

Informe Circunstanciado y
**Memoria de
Labores 2016**



trabajando por una **SAT renovada y transparente**

Informe Circunstanciado y

Memoria de Labores 2016

Índice

Presentación	07
Estructura Organizacional	09
Directorio	11
Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero - TRIBUTA	13
Comité Gerencial	15
Marco estratégico	17
Capítulo I	
Resultados de recaudación	
1.1 Resultados generales	21
1.2 Evolución de la recaudación 2015 - 2016	21
1.3 Resultados respecto a la meta establecida	24
1.4 Principales factores que influyeron en el desempeño de la recaudación tributaria	25
Capítulo II	
Resultados de gestión	
2.1 Transparencia y combate a la corrupción	29
2.2 Incremento de la eficiencia institucional	35
2.3 Ampliación de la cooperación	39
2.4 Uso de la tecnología	42
2.5 Auditoría fiscal y lucha contra la evasión	44
2.6 Desarrollo del personal	49
2.7 Servicio al contribuyente	52
Capítulo III	
Rendición de cuentas	
3.1 Ingresos devengados	61
3.2 Egresos devengados	62
3.3 Comparativo interanual de la ejecución presupuestaria	63
3.4 Costo de la administración tributaria	63
3.5 Adquisiciones de compras y contrataciones	64



Gráficos

Capítulo I

Gráfico 1.1 Ingresos tributarios 2016.....	21
Gráfico 1.2 Composición relativa de los ingresos tributarios 2016	22
Gráfico 1.3 Evolución de la carga tributaria, años 1999-2016	23
Gráfico 1.4 Ingresos tributarios por origen del año 2016	23
Gráfico 1.5 Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana - año 2016	24

Capítulo II

Gráfico 2.1 Resultados convenios de pagos, años 2015 -2016	43
Gráfico 2.2 Uso de la Agencia Virtual, años 2014 -2016.....	43
Gráfico 2.3 Auditorías ejecutadas, desagregadas por Tipo de Auditoría, año 2016	44
Gráfico 2.4 Cierres ejecutados por región, año 2016	48
Gráfico 2.5 Atención de consultas por distintos medios, año 2016	56

Capítulo III

Gráfico 3.1 Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2016.....	62
Gráfico 3.2 Comparación de la ejecución presupuestaria de gastos, años 2014 - 2016	63
Gráfico 3.3 Costo de la administración tributaria y productividad por empleado, años 2015 - 2016	64



Tablas

Capítulo I

Tabla 1.1 Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada 2016 con la recaudación realizada en 2015	37
---	----

Capítulo II

Tabla 2.1 Programa de cobranza administrativa y control del cumplimiento de contribuyentes exentos, año 2016	33
Tabla 2.2 Ajustes tributarios como resultado de operativos -COINCON, año 2016	47

Capítulo III

Tabla 3.1 Ingresos devengados durante el año 2016	61
Tabla 3.2 Egresos devengados por tipo de gasto durante el año 2016	62
Tabla 3.3 Adquisiciones Guatecompras, mayores a Q100,000, año 2016	65



Presentación

En marzo 2016, asumí como Superintendente de Administración Tributaria con el objetivo de ejecutar las acciones propuestas en el Plan Estratégico 2016-2020, que tiene como objetivo principal *renovar la SAT retomando los valores, propósitos y alcances con los cuales fue creada, contando con un equipo de trabajo de actuar transparente y eficiente, a través de herramientas tecnológicas que faciliten al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones y a los trabajadores ejercer sus funciones; logrando así el incremento sostenido de la recaudación para proveer al Estado de Guatemala de los recursos necesarios para su funcionamiento.*

El plan está compuesto por objetivos estratégicos y ejes transversales de trabajo que han servido de guía para ejecutar las diversas acciones ejecutadas durante el 2016. Es importante resaltar que una de las acciones primordiales fue conformar el equipo de trabajo con quienes he liderado la ejecución de las actividades; integrado en las diferentes intendencias por profesionales que han demostrado compromiso y ética al frente de sus unidades de trabajo.

En el presente Informe Circunstanciado y Memoria de Labores 2016 se resumen los principales logros de la Institución, presentando los resultados de la recaudación, avances de gestión, y rendición de cuentas.

En cuanto a los resultados de la recaudación tributaria, satisfactoriamente se logró cerrar la brecha de años anteriores y de esa forma superar en 9.01 por ciento los ingresos tributarios respecto al año 2015, lo cual es el reflejo de las diferentes acciones emprendidas. Los impuestos al Valor Agregado (IVA), Sobre la Renta (ISR) y de Solidaridad (ISO), fueron los que generaron mayores recursos al Estado. La recaudación tributaria respecto al Producto Interno Bruto (PIB) representó 10.4 por ciento; valor superior al 10.2 por ciento del 2015, lo que representa una variación positiva de 0.2 por ciento.

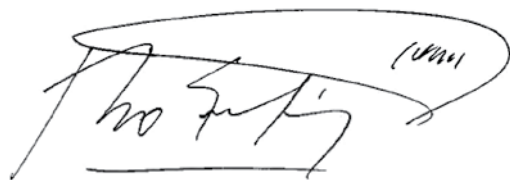


Los principales logros de gestión se describen en correspondencia a los ejes transversales de trabajo, Transparencia y combate a la corrupción, Incremento de la eficiencia institucional, Ampliación de la cooperación, Uso de la tecnología, Auditoría fiscal y lucha contra la evasión, Desarrollo del personal y Servicio al contribuyente.

En el tema de Rendición de Cuentas se detalla la forma de ejecución financiera, en función de los recursos asignados para la operación de la Institución.

Fortalecer la institucionalidad de la SAT era uno de los retos principales, por lo que es importante mencionar que uno de los logros institucionales fue la integración del Directorio de la SAT de acuerdo a lo establecido en las reformas a la Ley Orgánica de la SAT; así como la integración y juramentación del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero.

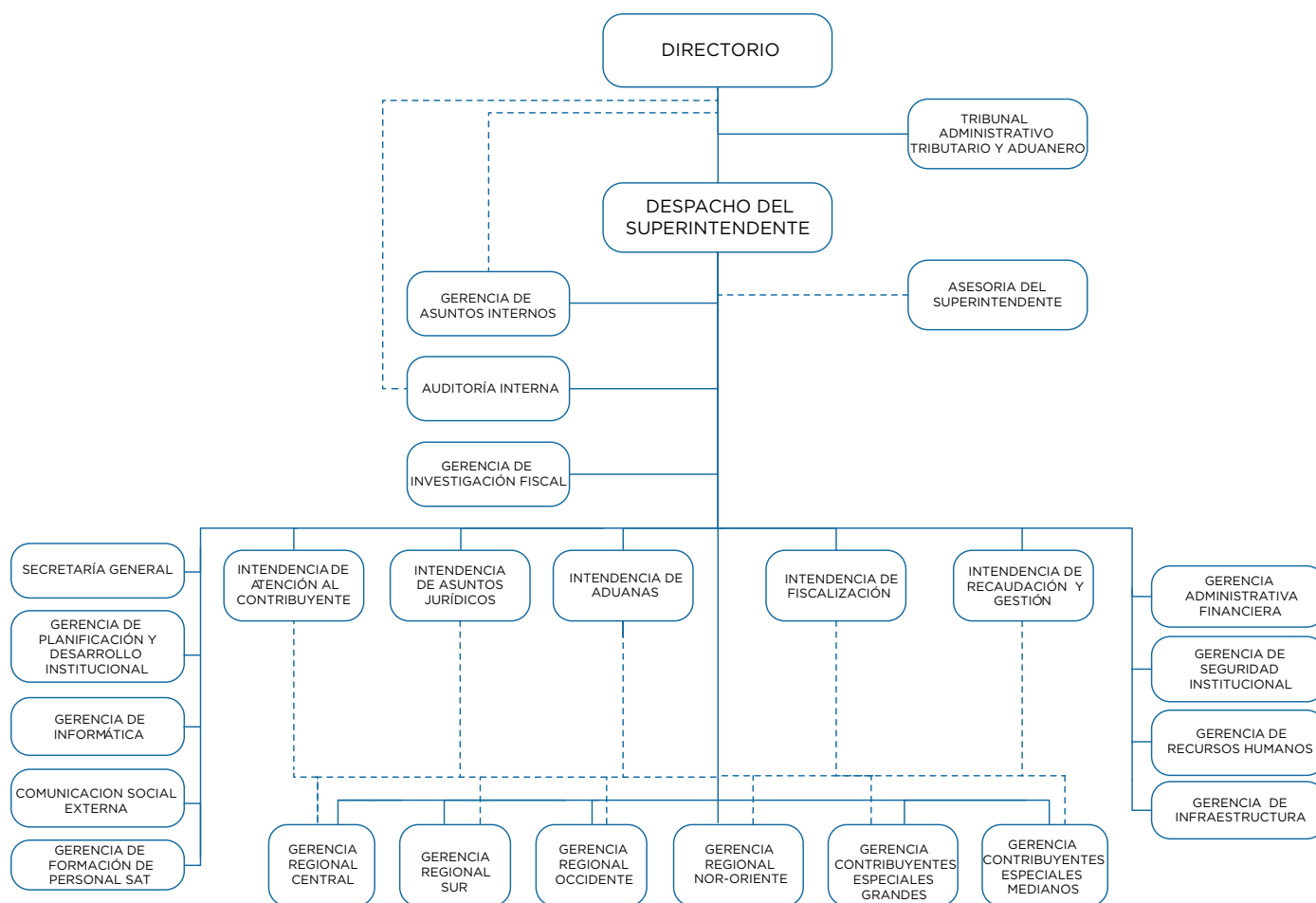
Los resultados obtenidos durante estos meses de trabajo; reflejan el compromiso personal y del equipo de profesionales que me acompaña para seguir trabajando por una SAT renovada y transparente.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Juan Francisco Solórzano Foppa'.

Juan Francisco Solórzano Foppa
Superintendente de Administración Tributaria



Estructura Organizacional



Directorio



Presidente

Lic. Julio Héctor Estrada Domínguez
Ministro de Finanzas Públicas

Presidente Suplente

Dr. Lionel Fernando López Valdés
Viceministro de Finanzas Públicas

Directoras

Licda. Silvia Liliana Castillo Martínez
Licda. Adriana Estévez Clavería

Secretario

Juan Francisco Solórzano Foppa
Superintendente de Administración Tributaria



Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero - TRIBUTA



Licda. Michelle Janette Martínez Arellano -**Presidente Tributario**-

Lic. Carlos Estuardo Llamas Secaida

Lic. Paul Francisco Palacios Rodríguez

Lic. Fredy Orlando Sajquim Barrios

Licda. Laura Rossana Bernal Bonilla de Contreras

Lic. Gerber Estuardo Salguero Martínez -**Presidente Aduanero**-

Licda. Silvia Eugenia Santizo López

Inga. Brenda Priscila Hernández Folgar

Licda. Wendy Patricia Aguilar Yzeppy

Licda. Jessica Lourdes Merino Toledo



Comité Gerencial

Superintendente

Juan Francisco Solórzano Foppa

Intendencias

Aduanas	Lic. Werner Ovalle Ramírez
Asuntos Jurídicos	Lic. Adrián Zapata Alamilla
Atención al Contribuyente	Lic. Jorge Alejandro López Ovando
Fiscalización	Lic. Leonel Augusto Villamar Quiroa
Recaudación y Gestión	Lic. Abel Francisco Cruz Calderón

Dependencias

Auditoría Interna	Licda. Lilian Lisette Guerra De Contreras
Gerencia Administrativa Financiera	Licda. Sandra Judith Castillo Polanco
Gerencia de Asuntos Internos	Lic. José Ronaldo Portillo Salazar
Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Licda. Silvia Liset Elías Higueros
Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	Lic. Manuel Antonio Hernández Batres
Gerencia de Formación de Personal SAT	Licda. Laura María Dardón Lechuga
Gerencia de Informática	Ing. Miguel Ángel Sic García
Gerencia de Infraestructura	Arq. Sheyla Idanya Arriaza García
Gerencia de Investigación Fiscal	Ing. Jorge Raúl Van Der Henst Diéguez
Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional	Inga. Oty Aixa Farfán Álvarez
Gerencia de Recursos Humanos	Licda. Ileana Judith Marroquín de Manzo
Gerencia Regional Central	Licda. María José Flores Faena
Gerencia Regional Nororiente	Licda. Silvia Verónica Martínez Díaz
Gerencia Regional Occidente	Lic. Herbert Abigail Lemus Juárez (Interino)
Gerencia Regional Sur	Licda. Corina Maribel Chávez Díaz de Herrarte (Interina)
Gerencia de Seguridad Institucional	Lic. Edgar Alberto Samayoa Lara
Secretaría General	Licda. María Teresa Guerra Morales
Comunicación Social Externa	Lic. Maynor Humberto Caballeros Aguilar



Marco estratégico

La Superintendencia de Administración Tributaria, (SAT), partiendo de los objetivos estratégicos propuestos para el período 2016 al 2020 plantea orientar, enmarcar y priorizar sus acciones y recursos en ejes de trabajo definidos y priorizados en el contexto nacional. El desarrollo de los ejes de trabajo permitirá el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión; así mismo optimizar los mecanismos de control, incrementar la satisfacción de los usuarios ante la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, fortalecer la institución a través de la recuperación de la transparencia y credibilidad; de forma que se concluya con el fin último que es el incremento sostenido de la recaudación tributaria y aduanera.

MISIÓN

Recaudar con transparencia y efectividad los recursos para el Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras; con apego al marco legal vigente.

VISIÓN

Ser una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada, a la vanguardia de las mejores prácticas de facilitación, control y atención a los contribuyentes.

Objetivos Estratégicos

- Aumentar la recaudación de impuestos
- Recuperar el control de las aduanas
- Recuperar la confianza de los contribuyentes
- Fortalecer la moral de los trabajadores de la SAT

Ejes Transversales

- Transparencia y combate a la corrupción
- Incremento a la eficiencia institucional
- Uso de la tecnología
- Servicio al contribuyente
- Desarrollo del personal
- Ampliación de la cooperación
- Auditoría fiscal y lucha contra la evasión



Trabajando por una



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

renovada y transparente

CAPÍTULO I

RESULTADOS de RECAUDACIÓN 2016

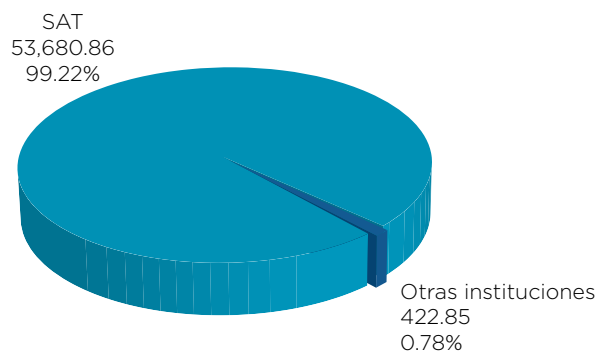
Resultados de recaudación

1.1 Resultados generales

Durante 2016, los ingresos tributarios del Gobierno Central ascendieron a **Q 54,103.71** millones en términos netos¹, monto que representó un incremento de la recaudación de **8.79** por ciento respecto de lo realizado durante 2015.

La captación de tributos por parte de la SAT alcanzó **Q 53,680.86** millones en términos netos, monto que representó el **99.22** por ciento del total recaudado durante el año; mientras que la recaudación registrada por otras instituciones ascendió a **Q 422.85** millones, **0.78** por ciento del total recaudado. Gráfico 1.1

Gráfico 1.1
Ingresos tributarios 2016, en términos netos
En millones de Quetzales



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

1.2 Evolución de la recaudación 2015 - 2016

Los impuestos internos administrados por la SAT lograron un crecimiento de **13.17** por ciento, liderados por el incremento en la captación de impuestos directos. Los impuestos al comercio exterior presentaron un decrecimiento de 0.73 por ciento con relación al año anterior. En orden de importancia el IVA, ISR e ISO continuaron generando mayores recursos al Estado, produciendo el **82.78** por ciento (**Q 44,786.96 millones**) sobre el total de la recaudación tributaria.

¹ Luego de deducir la devolución y autocompensación del IVA.



Conforme a los resultados observados, el IVA fue el rubro de mayor captación, alcanzando una recaudación en términos netos de **Q 24,215.25** millones, **44.76** por ciento del total, de los cuales **Q 12,306.46** millones correspondieron al IVA por importaciones y **Q 11,908.79** millones al IVA por la liquidación y las ventas en el mercado local.

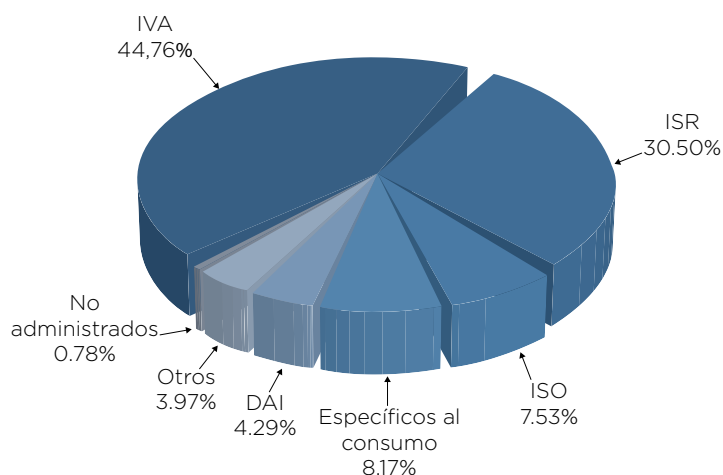
El ISR registró una recaudación de **Q 16,499.10** millones, manteniendo el segundo lugar en importancia al alcanzar el **30.50** por ciento del total neto, teniendo una variación de **21.07** por ciento con respecto al año pasado

En el ISO se alcanzó una recaudación de **Q 4,072.61** millones, monto que representó el **7.53** por ciento del total y una variación del **4.24** por ciento respecto a lo realizado el año anterior.

Los Derechos Arancelarios a la Importación registraron una importancia relativa similar a la realizada el año anterior y cerraron en el año 2016 con una recaudación de **Q 2,322.88** millones, equivalente al **4.29** por ciento del total recaudado y un crecimiento del **7.68** por ciento.

Por su parte, los impuestos específicos al consumo totalizaron **Q 4,421.85** millones, lo que representó el **8.17** por ciento de la composición total y un crecimiento del **3.10** por ciento respecto al año anterior. Gráfico 1.2

Gráfico 1.2
Composición relativa de los ingresos tributarios 2016, en términos netos



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

Carga tributaria. La recaudación tributaria respecto al Producto Interno Bruto² representó **10.4** por ciento; valor superior al 10.2 por ciento del año anterior teniendo una variación positiva de 0.2 por ciento; dicha variación se debió a la mejora sustantiva en la gestión de cobro judicial realizada durante 2016.

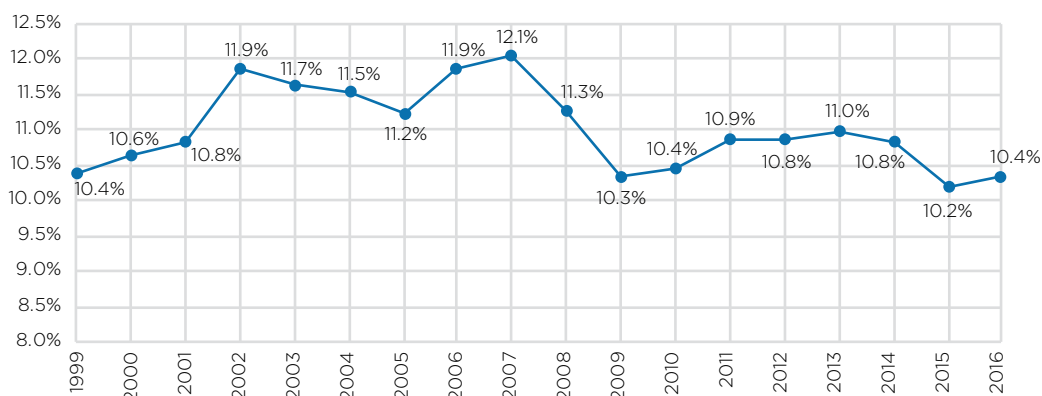
De ese monto, el 77.06 por ciento (Q 1,610.39 millones) corresponde al ISR, un 22.17 por ciento (Q 463.21 millones) al IVA y el resto 0.77 por ciento (Q 16.16 millones) corresponden a otros

2 Escenario macroeconómico del Banco de Guatemala a diciembre de 2016.



impuestos. Sin embargo, existieron al menos dos factores externos que afectaron de manera negativa los resultados de la recaudación tributaria; el primero de ellos fue el descenso de los precios internacionales del petróleo y el efecto del tipo de cambio nominal. Gráfico 1.3

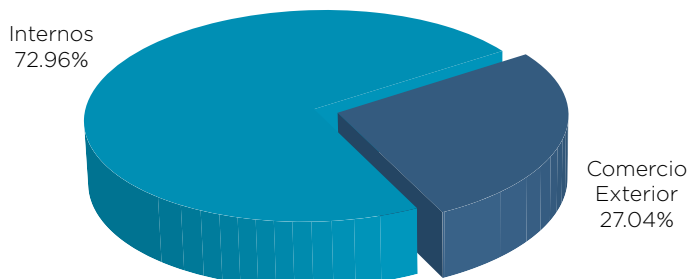
Gráfico 1.3
Evolución de la carga tributaria
Años 1999 - 2016



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

Recaudación por origen de los ingresos. Al analizar la recaudación tributaria por el origen de los ingresos, los impuestos internos representaron el **72.96 por ciento** de la recaudación, aumentando en **12.80** por ciento respecto del año anterior, con un monto recaudado de **Q 39,474.37** 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 IVA sobre importaciones, representaron el **27.04** por ciento con una recaudación de **Q 14,629.34** millones en términos netos. Gráfico 1.4

Gráfico 1.4
Ingresos tributarios por origen del año 2016



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

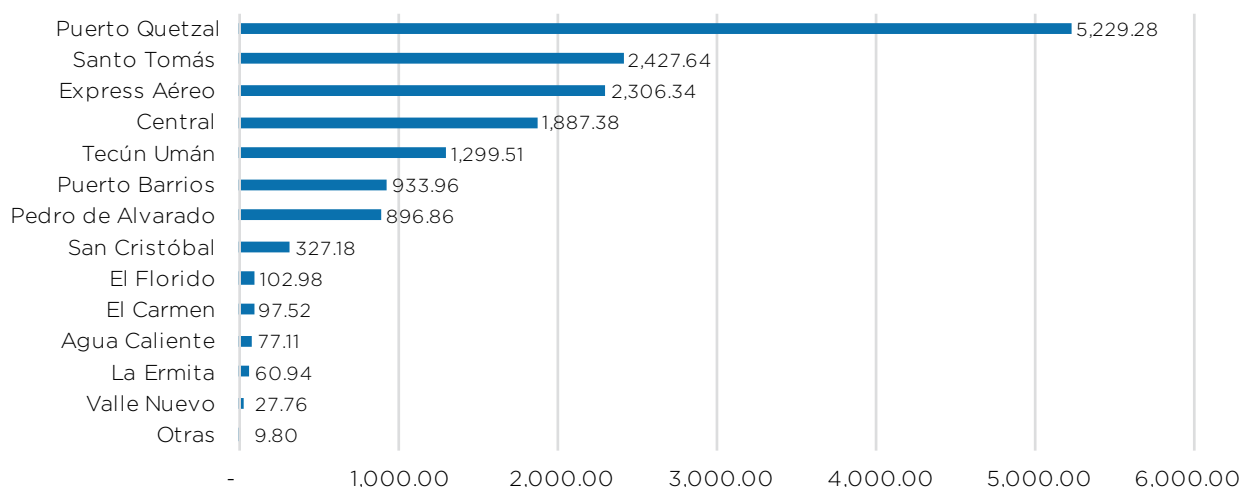


Recaudación por aduana. En relación al recaudo realizado en las aduanas, el cual se mide en términos brutos³, es importante destacar que el **95.52** por ciento de la recaudación realizada sobre las importaciones gravadas se concentró en siete aduanas, destacando las aduanas marítimas de Puerto Quetzal con **33.34** por ciento, y Santo Tomás de Castilla con **15.48** por ciento, que en conjunto registraron una recaudación de **Q 7,656.93** millones. Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo presentan una captación de **Q 4,193.72** millones, con una estructura de aporte del **12.03** por ciento y **14.70** por ciento, respectivamente.

En lo que se refiere a las aduanas terrestres, la mayor importancia por el flujo comercial y por el pago de impuestos se refleja en dos puntos fronterizos: con México y con El Salvador; el primero corresponde al registro de la Aduana Tecún Umán, que durante el 2016 realizó una captación de impuestos equivalente al **8.29** por ciento del total, mientras que la Aduana Pedro de Alvarado registró una recaudación que representa el **5.72** por ciento del total de impuestos al comercio exterior.

Los restantes **Q 1,637.27** millones que corresponden al **10.44** por ciento de la recaudación aduanera, se realizó entre las aduanas: Puerto Barrios (**5.95** por ciento), San Cristóbal (**2.09** por ciento), El Florido (**0.66** por ciento) y el conjunto de aduanas con menor flujo comercial y tributario (**1.74** por ciento). Gráfico 1.5

Gráfico 1.5
Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana - año 2016
En millones de Quetzales en términos brutos



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

1.3 Resultados respecto a la meta establecida

Al 31 de diciembre de 2016, la recaudación de ingresos tributarios del Gobierno Central alcanzó una recaudación en términos netos de **Q 54,103.71** millones. Cabe señalar que la expectativa del Gobierno Central era recaudar **Q 54,309.65** millones, monto que incluye la proyección de los

³ Sin descontar la devolución del crédito fiscal del IVA.



ingresos tributarios que tiene a su cargo la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) así como la estimación de los ingresos por Regalías, Hidrocarburos Compartibles y el Impuesto de Salida del País, que son administrados por otras instituciones del Estado.

Para el caso específico de la SAT, la ejecución en la recaudación de los impuestos internos y los impuestos al comercio exterior ambos en términos netos, en relación a las expectativas fue de **90.11** por ciento y de **103.82** por ciento, respectivamente.

Los impuestos que superaron la meta programada son: Otros impuestos **139.25** por ciento, el Impuesto Sobre el Patrimonio **131.51** por ciento, el Impuesto al Cemento **110.98** por ciento, el ISR **109.44** por ciento, el Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Derivados del Petróleo **106.80** por ciento, Derechos Arancelarios **106.49** por ciento, Sobre Circulación de Vehículos **101.99** por ciento.

Los impuestos que administra la SAT que alcanzaron parcialmente la programación fueron: el Impuesto al Valor Agregado sobre liquidación de ventas en el mercado local **99.90** por ciento, Primera Matrícula **98.92** por ciento, Distribución de Bebidas **98.15** por ciento, el Impuesto Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado **97.88** por ciento, el Impuesto de Solidaridad **97.05** ciento, el Impuesto al Valor Agregado en el componente que grava las importaciones **87.57** por ciento y el Impuesto sobre tabacos y sus productos **86.48** por ciento. Tabla 1.1

1.4 Principales factores que influyeron en el desempeño de la recaudación tributaria

La diferencia entre la recaudación realizada y la programada para el año 2016 se debe primordialmente a dos factores externos, la baja en el precio de los combustibles y la apreciación del tipo de cambio nominal de la moneda nacional frente al dólar de los Estados Unidos de América, variables que evolucionaron de manera diferente a la prevista en las metas de recaudación tributaria.

Por lo anterior, los impuestos sobre el comercio exterior que administra la SAT sufrieron una reducción en la recaudación de Q 188.30 millones por la baja en los precios de los combustibles, esto debido a que los precios de los hidrocarburos se toman directamente del mercado internacional y Guatemala no puede influenciar, ni por oferta o demanda su evolución y las variaciones escapan de cualquier acción que pueda emprender la autoridad económica o monetaria.

Además, el efecto del tipo de cambio influyó la recaudación de los impuestos sobre el comercio exterior en Q 111.49 millones; si se deduce de la recaudación programada el efecto de las situaciones no previstas, descritas anteriormente, la ejecución de los impuestos del Gobierno Central alcanzaría el 100.17 por ciento, con un superávit de Q 93.85 millones.



Tabla 1.1
Comparación de la recaudación tributaria realizada y programada 2016 con la recaudación realizada en 2015

Descripción	Recaudación Realizada 2016	Recaudación Programada 2016	Diferencia Absoluta ^{1/}	% Ejecución ^{1/}	Recaudación Realizada 2015	Diferencia Absoluta	% Variación
Total de Administración Tributaria SAT	53,680.86	53,850.35	-169.49	99.69%	49,244.61	4,436.25	9.01%
Comercio Exterior	14,629.34	16,234.70	-1,605.36	90.11%	14,736.54	-107.20	-0.73%
Iva sobre Importaciones	12,306.46	14,053.30	-1,746.84	87.57%	12,579.31	-272.85	-2.17%
Derechos Arancelarios	2,322.88	2,181.40	141.48	106.49%	2,157.23	165.65	7.68%
Internos SAT	39,051.52	37,615.65	1,435.87	103.82%	34,508.06	4,543.45	13.17%
Sobre la Renta	16,499.10	15,075.51	1,423.59	109.44%	13,627.26	2,871.83	21.07%
Impuesto de Solidaridad	4,072.61	4,196.40	-123.79	97.05%	3,907.06	165.55	4.24%
IVA ventas Internas (Liquidación) Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	11,908.79	11,920.60	-11.81	99.90%	10,692.03	1,216.76	11.38%
Sobre el Patrimonio	370.07	378.10	-8.03	97.88%	336.48	33.59	9.98%
Sobre el Patrimonio	23.80	18.10	5.70	131.51%	21.25	2.56	12.04%
Impuestos Específicos al Consumo	4,421.85	4,278.00	143.85	103.36%	4,288.69	133.16	3.10%
Sobre distribución de Bebidas	744.78	758.80	-14.02	98.15%	709.50	35.28	4.97%
Sobre Tabaco y sus Productos	364.68	421.70	-57.02	86.48%	368.71	-4.02	-1.09%
Sobre distribución de Petróleo y Combustibles	3,195.31	2,992.00	203.31	106.80%	2,898.92	296.39	10.22%
Sobre Distribución de cemento	117.08	105.50	11.58	110.98%	311.56	-194.48	-62.42%
Sobre Circulación de Vehículos	782.39	767.10	15.29	101.99%	717.13	65.26	9.10%
Primera Matrícula (IPRIMA)	967.19	977.74	-10.55	98.92%	913.76	53.43	5.85%
Otros Impuestos	5.71	4.10	1.61	139.25%	4.39	1.32	29.93%
Otras Instituciones	422.85	459.30	-36.45	92.06%	486.13	-63.28	-13.02%
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	148.88	190.40	-41.52	78.19%	223.60	-74.72	-33.42%
Salida del País	273.97	268.90	5.07	101.89%	262.52	11.45	4.36%
Total de Ingresos Tributarios	54,103.71	54,309.65	-205.94	99.62%	49,730.73	4,372.98	8.79%

1/ No se considera los factores externos que afectaron la recaudación tributaria de 2016; siendo estos el efecto del Precio de los Combustibles y el efecto del Tipo de Cambio; Q 188.29 y Q 111.49 en términos netos, respectivamente; el nivel de ejecución, una vez descontados dichos efectos la recaudación programada alcanza 100.2%.

Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.





CAPÍTULO II

RESULTADOS de GESTIÓN 2016

Resultados de gestión

Con la implementación de las acciones orientadas para aumentar la recaudación de impuestos, recuperar el control de las aduanas, recuperar la confianza de los contribuyentes y fortalecer la moral del personal de la SAT; durante el año 2016 se obtuvieron los siguientes avances enmarcados en los ejes transversales de trabajo institucionales.

2.1 Transparencia y combate a la corrupción

En respuesta al compromiso institucional hacia los contribuyentes, usuarios y la población en general en el tema de transparencia y combate a la corrupción, se realizaron acciones específicas que reflejan una gestión regida por normas de ética y objetividad; entre las que sobresalen los esfuerzos en intensificar el control de carga en las aduanas y el fortalecimiento del análisis de riesgo en la verificación de mercancías, la creación de la Gerencia de Asuntos Internos y la aplicación de pruebas de confiabilidad y veracidad en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Plan de control de carga en la aduana Puerto Quetzal. Consistió en la aplicación de medidas de control de la carga antes de la llegada, durante el despacho y posterior al mismo, basado en la gestión de riesgo en coordinación con otras autoridades de control.

Esta acción logró el involucramiento de autoridades fiscales, de seguridad y justicia que permitieron garantizar la seguridad del empleado, se designó personal confiable y permanente en la aduana y se inició la mejora de los principales procesos, en coordinación con el sector privado y otros organismos.



Involucrar Agencias de Justicia

Involucramiento de las autoridades de seguridad y justicia que permitan garantizar la seguridad del empleado de la SAT y una mayor efectividad en el tratamiento de los incumplimientos que se detecten.

Mejora Sustancial de Procesos

Mejora de los principales procesos aduaneros en coordinación con el sector privado y otros organismos, aplicando tecnología al control.

Efectiva Cuenta Corriente

Establecimiento de una efectiva y actualizada cuenta corriente de la carga en aduanas y recintos aduaneros.



Control Previo, Durante y Posterior al Despacho

Aplicación de medidas de control antes de la llegada, durante el despacho y posterior al mismo basadas en una efectiva gestión de riesgo y en coordinación con otras autoridades de control.

RRHH Confiable y Permanente

Designación/confirmación de personal confiable y permanente en aduanas, de acuerdo a las medidas de control que se aplicarán.

Indicadores & Estadísticas

Designación/confirmación de personal confiable y permanente en aduanas, de acuerdo a las medidas de control que se aplicarán.

Control Físico Zona Primaria

Designación/confirmación de personal confiable y permanente en aduanas, de acuerdo a las medidas de control que se aplicarán.

Adicional al plan de control en Puerto Quetzal, con el apoyo del Fondo Monetario Internacional y la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de EEUU (OTA) se elaboró un plan similar para cuatro aduanas: Central, Santo Tomás, Puerto Barrios y El Carmen; el plan está basado en siete líneas de acción para recuperar el control en las aduanas.

Los resultados luego de la implementación de este plan han sido:

- Recurso humano: Asignación de 48 personas que cumplieron con las pruebas de confiabilidad ubicadas en las áreas de verificación y revisión de mercancías.
- Indicadores y estadísticas: Creación de 15 indicadores de gestión y recaudación.
- Controles físicos zona primaria: Tres puertas aseguradas con controles puerto-aduana. Conformación de equipo de seguridad perimetral y patrullajes en la zona primaria.
- Control previo, durante y posterior: Análisis de información y seguimiento por unidades de investigación. Monitoreo temprano para insumos de control posterior. Coordinación con fiscalización para el control de mercancías posterior al despacho.
- Efectiva cuenta corriente: Cuenta corriente de contenedores actualizada, y controles definidos para el aseguramiento de la fiabilidad de los registros.
- Mejoras sustanciales de procesos: Análisis integral enfocado en reducción de tiempos de despacho para selectivo rojo con incidencias, porcentaje de



selectividad, y despacho de selectivos verdes. Actualización de procedimientos aduaneros. Identificación de mejoras a las aplicaciones informáticas.

- Participación de agencias de justicia: Acercamiento y coordinación con los entes investigadores y de inteligencia para la documentación de casos que deriven en denuncias penales.

Otras acciones para fortalecer los procesos aduaneros. Se mejoró el registro y control de las cuentas corrientes de importaciones temporales tanto de operaciones amparadas bajo el Decreto Número 29-89 y las establecidas en los artículos 97 y 98 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano; requiriéndose el pago de tributos por vencimiento de plazos.

Otro logro importante a nivel regional en materia arancelaria fue la implementación en la adecuación de la VI Enmienda y ampliación a 10 dígitos del Sistema Arancelario Centroamericano, logrando el objetivo de identificar aquellas mercancías que responden a políticas comerciales aceptables, a la vez que la nueva estructura se encamina hacia una mejor integración regional Centroamericana. Esto conllevó a actualizar el catálogo de codificación de mercancías para despacho de entrega rápida o Courier.



Se participó en seis rondas de Unión Aduanera Centroamericana a través de los Grupos Técnicos Normativo y el Grupo Técnico de Reglas de Origen; en cuatro rondas para la Implementación de medidas de facilitación de comercio entre Guatemala y El Salvador en el grupo de Procedimientos Aduaneros; y en seis rondas del proceso de Unión Aduanera entre Guatemala y Honduras en la mesa de Procedimientos Aduaneros.

Se realizaron 30 mejoras y ajustes a la herramienta de cumplimiento legal del Sistema de Riesgo, con la cual se obtiene la calificación de comportamiento de algunos actores de la cadena logística (importador, exportador, tránsito, agente aduanero), asignándoles un nivel de riesgo de acuerdo a la misma.

Se habilitó como Operador Económico Autorizado, en la categoría de agente aduanero a la empresa Asesoría Técnica en Aduanas, S.A. -ATA-. Con ello se amplió la cantidad de Operadores Económicos Autorizados a seis a nivel nacional.

Además, en la Aduana Express Aéreo se remodelaron las áreas de embarques y desembarques, exportaciones e importaciones; y se reestructuró las jornadas laborales para mejorar el servicio y el clima organizacional. Lo anterior, tuvo como resultado mejoras en las operaciones, en los controles y en la satisfacción del personal y de los usuarios de la misma.



Operativos en aduanas. Se realizaron varios operativos en las aduanas para retomar el control de las mismas, destacando:

- **Operación Quimera.** El Informe sobre el Comercio Ilícito de OMA 2015 en un análisis nacional y regional, establece la incautación de 5.6 millones de armas y accesorios relacionados. Durante el 2016 Guatemala se sumó al esfuerzo internacional por intermedio de la OMA e INTERPOL, en la realización simultánea de la Operación Quimera, que coordinó la OMA en las tres aduanas marítimas Puerto Quetzal, Santo Tomás y Puerto Barrios, en las Aduanas Central de Aviación y Express Aéreo.



El objetivo era contrarrestar el ingreso y egreso de armas y municiones, divisas sin los controles correspondientes o mercancía ilícita. En ambas operaciones se incautó US\$65,300 y se incrementó la percepción de riesgo para el contribuyente.

- **Operación Westerlies.** Este operativo, liderado por la Comisión Nacional contra el Contrabando y Defraudación Aduanera -COINCON- e integrada por la Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de la Defensa, Ministerio de Gobernación y Ministerio Público, se realizó en las aduanas Central de Aviación, Express Aéreo, Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla y Puerto Barrios. La operación Westerlies tenía como objetivo primordial la prevención y combate de los actos constitutivos de contrabando, defraudación aduanera, delitos contra la propiedad intelectual, ingreso de metanfetaminas, precursores de droga y otras mercancías restringidas o prohibidas.
- **Propiedad Intelectual.** Priorizando el esfuerzo realizado en materia de transparencia y combate a la corrupción, SAT, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación, con el apoyo de los representantes de algunas marcas que se distribuyen en el país que se ven afectadas por la falsificación; se realizó un análisis conjunto para determinar potenciales riesgos en el cual se realizaron inspecciones a diferentes contenedores que transportaban mercadería con las características previamente definidas y en las cuales se buscaba identificar mercadería falsificada.

Esta operación dio como resultado la obtención de autorizaciones judiciales, a través de la Fiscalía de Delitos Contra la Propiedad Intelectual y Contra Delitos Económicos, en las Aduanas de Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla, Aduana Central, Express Aéreo y Puerto Barrios, que ha permitido la incautación de grandes cantidades de productos que violan los derechos de Propiedad Industrial y han defraudado al Estado.



Plan de Emergencia para el Control del IVA - PEMCIVA-. Con asesoría de consultores expertos del área del CAPTAC-DR del Fondo Monetario Internacional, se realizó un análisis de los controles actuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en todos sus ámbitos. Control del alta en el registro



de contribuyentes e importadores y exportadores, autorización y emisión de documentos, controles sobre la facturación, control de las declaraciones de los retenedores de IVA, control de las devoluciones de crédito de IVA y control sobre las importaciones y regímenes especiales aduaneros. En función de los resultados, se identificaron y definieron acciones enfocadas en reducir la evasión en IVA, priorizando inicialmente los ámbitos de control del alta en el registro de contribuyentes e importadores y exportadores, autorización y emisión de documentos y control de las devoluciones de crédito de IVA.

Creación e inicio de operaciones de la Gerencia de Asuntos Internos. Por medio del Acuerdo de Directorio número 009-2016 se creó la Gerencia de Asuntos Internos. La función es realizar investigaciones administrativas y denunciar, cuando corresponda, las actuaciones de los funcionarios y empleados de la SAT, que sean contrarias a la ley; con la finalidad de prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses institucionales.

Dentro de sus primeras actuaciones se menciona requerimiento de inicio de seis procedimientos disciplinarios por faltas administrativas derivados de procesos de investigación efectuados por esta Gerencia, gestión de denuncias en el Ministerio Público en coordinación con el Ministerio de Gobernación, para judicialización de siete casos de posibles hechos ilícitos, incurridos por parte del personal de la SAT.

Además, como resultado de las investigaciones administrativas se coordinó la captura de dos trabajadores de SAT vinculados a casos de corrupción.



Pruebas de confiabilidad. Se fortaleció el uso de pruebas de confiabilidad como Polígrafo y Zavic. El uso de estas herramientas permite definir el nivel de veracidad y confiabilidad de diversas focalizaciones temáticas y determinar en los elementos del perfil, la base de la personalidad del evaluado. Se implementaron 236 pruebas de veracidad y de confiabilidad, y 958 exámenes poligráficos al personal de la SAT para la identificación de riesgos hacia la institución, entre ellos se incluyeron a 530 trabajadores actuales de aduanas.

Las pruebas de confiabilidad consisten en un proceso para medir y evaluar la veracidad de información que un postulante entrega a la SAT en un proceso de reclutamiento y selección y por promoción del personal. Estas pruebas también se desarrollan en investigaciones en la presunción de la comisión de una falta por parte de un colaborador dentro de la SAT.





Para cruzar la información obtenida en las pruebas de veracidad, se analizaron bases de datos internas y externas, entre las que encuentran las del Ministerio de Gobernación, Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Expedientes Judiciales en el Organismo Judicial, Registro Nacional de las Personas, Registro General de la Propiedad, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Registro Mercantil, Pasaportes, Control migratorio, Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles y GUATECOMPRAS.

Publicación del listado de Devolución del Crédito Fiscal. En julio se publicó en la página de Internet de la SAT la lista de solicitudes de devolución de crédito fiscal en el Régimen General; información que se actualiza periódicamente. También comprende, la consulta del estado del expediente en la Agencia Virtual, a la cual el contribuyente puede acceder a través de usuario y contraseña.

Esta acción permite transparentar el nombramiento y la asignación de solicitudes, lo que permite que el proceso sea de fiscalización pública. La presa de expedientes publicada contiene datos de ingreso de la solicitud y períodos solicitados, para dar seguimiento al orden cronológico evitando la discrecionalidad y alteración del orden de atención.



Declaración pública de estado patrimonial del Superintendente e Intendentes. La Declaración de Estado Patrimonial del Superintendente e Intendentes están publicadas en la página de internet desde julio 2016 con el objetivo de fortalecer las acciones de transparencia impulsadas por la actual administración.

También se analizaron 172 declaraciones juradas patrimoniales, como parte de la investigación de incremento de patrimonio no justificado, para identificar la congruencia en la forma de vida de los funcionarios y empleados de las diferentes dependencias de la SAT.

Imagen institucional renovada: Luego de un análisis y diagnóstico se modificaron los colores institucionales y la forma de utilizar el logotipo de la SAT.

Se incluyeron nuevos colores que agregaron dinamismo, movimiento y crecimiento, reflejando el cambio que la SAT está realizando para la transformación y transparencia de la gestión.



Definiendo líneas de tensión para patrón en diseño



logramos definir un patrón acorde a líneas de tensión, movimiento y dirección del logotipo



patrón final



Ejecución del Plan Anual de Auditoría. Se realizaron 71 auditorías internas con cobertura en las diferentes áreas de operación, incluyendo seguimiento a la atención de las recomendaciones emitidas en los informes del año 2015 y aquellas emitidas por la Contraloría General de Cuentas y la Auditoría Externa.

2.2 Incremento de la eficiencia institucional

En correspondencia con las metas y objetivos institucionales y para mantener una gestión basada en el mejoramiento continuo de sus diferentes programas; se inició la implementación de las reformas a la Ley Orgánica de la SAT que buscan fortalecer la institucionalidad. Además, se implementó el sistema de gestión documental y se mejoró la infraestructura física en las aduanas, entre otras.

Reformas a la Ley Orgánica de la SAT. Mediante el Decreto número 37-2016 del Congreso de la República, se decretó la Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria. En ese contexto, se integró un nuevo Directorio y se creó el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero (TRIBUTA), con la competencia de conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera. Además, se inició la reestructuración administrativa y la elaboración de lineamientos técnicos para atender las demás disposiciones establecidas en esta Ley.



Implementación de tablero de los principales indicadores de la institución. Esta herramienta permite centralizar la información que se encuentra en diferentes aplicaciones de la Administración Tributaria, para que pueda ser visualizada de manera integral, confiable y oportunamente, la cual es útil para la toma de decisiones a nivel gerencial.

El tablero contiene principalmente información referente al comportamiento diario de la recaudación y el comparativo respecto a la meta, indicadores de la gestión aduanera, datos generales de la devolución de crédito fiscal, información de recursos humanos; y está disponible para el Despacho Superior y Comité Gerencial de la Institución.

Digitalización de archivos operativos, históricos y de expedientes en trámite. Se continuó con la digitalización de los documentos del Archivo General, realizando el escaneo y digitalización de 2,464,401 imágenes procedentes de expedientes recibidos en años anteriores; así como los expedientes administrativos que ingresan para análisis y trámite judicial. Además, se implementó una nueva acción que persigue dotar a la Institución de un depósito documental apropiado para la administración, conservación, resguardo, acceso y recuperación de la información de la entidad a nivel nacional.

- **Sistema de Gestión Documental Institucional.** Se inició la implementación del ordenamiento legal institucional que regula la producción, gestión, consulta, traslado y archivo de los documentos; se realizó un diagnóstico de recintos documentales institucionales, un diagnóstico de documentos aduaneros en rescate y de recepción de documentos tributarios, se brindó capacitación en temas de archivo a distintas dependencias, se creó un recinto documental en la Gerencia Regional Sur. Se inició el rescate y ordenamiento de la documentación de las bodegas y aduanas ubicadas en distintas regiones del país, y se estableció un nuevo procedimiento para el archivo y resguardo de la documentación.



Ejecución del Plan Anual de Cobranza Administrativa. El recaudo en cobranza administrativa, se logró mediante programas de control dirigidos a combatir la omisión en la presentación de declaraciones, lograr el cumplimiento de deberes formales, el adecuado uso de constancias de exención de IVA y de adquisición de insumos de producción local.

Dichas acciones se realizaron para verificar el vencimiento del beneficio del ISR otorgado en el Decreto No. 29-89 y 65-89, entre otros programas que tienen por propósito inducir el cumplimiento, con apoyo en requerimientos masivos a través del envío de correos electrónicos, la realización de llamadas telefónicas y la implementación de una consulta pública en el Portal de la SAT. La misma, permite conocer quiénes tienen pendiente regularizar su situación sobre la presentación de declaraciones y el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos.

El recaudo por estas medidas administrativas ascendió a Q 1,292.79 millones, monto que representó un incremento del 59 por ciento respecto de lo realizado durante 2015. Tabla 2.1

Tabla 2.1
**Programa de cobranza administrativa y control
del cumplimiento de contribuyentes exentos**
año 2016

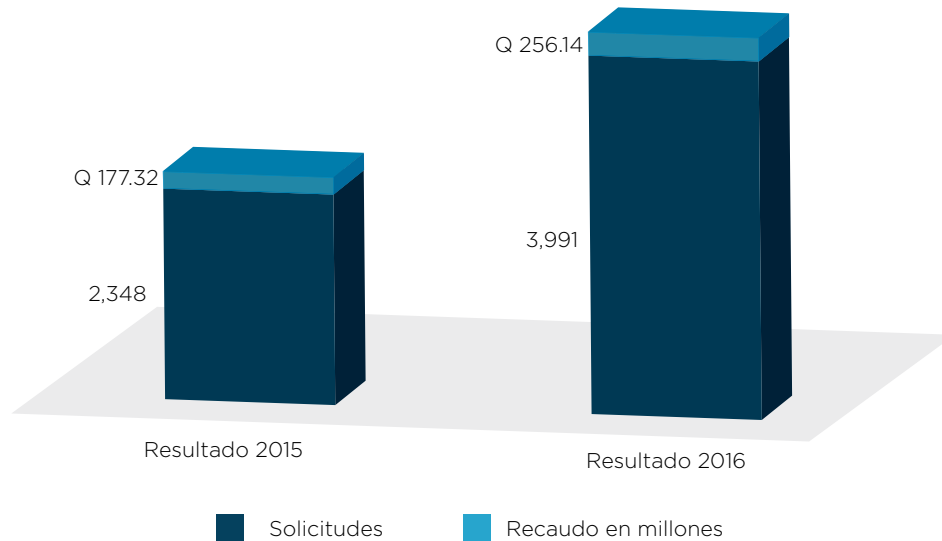
Programas	Recaudación (Millones de Q)
Omisos	607.56
Mora	538.31
Subdeclarantes	57.53
Contribuyentes Exentos	89.39
Total	1,292.79

Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Convenios de pago. En el 2016 se recibieron 3,991 solicitudes de convenio de pago, que representa un incremento del 70 por ciento respecto al año 2015, cuando se recibieron 2,348 solicitudes; con un recaudo de Q 256.14 millones, que representa un incremento del 44.5 por ciento comparado con el año anterior (Q 177.32 millones).



Gráfico 2.1
Resultados convenios de pagos
años 2015 -2016



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Sistema de Control y Registro de Entes Exentos. Se implementó un sistema de registro de información alterno al Registro Tributario Unificado (RTU), para identificar y contar con una base de datos específica para el seguimiento de contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo. Este permite a los usuarios almacenar información específica relacionada con exenciones y beneficios fiscales a los cuales están afectos los contribuyentes. Como resultado de las acciones de control implementadas para los contribuyentes exentos y con beneficios fiscales se obtuvo un recaudo anual de Q 78.24 millones.

Mantenimiento, mejoras y remodelación de instalaciones. Se realizó una evaluación y readecuación de espacios físicos en los que funcionan las distintas dependencias de la Institución, como una forma de bajar los costos en arrendamiento, y habilitar espacios de trabajo para nuevas áreas creadas. Entre estos se mencionan la optimización de espacios en área del Despacho Superior, traslado de la Gerencia de Recursos Humanos, readecuación de lobby del edificio Torre SAT; readecuación, traslado y centralización de las áreas administrativas de la Intendencia de Aduanas, adecuación de espacios físicos para el Tribunal Tributario y Aduanero, remodelación en áreas de asuntos jurídicos, entre otros.

Además, se realizó la reparación y mantenimiento de los módulos habitacionales en la Aduana El Carmen; mejorando condiciones para que habiten los trabajadores en esta aduana.



Las principales acciones de infraestructura física realizadas en aduanas fueron: cierre de las áreas de bodegas ubicadas en rampa de importación Aduana Tecún Umán II, utilizada para resguardo de decomisos y que se encontraba vulnerable a la extracción de los diversos productos y habilitación temporal de la garita de boletas con materiales prefabricados para agilizar la circulación dentro de ese recinto aduanero. Cierre de la bodega de decomisos en la Aduana Pedro de Alvarado; apoyo técnico y acompañamiento para la ampliación de las instalaciones destinadas al examen previo y verificación inmediata de mercancías en la Aduana Puerto Barrios, así como la supervisión técnica para el fortalecimiento de seguridad de la zona primaria y evaluación en campo de puntos de control con accesos autorizados por la SAT en esa aduana. Supervisión técnica para el fortalecimiento de la seguridad de la zona primaria y evaluación en campo de puntos de control con accesos autorizados por la SAT en la Aduana Santo Tomás de Castilla, seguimiento y acompañamiento al diseño del aeródromo para Puerto Barrios, impulsado por el INGUAT. Apoyo a COMBEX IM, en el diseño, gestión de traslados, supervisión del proyecto de remodelación de las áreas de importaciones, exportaciones, embarques, de Courier y la construcción de la garita de ingreso al parqueo de Express Aéreo.



De la misma forma se ejecutó, el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo en todas las instalaciones, incluyendo reparaciones menores requeridas para el funcionamiento de las mismas.

2.3 Ampliación de la cooperación

Suscripción de convenios interinstitucionales. Se suscribieron varios convenios, enfocados en el combate al contrabando y fortalecimiento de aduanas, facilitación de procesos internos, coordinación interinstitucional, análisis y estudios estratégicos, e intercambio de información para investigación fiscal; con las siguientes instituciones:

- Agencia Nacional de Alianzas para el Desarrollo de Infraestructura Económica (ANADIE). Estructuración del Proyecto de Puerto Seco intermodal Tecún Umán, en la frontera Guatemala-México.
- Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES). Establecer un marco de cooperación, que permita brindar asistencia técnica y acompañamiento institucional a la SAT.



- Asociación Guatemala Próspera. Implementación del Programa de Liderazgo “La Transformación está en mí”.
- Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT). Prórroga por cinco años del convenio entre AGEXPRONT – SAT.
- CONTRACASA-CLADEC-ASCABI-AGEXPORT-ADEC-COMBEX-IM-Cámara de Comercio-Cecoms-Zonas Francas-Asonav (Addendum). Convenio de entendimiento para la conformación de una mesa de diálogo y cooperación Público-Privada en temas aduaneros.
- Corte de Constitucionalidad. Condiciones básicas y lineamientos para comunicación interinstitucional por medios electrónicos.
- Ministerio de Desarrollo Social. Definir y facilitar la validación de la información de los usuarios de los programas sociales del MIDES y de los contribuyentes de la SAT.
- Ministerio de Finanzas Públicas. Intercambio de información que pueda ser relevante y de interés para los cumplimientos de sus objetivos institucionales.
- Ministerio de Gobernación. Información relacionada con servicios que presta cada una de las instituciones suscribientes.
- Ministerio de Gobernación y Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Ejercer controles coordinados en el ingreso y egreso de personas, mercancías y medios de transporte en puestos fronterizos, puertos marítimos y aeropuertos en la República de Guatemala.
- Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia. Establecer una alianza, para implementar de manera gratuita actividades educativas y promocionales de Cultura Tributaria.
- Convenio de cooperación interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral (TSE), Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), Superintendencia de Bancos (SIB), Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) y la Contraloría General de Cuentas (CGC). Establecer parámetros, protocolos, procedimientos y sistemas de cooperación interinstitucional, para el correcto control y fiscalización de las organizaciones políticas.



Además, se realizaron mesas de diálogo con sectores para atender los requerimientos, entre las que se pueden mencionar los siguientes sectores: Importadores de Encomiendas, Asistentes de Agentes Aduaneros, Transportistas, Conferencia de Compañías Express de Latinoamérica y El Caribe – CLADEC.



Asistencia técnica por cooperación internacional. A nivel internacional se contó con varios cooperantes activos, en temas específicos y prioritarios para la Institución. La asistencia técnica fue recibida de la siguiente forma:

- **Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-.** En las áreas de recaudación y fiscalización, para los temas de Factura Electrónica y Precios de Transferencia.
- **Banco Interamericano de Desarrollo -BID-.** Asesoría en bases para la modificación del Plan de Fiscalización; Reestructuración de la Gerencia de Recursos Humanos; Gestión de proyectos; y en el área informática en el tema de Arquitectura de software.
- **Fondo Monetario Internacional -FMI-.** Asesoría y acompañamiento para la Elaboración del Plan de Emergencia Para el Control del IVA (PEMCIVA), Control de empresas de combustible y Plan de control de carga en Puerto Quetzal.
- **Agencia de Cooperación Alemana - CIM/GIZ.** Apoyo en el Rediseño del Registro Tributario Unificado, nuevo catálogo de clasificación de actividades económicas, equipamiento de SAT móvil e implementación de Café SAT; asesoría en el uso del software para análisis de datos IDEA en el departamento de programación de la fiscalización, pasantía sobre Investigación Fiscal en el Servicio de Impuestos Internos y Aduana Nacional de Chile, apoyo en la creación de la Gerencia de Inteligencia Fiscal, y, provisión de equipo para radio SAT de Cultura Tributaria.
- **Oficina de Asistencia Técnica -OTA-.** Implementación de mejoras en la calidad de las auditorías selectivas para la fiscalización, capacitación sobre la gerencia de equipos de auditoría y reformulación del Plan de Auditoría. Asesoría sobre aspectos de estructura organizacional, jerarquías, procesos técnicos a establecer y creación de la Gerencia de Asuntos Internos, incluye pasantía en la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC- y la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF- de la República de Colombia, en materia de controles y procesos de investigación. Asesoría para mejoras en la verificación a posteriori, Plan de control de la carga en Puerto Quetzal y un Estudio para sistemas de inspección no intrusivos.
- **Millennium Challenge Corporation - PRONACOM.** Asesoría para la modernización de la Intendencia de Fiscalización y la Intendencia de Aduanas.
- **Banco Mundial -BM-.** Estudio de análisis conductual de los contribuyentes y su impacto en la recaudación.



- **Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE), Sección de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (SAAL), Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID-, Embajada de los Estados Unidos de América.** Apoyo en procesos de investigación en coordinación con el Ministerio Público, Organismo Judicial y Ministerio de Gobernación, capacitaciones especializadas en materia de análisis de información, apoyo con la implementación de pruebas poligráficas a personal de la SAT.



- **Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos -CBP- del Departamento de Estado de Estados Unidos de América.** Apoyo a procesos de formación, selección de personal en áreas específicas y coordinación interinstitucional en materia de investigaciones, como el curso de especialización de poligrafía para la Gerencia de Asuntos Internos.



U.S. Customs and Border Protection

2.4 Uso de la tecnología

Se ha impulsado la modernización y uso de las tecnologías para la simplificación administrativa y facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante la ampliación de servicios despersonalizados en la Agencia Virtual; así como para mejorar el control aduanero en operaciones de tránsito de mercancía con los proyectos de utilización de marchamos electrónicos y sistemas de inspección no intrusiva.

Afinamiento de plataformas, pre-producción y producción, que soportan los sistemas de SAT.

Se realizó la instalación de parches a la Base de Datos Central, implementación de la herramienta Jenkins para automatización de publicaciones de software en los distintos servidores de aplicaciones, ajuste y afinamiento de consumidores de mensajes, implementación de nuevo certificado de seguridad, reorganización de cableado de telecomunicaciones en el Data Center de Torre SAT.

Proyecto “Marchamo Electrónico”, tiene como fin asegurar la integridad de la carga y mejorar la confianza del operador logístico frente a las aduanas. En la fase inicial se prepararon las especificaciones generales y técnicas del “Marchamo Electrónico con dispositivo de control de posicionamiento satelital”, solicitud de dictamen u opinión jurídica sobre las modalidades de contratación del servicio de Marchamo Electrónico.

Proyecto “Sistemas de Inspección no intrusivos”, este proyecto está enfocado en el control y verificación sin afectar el principio de facilitación del comercio exterior; se dispone del Informe de pre-factibilidad de los Sistemas de Inspección no Intrusivos.

Además, el Laboratorio Químico Fiscal, a través de la identificación de mercancías mediante equipos de análisis específicos de última tecnología (espectrómetro infrarrojo y espectrómetro de emisión óptica) apoya a través de un análisis técnico-científico al personal de aduanas, como elementos para una correcta clasificación y valoración de las mercancías.

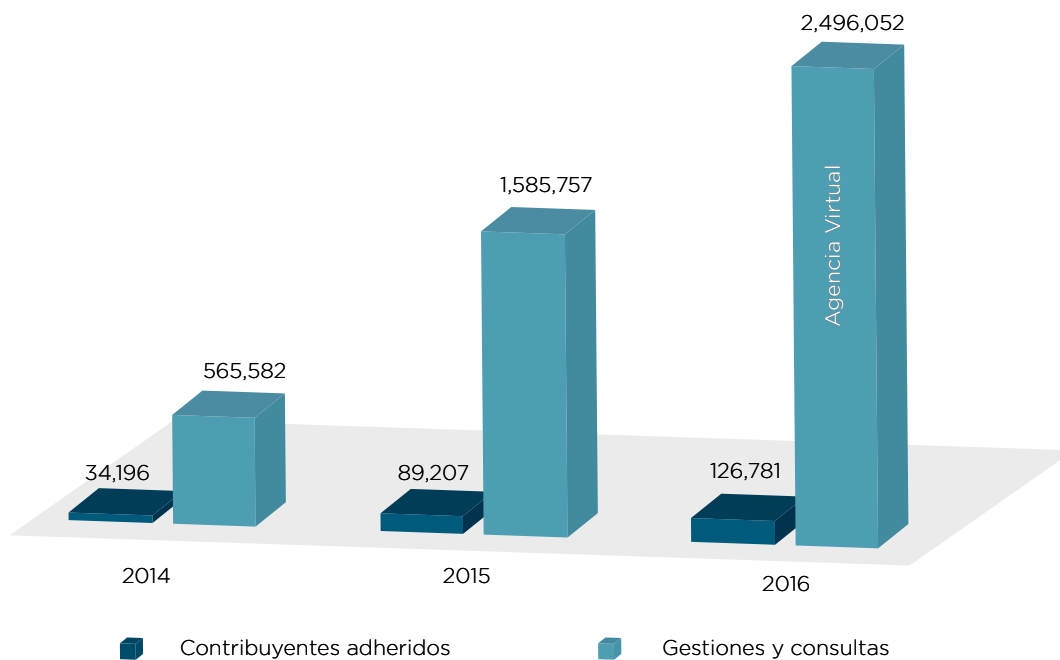




Café Internet en agencias tributarias. En el mes de julio se implementó el proyecto SAT Café Internet, el cual consiste en la habilitación de áreas específicas provistas de equipos de cómputo, impresoras y modulares en las Agencias Galerías del Sur y San Rafael, el propósito es orientar al contribuyente en el uso y beneficios de utilizar la Agencia Virtual. Durante ese periodo se realizaron 12,136 registros por ese medio.

Masificación del uso de la agencia virtual. Durante el 2016 hubo un registro total de 126,781 usuarios adheridos a este sistema, lo que representa un incremento de 42.12 por ciento respecto al año 2015 (89,207); y un total de 2,496,052 gestiones y consultas realizadas, superando en 57.40 por ciento lo realizado en el 2015 (1,585,757). Gráfico 2.2

Gráfico 2.2
Uso de la agencia virtual
años 2014 -2016



Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Nota: Al implementarse la Agencia Virtual se migraron 109,050 contribuyentes del sistema e-servicios



2.5 Auditoría fiscal y lucha contra la evasión

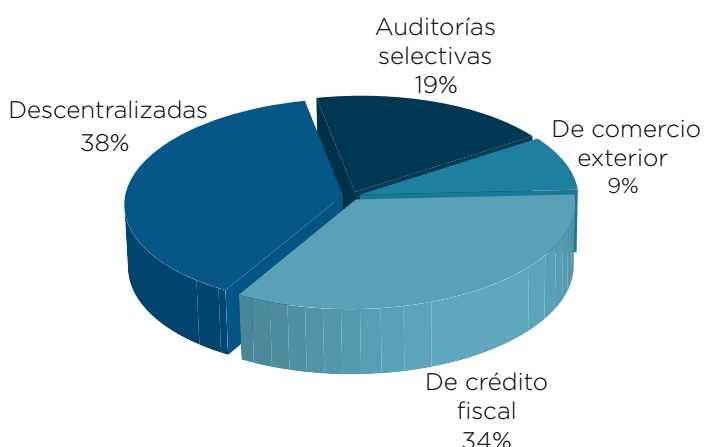
Se realizaron acciones dirigidas a ampliar la cobertura y efectividad de la fiscalización, a combatir la evasión y aumentar la efectividad en la recuperación de adeudos tributarios. Se replanteó el Plan anual de Fiscalización con procesos especializados y analíticos que permiten la identificación de áreas de riesgo específicas para el desarrollo de programas de auditoría fiscal; ejecución del programa de operativos en carreteras y en aduanas y la aplicación del monitoreo temprano en aduanas. Además, se dio seguimiento a expedientes por procesos judiciales y penales; se creó la Gerencia de Investigación Fiscal para fortalecer esfuerzos para la reducción de la evasión fiscal, defraudación tributaria y aduanera.

Se establecieron los alcances de las auditorías y presencias fiscales realizadas; aplicando un modelo de riesgo que integra reglas de inconsistencias, comportamiento económico, tributario y financiero.

Presencias fiscales. 158,346 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.

Programas de fiscalización. Fueron ejecutadas en total 4,082 auditorías; adicionalmente se realizaron 1,480 operativos fiscales en las aduanas, depósitos aduaneros y bodegas de los importadores. Gráfico 2.3

Gráfico 2.3
Auditorías ejecutadas, desagregadas por tipo de auditoría
año 2016



Fuente: Intendencia de Fiscalización, SAT



Fiscalización de precios de transferencia. Se diseñó una matriz para la revisión de la información presentada por los contribuyentes, con el objetivo de identificar posibles inconsistencias en los estudios de precios de transferencia, para seleccionar casos a fiscalizar de conformidad con inconsistencias materiales.

Se elaboró la guía técnica de precios de transferencia, en la cual se establecen los parámetros que se refieren a la forma de presentación, contenido, fórmulas de cálculo y análisis a realizar para un correcto y estandarizado análisis de precios de transferencia, la cual se encuentra publicada en el Portal de la SAT.



Con el apoyo del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT- y la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos Cooperación Económica y Desarrollo -SECO- se llevó a cabo la asistencia técnica al área normativa y operativa en materia de precios de transferencia. Se generaron avances en el proceso de selección de contribuyentes con riesgo de manipulación de precios de transferencia y en auditorías en proceso; se validaron las normas y procedimientos de fiscalización de precios de transferencia. Además, se realizó capacitación a 28 profesionales sobre el tema, la cual incluyó personal del Organismo Judicial, Colegio de Contadores Públicos y Auditores -CCPA- y del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores -IGCPA-.

Fortalecimiento de la gestión de riesgo. Se implementó la técnica del esquema de riesgo diferenciado aplicado para la detección de riesgos del contribuyente en forma sistemática, para direccionar la fiscalización. También se implementaron los esquemas de segmentación para determinar escenarios de distribución de contribuyentes en los análisis de riesgo (estratificación y selección de contribuyentes a controlar/fiscalizar). Otras acciones específicas implementadas en el tema de gestión de riesgo fueron:

- Implementación de programas integrales enfocados a fiscalizar sectores económicos y grupos empresariales (combustibles, construcción, transporte, financiero, líneas aéreas, azucarero, telecomunicaciones y farmacéutico), con base en el análisis financiero y de riesgo tributario de cada sector y/o grupo.
- Implementación de programas específicos dirigidos a fiscalizar rubros como amortizaciones y rentas de capital (aportes a futuras capitalizaciones).
- Programación de auditorías específicas a sub-distribuidores de productos como cemento, hierro, harina, artículos de primera necesidad, bebidas, gas y telefonía, utilizando como base la información de factura electrónica.



- Desarrollo del Programa de verificación a contribuyentes que dejaron de gozar de la exención del ISR a partir de enero 2016, por las reformas al Decreto 29-89, Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, incorporadas en el Decreto No. 19-2016, Ley Emergente para la Conservación del Empleo.
- Considerando que la Ley del Impuesto al Valor Agregado establece un plazo de vigencia para la emisión de los documentos autorizados por la Administración Tributaria, se implementó un programa de fiscalización masivo para identificar y sancionar a los contribuyentes que emitieron facturas que de acuerdo con la fecha de autorización no estaban vigentes.
- Desarrollo del Programa de fiscalización para verificar la existencia de establecimientos comerciales de reciente inscripción de acuerdo a los registros de la Administración Tributaria.
- Desarrollo de Programas de auditoría de gabinete, mediante la realización de cruces de información basados en las fuentes de Reten IVA y Factura Electrónica.

Además, se incorporó a la Agencia Virtual el Anexo a la Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta, sobre partes relacionadas, para que los contribuyentes, que manifiesten en su declaración jurada anual del Impuesto Sobre la Renta, que realizan operaciones con partes relacionadas en el extranjero, ingresen la información que corresponde de conformidad con la Ley.

Comisión Interinstitucional Contra el Contrabando y la Defraudación Aduanera -COINCON-, en el marco de este órgano técnico operativo del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero; se realizaron las siguientes acciones en el ámbito aduanero:

- **Reestructuración de la COINCON:** Se mantiene como órgano máximo el Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero, creado mediante Decreto 20-2006 del Congreso de la República, como instancia política-estratégica; la COINCON, órgano técnico-operativo de dicho Consejo, se subdivide en tres grupos de trabajo: Estudios y Estadísticas, Coordinación Público-Privada e, Intercambio de Información y Planificación de Operaciones.



- Se participó en la detección de 16 casos de ilícitos contra la propiedad intelectual.
- Se efectuó verificación y confirmación de tres casos en los cuales se falsificaron declaraciones aduaneras de importación de la Aduana Tecún Umán, para el ingreso de mercancías de contrabando.



- Los miembros de la COINCON participaron en agosto de 2016, en el Curso sobre Tráfico Ilícito de Contrabando y Mercancías, impartido por instructores de la Policía Fiscal Aduanera de Colombia -POLFA-; con el apoyo de la Embajada de los Estados Unidos de América.
- Se brindó capacitación a Asistentes de Agentes Aduaneros que realizan sus gestiones en las Aduanas Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Tecún Umán, El Carmen, Puerto Quetzal, Pedro de Alvarado. En la capacitación se hizo énfasis en el tema de contrabando y defraudación aduanera.



En ese contexto, se ejecutó el programa de operativos en carreteras y en aduanas, realizando un total de 86 operativos durante el año, dando como resultado Q 49.97 millones en ajustes tributarios. Tabla 2.2

Tabla 2.2
Ajustes tributarios como resultado de operativos -COINCON
Monto en millones de Quetzales
año 2016

Operativo	Fechas de operativos	Monto
Operativos en aduanas Tecún Umán y El carmen	9 al 19 de febrero	1.44
Operativos en Puerto Barrios	7 de febrero al 13 de marzo	1.93
Operativos en aduana Central de Guatemala	29 de febrero al 20 de marzo	0.04
Operativos en aduana Puerto Quetzal	7 de febrero al 10 de julio	35.10
Operativos en aduana Santo Tomás	13 de marzo al 31 de octubre	11.46
Total		49.97

Fuente: Intendencia de Aduanas, SAT

Monitoreo temprano. Se generaron y enviaron alertas tempranas de orientación técnica al revisor de las distintas aduanas del país, identificando riesgos en forma oportuna, logrando recaudar por concepto de ajustes en las operaciones aduaneras, sometidas a verificación inmediata la cantidad de Q115.30 millones con una efectividad del 64 por ciento, generando 4,923 alertas. En el Proceso de Monitoreo y Generación de Alertas Tempranas (Canal Azul) del análisis y monitoreo de información anticipada de las declaraciones aduaneras (DUA) e información de manifiesto, se generaron 1,269 alertas tempranas de declaraciones con presunción de riesgo y potencial de ajustes en los impuestos, de los cuales se logró recaudar Q 6.0 millones.

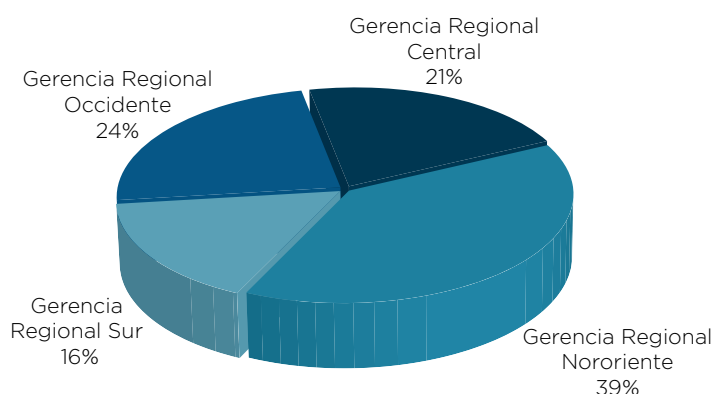


Gestión de cobro. Derivado del seguimiento de expedientes por procesos judiciales y penales se logró la aplicación de 94 medidas desjudicializadoras lo que permitió la agilización de los procesos en favor del Estado; ocho personas aprehendidas y 26 sentencias firmes en procesos penales. Se logró la recuperación de adeudos tributarios por procesos judiciales y penales la cual ascendió a Q 2,168.28 millones, de los cuales Q111.10 millones correspondieron a procesos judiciales y Q 2,057.18 millones fueron recuperados por la vía penal.

Cierre temporal de establecimientos. Como resultado del diligenciamiento del 100 por ciento de expedientes ingresados en cartera de económico coactivo y de cierre de empresas, establecimientos o negocios se logró la efectiva ejecución de 439 cierres de establecimientos como sanción a la infracción contenida en el artículo 85 del Código Tributario, de los cuales en 264 expedientes se reemplazó la sanción de cierre por multa a solicitud del contribuyente. Gráfico 2.4



Gráfico 2.4
Cierres ejecutados por región
año 2016



Fuente: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT



Activación de procesos judiciales. Incluyó la reactivación y seguimiento de litigios que han permitido tener una eficaz coordinación estratégica con el Ministerio Público a través de fiscales y el Organismo Judicial, por medio de la Cámara Civil y Penal.

El monto recuperado por medio de la implementación de medidas precautorias de embargo con carácter de intervención asciende a Q 1,314.66 millones.





Creación de la Gerencia de Investigación Fiscal.

Para fortalecer la atención del análisis de información interna y externa, el análisis estratégico de aspectos macroeconómicos, la realización de investigaciones de campo en aspectos tributarios y aduaneros, así como establecer los mecanismos de control y resguardo de la información bancaria en materia fiscal; mediante el Acuerdo de Directorio 014-2016 se creó la Gerencia de

Investigación Fiscal, encargada de la reducción de la evasión fiscal, defraudación tributaria y aduanera, contrabando y delito relacionados, proporcionando el direccionamiento integral en acciones de la SAT para fortalecer y transparentar los procesos de fiscalización.

En coordinación con la Superintendencia de Bancos se definieron los mecanismos de solicitud de información para atender lo competente al acceso a la Información bancaria y se integró una Mesa Técnica, que brindará el apoyo necesario para definir correctamente los procesos para solicitud y entrega de información.

2.6 Desarrollo del personal

Conscientes de la importancia de contar con recurso humano idóneo y que debe prestarse atención adecuada a la capacitación de los empleados, a fin de garantizar que la Administración Tributaria disponga de una fuerza laboral técnicamente calificada y profesional; se fortalecieron los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como los programas de formación permanente para funcionarios y empleados; resaltando también la creación de la Gerencia de Formación de Personal.

Convocatoria de reclutamiento masivo. Buscando contar con el personal idóneo para el eficiente desempeño dentro de los puestos de trabajo, en mayo se lanzó una convocatoria pública, para ocupar un aproximado de mil plazas vacantes en la Institución, hubo una respuesta de 34,584 postulantes. Se contrató a una empresa externa para acompañar el proceso.





Creación e inicio de operaciones de la Gerencia de Formación de Personal SAT. Tomando en consideración principalmente la implementación de la carrera administrativa como factor de crecimiento y desarrollo profesional, mediante Acuerdo de Directorio de la SAT número 009-2016 se creó la Gerencia de Formación de Personal SAT, cuya función es desarrollar acciones formativas permanentes y especializadas, basadas en mallas curriculares definidas que fomenten el desarrollo de la carrera administrativa de los empleados y funcionarios.

Esta Gerencia inició sus operaciones con el desarrollo y validación de mallas curriculares de todas las familias ocupacionales de la institución, con el objetivo de sustentar y sentar las bases de la Carrera Administrativa; y realizó un análisis de los resultados del diagnóstico de formación de cada una de las dependencias de la institución, consensuando temas prioritarios de formación fuera de la carrera administrativa.

Ejecución del Plan de Formación permanente para funcionarios y empleados: Se realizaron 330 eventos de formación, con un total de 3,889 empleados capacitados al menos una vez durante el año. Los principales eventos se resumen de la siguiente forma:

- **Programa de Estudios Especializados - Plan Becario.** Se concluyeron tres programas de Estudios Especializados para el área de aduanas en el que fueron formadas 169 personas, en los meses de abril, noviembre y diciembre; de ellos fueron contratados 154 como técnicos aduaneros. En el plan becario para el área de Fiscalización se formaron 23 personas que fueron contratadas e integradas en el equipo del área.



- **Seminario nacional sobre el Sistema Armonizado y la Gestión Tarifaria.** Con el apoyo de la OMA, en mayo se realizó el Seminario Nacional sobre el Sistema Armonizado y la Gestión Tarifaria. En este evento en el que se contó con docentes internacionales representantes de la OMA en España y Nicaragua, hubo participación del personal de Inteligencia Aduanera de la SAT. Dentro del seminario se trataron temas relacionados a la correcta aplicación del Sistema Armonizado y los instrumentos requeridos.



- **Diplomado Formador de Formadores.** Este programa fue dirigido a las personas que apoyan en la docencia, se les brindó metodologías didácticas necesarias para desempeñarse como docentes en los diferentes cursos que imparten. Se realizaron dos eventos con la participación de 60 empleados de varias dependencias.
- **Cursos de especialización en investigación y análisis de información.** Entre estos cursos figuran, el de especialización de poligrafía con apoyo de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos –CBP, capacitaciones especializadas en materia de análisis de información impartido por la Dirección de Inteligencia Policial de la Policía de Colombia y auspiciado por la Sección de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley de la Embajada de los Estados Unidos de América; curso básico de inteligencia impartido por la Escuela de Inteligencia del Estado Mayor de la Defensa Nacional; curso de controles y procesos de confiabilidad impartido por la División de Control y Confiabilidad de la Policía Federal de los Estados Unidos Mexicanos y auspiciado por la Comisión Nacional de Reforma Policial de Guatemala. En total participaron 19 personas de la Gerencia de Asuntos Internos.
- **Cursos de apoyo para desarrollo de habilidades.** Se impartieron cursos de apoyo para el desarrollo de habilidades a 1,456 personas de diferentes áreas, sobre Atención a detalle, Iniciativa, Efectiva comunicación y Técnicas de negociación. En temas de desarrollo de competencias actitudinales, se impartió el curso Atención al Contribuyente en el que participaron 684 personas.
- **Cursos internacionales.** Con el apoyo de varios Organismos Internacionales para facilitar procesos de formación en la Institución, a nivel internacional fueron capacitados 159 funcionarios y empleados, en diversas temáticas de interés para la Institución, 67 cursos fueron realizados de forma virtual y 92 de manera presencial.
- **Beca internacional.** En el Programa Formativo en Materia Exterior, patrocinado por el Servicio de Administración Tributaria de México, realizado de octubre a diciembre, participaron tres empleados del área de Aduanas. Los becarios fueron seleccionados por el Comité de Becas y Pasantías Internacionales de la SAT.
- **Formación virtual.** Se implementó un enfoque metodológico innovador mediante los cursos en modalidad e-learning, dando oportunidad de formación a más personal y optimizando tiempo y recursos; sumando un total de 1,433 personas capacitadas con las plataformas Moodle y Schoology; en cursos de formación aduanera y de competencias actitudinales.





Programa de fortalecimiento de principios y valores.

La implementación de este programa inició con el tema de liderazgo “La transformación está en mí”. En agosto las autoridades de SAT suscribieron un convenio marco interinstitucional con la asociación “Guatemala Próspera”, con el propósito de fortalecer una cultura institucional basada en principios y valores dirigidos hacia el bien común, esto promueve la transformación de la conducta humana. Se implementaron mesas de trabajo, contando con 683 mesas con efecto multiplicador para todo el personal de la institución.

En otras acciones encaminadas al fortalecimiento del talento humano de la Institución, se continuó con el **Programa de Certificación de Competencias Laborales**, concluyendo el proceso de Certificación para 74 personas: 14 de la Intendencia de Fiscalización, 27 de la Intendencia de Aduanas y 33 de áreas de apoyo. Se elaboraron también 35 Planes de Desarrollo Individual - PDI basados en un diagnóstico de brechas de conocimiento.

Por último, se reactivó la medición de clima organizacional, en este proceso de medición de clima organizacional se establecieron variables para medir el ambiente laboral, el diseño organizacional y la equidad de género, por medio de 681 encuestas distribuidas en varias dependencias de la Institución, para medir la percepción de funcionarios y empleados; y optimizar las acciones encaminadas a fortalecer la moral de los trabajadores.

2.7 Servicio al contribuyente

La Institución ha planteado dentro de sus principales retos brindar un servicio de alta calidad a los contribuyentes, de allí que se realizaron diferentes acciones para promover la cultura de facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras; proporcionando medios accesibles para que los contribuyentes consulten e interactúen con la Administración Tributaria, al mismo tiempo que se brindó capacitación y orientación permanente. Bajo el mismo contexto se creó la Intendencia de Atención al Contribuyente.

Creación de la Intendencia de Atención al Contribuyente. Mediante Acuerdo de Directorio de la SAT número 014-2016, de fecha 05 de septiembre de 2016, se creó la Intendencia de Atención al Contribuyente; encargada de velar porque en la atención a los contribuyentes y público en general, se preste un servicio eficaz y eficiente, proporcionándoles formación, capacitación e información oportuna y fidedigna, conforme a sus requerimientos y necesidades en procura de una cultura organizacional de servicio al contribuyente.

SAT a tu alcance. Se implementó el proyecto “SAT a tu alcance”, el cual consiste en el desplazamiento de unidades móviles que llegan a puntos estratégicamente seleccionados, para ofrecer atención al contribuyente en gestiones rápidas como ratificación de datos, impresión de RTU, consultas de omisos, entre otros; facilitándole al contribuyente insumos necesarios para regularizar su situación fiscal, así como adherirse al uso de herramientas electrónicas.



Se implementó en el mes de noviembre y al cierre del año se habían atendido en las Regiones Central y Occidente a 1,106 contribuyentes y registrado 1,721 gestiones.



Descentralización de servicios. A partir del 01 de agosto, se habilitó el servicio de inscripción de vehículos (primeras placas) en la Oficina Tributaria de El Progreso y a partir del 24 de octubre en la Oficina Tributaria de Chimaltenango, esto impactará en la disminución del costo de cumplimiento para los contribuyentes.

Ampliación de horarios de atención en agencias tributarias. Durante el fin de año se extendieron los horarios de atención en las oficinas y agencias tributarias que presentan mayor afluencia de contribuyentes, para facilitar las gestiones.

Factura Electrónica FACE 1. Se implementó el servicio Web para envío de los cierres de facturación mensual de los Emisores de Facturas Electrónicas (EFACE) que, incluyen el resumen y el detalle de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) emitidos, información importante que servirá para cruzar las declaraciones mensuales del IVA de los contribuyentes y verificar el correcto cumplimiento de los mismos. Se reactivó la obligatoriedad que los Generadores de Facturas Electrónicas (GFACE) presentar una certificación en materia de seguridad informática emitida por un tercero autorizado por la SAT, lo cual ha permitido un mejor control en tema de seguridad de la información.

Incorporación de nuevos formularios al sistema Declaraguat.

Impulsando la modernización del sistema de presentación de pago de los impuestos, se implementaron 5 nuevos formularios al sistema Declaraguat: Formulario SAT-4121 Pago Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Marítimos; Formulario SAT-8933 Vehículos Terrestres, Reposición de Distintivos, Modificación, Rectificación de Datos y Cambio de Uso; Formulario SAT-4131 Pago Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Aéreos; Formulario SAT-8480 Fabricación, importación venta, uso, manejo y control de los casquetes de seguridad; Formulario SAT-8401 Solicitud de certificación de expedientes en las áreas económico coactivo y penal de la Intendencia de Asuntos Jurídicos; Formulario SAT-1169 IETAAP, para utilizar en aquellos casos que tienen pagos pendientes, o por revisiones de fiscalización y en casos penales, o, para pago de complementos o rectificaciones. Además, Se realizó la armonización del NIT-CUI de los 53 formularios que están implementados en Declaraguat.



Formulario SAT-7121 de habilitación de libros en Declaraguat. En febrero se implementó la Habilitación de Libros por medio de Declaraguat, proceso que fue de gran aceptación por parte de los contribuyentes, al cerrar el año se habían realizado 76,956 autorizaciones, consecuentemente las autorizaciones en agencias disminuyeron a partir de la implementación del formulario electrónico.

Aviso de legalización de firmas por traspasos. Para facilitar el cumplimiento de la obligación tributaria, de enviar el aviso a la Administración Tributaria de las legalizaciones notariales que realicen en los endosos de certificados de propiedad de vehículos terrestres, al contribuyente, específicamente al segmento de notarios; a partir de julio está disponible en Agencia Virtual el formulario electrónico SAT-0411 denominado Aviso Legalización Firmas. Se recibieron 5,938 avisos de legalizaciones de firmas por parte de notarios, durante el segundo semestre.



Certificación Jurídica. Se creó el formulario SAT-8401 denominado Certificación Jurídica, el cual permite al contribuyente conocer su situación jurídica ante la Administración Tributaria en las áreas Económico Coactivo, Penal y Verificaciones; está disponible en el sistema Declaraguat.

Nuevo diseño en los Timbres Fiscales. Se implementó un nuevo diseño en los Timbres Fiscales 2017, para minimizar la falsificación, con las características siguientes: Posición y tamaño de las letras, mejoras en la carga de tintas para mayor legibilidad, se agregó marco al contorno del timbre.



Nuevo aplicativo de Asiste Hospitales. Se implementó el nuevo aplicativo de Asiste Hospitales un sistema en ambiente WEB, dirigido a hospitales, sanatorios, casas de salud, clínicas, consultorios o centros de salud, quienes deben reportar a la Administración Tributaria los pagos de terceros que reciben a favor de los médicos u otros profesionales sean o no técnicos de la salud, que presten servicios de atención médica a través de estas instalaciones.

Actualización de la herramienta Asiste Libros. En diciembre se implementó una nueva versión de la herramienta Asiste Libros 2, dirigida a los Contribuyentes Especiales, obligados a la presentación electrónica del detalle de las compras y ventas, conforme a lo establecido en el Decreto 4-2012 Artículo 23, en el cual se adiciona el Artículo 57 “D” de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. La información ingresada por los contribuyentes será validada al momento del envío, lo que permitirá a la Administración Tributaria contar con datos de calidad para los cruces de información.



Nueva calcomanía electrónica. A partir de abril, se implementó una nueva calcomanía electrónica con datos tales como: nombre, número de tarjeta de circulación y número de certificado de propiedad que identifican los datos actuales del propietario y del vehículo. Permite detectar a aquellos contribuyentes que no realizaron en el 2011 el cambio de tarjeta de circulación y que no se encuentran solventes tanto en el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos como en infracciones de tránsito.



Actualización de CUI en registros de SAT. En el Registro Tributario Unificado se realizó progresivamente la adopción e incorporación del Código Único de Identificación (CUI) en los registros de personas individuales que ya cuentan con su Documento Personal de Identificación (DPI), a diciembre, se encuentran registrados y armonizados 5,608,019 Código Único de Identificación.

Consulta CUI/NIT. En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 61 del Decreto 90-2005 y sus modificaciones Ley del Registro Nacional de Personas, la Administración Tributaria desarrolló la consulta CUI/NIT en el portal WEB de la SAT, para que los contribuyentes personas individuales puedan consultar si ya tienen registrado el Código Único de Identificación (CUI) en los sistemas de la SAT, de esta manera homologar la información indicada a través de la verificación de los contribuyentes de sus registros en SAT.

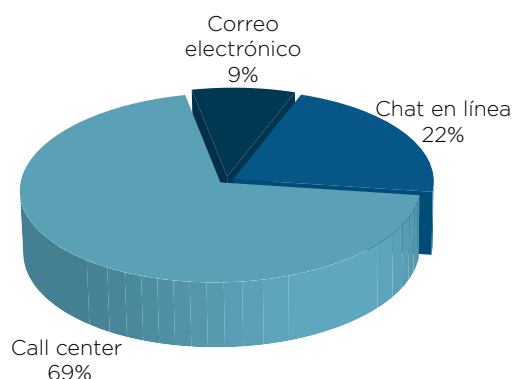
Servicio de anfitriones y visores. En orientación personalizada al contribuyente se atendieron 596,564 contribuyentes que visitaron las agencias y oficinas tributarias de la Regional Central y Nororiental; el servicio consiste en la revisión de documentación que deben presentar, antes de realizar una gestión ante la Administración Tributaria.



Ampliación de cobertura del sistema de ordenamiento de filas. Se implementó en las agencias tributarias de Panajachel y Coatepeque, logrando con esto cubrir el 81 por ciento de las oficinas y agencias tributarias de todas las regiones del país. Este sistema que facilita dar atención ordenada a las gestiones realizadas por los contribuyentes que visitan las oficinas y agencias tributarias, también permite conocer los tiempos de espera y atención en los diferentes puntos de atención para toma de decisiones.

Atención de consultas. Se atendieron 411,993 consultas en materia tributaria, aduanera y requisitos de gestiones ante la SAT, planteadas a través de 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 con 285,877 consultas.

Gráfico 2.5
Atención de consultas por distintos medios
año 2016



Fuente: Intendencia de Atención al Contribuyente, SAT

En atención de consultas relacionadas con la Ley de Acceso a la Información Pública se atendiendo 1,982 solicitudes de información. Y, en la Unidad de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente se atendieron 1,686 consultas, la mayoría fueron atendidas de manera electrónica con un total de 1,117 consultas diligenciadas por ese medio.

Publicación de salarios de los trabajadores de la SAT. En cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, en abril se publicó en el portal web de la SAT información de los sueldos de funcionarios y empleados de la Institución, con acceso de consulta para la población en general.

Programa de capacitación al contribuyente. A través del Centro de Capacitación Tributaria y aduanera de la SAT (CENSAT) se realizaron 320 eventos de capacitación presencial en temas tributarios y aduaneros, con la participación de 27,637 personas. En la modalidad e-learning se



continuó el Diplomado de Actualización Tributaria en el Impuesto sobre la Renta, se capacitó a 495 peritos contadores inscritos ante la SAT, quienes culminaron el diplomado.

Atención y orientación personalizada para contribuyentes especiales. Por medio de los profesionales de cartera se brindó capacitación, gestión y orientación a contribuyentes Especiales Grandes, en el uso de las herramientas electrónicas principalmente en Régimen de Factura Electrónica “FACE”. Además, en Declaraguat se dio seguimiento y orientación a 510 contribuyentes en la elaboración y presentación de las declaraciones. Se orientó en el uso de formularios electrónicos a través de la implementación del formulario Declaración Jurada de Actualización y Declaración Jurada de Inscripción, así como en el uso correcto de la Agencia virtual, ingreso, reimpresión de RTU y cambio de contador.

Se realizaron visitas a 23 nuevos contribuyentes calificados como Especiales Grandes para el padrón 2016, para dar a conocer las obligaciones tributarias que debe cumplir. Orientación de carácter tributario a los contribuyentes afiliados a los impuestos específicos.

Programas de Cultura Tributaria. Las principales acciones realizadas en el tema de cultura tributaria fueron:

- **Programa 100 en Cultura Tributaria.** Se amplió la cobertura del programa “100 en cultura tributaria” a los departamentos de Jutiapa, Sololá, Retalhuleu, Sacatepéquez y Zacapa, se llevó a cabo el taller de “Formador de Formadores” con jornadas de capacitación dirigidas a docentes, a quienes se les explicó la metodología para el uso de las Guías de Cultura Tributaria, en total se atendieron 2,865 docentes. Se dio continuidad al proyecto de cultura tributaria en el Centro Educativo El Ceibo, desarrollando diversas actividades lúdico educativas con la participación de 320 alumnos.
- **Activaciones escolares.** Se realizaron presentaciones de obras musicales de Simón Tax para niños de preprimaria y primaria, charlas educativas y dinámicas promocionales con estudiantes de los ciclos básico y diversificado; se realizaron 1,177 activaciones escolares en 1,140 establecimientos educativos con un total de 216,073 alumnos.
- **Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF).** Se proporcionó capacitación tributaria a 637 estudiantes y catedráticos de la Universidad Panamericana. De esta manera los participantes podrán orientar en tema tributario a los contribuyentes de baja renta, microempresarios y personas interesadas en la formalización de sus negocios.
- **Jornada móvil de servicios integrados.** Se promovió la educación fiscal y los valores ciudadanos en la jornada móvil de servicios integrados en conjunto con la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia desarrollada en el municipio de Panajachel, Sololá. Se realizaron actividades lúdicas y la presentación de la obra “Simón Tax contra el Descarado” a distintas comunidades del departamento de Suchitepéquez.





CAPÍTULO III

RENDICIÓN de CUENTAS 2016

trabajando por una **SAT** renovada y transparente

Capítulo III

Rendición de cuentas

El Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal dos mil dieciséis, fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio número 014-2015 de fecha 23 de diciembre de 2015, por la cantidad de **Q 1,299.83** millones.

3.1 Ingresos devengados

De los **Q 1,299.83** millones presupuestados como ingresos, Q 1,108.46 millones obedecen al concepto de venta de bienes y servicios (por el 2 por ciento de los ingresos tributarios que constituyen recursos de la SAT por el servicio de recaudación) y Q 171.15 millones por la venta de bienes y servicios que brinda la Administración Tributaria; Q 13.31 millones por rentas de la propiedad; y Q 6.91 millones por ingresos no tributarios.

Al finalizar el ejercicio 2016, los ingresos devengados ascendieron a **Q 1,268.20** millones, que presentan un 97.57 por ciento de lo presupuestado, de los cuales Q 1,103.53 millones constituyen el 2 por ciento de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación, Q 145.71 millones son ingresos por la venta de bienes y servicios que brinda la administración tributaria a los contribuyentes; Q 13.29 millones son de rentas de la propiedad y Q 5.67 millones son por ingresos no tributarios. Tabla 3.1

Tabla 3.1
Ingresos devengados durante el año 2016
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	Por ciento Ejecución
TOTAL:	1,299.83	1,268.20	97.57%
Ingresos No Tributarios	6.91	5.67	82.05%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	1,279.61	1,249.24	97.63%
Por ciento de la recaudación tributaria bruta	1,108.46	1,103.53	99.56%
Otros bienes y servicios	171.15	145.71	85.13%
Rentas de la Propiedad	13.31	13.29	99.85%

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



3.2 Egresos devengados

Del monto total de egresos presupuestados en el 2016 que ascendió a Q 1,299.83 millones, fueron devengados **Q 939.21** millones lo cual representa el **72.26** por ciento de ejecución respecto de lo presupuestado. El 99.18 por ciento de lo ejecutado corresponde a gastos de funcionamiento por un monto de Q 931.54 millones, y el 0.82 por ciento restante a gastos de inversión por un monto de Q 7.67 millones. Tabla 3.2

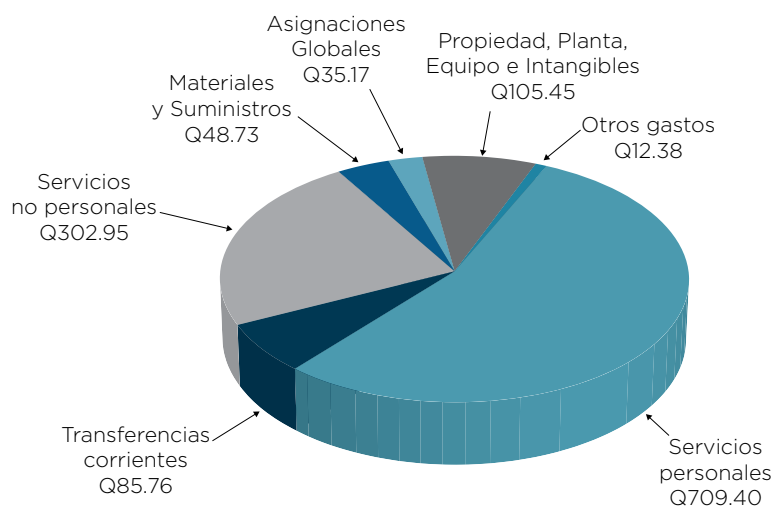
Tabla 3.2
Egresos devengados por tipo de gasto durante el año 2016
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	por ciento Ejecución
TOTAL:	1,299.83	939.21	72.26%
Gastos de Funcionamiento	1,195.11	931.54	77.95%
Gastos de Inversión	104.72	7.67	7.33%

Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, los grupos Otros Gastos y Servicios Personales, registraron mayor ejecución respecto a lo presupuestado, con 97.30 por ciento y 87.38%, respectivamente. Gráfico 3.1

Gráfico 3.1
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2016
En millones de Quetzales



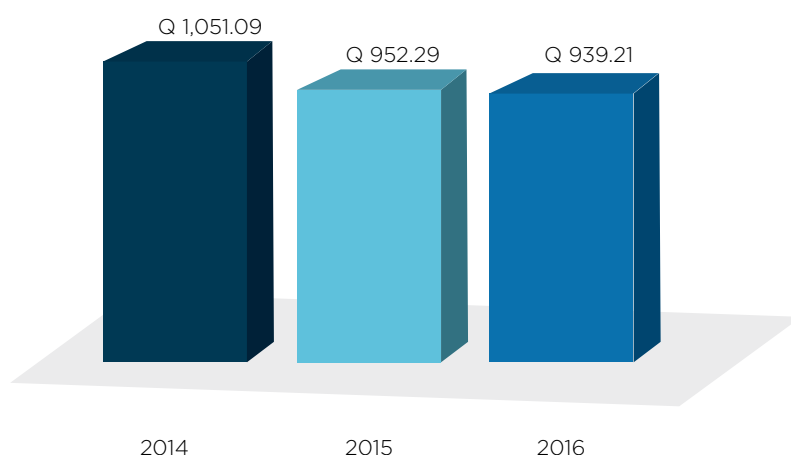
Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada



3.3 Comparativo interanual de la ejecución presupuestaria

La ejecución presupuestaria de gastos del año 2016 ascendió a Q 939.21 millones, Q 13.08 millones menos a la ejecución registrada en el año 2015 (-1.39%), y Q 111.88 millones menos en relación al monto ejecutado en el año 2014. Gráfico 3.2

Gráfico 3.2
Comparación de la ejecución presupuestaria de gastos
En millones de Quetzales
años 2014 - 2016



Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada

3.4 Costo de la administración tributaria

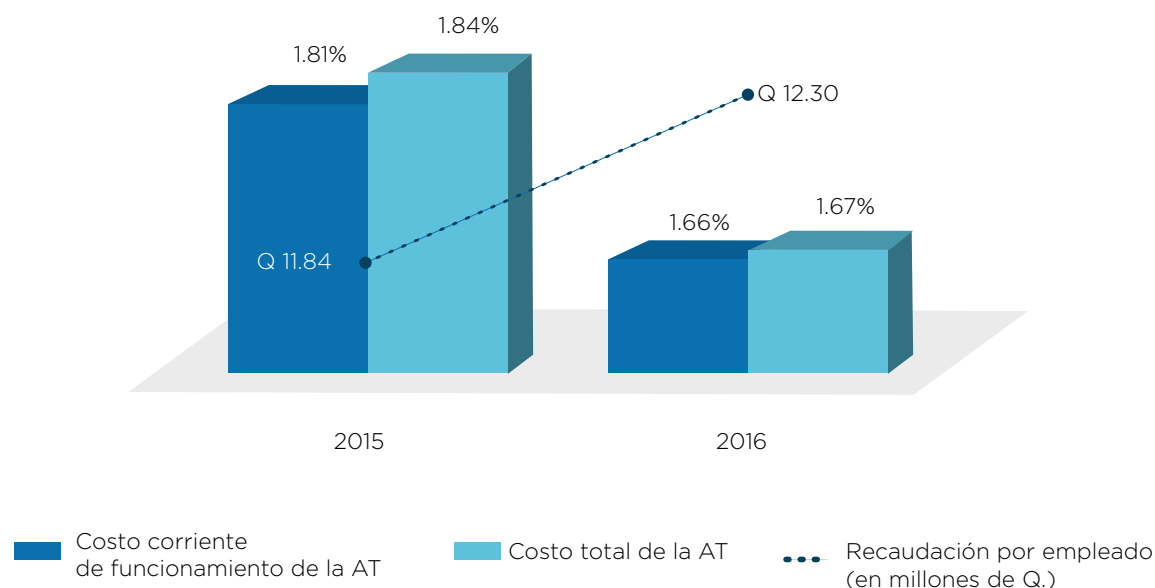
El costo corriente del funcionamiento de la administración tributaria, que se obtiene de la relación que existe entre el gasto de funcionamiento que ejecuta la SAT y la recaudación tributaria (en términos brutos) realizada durante el mismo período, representó en el 2016 un 1.66%, disminuyendo en un 0.15 por ciento 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 2016 ascendió a Q 12.3 millones por empleado.

El gráfico 3.3 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 0.17 por ciento respecto al 2015, y el incremento de la productividad en Q 0.46 millones por cada empleado de la Institución.



Gráfico 3.3
Costo de la Administración Tributaria y productividad por empleado
 Años 2015 - 2016



Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada, Sistemas SAT

3.5 Adquisiciones de compras y contrataciones

Como parte de las acciones de transparencia que la Superintendencia de Administración Tributaria realiza, al efectuar sus adquisiciones de bienes y servicios, las mismas son gestionadas por la Institución utilizando el Sistema GUATECOMPRAS.

En la Tabla 3.3 se presentan las adquisiciones con montos mayores a Q 100,000.00 que fueron publicadas y adjudicadas durante el 2016, cuyo monto total adjudicado ascendió a Q 28.30 millones. Estas adquisiciones y las de menor monto pueden ser consultadas directamente en el Sistema GUATECOMPRAS.



Tabla 3.3
Adquisiciones Guatecompras, mayores a Q 100,000.00
Año 2016

NOG	Descripción	Monto adjudicado	Fecha de adjudicación
Total		Q 28,300,326.34	
4654412	Licitación pública número SAT-LI-02-2016. Adquisición de placas metálicas de circulación para vehículos terrestres que utilizan una placa.	Q 10,842,000.00	6/10/2016
4890868	Contratación de los servicios de reclutamiento y selección de personal, en forma masiva, para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 4,730,000.00	6/21/2016
5248035	Licitación número SAT-LI-05-2016. Contratación del servicio de colocación para el sitio redundante de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 3,326,400.00	11/10/2016
5331897	Cotización número SAT-GRC-01-2016. Contratación del servicio de distribución de correspondencia con comprobante e informe de entrega de la división de recaudación y gestión de la Gerencia Regional Central de la SAT.	Q 828,260.00	12/1/2016
4411234	Compra directa por ausencia de ofertas. Cotización número SAT-CO-9-2015. Contratación de los servicios de auditoría externa para la Superintendencia de Administración Tributaria, correspondiente a los ejercicios fiscales 2015 y 2016.	Q 778,400.00	11/19/2015
5219914	Cotización número SAT-CO-18-2016. Servicio de mantenimiento preventivo (menor y/o mayor) y servicio de mantenimiento correctivo (reparaciones) para los vehículos propiedad de la SAT.	Q 755,810.00	10/12/2016



NOG	Descripción	Monto adjudicado	Fecha de adjudicación
4723252	Cotización número SAT-CO-05-2016. Servicios de impresión para reproducir “Guías de Cultura Tributaria Cooperar es Progresar”, para el nivel de educación primaria, como apoyo a la divulgación de Cultura Tributaria.	Q 620,450.00	5/24/2016
5587549	Cotización número SAT-CO-27-2016. Contratación del servicio de arrendamiento de equipo de fotocopiado tipo multifuncional y sus servicios de mantenimiento.	Q 591,840.00	12/7/2016
4660013	Cotización número SAT-CO-01-2016. Adquisición de cartuchos de tintas y tóner para uso en impresoras en las diferentes dependencias y unidades administrativas de la SAT.	Q 571,828.00	5/7/2016
5258596	Cotización número SAT-GRC-02-2016. Contratación de servicio de arrendamiento equipo de fotocopiado tipo multifuncional y sus servicios de mantenimiento para uso de las unidades administrativas de la Gerencia Regional Central de la SAT.	Q 528,741.10	11/24/2016
4681541	Cotización número SAT-CO-02-2016. Derechos de uso y actualización del software de seguridad informática con soporte de administración para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 498,294.72	6/17/2016
5509254	Cotización número SAT-CO-24-2016. Contratación de derechos de uso y actualización del software de autoridad validadora JRSYS MSVS para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 480,000.00	12/28/2016
5222133	Cotización número SAT-CO-13-2016. Derechos de uso y actualización del software de seguridad perimetral de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 449,799.00	11/10/2016



NOG	Descripción	Monto adjudicado	Fecha de adjudicación
5441005	Cotización número SAT-GRS-05-2016. Servicio de mantenimiento preventivo (menor y/o mayor) y servicio de mantenimiento correctivo (reparaciones) para los vehículos asignados a la Gerencia Regional Sur de la SAT.	Q 430,790.00	11/4/2016
5388155	Cotización número SAT-CO-16-2016. Contratación del servicio de mantenimiento preventivo para el equipo de cómputo y de digitalización del área de normatividad de la SAT.	Q 399,227.00	11/28/2016
4918800	Cotización número SAT-GRO-03-2016. Servicio de mantenimiento preventivo (menor y mayor) y correctivo (reparaciones) para la flotilla de vehículos asignados a la Gerencia Regional Occidente de la SAT.	Q 392,830.00	7/7/2016
5420059	Cotización número SAT-CO-19-2016. Adquisición de papel bond para uso de impresoras y fotocopadoras en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad.	Q 374,825.00	12/21/2016
2492289	Cotización número SAT-GRS-01-2016. Contratación del servicio de arrendamiento de equipo de fotocopiado tipo multifuncional y sus servicios de mantenimiento, para uso en las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur de la SAT.	Q 348,288.00	12/2/2016
5667399	Cotización número SAT-GRS-07-2016. Adquisición de equipo de cómputo para la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 340,624.00	1/3/2017
5505518	Cotización número SAT-GRS-02-2016. Adquisición de 270 cartuchos de tóner para diversas impresoras de la Gerencia Regional Sur de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 274,267.52	12/7/2016



NOG	Descripción	Monto adjudicado	Fecha de adjudicación
5218861	Cotización número SAT-GRC-03-2016. Adquisición de papel bond tamaño carta y tamaño oficio para uso en las distintas unidades administrativas de La Gerencia Regional Central de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 257,700.00	12/8/2016
5399912	Cotización número SAT-CO-22-2016. Adquisición de toalla de papel absorbente para manos para uso en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad de la SAT.	Q 255,600.00	12/20/2016
5382351	Cotización número SAT-CO-15-2016. Servicio de mantenimiento preventivo para UPS propiedad de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q 120,000.00	11/14/2016
5399505	Cotización número SAT-CO-21-2016. Adquisición de papel higiénico jumbo para uso en las diferentes dependencias y unidades administrativas de normatividad de la SAT.	Q 104,352.00	11/4/2016





Dirección: 7a. ave. 3-73 zona 9
Teléfono: 2329-7070
www.sat.gob.gt