compra de equipo informático necesario para habilitar tecnológicamente instalaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q2,810,896.00	01/12/2015
4177231	Cotización número SAT-GRC-03-2015. Compra de cartuchos de tóner y tintas para impresoras de las distintas unidades administrativas de la Gerencia Regional Central.	Q629,619.00	13/10/2015
4057473	Cotización número SAT-GRC-01-2015. Compra de un montacargas para la Aduana Central de la Gerencia Regional Central de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q268,000.00	04/09/2015
4036255	Cotización número SAT-GRS-02-2015. Adquisición de 261 cartuchos de tóner para diversas impresoras de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q397,770.00	29/07/2015
3945855	Cotización número SAT-CO-02-2015. Adquisición de cartuchos de tintas y tóner para uso en impresoras en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad de la SAT.	Q184,314.00	24/06/2015
3819507	Licitación número SAT-LI-1-2015, Adquisición de un sistema de almacenaje tipo rack industrial para documentación de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q2,205,990.51	10/06/2015

NOG	DESCRIPCIÓN	MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
3842487	Cotización número SAT-GRN-03-2015. Reconstrucción del sistema eléctrico del edificio de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Izabal.	Q165,000.00	06/05/2015
3802507	Cotización número SAT-GRN-01-2015. Adquisición de cartuchos de tóner para uso en impresoras de la Gerencia Regional Nororiente de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q288,988.00	31/03/2015
4065816	Compra Directa por Ausencia de Ofertas. Cotización número SAT-GRN-02-2015. Contratación de servicios de mensajería y paquetería para las distintas unidades administrativas de la Gerencia Regional Nororiente, de la Superintendencia de Administración Tributaria	Q115,500.00	27/03/2015
3803104	Cotización número SAT-GRO-01-2015. Adquisición de tóner para uso en impresoras ubicadas en la Gerencia Regional Occidente, de la Superintendencia de Administración Tributaria,	Q466,780.00	13/03/2015
3695522	Cotización número SAT-CO-34-2014. Contratación de derechos de uso del software de seguridad informática para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q591,680.00	04/02/2015
3609715	Licitación número SAT-LI-19-2014. Contratación derechos de actualización con soporte para software Oracle, servicio de asesoría para base de datos y servidor de aplicaciones y servicios de migración aplicaciones para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q25,123,584.00	04/02/2015
TOTAL		Q38,521,995.51	