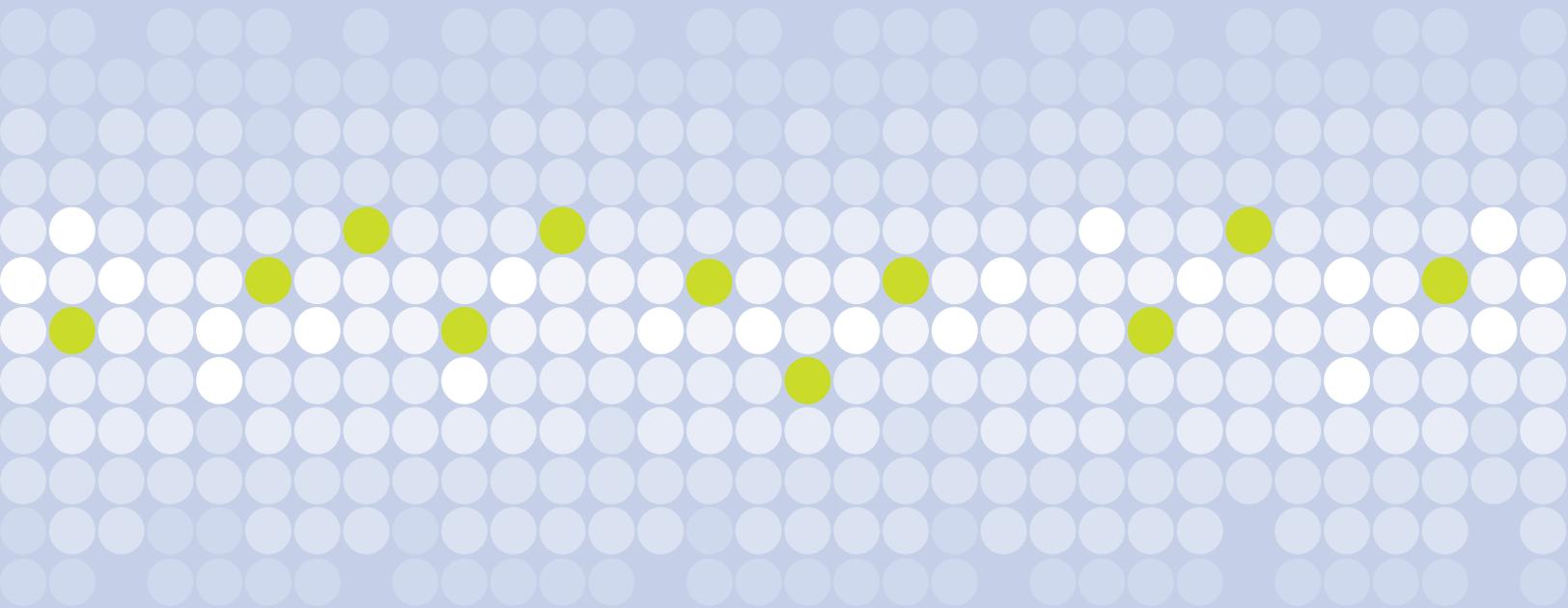




MEMORIA DE LABORES
2010

MEMORIA DE LABORES
2010



ÍNDICE GENERAL

- **Presentación**
- **Misión**
- **Visión**
- **Directorio SAT**
- **Funcionarios SAT**
- **Estructura Organizacional**

CAPÍTULO I * RESULTADOS CUANTITATIVOS

A. RECAUDACIÓN	1
B. CONTRIBUYENTES EFECTIVOS	7
C. PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES Y PAGO DE IMPUESTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	7

CAPÍTULO II * RESULTADOS Y AVANCES EN GESTIÓN

A. MEJORA DE LA CALIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE SERVICIOS	9
B. PROMOCIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	13
C. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ADUANERO	17
D. FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA	20
E. FORTALECIMIENTO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	23

CAPÍTULO III * RENDICIÓN DE CUENTAS

A. INGRESOS DEVENGADOS	27
B. EGRESOS DEVENGADOS	27
C. COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	28
D. COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	29
E. ADQUISICIONES POR MEDIO DEL SISTEMA GUATECOMPRAS	29

ANEXO * UBICACIÓN SERVICIOS SAT	31
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO I.1	
Recaudación Tributaria (Años 2009-2010)	1
GRÁFICO I.2	
Carga Tributaria (Años 1995-2010)	1
GRÁFICO I.3	
Devolución del Crédito Fiscal del IVA (Años 2000-2010)	2
GRÁFICO I.4	
Recaudación Programada y Realizada 2010	2
GRÁFICO I.5	
Composición por Impuesto de la Recaudación del Gobierno Central 2010	3
GRÁFICO I.6	
Composición por Ente Recaudador de la Recaudación del Gobierno Central 2010	3
GRÁFICO I.7	
Composición por Tipo de Impuesto de la Recaudación del Gobierno Central 2010	3
GRÁFICO I.8	
Comparación de la Recaudación de Impuestos al Comercio Exterior	3
GRÁFICO I.9	
Arancel Promedio Mensual (Años 2009-2010)	4
GRÁFICO I.10	
Tipo de Cambio Ponderado (Años 2009-2010)	4
GRÁFICO I.11	
Recaudación de Impuestos al Comercio Exterior 2010	4
GRÁFICO I.12	
Comparación de la Recaudación de Impuestos Internos 2010	5

GRÁFICO I.13

Contribuyentes Efectivos (Años 2003-2010)

7

GRÁFICO I.14

Recaudación y Declaraciones Electrónicas (Años 2001-2010)

7

GRÁFICO II.1

Atención de Llamadas Ingresadas al Call Center (Llamadas Atendidas 2010)

11

GRÁFICO II.2

Establecimientos Cerrados por Incumplimiento de Deberes Formales (Años 2001-2010)

14

GRÁFICO II.3

Efectividad de las Auditorías (Años 2004-2010)

16

GRÁFICO III.1

Comparación de la Ejecución Presupuestaria de Gastos (Años 2008-2010)

29

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I.1	Comparación de los Ingresos Tributarios Recaudados y Programados en 2010 con la Recaudación Realizada en 2009	6
TABLA II.1	Simplificación y Agilización de Gestiones y Servicios	10
TABLA II.2	Distribución de Cursos Virtuales	12
TABLA II.3	Contribuyentes con Atención Personalizada	13
TABLA II.4	Programas de Fiscalización Ejecutados	16
TABLA II.5	Nuevos Módulos y Flujos de Trabajo en Funcionamiento en SAQB´E	18
TABLA II.6	Acciones de Promoción de Cultura Tributaria	21
TABLA III.1	Ingresos Devengados por SAT durante el año 2010	27
TABLA III.2	Ejecución por Tipo de Gasto 2010	27
TABLA III.3	Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto 2010	28
TABLA III.4	Ejecución Presupuestaria por Unidad Ejecutora 2010	28
TABLA III.5	Indicadores Tributarios Financieros	29
TABLA III.6	Adquisiciones mayores a Q100,000.00	30

PRESENTACIÓN

Luego de la experiencia afrontada en los dos años anteriores, la Superintendencia de Administración Tributaria, -SAT- orientó sus planes a la implementación de acciones que permitieran mejorar la calidad y simplificar nuestros servicios, promover el cumplimiento tributario, modernizar el sistema aduanero, fomentar la cultura tributaria y mejorar la efectividad Institucional. La implementación de estos planes de acción, la recuperación económica y del comercio a nivel mundial, y la reactivación del mercado interno, permitió que la recaudación tributaria en términos brutos, superara en un **9.4%** lo realizado en el 2009. La mayor recuperación se observó en el comercio exterior, puesto que la recaudación de los impuestos sobre las importaciones se incrementaron un **13.9%**; mientras que los impuestos internos crecieron un **6.7%**.

Entre las acciones orientadas a mejorar la calidad y simplificar nuestros servicios se continuó con la ampliación de los servicios de atención a las consultas, y de presentación y pago de impuestos entre los que se puede mencionar el uso de la tarjeta de crédito o débito para el pago de impuestos, uso del sistema de factura electrónica, la presentación de la planilla del IVA y de formularios tributarios con Valor Cero por medio del portal de la SAT; se desconcentraron los servicios del Registro Fiscal de Vehículos hacia puntos estratégicos de la ciudad capital y en el interior del país; se implementaron nuevos servicios de consulta, tanto presencial como electrónica; y se brindó capacitación presencial y virtual a los contribuyentes.

Para promover el cumplimiento tributario se amplió el Directorio de Contribuyentes Especiales; se estableció una unidad a cargo del control de contribuyentes exentos; se fortalecieron los procesos de verificación y control de agentes de retención, y de las solicitudes de devolución de Crédito Fiscal; se mejoró la efectividad de la gestión judicial y penal; se desarrollaron los programas masificados de control del IVA e ISR; y se fortalecieron los sistemas de análisis de riesgo.

Respecto de la modernización aduanera se implementó el programa del Operador Económico Autorizado; se amplió y fortaleció el modelo de gestión aduanera SAQB'E con nuevos módulos y flujos de trabajo; se continuó con las acciones de la Comisión Interinstitucional de Prevención y Combate al Contrabando y la Defraudación Aduanera; se publicó el Manual Único de Procedimientos Aduaneros de la Región Centroamericana; y se equipó el Laboratorio Químico Fiscal. Adicionalmente se llevaron a cabo dos eventos internacionales: la XIII Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe (CRDGA), y la XXXI Reunión de Directores Nacionales de América Latina, España y Portugal (COMALEP).

Con mucho agrado presento ante usted esta memoria de labores, que describe los principales resultados obtenidos en el 2010, los cuales fueron posibles gracias al esfuerzo dedicación de todos los miembros de la SAT.



Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas
Superintendente de Administración Tributaria

Misión

Recaudar los recursos necesarios para que el Estado provea los servicios indispensables y se brinden mayores oportunidades de desarrollo a los guatemaltecos, mediante la obtención del máximo rendimiento de los impuestos; la aplicación imparcial e íntegra de la legislación tributaria y aduanera; y la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras de los ciudadanos.

**"RECAUDAR CON EFECTIVIDAD
LOS TRIBUTOS QUE EL ESTADO DEMANDA"**

Visión

Ser una institución moderna, con prestigio y credibilidad, que administre con efectividad y transparencia el sistema tributario y aduanero, utilizando las mejores prácticas de la gestión tributaria y administrativa, y que produzca valor para los ciudadanos, los contribuyentes y sus funcionarios y empleados.

"PAGO DE TRIBUTOS FÁCIL Y CABAL"

INTEGRANTES DEL DIRECTORIO

PRESIDENTE

Lic. Alfredo Rolando Del Cid Pinillos

PRESIDENTE SUPLENTE

Lic. Marco Livio Díaz Reyes

SECRETARIO

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

SECRETARIO SUPLENTE

Lic. Alvaro Omar Franco Chacón

DIRECTORES TITULARES

Dr. Rodrigo Montúfar Rodríguez
Lic. Jorge Borstcheff Boyarinoff
Lic. Henry Osmín Almengor Velásquez
Lic. Víctor Salomón López Zaldaña

DIRECTORES SUPLENTES

Dra. Gladys Adelia Gil Barrios de Hernández
Licda. Adriana Estévez Clavería
Lic. Edgar Alfredo Pape Yalibat

FUNCIONARIOS SUPERIORES

SUPERINTENDENTE

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

INTENDENTES

Aduanas

Asuntos Jurídicos

Lic. Raúl Augusto Díaz Monroy

Lic. Luis Felipe Hernández González /

Lic. Ángel Estuardo Menéndez Ochoa

Coordinación de Operaciones

Fiscalización

Lic. Abelardo Medina Bermejo

Licda. María Elena Ávila Martínez /

Lic. Mario Enrique Pérez Granell

Recaudación y Gestión

Lic. Alvaro Omar Franco Chacón

GERENTES

Administrativo Financiero

Asesoría Técnica del Directorio

Atención al Contribuyente

Auditoría Interna

Contribuyentes Especiales Grandes

Contribuyentes Especiales Medianos

Gestión de Recursos

Informática

Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín

Lic. Saúl Augusto Donado Rodríguez

Ing. César Augusto Fuentes Fuentes

Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona

Lic. Hugo Ovidio Chacón Cabrera

Lic. César Alfredo Larroj Escobar

Ing. Juan Francisco De León Ríos

Ing. Ricky Godfri Heredia Méndez /

Ing. Dino Stefano Calvinisti Alarcón

Infraestructura

Orientación Legal y Derechos del

Contribuyente

Planificación y Desarrollo Institucional

Recursos Humanos

Regional Central

Regional Nororiente

Regional Occidente

Arq. Byron Estuardo Rodríguez González

Lic. Ángel Estuardo Menéndez Ochoa /

Licda. Rosa Liria Poroj Gómez

Lic. Manfredo Octavio Chocano Alvarado

Lic. Ramón Antonio Felipe Fión Montero

Lic. Fredy Alexander Galdámez Calderón

Lic. Alvaro Hugo Martínez Sandoval

Lic. Francisco Rivera Escobar /

Lic. Jorge Roberto Vielman Deyet

Regional Sur

Secretaría General (Secretario)

Seguridad Institucional

Lic. Rudy Ariel Pernilla Collado

Lic. Jorge Mario Andrino Grotewold

Lic. Juan José Marin Del Valle

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- fue creada de conformidad con lo establecido en su Ley Orgánica, Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala como una entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

El Capítulo II de la Ley Orgánica de la SAT, relativo a la Organización y Funciones de los Órganos de la SAT, establece que las autoridades superiores de la SAT son el Directorio, el Superintendente y los Intendentes y refiere al Reglamento Interno de la SAT el desarrollo de su estructura y organización interna.

A la SAT le compete desarrollar y aplicar los sistemas tributario y aduanero del país, conforme a lo establecido en la legislación. Para tal cometido, la Institución, observando los principios generales de jerarquía, flexibilidad, centralización normativa y desconcentración operativa, coordinación, transparencia, eficacia y eficiencia, se encuentra estructurada según lo establecido en el Reglamento Interno de la SAT y sus reformas (Acuerdo de Directorio 007-2007), a través de Órganos y Dependencias, las cuales están agrupadas de acuerdo a las funciones que desempeñan: de Dirección, de Asesoría, de Auditoría Interna, Normativas Sustantivas, de Coordinación, de Apoyo Técnico, de Gestión de Recursos, y de Ejecución.

- Los órganos de la SAT son: el Directorio, el Despacho del Superintendente, la Asesoría Técnica del Directorio y la Asesoría del Superintendente.
- Las dependencias de la SAT son: las Intendencias, las Gerencias, la Secretaría General, Auditoría Interna, Cultura Tributaria y Comunicación Social.

El Directorio y el Despacho Superior son órganos con funciones de dirección, y les corresponde definir, desarrollar y dirigir la política y directrices de la SAT.

Además de lo establecido en el Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la SAT, según Acuerdo Gubernativo 208-2008 el Directorio ejerce las funciones y competencias que se otorgan al Tribunal Aduanero Nacional de conformidad con lo dispuesto en el Código Aduanero Centroamericano (CAUCA), por lo que éste conoce en última instancia en la vía administrativa, los recursos de apelación que en materia de clasificación arancelaria, valoración, origen y otras materias del ámbito aduanero interponen los contribuyentes o responsables ante la Administración Tributaria.

Las Intendencias de Aduanas, Fiscalización, Recaudación y Gestión, y Asuntos Jurídicos, son dependencias con funciones normativas sustantivas y les corresponde dictar y actualizar las normas relativas a las funciones sustantivas de la institución, así como definir criterios, medios, herramientas y orientaciones relativas a su ámbito de especialización; así como representar y defender los derechos, intereses y patrimonio de la SAT.

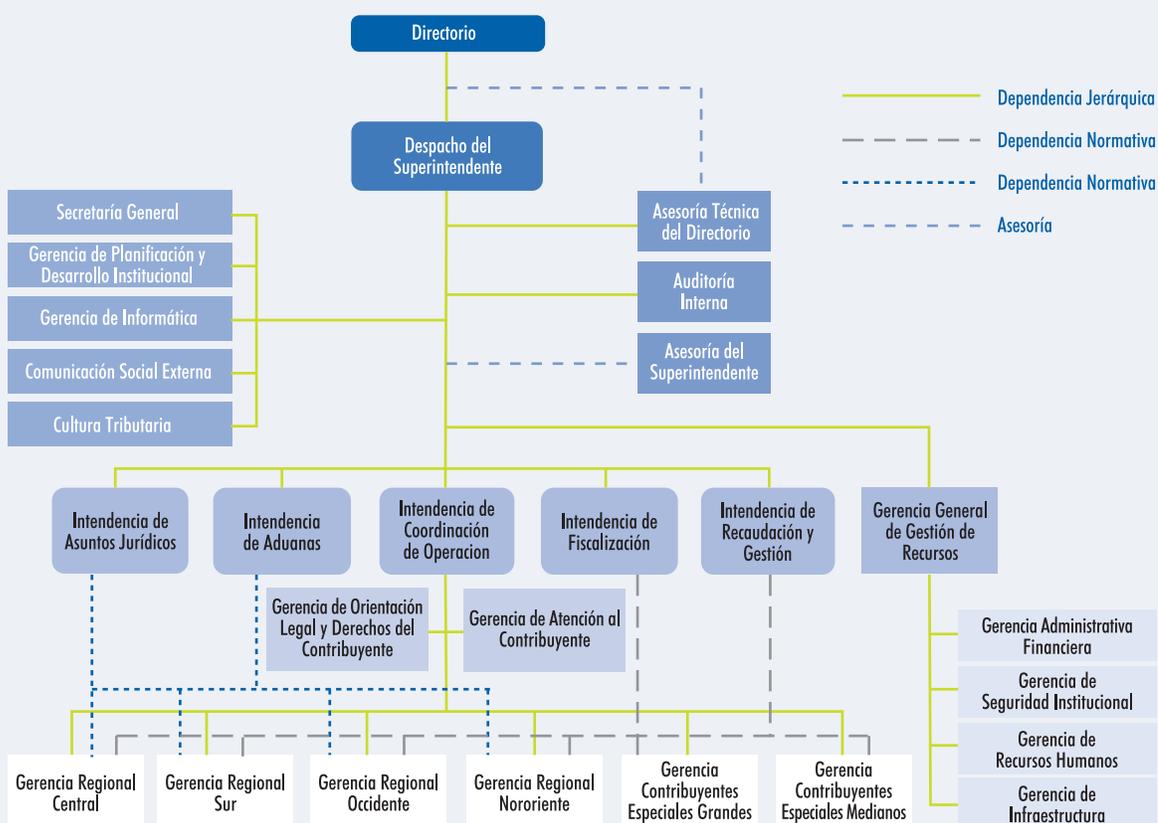
La Intendencia de Coordinación de Operaciones, es la dependencia a la cual le corresponde coordinar las funciones de ejecución, supervisando que las mismas se ejecuten de conformidad con la normativa establecida.

Las Gerencias de Planificación y Desarrollo Institucional, y de Informática, Secretaría General, Comunicación Social Externa, y Cultura Tributaria, son dependencias a las que corresponde brindar el apoyo técnico y especializado en el ámbito de su competencia.

Las Gerencias de Recursos Humanos, Administrativa Financiera, Infraestructura, Seguridad Institucional, y la Gerencia General de Gestión de Recursos (esta última coordina a las primeras), son dependencias a las cuales les corresponde gestionar los recursos relativos a su ámbito de aplicación.

Las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos, Gerencias Regionales, Gerencia de Atención al Contribuyente, y la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente, son dependencias a las cuales les corresponde aplicar o ejecutar las directrices que definan los órganos y dependencias con funciones de Dirección, de Normativa Sustantiva, de Apoyo Técnico y de Gestión de Recursos.

Y por último, la Asesoría Técnica del Directorio es el órgano al cual le corresponde brindar asesoría al Directorio; y la Auditoría Interna es la dependencia a la que corresponde evaluar, vigilar y verificar los sistemas financiero, administrativo y de control interno, así como investigar y controlar la gestión administrativa de los funcionarios y empleados de la SAT.



RESULTADOS CUANTITATIVOS DE 2010

MEMORIA
DE LABORES **2010**

**SAT**
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

CAPÍTULO I

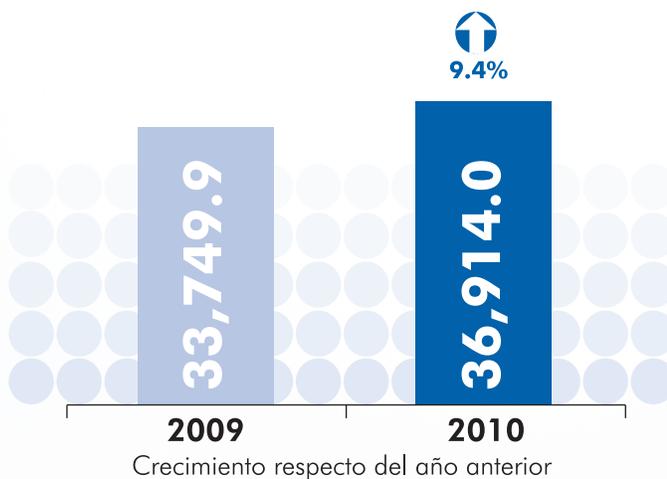
RESULTADOS CUANTITATIVOS DE 2010

A. RECAUDACIÓN

A.1 Ingresos Tributarios

Los ingresos tributarios del Gobierno Central en términos brutos¹ sumaron **Q36,914.0** millones durante el 2010, cifra que resultó superior en **Q3,164.1** millones (**9.4%**) a lo obtenido en el 2009. (Gráfico I.1)

Gráfico I.1
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA(*)
Años 2009-2010
Millones de Quetzales



(*) Términos Brutos.

FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

A.2 Evolución de la Recaudación 2009-2010

Los resultados obtenidos estuvieron influenciados por la recuperación económica y del comercio a nivel mundial así como por la reactivación del mercado interno, observándose una mayor recuperación en el comercio exterior, en donde se registró una recaudación de los impuestos derivados de estas actividades que cerró en un **13.9%** superior a lo registrado en el 2009, mientras que los impuestos internos registraron un crecimiento del **6.7%** respecto al 2009.

En este contexto, el desempeño de los principales impuestos respecto al año anterior, fue el siguiente:

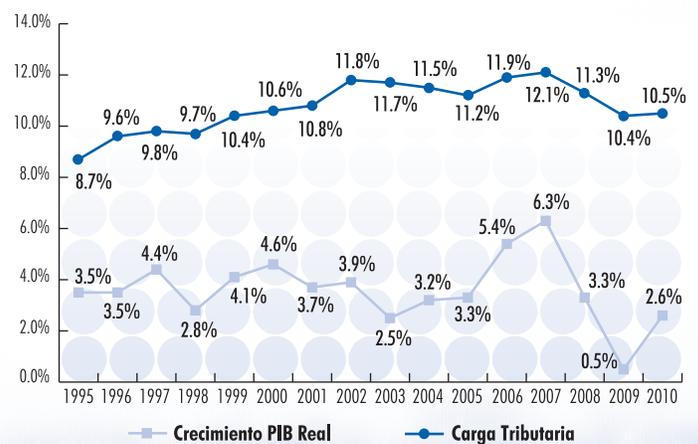
- Los ingresos por aplicación del Impuesto al Valor Agregado doméstico reportaron un aumento en el orden del **10.4%**, mientras que por concepto de importaciones registraron

un incremento del **14.6%**, situación que provocó que en conjunto este impuesto se incrementara en **12.8%**.

- Los derechos arancelarios registraron un crecimiento de **10.7%**, que junto con el IVA sobre importaciones, generaron un aumento en los impuestos correspondientes al comercio exterior de **13.9%**.
- En el Impuesto Sobre la Renta se registró un incremento del **7.6%**, reportándose el incremento más significativo en el aporte de los contribuyentes en relación de dependencia con una variación del **27.1%**.
- La recaudación del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos registró un aumento del **8.0%**, situación que fue influenciada por la gestión de recuperación de impuestos en mora.
- En cuanto a los impuestos selectivos al consumo, el Impuesto a la Distribución de Bebidas tuvo una variación positiva del **9.7%**, el Impuesto a la Distribución del Tabaco y sus Productos un crecimiento del **2.0%**; el Impuesto sobre Distribución de Petróleo y Combustibles decreció en **0.3%** y el Impuesto a la Distribución del Cemento registró un monto similar al reportado en el 2009.

La carga tributaria del año registró un incremento del **0.1%** respecto al año anterior, alcanzando el **10.5%**, sin embargo dicha cifra aún es menor al **12.1%** del 2007. (Gráfico I.2)

Gráfico I.2
CARGA TRIBUTARIA
Años 1995 - 2010

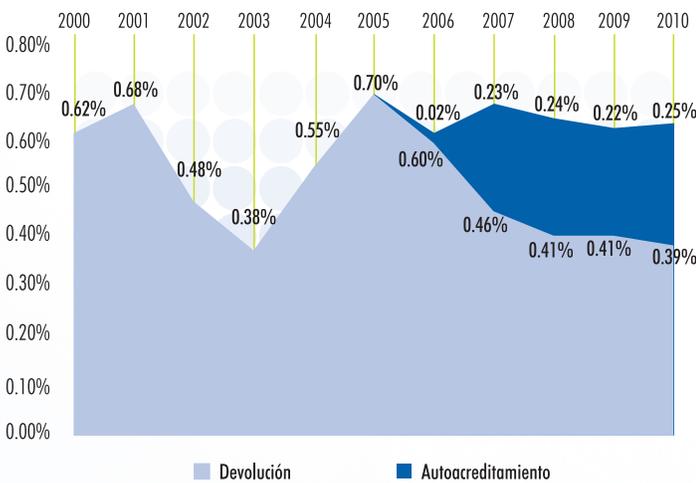


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT y el MINFIN. De acuerdo al Sistema de Cuentas Nacionales.

¹ Antes de la deducción de las devoluciones del Impuesto al Valor Agregado -IVA-

Por su parte, la devolución total de crédito fiscal ascendió a **Q2,142.0 millones**, cifra superior en **10.5%** al año anterior, y se conformó por un aprovisionamiento de **Q1,300.0 millones** para la devolución por los mecanismos establecidos en la normativa tributaria y **Q842.0 millones** mediante el acreditamiento contemplado en la ley para los agentes de retención. (Gráfico 1.3)

Gráfico 1.3
DEVOLUCIÓN DEL CRÉDITO FISCAL DEL IVA
(Como % del PIB) Años 2000 - 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT y el MINFIN

A.3 Resultados Respecto a la Meta Establecida

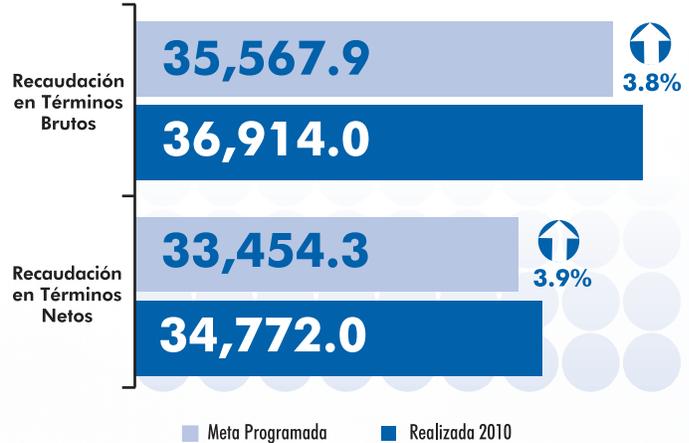
En términos brutos, los ingresos tributarios superaron en **Q1,346.1 millones (3.8%)** la meta establecida en el convenio suscrito entre el Organismo Ejecutivo y la Superintendencia de Administración Tributaria por **Q35,567.9 millones**.

Al analizar los resultados de los ingresos tributarios en términos netos, se puede observar que la ejecución superó en **Q1,317.7 millones (3.9%)** la meta establecida, comportamiento muy similar al observado en términos brutos, situación que indica que la devolución del crédito fiscal se mantuvo en los niveles previstos e implicó al final del año una disponibilidad para los ingresos del Estado de **Q2,960.2 millones** más que el año anterior. (Gráfico 1.4)

No obstante que la Administración Tributaria superó la meta de Recaudación convenida con el Presidente de la República, los ingresos tributarios previstos en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado vigente, no fueron alcanzados. Esto se debió

a que al no haber sido aprobado el Proyecto de Presupuesto 2010, quedó vigente el presupuesto aprobado para 2009, según el cual se tenía proyectado recaudar ingresos adicionales como resultado de una reforma integral y modificaciones a la normativa tributaria que pudieron haber provisto de facultades a la SAT en el combate a la evasión fiscal. Sin embargo dicha reforma no fue aprobada por el Congreso de la República en 2009, así como tampoco en 2010. Por este motivo la diferencia entre los ingresos tributarios obtenidos y los previstos en el presupuesto vigente fue de alrededor de **Q3,676.5 millones**, considerando que los ingresos tributarios presupuestados fueron **Q38,448.5 millones**, en términos netos.

Gráfico 1.4
RECAUDACIÓN PROGRAMADA Y REALIZADA 2010
Términos Brutos y Netos
Millones de Quetzales



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

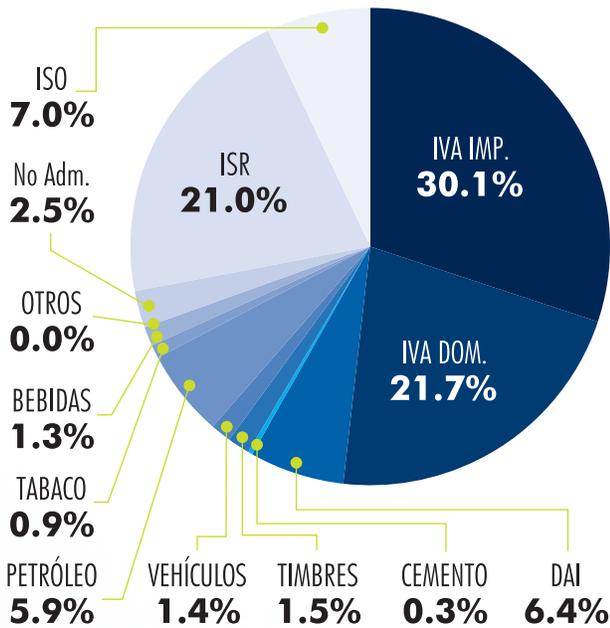
A.4 Composición de la Recaudación

La recaudación tributaria mantuvo una estructura similar a la de años anteriores en la que el Impuesto al Valor Agregado fue el rubro con mayor aporte, registrando una recaudación de **Q19,122.5 millones (51.8% del total)**, de los cuales **Q11,127.3 millones** correspondieron al IVA por importaciones y **Q7,955.1 millones** al IVA doméstico.

El **48.2%** restante está compuesto principalmente por los siguientes impuestos: el Impuesto Sobre la Renta con **Q7,743.4 millones (21.0%)**; Derechos Arancelarios a la Importación -DAI- con **Q2,367.7 millones (6.4%)**; Impuesto a la Distribución de Petróleo y sus Derivados con **Q2,178.7 millones (5.9%)**; e Impuesto de Solidaridad² -ISO- con **Q2,575.8 millones (7.0%)**. (Gráfico 1.5)

² Incluye captación del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP) y de otros impuestos similares no vigentes.

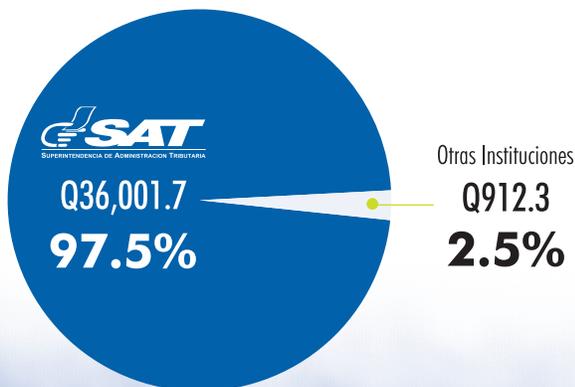
**Gráfico 1.5
COMPOSICIÓN POR IMPUESTO
DE LA RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO CENTRAL 2010**



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

La recaudación tributaria total está compuesta en su mayoría por los tributos administrados por la SAT, los cuales representaron el **97.5%** del total recaudado, mientras que los impuestos no administrados por dicha Institución corresponden al **2.5%** del total. (Gráfico 1.6)

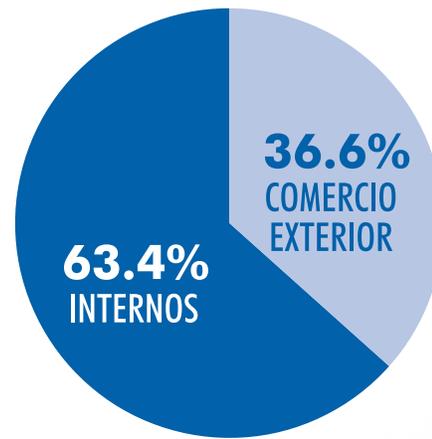
**Gráfico 1.6
COMPOSICIÓN POR ENTE RECAUDADOR
DE LA RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO CENTRAL 2010**



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

En cuanto a la composición de los ingresos administrados por la SAT, los impuestos al comercio exterior ascendieron a **Q13,495.0 millones (36.6%)**, mientras que los impuestos internos sumaron **Q23,419.0 millones (63.4%)**. (Gráfico 1.7)

**Gráfico 1.7
COMPOSICIÓN POR TIPO DE IMPUESTO
DE LA RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO CENTRAL 2010**



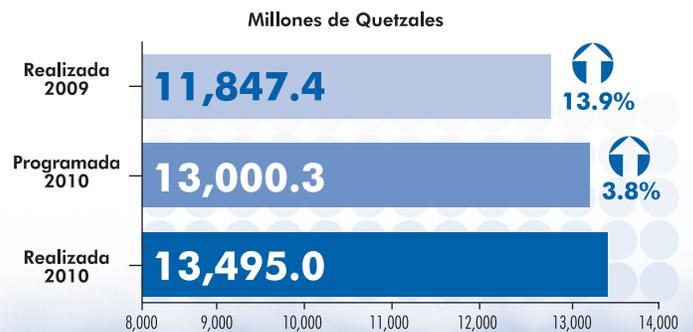
FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

A.5 Recaudación de Impuestos al Comercio Exterior

La recaudación de los impuestos al comercio exterior alcanzó un total de **Q13,495.0 millones**, cifra mayor en **Q1,647.6 millones** a lo percibido en el 2009, y superior a la meta programada en **Q494.7 millones**. (Gráfico 1.8)

**Gráfico 1.8
COMPARACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
AL COMERCIO EXTERIOR**

Realizada 2009 - Programada 2010 - Realizada 2010

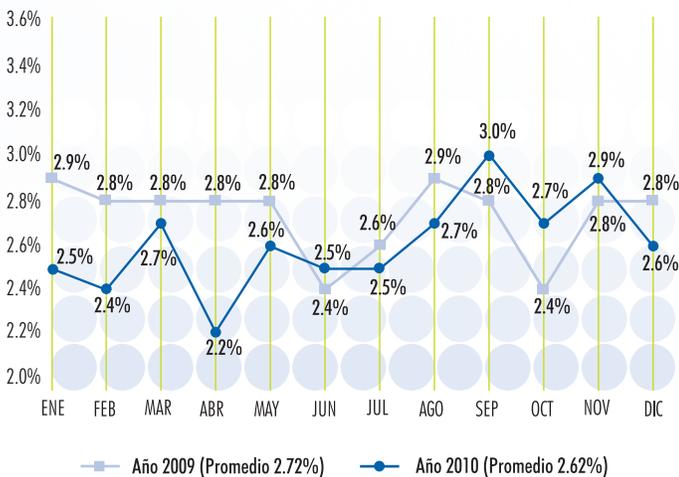


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

El comportamiento de la recaudación de los impuestos al comercio exterior fue el rubro que mayor incremento tuvo respecto al año anterior con un **13.9%**, explicado por la recuperación en el nivel de las importaciones reales y el alza en el precio de combustibles derivados del petróleo durante el primer semestre de 2010. El IVA de importaciones reportó un incremento de **14.6%**, mientras los Derechos Arancelarios mostraron un comportamiento positivo, aumentando un **10.7%** con respecto al 2009.

El avance en la desgravación arancelaria produjo un decrecimiento del arancel promedio efectivo, el cual pasó de **2.72%** en 2009 a **2.62%** en 2010. Esto es coherente con los procesos de apertura comercial por la vía de tratados de libre comercio, según lo establecido por las autoridades fiscales y de comercio exterior del país. (Gráfico 1.9)

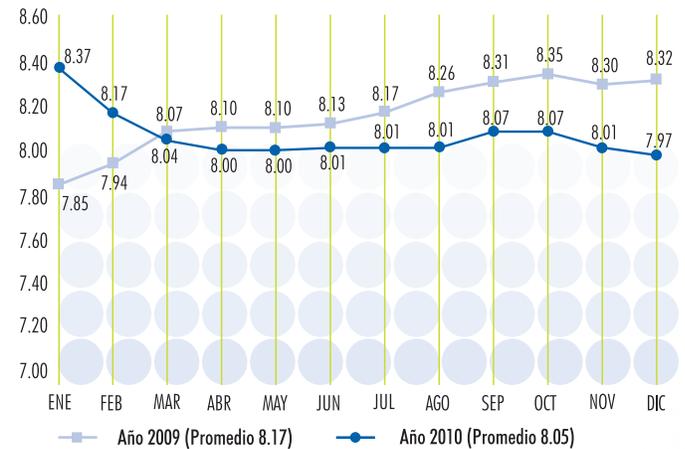
Gráfico 1.9
ARANCEL PROMEDIO MENSUAL
Años 2009 - 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

La apreciación del quetzal frente al dólar, que pasó de **Q8.37** por **USD\$1.00** en enero de 2010, a **Q7.97** en diciembre del mismo año, afectó negativamente los ingresos tributarios que se percibieron por el IVA importaciones y los Derechos Arancelarios de Importación. (Gráfico 1.10)

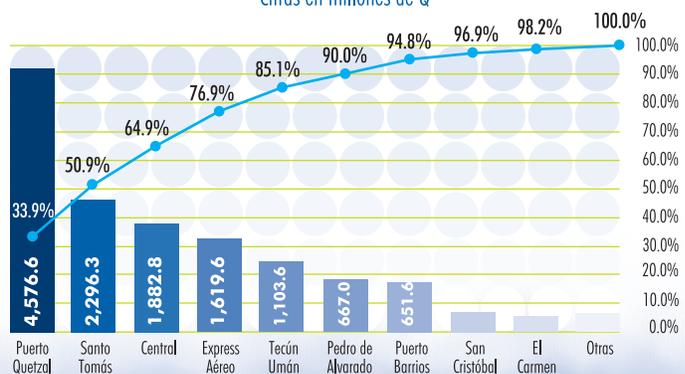
Gráfico 1.10
TIPO DE CAMBIO PONDERADO OBSERVADO DE LAS IMPORTACIONES SUJETAS AL PAGO DE IMPUESTOS
Años 2009 - 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

En cuanto a la distribución de la recaudación de impuestos al comercio exterior, la aduana Puerto Quetzal continúa siendo la más importante al recaudar un total de **Q4,576.6** millones que equivalen al **33.9%** del total; por su parte, en la aduana de Santo Tomás se registró **Q2,296.3** millones, equivalentes al **17.0%** del total; mientras que la Aduana Central recaudó **Q1,882.8** millones, representando un **14.0%** del total. En conjunto las seis aduanas más importantes del país recaudaron el **90.0%** de los impuestos al comercio exterior. (Gráfico 1.11)

Gráfico 1.11
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR 2010 CLASIFICADA POR ADUANA
Cifras en millones de Q

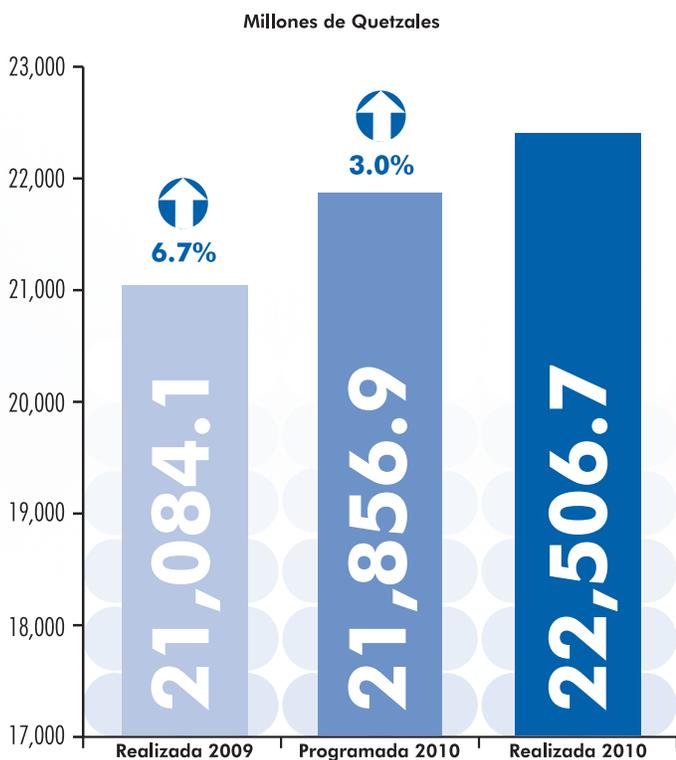


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

A.6 Recaudación de los Impuestos Internos

En materia de recaudación de impuestos internos a cargo de la Administración Tributaria, se observó una evolución positiva al incrementarse en un **6.7%** respecto del año anterior. La recaudación a cargo de SAT ascendió a **Q22,506.7** millones, mayor en **Q1,422.6** millones a lo realizado el año anterior y superior en **Q649.7** millones a las metas programadas. (Gráfico I.12)

Gráfico I.12
COMPARACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS INTERNOS 2010
 Realizada 2009 - Programada 2010 - Realizada 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

En cuanto al cumplimiento de las metas, destacan los resultados observados en los siguientes impuestos: a) Timbres Fiscales y Papel Sellado, que superó lo programado en un **46.7%**; b) Impuesto sobre Bebidas, que superó lo programado en **5.2%**; c) Impuesto al Valor Agregado doméstico, que superó lo programado en un **4.3%**; y, d) Impuesto Sobre la Renta que superó lo programado en un **2.6%**.

La recaudación del Impuesto Sobre Timbres Fiscales, superó la meta programada en **Q182.1** millones, derivado principalmente por los pagos extraordinarios como resultado de la distribución de dividendos realizados por algunas empresas.

En lo correspondiente a la recaudación del Impuesto al Valor Agregado y Sobre la Renta, la meta programada fue superada en **Q326.5** y **Q198.8** millones respectivamente. Estos incrementos se explican en parte por las acciones emprendidas por la Administración Tributaria, en cuanto a lograr adherir más contribuyentes a la base tributaria efectiva a través de los programas ejecutados durante el año.

En sentido contrario, el cumplimiento de las metas de recaudación se vio afectado en forma negativa por el comportamiento en la recaudación del Impuesto de Solidaridad en **95.5%**, Distribución de Cemento con **98.4%** y el Impuesto a la Distribución de Petróleo y Derivados con **98.4%**. En el primer caso se debe a la falta de recuperación del dinamismo del sector de la construcción y el segundo como resultado de la influencia del incremento en el precio de los combustibles, observado durante el primer semestre de 2010. (Tabla I.1)

Tabla I.1
**COMPARACIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS RECAUDADOS Y PROGRAMADOS EN 2010
CON LA RECAUDACIÓN REALIZADA EN 2009**

Descripción	RECAUDACIÓN REALIZADA 2010	RECAUDACIÓN PROGRAMADA 2010	RECAUDACIÓN REALIZADA 2009	DIFERENCIA CON META	VARIACIÓN ABSOLUTA (año anterior)	% EJECUCIÓN META	% VARIACIÓN (año anterior)
TOTAL ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	36,001.7	34,857.2	32,931.5	1,144.4	3,070.2	103.3%	9.3%
COMERCIO EXTERIOR	13,495.0	13,000.3	11,847.4	494.7	1,647.6	103.8%	13.9%
IVA Sobre Importaciones	11,127.3	10,739.8	9,708.6	387.5	1,418.8	103.6%	14.6%
Derechos Arancelarios	2,367.7	2,260.5	2,138.8	107.2	228.9	104.7%	10.7%
INTERNOS SAT	22,506.7	21,856.9	21,084.1	649.7	1,422.6	103.0%	6.7%
Sobre la Renta	7,743.4	7,544.6	7,198.8	198.8	544.6	102.6%	7.6%
Impuesto de Solidaridad (incluye IETAAP e IEMA)	2,575.8	2,650.2	2,507.0	-74.3	68.8	97.2%	2.7%
IVA Doméstico	7,995.1	7,668.7	7,245.1	326.5	750.0	104.3%	10.4%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	571.6	389.6	594.8	182.1	-23.2	146.7%	-3.9%
Impuestos Selectivos al Consumo	3,101.3	3,090.0	3,057.9	11.3	43.4	100.4%	1.4%
Sobre Distribución de Bebidas	477.2	453.7	435.1	23.4	42.1	105.2%	9.7%
Sobre Tabaco y sus productos	346.7	344.4	339.9	2.3	6.8	100.7%	2.0%
Sobre Distribución de Petróleo y Combustibles	2,178.7	2,191.5	2,184.2	-12.8	-5.5	99.4%	-0.3%
Sobre Distribución de Cemento	98.7	100.3	98.7	-1.6	0.0	98.4%	0.0%
Sobre Circulación de Vehículos	505.1	500.5	467.5	4.6	37.6	100.9%	8.0%
Otros	14.2	13.5	13.0	0.8	1.2	105.8%	9.4%
Otras Instituciones	912.3	710.7	818.4	201.6	93.9	128.4%	11.5%
Regalías e Hidrocarburos Compartibles	687.9	481.3	592.8	206.6	95.2	142.9%	16.1%
Salida del País	224.4	229.4	225.6	-5.0	-1.2	97.8%	-0.6%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS BRUTOS	36,914.0	35,567.9	33,749.9	1,346.1	3,164.1	103.8%	9.4%
Devolución del Crédito Fiscal	1,300.0	1,407.5	1,258.5	-107.5	41.5	92.4%	3.3%
Autoacreditamiento	842.0	706.2	679.6	135.8	162.4	119.2%	23.9%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS NETOS	34,772.0	33,454.3	31,811.7	1,317.7	2,960.2	103.9%	9.3%

FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT
NOTA: Pueden existir diferencias por redondeo

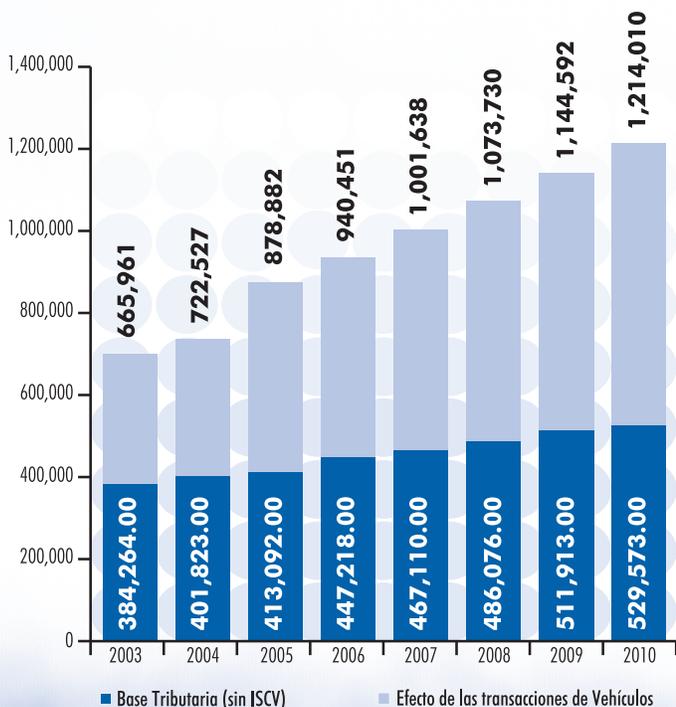
B. CONTRIBUYENTES EFECTIVOS

Al cierre del año la base tributaria que se refiere a la cantidad de contribuyentes que presenta al menos una declaración con valor durante el año, registró un total de **1,214,010** contribuyentes o responsables, cantidad superior en **6.1%** a la base tributaria del año anterior.

La base tributaria sin incluir transacciones de vehículos, tuvo un incremento del **3.4%** respecto del año anterior, registrando al final del año **529,573** contribuyentes o responsables, mientras que el crecimiento de la base tributaria, considerando únicamente el efecto de las transacciones de vehículos, registró un incremento del **8.2%** respecto al año anterior.

Entre las actividades que permitieron estos resultados se encuentran las realizadas a través de programas masivos como el de reducción de la morosidad del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, los programas masivos dirigidos a la recuperación de impuestos como el IVA y el ISR, el programa de presencia fiscal. (Gráfico 1.13)

Gráfico 1.13
**CONTRIBUYENTES EFECTIVOS
(BASE TRIBUTARIA)**
Años 2003 - 2010



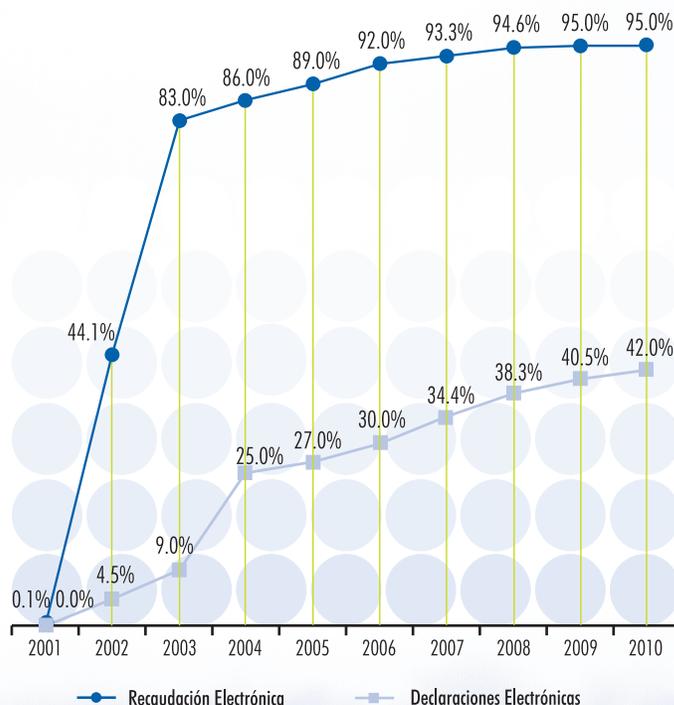
FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

C. PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES Y PAGO DE IMPUESTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los resultados de poner a disposición de los contribuyentes, herramientas electrónicas para la presentación de declaraciones y el pago de impuestos, y para realizar consultas, se pueden resumir en el porcentaje de recaudación y en el porcentaje de declaraciones que fueron registradas por medio electrónico.

Del total recaudado en el año, el **95%** fue registrado utilizando medios electrónicos, situación que presenta un comportamiento similar al año anterior, sin embargo al analizar el porcentaje de declaraciones que fueron registradas por medios electrónicos, se puede observar un incremento del **3.7%**, pasando del **40.5%** en el año anterior al **42%** al cierre del año. (Gráfico 1.14)

Gráfico 1.14
RECAUDACIÓN Y DECLARACIONES ELECTRÓNICAS
Años 2001 - 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

RESULTADOS Y AVANCES EN GESTIÓN

MEMORIA
DE LABORES **2010**

**SAT**
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

CAPÍTULO II

RESULTADOS Y AVANCES EN GESTIÓN

A. MEJORA DE LA CALIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE SERVICIOS

A.1 Presentación de Planillas del IVA a través del Portal de la SAT

Se habilitó dentro del portal de Internet de la SAT, la opción para la transmisión directa de las planillas del IVA, otorgando de esta forma un servicio no presencial más, que facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.



Para poder promover el uso de esta opción, se emitió la **Resolución de Directorio de la SAT No. 840-2010** por medio de la cual se estableció que los contribuyentes cuyo crédito de la planilla del IVA sea igual o mayor a **Q5,000.00** deben presentar su planilla vía electrónica a través del portal de la SAT.

En adición a lo anterior se puso a disposición de los contribuyentes una actualización de la aplicación informática que facilita la elaboración de las planillas del IVA, entre otros, calculando automáticamente la Distribución del Impuesto a la Petróleo, al combustible y su precio por galón. El sistema permite la recepción de la planilla en SAT e imprimir la constancia respectiva.



A.2 Presentación de Formularios Tributarios con Valor Cero a través del Portal de la SAT

Se puso a disposición de los contribuyentes la opción de transmisión a través del portal de la SAT, de las declaraciones y formularios con valor a pagar igual a cero. Esta es una acción más de la SAT dirigida a brindar servicios no presenciales a los contribuyentes, para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

A.3 Ampliación del Uso del Sistema de Factura Electrónica

En el transcurso del año se incorporaron al uso del sistema de facturación electrónica nuevos emisores, con lo que al cierre del año se dispone de **3** empresas certificadoras de empresas generadoras de facturas electrónicas, **5** empresas autorizadas como generadoras de facturas electrónicas GFACE's y un total de **102** emisores de facturas electrónicas EFACE's.



El uso de la factura electrónica tuvo un incremento significativo al comparar con los emisores registrados en el 2008 y 2009, **3** y **15** respectivamente.

La información detallada sobre el sistema y aplicación de la factura electrónica está a disposición de los interesados en el Portal de la SAT.

A.4 Uso de Tarjetas de Crédito o Débito para el Pago de Impuestos

El uso de tarjetas de crédito o débito para el pago de impuestos fue puesto a disposición de los contribuyentes a partir del mes de julio del 2009, registrando en el mismo año una recaudación de **Q29.5** millones en **362** formularios por dicho medio. La utilidad de poner a disposición de los contribuyentes esta opción, quedó evidenciada en el presente año ya que el total de pago de impuestos por medio de tarjeta de crédito o débito ascendió a **Q161.8** millones reportados en **1,258** formularios, lo que representó un incremento significativo respecto al año anterior.



A.5 Inscripción de Peritos Contadores en el RTU

Para la Superintendencia de Administración Tributaria, es de gran importancia la función que los Peritos Contadores realizan, ya que son quienes están facultados, para prestar los servicios técnicos que les sean requeridos en lo relacionado a las operaciones contables de los contribuyentes.

En tal virtud, para regular las actuaciones que los mismos realizan, se emitió el **Acuerdo de Directorio número 08-2010**, en el que se enmarcan las Disposiciones Administrativas sobre las Funciones y Responsabilidades de los Peritos Contadores Inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria, el cual estará vigente a partir de enero de 2011.

Adicionalmente, se crearon los procedimientos normativos y requisitos necesarios para actualizar y fortalecer el registro ya existente, los cuales pueden ser consultados a través del portal de la Superintendencia de Administración Tributaria.

A.6 Simplificación de la Gestión y Servicios de la SAT

Se ha continuado con las acciones dirigidas a la simplificación de procesos, requisitos, y agilización de gestiones y servicios, registrando en el presente año los siguientes resultados. (Tabla II.1)

Tabla II.1
SIMPLIFICACIÓN Y AGILIZACIÓN DE GESTIONES Y SERVICIOS

GESTIÓN/SERVICIO	ANTES*	AHORA*
Reducción de requisitos y del plazo de resolución de solicitudes de inscripción de personas jurídicas no lucrativas.	2 meses	10 días
Simplificación de la gestión de la emisión de certificación de obligaciones formales tributarias.	2 meses	3 días
Simplificación de la gestión y entrega de distintivos relacionados con el Registro Fiscal de Vehículos.	13 a 15 requisitos	5 a 7 requisitos
- Inscripción de vehículos terrestres	13 requisitos	5 requisitos
- Traspaso de vehículos terrestres	13 requisitos	7 requisitos
- Reposición de distintivos -placas, tarjetas de circulación, calcomanía y certificados de propiedad-	13 requisitos	7 requisitos
- Cambio de datos	15 requisitos	7 requisitos

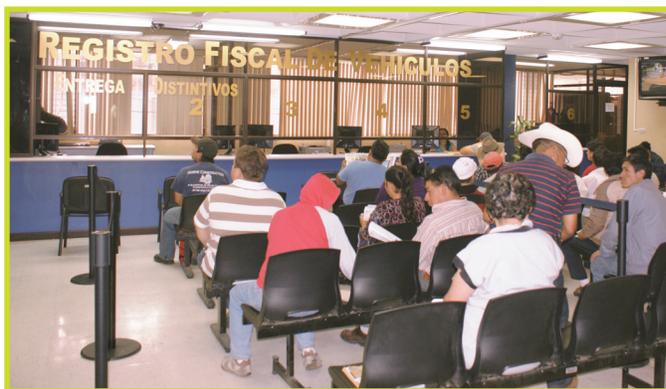
*= Promedio

FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

A.7 Modernización del Registro Fiscal de Vehículos

Con el propósito de continuar con la modernización del Registro Fiscal de Vehículos, y como parte de las acciones que la institución está llevando a cabo para desconcentrar los servicios que se brindan en dicho Registro hacia los alrededores de la ciudad capital y al interior del país, en adición a las Oficinas y Agencias Tributarias en las que ya se brinda este servicio, fue implementado en las Agencias de Galerías del Sur y San Rafael en la Ciudad de Guatemala, y en las Oficinas Tributarias de Jalapa, San Marcos, Cobán, Huehuetenango y Petén.

Como complemento de lo anterior, se elaboró y distribuyó a los contribuyentes en las distintas Oficinas y Agencias Tributarias del país, material impreso sobre los trámites en el Registro Fiscal de Vehículos. El material incluyó guías para cambio de uso de placas de circulación, reposición de calcomanía, emisión o reposición de certificado de propiedad de vehículos, reposición de placas de circulación, reposición de tarjetas de circulación y traspaso de vehículos terrestres.



A.8 Nuevos Centros de Servicio de Consulta Presencial INFOCENTROS



Como parte de las acciones realizadas con el propósito de brindar información y capacitación de forma personalizada sobre el uso de las herramientas y mecanismos electrónicos que la SAT ha puesto a disposición de los contribuyentes, fueron habilitados dos centros de información y transacciones electrónicas denominados **Infocentros**, los

Como parte de las acciones realizadas con el propósito de brindar información y capacitación de forma personalizada sobre el uso de las herramientas y mecanismos electrónicos que la SAT ha puesto a disposición de los contribuyentes, fueron habilitados dos centros de información y transacciones electrónicas denominados **Infocentros**, los

cuales están ubicados en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango y en la Agencia Tributaria de Galerías del Sur. De acuerdo a las estadísticas, al cierre del año se atendieron en ambos lugares **4,401** usuarios.

Este servicio se implementó a partir de las recomendaciones recopiladas en el estudio de medición del servicio efectuado a los contribuyentes en el año 2009. Se espera que durante el próximo año sean instalados **Infocentros** adicionales.



A.9 Servicio de Consultas en Línea (CHAT)

El servicio de consulta en línea chat inició en diciembre de 2009, y desde esa fecha al cierre del año 2010 se atendieron **38,761** consultas, en la mayoría de los casos relacionadas con el Registro Fiscal de Vehículos y el sistema de pago BancaSAT, así como consultas generales sobre tributos internos y de comercio exterior.

A.10 Servicio de Consultas Telefónicas -Call Center-

Este servicio ha unificado las mesas de ayuda telefónica de BancaSAT, Registro Fiscal de Vehículos, Sistema de Gestión Aduanera SAQB'E, Padrón de Importadores, Póliza Electrónica, Consultas Tributarias, Declaración Única Aduanera, y Quejas y Denuncias en un único número de atención, permitiendo la atención de **405,765** llamadas en el año, cifra que fue superior en **46%** a las llamadas atendidas en el 2009.

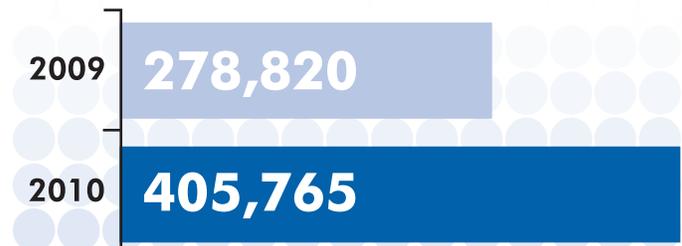


Además, con el propósito de disponer de información que permita mejorar el servicio, se implementó una herramienta que proporciona estadísticas y reportes de atención y de llamadas perdidas en el call center -CRM- (Gráfico II.1)

Gráfico II.1

ATENCIÓN DE LLAMADAS INGRESADAS AL CALL CENTER

Llamadas Atendidas



FUENTE: Gerencia de Atención al Contribuyente, SAT

A.11 Servicio de Consultas Electrónicas

El servicio de consultas electrónicas, puesto a disposición de los contribuyentes en el año 2007, ha sido un mecanismo que ha facilitado información para realizar las gestiones ante la SAT.

Durante el 2010 fueron atendidas **10,744** consultas sobre diversos temas tributarios y aduaneros, representando un crecimiento del **113%** con relación a consultas atendidas por este medio el año anterior.

A.12 Estudios de Medición del Servicio

Fueron desarrollados con alcance en todas las Oficinas y Agencias Tributarias del país, tres estudios de medición de la calidad del servicio que se brinda a contribuyentes y usuarios, para lo cual se utilizó la metodología del "Contribuyente Misterioso".

Los resultados de estos estudios han permitido el desarrollo de acciones de mejora de servicio, específicamente las relacionadas con el uso de protocolos de atención, señalización y direccionamiento, y de infraestructura en los puntos de atención.

A.13 Divulgación de Cápsulas Tributarias

Se puso a disposición de los contribuyentes una nueva opción de capacitación sobre aspectos tributarios de interés, desarrollando en el portal de la SAT, cápsulas tributarias que contienen información condensada relacionada con los impuestos y las obligaciones formales, las cuales incluyen información sobre:

- Planilla IVA 1.2.7, información importante sobre los cambios incorporados en esta nueva versión.
- Disposiciones Administrativas sobre las Funciones y Responsabilidades de los Peritos Contadores Inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Información relacionada a la deducción de los gastos médicos en el Impuesto Sobre la Renta.

orientación a los contribuyentes y aprovechando la tecnología existente, fueron orientados por medio virtual **19,435** contribuyentes. Para el efecto se editaron en CD y DVD cuatro nuevos temas: Impuesto Sobre la Renta régimen general y optativo; Obligaciones Tributarias de las Cooperativas; Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos; y Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- (Tabla II.2)

Tabla II.2
DISTRIBUCIÓN DE CURSOS VIRTUALES

Distribución	ISR Asalariados	ISR Régimen General y Optativo	Obligaciones Tributarias de las Cooperativas
Cooperativistas			980
Puntos de Atención SAT	7,000	1,910	600
Entidades de Gobierno	850		
Municipalidades	200		
Grandes Contribuyentes	500	2,320	
Medianos Contribuyentes	2,500	1,500	
Otros	685	300	90
Totales	11,735	6,030	1,670

A.14 Programa Permanente de Capacitación Presencial a Contribuyentes

En el año 2010 la Superintendencia de Administración Tributaria a través del Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera de la SAT -CENSAT- ejecutó **203** cursos, en los cuales participaron **18,535** contribuyentes, de grupos objetivos determinados en la planificación anual.

De acuerdo con las evaluaciones respectivas, el nivel de aceptación o satisfacción de los cursos por parte de los asistentes fue de un **96.2%**.

Los cursos fueron impartidos en temas relacionados con el sistema de retenciones -RetenISR-, Impuesto Sobre la Renta y sus regímenes, Impuesto al Valor Agregado y sus regímenes, Impuesto de Solidaridad, simplificación y desconcentración en el Registro Fiscal de Vehículos y simplificación del Proceso de Cese de Actividades.



FUENTE: Gerencia de Atención al Contribuyente, SAT

A.16 Orientación Legal y Derechos del Contribuyente e Información Pública

A través de la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente, fueron atendidas **1,966** consultas sobre aplicación de la legislación y normativa tributaria, de las cuales **1,466** fueron presentadas por correo electrónico, **397** por vía telefónica, **97** de forma personalizada, y **6** de forma escrita. Las visitas al sitio de orientación legal y derechos del contribuyente dentro del portal de la SAT fueron **72,031**.



A.15 Distribución de Cursos Virtuales

Por su parte, dentro de los esfuerzos realizados por la SAT, encaminados a brindar mejores servicios de capacitación y



En complemento a lo anterior, en su calidad de Unidad de Información Pública de la SAT, la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente, atendió **362** requerimientos de información, de los cuales **156** fueron recibidos por medio escrito y **206** por correo electrónico. El sitio de información pública dentro

del portal de la SAT, registró **22,617** visitas durante el año.

B. PROMOCIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

B.1 Reestructuración del Padrón de Contribuyentes con Atención Personalizada

Con el propósito de fortalecer los mecanismos de seguimiento y atención personalizada a un número mayor de contribuyentes, a inicios de año fue reestructurado el padrón de contribuyentes especiales y se llevó a cabo la ampliación del mismo.

De un grupo de contribuyentes con atención personalizada de **1,900** en el año 2009, se pasó a un grupo de **4,100** contribuyentes con atención personalizada, de los cuales **2,000** forman parte del grupo de contribuyentes especiales grandes y medianos, y **2,100** forman parte de un nuevo grupo de contribuyentes a los que se brinda seguimiento y atención personalizada en las Gerencias Regionales y Oficinas Tributarias. (Tabla II.3)

Tabla II.3

CONTRIBUYENTES CON ATENCIÓN PERSONALIZADA

Dependencia	Contribuyentes con Atención Personalizada Año 2009	Contribuyentes con Atención Personalizada Año 2010
Contribuyentes Especiales Grandes	300	500
Contribuyentes Especiales Medianos	1,600	1,500
Gerencias Regionales y Oficinas Tributarias	0	2,100
Total	1,900	4,100

FUENTE: Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, SAT

B.2 Control de Entes Exentos

Para contrarrestar el uso desmedido de los beneficios de las exenciones tributarias, la SAT creó en enero de 2010 la Unidad de Control de Entes Exentos que tiene como principales funciones:

- Supervisar la emisión de constancias de exención por parte de los contribuyentes que se encuentran considerados en el Artículo 8 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Controlar el cumplimiento de las retenciones del ISR a los trabajadores en relación de dependencia de los entes exentos.
- Verificar mensualmente la presentación de declaraciones tributarias de los impuestos a los que están obligados los contribuyentes exentos.

El control abarcó a **749** contribuyentes y se logró recaudar en los diferentes programas aplicados un monto total de **Q4.6** millones.

Es importante mencionar que el control de la utilización de constancias de exención del IVA se empezó a realizar para los contribuyentes que se trasladaron en forma voluntaria, por medio de la Tarjeta ExenIVA, que permite conocer en forma inmediata el lugar de compra y los productos o servicios adquiridos.

Se espera que en el 2011 el control de estos entes alcance **4,500** contribuyentes, y que se pueda generalizar el uso de la tarjeta ExenIVA.

B.3 Control de Agentes de Retención

Otra de las acciones encaminadas a verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, y responsables, fue el fortalecimiento de los procesos de verificación y control de agentes de retención, a quienes se brindó seguimiento a través de la información que se registra en los sistemas de retenciones del IVA y de retenciones del ISR, y por medio de la verificación de **4,600** empresas en cuanto a las retenciones del ISR a los trabajadores. Esta medida dio como resultado la recuperación de **Q24.95** millones, teniendo registro y control de un grupo autorizado de agentes de retención del IVA superior a **1,000**.

B.4 Control a Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal

Se implementó un nuevo procedimiento con controles dirigidos a evitar la defraudación tributaria que se realiza mediante la

creación de redes y estructuras fantasmas, las cuales, valiéndose de facturas falsas defraudan al fisco al solicitar crédito fiscal que no fue pagado y que no forma parte de la actividad productiva.

El nuevo procedimiento exige la verificación de la existencia real de los proveedores de primera, segunda y tercera línea de los solicitantes de crédito fiscal del IVA, a fin de evitar los mecanismos de defraudación indicados. Como resultado inmediato de este procedimiento, durante el año 2010 se procedió a denegar solicitudes por un monto acumulado total de **Q373.6 millones**, por no ser procedentes, además de haberse presentado **8** denuncias penales, las cuales condujeron en primera instancia a la detención de varios contribuyentes que se dedicaban a esta actividad.

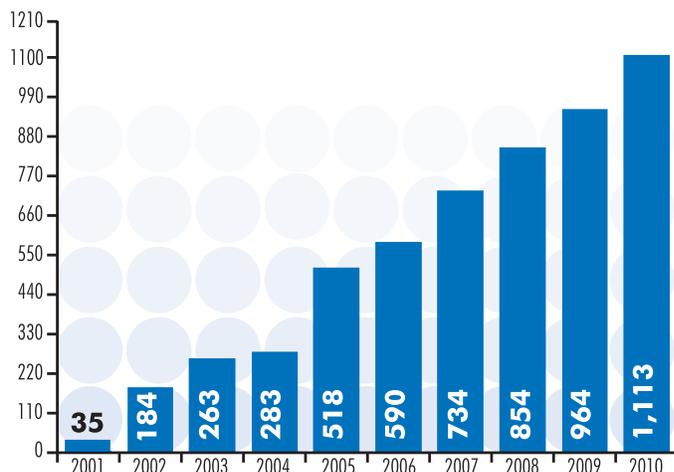
En complemento a lo anterior, el Directorio emitió una resolución por medio de la cual los contribuyentes que solicitan devolución de crédito fiscal, están obligados a presentar sus declaraciones por medio electrónico, y a entregar mensualmente sus reportes contables en la herramienta Asistelibros.

B.5 Cierre Temporal de Establecimientos

Como parte de las sanciones aplicables por incumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes, como la no emisión o no entrega de facturas en la forma y plazos establecidos en la ley, y la emisión de facturas y otros documentos no autorizados por la Administración Tributaria, fueron cerrados en forma temporal durante el transcurso del año un total de **1,113** establecimientos, cifra que es superior en **16%** al número de cierres temporales ejecutados el año anterior. (Gráfico II.2)



Gráfico II.2
ESTABLECIMIENTOS CERRADOS POR INCUMPLIMIENTO DE DEBERES FORMALES
Años 2001 - 2010



FUENTE: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT

B.6 Reducción de la Morosidad del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos



Durante el año se desarrolló el programa de reducción de la morosidad del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos dirigido a reducir el nivel de morosidad en el pago de este impuesto, especialmente de los vehículos que registran más de un año de morosidad. Dentro de las acciones llevadas a cabo fueron enviados avisos exhortando a los propietarios a ponerse al día en el pago del impuesto. De esta cuenta fueron recuperados **Q115.98 millones** de un total de **237,567** vehículos, de los cuales **Q90.71 millones** correspondieron al pago de impuestos, y **Q25.20 millones** a sanciones e inhabilitación extemporánea.

B.7 Mejora de la Efectividad de la Gestión Judicial y Penal

La mejora permitió el fortalecimiento de los procesos judiciales y penales, lo que permitió una recuperación de **Q107.25** millones, monto superior en **51%** a la recuperación registrada el año anterior (**Q71.05 millones**). En cuanto a la composición de lo recuperado, por procesos judiciales fueron **Q79.77** millones y **Q27.49** millones por la vía penal.

Se ha priorizado la gestión de **89** casos penales de alto impacto, dando como resultado la captura de **10** personas sindicadas de defraudación tributaria, y **117** personas fueron ligadas a proceso penal.

B.8 Programas de Control Masificados del IVA e ISR

Fueron desarrollados los programas de control masivo dirigidos a la verificación del correcto cumplimiento del pago del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto Sobre la Renta.

Estos programas fueron ejecutados tomando como insumo básico el cruce de información de las declaraciones y registros de la SAT, y siguiendo como procedimiento la identificación de los casos con inconsistencias, la citación por medio de llamadas o notificaciones, atendiendo o desvaneciendo los casos según la procedencia de las inconsistencias.

Para el Impuesto al Valor Agregado se ejecutaron controles específicos a los contribuyentes que omiten la presentación de sus declaraciones, los que en forma permanente presentan sus declaraciones sin valor, la verificación del arrastre del crédito fiscal, el cumplimiento de entes exentos, y la revisión de la correcta aplicación de las retenciones. Al cierre del año fueron recuperados por este concepto **Q139.6** millones.

Los controles de verificación del cumplimiento de las obligaciones de los entes exentos incluyeron la revisión de la correcta inscripción y afiliación a cada uno de los impuestos que la legislación establece y la documentación que les acredita como exentos. Este año fueron desarrollados controles específicos a centros educativos, universidades, clubes deportivos, fundaciones o asociaciones no lucrativas, organizaciones no gubernamentales, instituciones religiosas, entre otros.

En el Impuesto Sobre la Renta, fueron realizados controles específicos a contribuyentes omisos, contribuyentes que declaran a cero, agentes de retención de trabajadores en relación de dependencia, de las condiciones establecidas en el

artículo 39 j) Deducción de costos y gastos no mayores al **97%** de los ingresos gravados, y del cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 38 del ISR -Deducciones autorizadas-. El efecto de estos controles al cierre del año registraron una recuperación de **Q308.46** millones.

En cuanto al Seguimiento al Cumplimiento Tributario, fueron establecidos ajustes por diferencia de ingresos reportados en IVA e ISR, por la verificación de la correcta aplicación del acreditamiento del IETAAP a ISR e incorrecta aplicación de base imponible, controles a grupos específicos, recuperando por este concepto **Q223.10** millones.

Otros controles: incluyen el desarrollo de programas de Presencias Fiscales Masivas, Cruces de Información, y Corrección de Declaraciones, entre otros, lo cual permitió el cobro de **Q7.94** millones.

B.9 Fortalecimiento de los Sistemas de Análisis de Riesgo

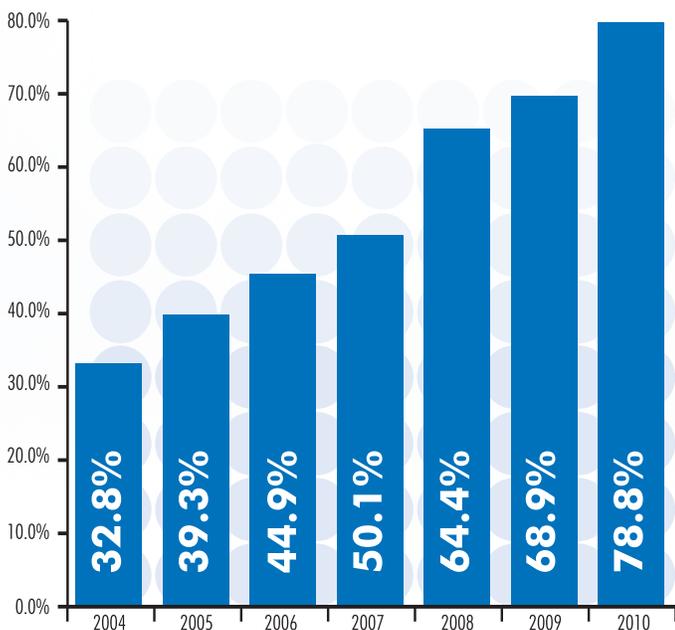
Dentro de las acciones que se llevaron a cabo para mejorar la efectividad de las auditorías, se continuó con el fortalecimiento del sistema de análisis de riesgo de fiscalización, incorporando nuevos modelos de riesgo en los sistemas informáticos que permitieron realizar la gestión de fiscalización para evaluar el comportamiento tributario de los contribuyentes a nivel de sectores o actividades económicas, entre dichas mejoras sobresalen:

- Mejoras al modelo de gestión de riesgo general, afinando las variables de comportamiento tributario y económico e incorporando una nueva variable calificadora de riesgo de comportamiento financiero.
- Implementación de una aplicación de un modelo de riesgo para el proceso de solicitud de autorización de facturas basado en **3** variables calificadoras de riesgo.
- Definición de un modelo de riesgo conceptual para empresas multinacionales conformado por **4** variables de riesgo aplicables a importadores y/o exportadores.
- Definición de un modelo de riesgo para Comercio Exterior con **3** variables calificadoras de riesgo
- Retroalimentación, afinación y aplicación de **48** reglas de detección de inconsistencias a partir de cruces de información con fuentes internas y externas y validaciones a nivel de impuestos de IVA, ISR, IETAAP, ISO y TIMBRES.

B.10 Mejora en la Efectividad de la Fiscalización

Durante el año 2010 la efectividad de las auditorías respecto del total de auditorías con potencial de interés fiscal, registró un **78.8%**, cifra superior al valor de cierre registrado el año anterior (**68.9%**). Al evaluar la efectividad de las auditorías respecto al total de auditorías terminadas en el año, incluyendo los programas de fiscalización de los departamentos de fiscalización selectiva, comercio exterior y procesos masivos, el índice de efectividad registra un **63.9%**, que al igual que la medición anterior es superior al valor registrado en el año anterior (**56.5%**). (Gráfico II.3)

Gráfico II.3
EFFECTIVIDAD DE LAS AUDITORÍAS
Años 2004 - 2010



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Fiscalización, SAT

B.11 Programas de Fiscalización

En cuanto a la cantidad y tipo de acciones consideradas dentro de los programas de fiscalización, se llevaron a cabo los programas de auditorías selectivas, de comercio exterior, y de procesos masivos. Los procesos masivos incluyeron acciones como las visitas a establecimientos en épocas del año de mayor actividad comercial, visitas a centros educativos, revisión de planillas del IVA y declaración definitiva del ISR, y verificación del cumplimiento de aplicación de retenciones

a asalariados, fueron ejecutadas también acciones como operativos conjuntos en carretera, depósitos aduaneros, bodegas de importadores, y presencia fiscal en eventos públicos.

Ampliando la cobertura de fiscalización, fueron desarrollados nuevos programas de auditoría para casos con inconsistencias puntuales, los cuales son objeto de revisión en períodos más cortos que los programas de auditorías regulares, ejecutando en el transcurso del año **1,608** auditorías de este tipo.

Con el propósito de mejorar la efectividad de las auditorías dirigidas a empresas que se dedican a la exportación de productos que generan las mayores divisas para el país (café, banano, azúcar y cardamomo). En cuanto a la verificación de los precios reportados en sus exportaciones respecto a los precios que prevalecen en el mercado internacional, se inició bajo este modelo la ejecución del programa de auditorías de precios de referencia.

B.12 Cantidad de Auditorías y Presencias Fiscales

En resumen, las auditorías ejecutadas como parte de los programas de fiscalización ascendieron a **6,335** en el año 2010, cifra superior en **35.4%** a las auditorías ejecutadas en el 2009. Con respecto a los programas de presencias fiscales y de operativos conjuntos de comercio exterior fueron ejecutadas **162,099** acciones, lo que representó una cifra inferior a las acciones realizadas el año anterior, como resultado de la ejecución de la estrategia de mayor enfoque en la ejecución de auditorías, y específicamente en el desarrollo del programa de auditorías rápidas. (Tabla II.4)

Tabla II.4
PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN EJECUTADOS
Años 2009 - 2010

Dependencia	2009	2010
Presencias Fiscales	204,821	161,941
Operativos Conjuntos de Comercio Exterior	687	158
Auditorías	4,679	6,335
Selectivas	2,453	2,187
Comercio Exterior	403	409
Rápidas	0	1,608
Crédito Fiscal	1,823	2,131

FUENTE: FISAT Y DEYC: Devolución de Crédito Fiscal

B.13 Verificación de Domicilio Fiscal y de los datos del RTU

Con el propósito de evitar la inscripción de empresas fantasma o que las empresas o personas jurídicas consignen direcciones falsas, a partir del mes de septiembre se inició con la entrega del NIT en las direcciones físicas registradas por las entidades no lucrativas, habiendo entregado por esta vía al mes de diciembre un total de **245** NIT.



C. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ADUANERO

C.1 Avances en la Implementación del Operador Económico Autorizado

Se denomina Operador Económico Autorizado (OEA) a las entidades que se identifican como confiables para el país en relación a sus operaciones aduaneras, su comportamiento tributario, buenas prácticas, trayectoria en el comercio internacional, además del cumplimiento de los requisitos establecidos.

Como parte de este tema, en el mes de abril se realizó en Guatemala, el Congreso "Operador Económico Autorizado de la Organización Mundial de Aduanas", evento que fue dirigido especialmente a funcionarios de aduanas y representantes del sector privado, nacional e internacional, en el cual se dieron a conocer distintos temas relacionados con el operador económico autorizado, y al cual asistieron un total de **441** participantes, provenientes de **30** países.



Para normar esta figura, se emitió el **Acuerdo de Directorio 14-2010**, el cual contiene las normas para la calificación, habilitación, registro y control del operador económico autorizado en Guatemala, además fue establecido el procedimiento para la habilitación y registro de operadores económicos autorizados y lista de obligaciones.

C.2 Ampliación y Fortalecimiento del Modelo de Gestión Aduanera SAQB´E

Se amplió el uso del modelo de gestión aduanera SAQB´E a las aduanas **El Carmen, La Mesilla, Tikal, Melchor de Mencos, y Central de Aviación** con lo que se tiene en funcionamiento este modelo en 15 aduanas del país.



En cuento al fortalecimiento de los procesos y flujos de trabajo, fueron desarrollados y puestos en funcionamiento los siguientes módulos. (Tabla II.5)



Tabla II.5
**NUEVOS MÓDULOS Y FLUJOS DE TRABAJO EN
 FUNCIONAMIENTO EN SAQB¹ E**
 Año 2010

MÓDULO/APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN O FUNCIONAMIENTO
Registro de Incidencias	Verificación física y documental durante el despacho de las mercancías.
Generación Automática de Resolución por Rectificación	Elaboración de resolución para la aceptación de la rectificación por ajustes establecidos en el proceso de despacho de mercancías.
Dedaciones MI (Ingreso de insumos para empresas maquiladoras) y ED (Exportación Definitiva)	Agiliza el proceso de despacho para las mercancías que por su naturaleza no pueden ser cuantificadas previo al proceso de despacho.
Flujo de audiencias	Permite el registro de las actuaciones de la aduana en el proceso administrativo derivado de las incidencias detectadas en la verificación física de mercancías.
Control de permisos de importación temporal con reexportación para vehículos de turistas	Permite el registro y control de autorización temporal de vehículos al territorio nacional.
Solicitud de prórroga de admisión temporal de contenedores	Permite a las empresas navieras solicitar la prórroga de permanencia temporal de los equipos de carga en el país.
Solicitud de ampliación del plazo de actividades permitidas	Permite a las empresas navieras solicitar ampliación de plazos para realizar operaciones permitidas en depósito temporal.
Aplicación para la retención de la carga	Permite a otras autoridades involucradas en el despacho aduanero (OIRSA, MAGA, PNC) generar una retención y liberación de mercancías.
Gestor para el control de salidas de contenedores en aduanas marítimas	Permite verificar que la mercancía en proceso de despacho haya sido originalmente confirmada por el depósito temporal.
Cuenta corriente de contenedores	Permite el registro de los contenedores de importación que ingresan y egresan del depósito temporal.
Reporte de mercancías en abandono en depósito temporal	Genera la información de la mercancía que excede el plazo de permanencia en depósito temporal.
Cuenta corriente de contingentes arancelarios	Permite registrar y llevar control de los contingentes autorizados por el Ministerio de Economía.

FUENTE: Intendencia de Aduanas, SAT

C.3 Programa de Operativos en Aduanas

Como parte de las actividades de supervisión y control en las rampas de las aduanas, fueron realizados **95** operativos en las principales aduanas del país, los cuales dieron como resultado ajustes efectivamente cobrados por un monto de **Q172.86** millones. Derivado de esta acción fueron enviados para análisis de laboratorio **2,924** muestras de diversos tipos de mercancía.



C.4 Fortalecimiento del Sistema Automatizado de Seguridad Aduanera -Aduana Segura-

Durante el presente año fueron instaladas en las aduanas **316** cámaras, **20** unidades de control de paso, **12** enlaces digitales y **3** redes de fibra óptica, lo anterior con el propósito de optimizar el sistema digital de circuito cerrado de audio y televisión.

Adicionalmente se instaló el monitoreo central en la torre SAT en la Ciudad Capital lo que ha permitido monitorear las operaciones aduaneras en los distintos recintos aduaneros.



En la Aduana Santo Tomás de Castilla fue implementado el sistema de control de salidas denominado “**Gestor de Salidas**”, mediante el cual se verifica que toda mercancía que sale del recinto aduanero haya cumplido con los procedimientos y requisitos, y el cuarto para revisión a distancia para gestores, teniendo planificada su instalación próxima en las aduanas de **Puerto Barrios, Puerto Quetzal y Juan Luis Lizarralde**.

C.5 Mejora del Control de Mercancía Declarada en Manifiestos de Carga Electrónicos

En aplicación de las nuevas disposiciones de la SAT, se han fortalecido los mecanismos de control de la mercancía declarada en los manifiestos de carga electrónicos.

Dicho fortalecimiento consiste, en que en los casos que las mercancías cuyo documento de transporte no haya sido debidamente registrado en el manifiesto o existan errores u omisiones dentro del mismo, son objeto de verificación inmediata.



C.6 Acciones de la Comisión Interinstitucional de Prevención y Combate al Contrabando y la Defraudación Aduanera

Como parte de las acciones llevadas a cabo por la SAT en coordinación con el Ministerio de Gobernación, Ministerio Público y Ministerio de la Defensa, en el año 2010 fueron realizados **29** operativos en carreteras que conducen a San Cristóbal, Tecún Umán, El Carmen, Coatepeque, Quetzaltenango, San Marcos y Huehuetenango, y **14** allanamientos en varios inmuebles ubicados en San Marcos y Huehuetenango.



Los resultados de estas acciones incluyen la incautación de mercadería diversa: abarrotes, combustible, granos básicos, licores, entre otros.

C.7 Nuevos Mecanismos de Control para Empresas Acogidas al Decreto 29-89

Dentro de los mecanismos para verificar los cargos y descargos de operaciones de empresas o contribuyentes calificados por el Ministerio de Economía, como empresas acogidas al **Decreto 29-89** del Congreso de la República, la SAT obtuvo el enlace remoto informático que permite la consulta de la cuenta corriente respectiva.

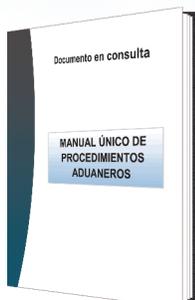
En complemento a lo anterior se emitió el **Acuerdo de Directorio No. 907-2010**, mediante el cual se establecieron nuevas claves de régimen de importación o exportación de mercancías desde o hacia Zonas Francas o Libre de Comercio, que realicen usuarios de ambas situaciones, en base al régimen aduanero indicado en el CAUCA.

C.8 Consulta en Línea de Declaraciones Aduaneras en Operativos de Carretera

Se instaló una conexión remota al portal de la SAT, a través de Internet, que permite realizar consultas en línea en los equipos de computación móviles con señal inalámbrica; esta consulta permite verificar en los operativos de carretera las operaciones de comercio exterior, así como el comportamiento tributario de los contribuyentes importadores al momento que se realicen revisiones de contenedores, furgones, cisternas u otros medios de transporte de mercancías.

C.9 Publicación del Manual Único de Procedimientos Aduaneros de la Región Centroamericana

Con el objetivo de establecer procedimientos estandarizados en las operaciones aduaneras de comercio exterior, para la aplicación uniforme en cada uno de los servicios aduaneros de los países de la Región Centroamericana, de conformidad con la **Resolución No. 223-2008 (COMIECO XLIX)** del 25 de abril de 2008, en el 2010 se puso a disposición de los usuarios del servicio aduanero en el portal de la SAT, el Manual Único de Procedimientos Aduaneros de la Región Centroamericana, para su consulta y aplicación.



C.10 Publicación de Actualización de Procedimientos Aduaneros

Durante el mes de noviembre de 2010 se publicó en el portal de la SAT, la actualización de **34** procedimientos relacionados a la gestión aduanera la cual incluye modificaciones de las disposiciones legales vigentes y las mejoras para la simplificación de los procesos.

C.11 Equipamiento de Laboratorio Químico Fiscal y Avances en la Acreditación



Durante el presente año la Secretaría de Integración Económica Centroamericana **SIECA** hizo entrega de equipo de tecnología avanzada a la Superintendencia de Administración Tributaria para su uso en el Laboratorio Químico Fiscal, el equipo fue donado por parte de la Unión Europea a través del

Proyecto de Apoyo al Diseño y Aplicación de Políticas Comunes Centroamericanas -ADAPCCA-.

Con respecto a los avances en el proceso de acreditación del laboratorio bajo la Norma **ISO 17025:2005** se efectuó la capacitación del personal, y se completaron los procedimientos relacionados con la acreditación: procedimientos técnicos y administrativos, manual de calidad, y formas LQF.

C.12 XIII Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe (CRDGA) y XXXI Reunión de Directores Nacionales de América Latina, España y Portugal (COMALEP)

Durante el mes de mayo de 2010 se realizaron en la Ciudad de Antigua Guatemala, dos eventos importantes en materia de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales en el área aduanera, como lo fueron la XIII Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe (CRDGA) realizada del 24 al 26 de mayo; y la XXXI Reunión de Directores Nacionales de América Latina, España y Portugal (COMALEP) realizada el 27 y 28 de mayo.



D. FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA

D.1 Programa de Promoción de la Cultura Tributaria

Dentro del programa de promoción de cultura tributaria fueron ejecutadas acciones que permiten promover la conciencia de la importancia de los tributos, acciones como la realización de loterías tributarias, cuyo propósito es el de promover el requerimiento de facturas en todas las compras que se realicen; 100 en cultura tributaria, acción que tiene como objetivo contribuir a la construcción de una ciudadanía responsable en los niños y jóvenes estudiantes dentro de los municipios con los que se trabaje de forma conjunta; y la realización del festival de cultura ciudadana **"Juntos podemos más"** mediante la realización de actividades culturales, académicas, deportivas y musicales. (Tabla II.6)

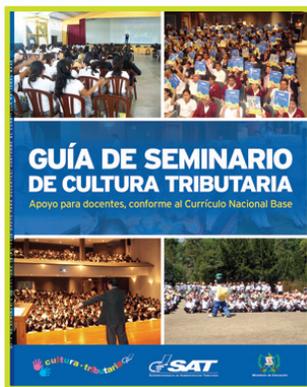


Tabla II.6
ACCIONES DE PROMOCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA
Ejecutadas en 2010

Actividad/Acción	Cantidad	Lugar
Sorteo de Lotería Tributaria	22 Sorteos	22 departamentos de la República
Programa "100 en Cultura Tributaria"	3 municipios	- San Cristóbal Acasaguastlán, El Progreso - Jocotán, Chiquimula - Quetzaltenango, Quetzaltenango
Festival de Cultura Ciudadana "Juntos Podemos Más" - Rally Ciudadanos del Futuro - Superintendente e Intendentes por 1 día - Talent Show - Mural de la Contribución	1 Festival	- Ciudad de Guatemala, Guatemala - Quetzaltenango, Quetzaltenango

FUENTE: Subgerencia de Cultura Tributaria, SAT

D.2 Programa de Educación de la Cultura Tributaria



La SAT continuó con acciones conjuntas de cooperación y apoyo con el Ministerio de Educación, intercambiando información y participando por medio de materiales de apoyo en la implementación de la currícula nacional base -CNB- para los niveles básico y diversificado, fue así como dentro de las carreras de perito contador y bachillerato, quedó incluido un componente de cultura tributaria. En

bachillerato en el área de ciencias sociales, contabilidad y en el seminario, y en la carrera de perito contador en el eje de la reforma educativa "Vida en democracia y Cultura de Paz", eje de currículo "Vida Ciudadana" y en los componentes educación fiscal y cultura tributaria. En el área Social Humanística, Cultura Tributaria se halla en la legislación tributaria; en el área científica está en las contabilidades; y en el área tecnológica está en el seminario. En complemento a lo anterior fueron elaboradas las guías didácticas de cultura tributaria dirigidas a los docentes de preprimaria, básico, y diversificado.

También se efectuó la inducción y capacitación sobre el uso de la guía "Mi Seminario de Cultura Tributaria" a docentes y estudiantes, y se coordinó el envío y distribución de **134,700** juegos tributarios de mesa, **22,100** libros de colorear "Los Servidores Públicos" y **119,155** cuadernos de la serie "Cooperar es Progresar", materiales que fueron entregados en los municipios considerados para ejecutar los proyectos Municipio Cabal, 100 en Cultura Tributaria, Cultura Aduanera y en apoyo a escuelas atendidas por la organización Plan Internacional.

Asimismo se continuó con el ciclo de capacitaciones sobre cultura tributaria con una cobertura de **9,400** estudiantes, y el desarrollo de materiales educativos de apoyo para el auto-aprendizaje sobre el tema, guías sobre cómo utilizar o aplicar los materiales educativos con los que cuenta el programa y video tutores sobre el uso de los mismos.

D.3 Programa de Divulgación de la Cultura Tributaria

Como parte del programa de divulgación de cultura tributaria se concluyó el nuevo portal de cultura tributaria el cual será lanzado al público en el primer semestre del 2011 y que muestra una imagen más dinámica e interactiva para los usuarios; se continuó, en apoyo a la gestión de las aduanas fronterizas con México, con la campaña de sensibilización denominada cultura aduanera por medio de vallas panorámicas, pautas radiales y televisivas, y en medios impresos; y se realizó la publicación en un medio impreso de la nueva serie de **20** tiras cómicas de Simón Tax, denominada "Los Valores de Simón Tax", presentando a Simón Tax y a los miembros de su familia en situaciones cotidianas que reflejan los valores de los buenos ciudadanos.



D.4 Campaña Publicitaria “Pida su Factura”

Continuando con la promoción del cumplimiento de las obligaciones tributarias, se desarrolló la campaña publicitaria denominada “**Pida su Factura**”, orientada a concienciar a los guatemaltecos sobre la importancia de pedir facturas en toda compra de bienes y/o prestación de servicios que adquieran. Durante el 2010, la campaña publicitaria tuvo tres versiones especiales, desarrolladas a lo largo del año y diseñadas para cubrir segmentos específicos de contribuyentes.

- **Campaña “Verano/Semana Santa”**

Esta versión se enfocó en las personas que habitualmente utilizan el asueto de Semana Santa para vacacionar y/o participar en actividades religiosas, tanto en la Ciudad Capital como en el interior del país, y cuya demanda de productos y servicios propios de la época, es alta. La campaña se lanzó a nivel nacional, con especial énfasis en los departamentos que son más visitados durante la temporada de verano. Se utilizaron medios masivos tradicionales (TV, Radio y Prensa); así como medios alternativos (MUPIS y Publicidad a través de unidades móviles).



- **Campaña “Mundial 2010”**

Durante los meses de junio y julio de 2010 se llevó a cabo la **XIX Copa Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010** y debido a su importancia e impacto en el ámbito nacional, tanto a nivel deportivo como comercial, se desarrolló una campaña publicitaria orientada a manifestar la importancia de pedir facturas en toda compra de bienes y/o servicios, teniendo como marco referencial, el desarrollo de un partido de fútbol.



Esta campaña se realizó a nivel nacional, teniendo la mayor cobertura, frecuencia y alcance que cualquier otra campaña publicitaria realizada por la SAT, ya que se hizo uso de los espacios específicamente deportivos donde se transmitieron los partidos del mundial en directo. Esta campaña se realizó con especial énfasis en los medios de comunicación masivos tradicionales TV, Prensa y Radio (previo, durante y posterior al desarrollo de cada uno de los partidos de fútbol del mundial); así como medios masivos de recordación y soporte (Cable e Internet); y medios alternativos (Cine, Megapantallas, MUPIS, Publicidad en Centros Comerciales, Minipantallas, Camiones Promocionales y Exteriores).

- **Campaña “Ferretería” (Idiomas Mayas)**

Guatemala es un país pluricultural y multilingüe, por lo que es responsabilidad del Estado facilitar la integración de todos los segmentos de la población guatemalteca, respetando y promoviendo la identidad cultural y lingüística de cada uno de los grupos que la conforman. En virtud de esta responsabilidad y la de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de todos los contribuyentes, se desarrolló una campaña publicitaria orientada a promover la importancia de pedir facturas en toda compra de bienes y/o adquisición de servicios, en los cuatro principales idiomas mayas de Guatemala: **K'iche'**, **Kaqchikel**, **Mam** y **Q'eqchi'**, con subtítulos en español.

La campaña se realizó a nivel departamental, con mayor presencia en los departamentos cuya población hablara mayoritariamente uno de los cuatro idiomas. Se transmitió a través de televisión abierta y cable, y en algunos departamentos se utilizó canales de televisión locales, también esta campaña fue transmitida en los cines de la ciudad capital de Guatemala.



E. FORTALECIMIENTO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

E.1 Gestión del Directorio de la SAT

Durante el año fueron resueltos por el Directorio de la SAT **1,023** expedientes de contribuyentes que presentaron recursos administrativos de revocatoria, así como recursos de apelación, que en materia de clasificación arancelaria, valoración, origen y otras materias del ámbito aduanero conoce el Directorio en su calidad de Tribunal Aduanero. Los expedientes correspondientes representan un monto en ajustes por **Q739.42** millones que fueron establecidos por las áreas de fiscalización y aduanas.

Adicionalmente y como órgano de dirección superior de la SAT, responsable de dirigir la política de la Administración Tributaria y velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional, el Directorio mediante acuerdos y resoluciones, aprobó políticas, reglamentos y normativas que han permitido obtener los resultados de recaudación y de gestión institucional, entre los que sobresalen los Acuerdos de Directorio siguientes:

- Emisión de las Disposiciones Administrativas sobre las Funciones y Responsabilidades de los Peritos Contadores Inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Normas para la Calificación, Habilitación, Registro y Control del Operador Económico Autorizado de Guatemala -OEA-GT.
- Suscripción de la Carta-Convenio con el representante de Banco Interamericano de Desarrollo -BID- en Guatemala, relacionado con la Cooperación Técnica denominada "Simplificación de la Gestión Tributaria para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas -MIPYMES-, mediante la mejora en los procesos y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación -TICs- (GU-M1022)".

E.2 Formación y Desarrollo del Recurso Humano

Dentro del programa de formación del recurso humano, fueron ejecutados **358** eventos y cursos enfocados a elevar el desempeño de los funcionarios y empleados de la SAT, de los cuales **284** se realizaron a nivel nacional, **52** a nivel internacional, y **22** por medio virtual.

En cuanto al tipo de evento, fueron ejecutados **46** cursos de actualización, **189** de tipo recurrente, **67** de desarrollo académico, **47** de especialización en áreas de tributación, fiscalización y aduanas, y **9** de cooperación técnica.

Como parte de los eventos realizados y para garantizar la competencia inicial de los empleados de primer ingreso, fueron desarrollados programas de educación especializada en las áreas de aduanas y de fiscalización, los cuales tuvieron una duración de **8** y **4** semanas respectivamente.

E.3 Educación a Distancia

Se continuó con el Programa de Educación a Distancia, cuyo objetivo es proveer una segunda oportunidad de estudios en educación formal a las personas que por diversas razones no han finalizado sus estudios. Se imparten clases en los niveles de primaria acelerada, ciclo básico y bachillerato en ciencias y letras por madurez. Este programa contó con **35** alumnos, de los cuales **7** recibieron el título de Bachiller en Ciencias y Letras.



E.4 Modalidad e-Learning a través de la Herramienta Moodle

Se dio inicio a la capacitación del personal de SAT bajo la metodología e-learning, iniciando por aquellos que prestan servicio directo a los contribuyentes en Oficinas y Agencias Tributarias.

El primer grupo fue de **52** colaboradores de las Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes, Medianos y Regionales Central y Sur.

E.5 Taller de Capacitación y Actualización para Docentes

Continuando con el proyecto de experiencias en materia tributaria dentro del marco del convenio de Cooperación Técnica y Científica México-Guatemala 2009-2011, se llevó a cabo el Taller de capacitación y actualización dirigido a docentes tributarios de SAT, al cual asistieron **21** participantes incluyendo los docentes de CENSAT y funcionarios de SAT, que han apoyado como capacitadores en este centro.

E.6 Gestión de Riesgo

Se realizaron “**Talleres de Gestión de Riesgos**” impartidos por profesionales de Auditoría Interna a funcionarios de las cuatro gerencias regionales, en los cuales se desarrolló el Plan Piloto de Gestión de Riesgos de los subprocesos de las oficinas y agencias tributarias, fueron identificados los riesgos asociados a los subprocesos evaluados y se elaboró el mapa de riesgos.

E.7 Modelo de Gestión del Recurso Humano basado en Competencias

Con el propósito de desarrollar el capital humano y como parte del proceso para establecer un Modelo de Gestión de Recursos Humanos basado en Competencias Laborales, durante los meses de enero a agosto, se llevó a cabo la validación de las Normas Técnicas de Competencia Laboral de más de **500** puestos de trabajo, con la participación de los funcionarios de las diferentes dependencias de la Institución. Como parte del proceso se validó el prototipo del Modelo de Gestión de Recursos Humanos basado en Competencias, el cual servirá de base para la implementación de la gestión por competencias en la Institución.

E.8 Implementación de un Nuevo Centro de Tecnología de Información (CTI)

Durante el mes de octubre de 2010, empezó a operar el nuevo CTI de la SAT, el cual sigue las recomendaciones para el diseño de Data Centers de la Asociación Internacional de Expertos en Centros de Cómputo (ICREA), así como la clasificación de Data Centers del Uptime Institute, las cuales establecen los lineamientos mínimos que deben cumplirse para alcanzar determinados niveles de disponibilidad de un data centro. Este CTI fortalece la operación de los sistemas

informáticos en cuanto a mejorar el rendimiento de las aplicaciones, aminorar el tiempo de respuesta de las consultas y disminuir la cantidad de bloqueos en la base de datos.



E.9 Mejoras al Sistema de Control de Gestión y de Administración del Recurso Humano

Durante el 2010 se realizaron mejoras en la plataforma Informática del ERP, en los módulos de Planificación y Control de Gestión y el de Administración de Puestos de la Gerencia de Recursos Humanos, al estabilizar varias de las aplicaciones tales como: la afinación de los workflows de reconstrucciones, requisición de personal, reclutamiento, la optimización de los módulos de estadísticas, evaluación de factores conductuales, vacaciones y solicitud de permisos. Además, se desarrolló e implementó el Módulo de Indemnización para la Gerencia de Recursos Humanos.

E.10 Digitalización de Expedientes

Como parte de la modernización y el consecuente uso de las herramientas tecnológicas y en atención a la permanente generación de documentos y el crecimiento de los archivos de SAT, se continuó con la digitalización de documentos y expedientes del archivo de SAT, que permitirá al personal interno y a los contribuyentes la consulta de los documentos de forma fácil e inmediata.

E.11 Centro de Recepción de Inconformidades

Buscando la transparencia en el accionar de sus funcionarios y empleados, y facilitar y fomentar la auditoría social, la SAT puso al servicio de los usuarios del Sistema Aduanero Nacional, la instancia que les permite presentar sus inconformidades, “**Quejas del Servicio y Denuncias**”, relacionadas con el actuar del personal que labora en las aduanas del país, por

medio del Centro de Recepción de Inconformidades, a cargo de la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del contribuyente, el cual trabaja en forma conjunta con el Centro de Asistencia Legal Anticorrupción “ALAC” de Acción Ciudadana, quien monitorea y da seguimiento a las inconformidades presentadas.

Los medios que pueden utilizar los usuarios para presentar sus inconformidades son los siguientes: correo electrónico: inconformidades@sat.gob.gt; satalac@accionciudadana.org, y a través del Centro de Atención Telefónica de Acción Ciudadana **1-801-81-11011**, o bien mediante la extensión telefónica unidireccional, ubicada en el lobby del Edificio Torre SAT de la Zona 9; para que de viva voz, pueda comunicarse directamente con el Centro de Recepción de Inconformidades.

E.12 Revisión Anual de las Declaraciones Juradas Patrimoniales Comparativas

En cumplimiento a lo que establece el artículo 9 del **Acuerdo de Directorio Número 035-2005**, Reglamento para el Registro, Control e Informe al Directorio de la Declaración Jurada Patrimonial Comparativa del Personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, se realizó la evaluación de las declaraciones, a efecto, se promueva y fortalezca la transparencia de la gestión institucional a través de un adecuado control y registro comparativo de las Declaraciones Juradas Patrimoniales presentadas por funcionarios y empleados de SAT.

E.13 Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Auditoría Forense

Durante el mes de octubre se llevó a cabo la implementación del Manual con el objetivo de fortalecer y mejorar la gestión del área de Auditoría Forense, así como también reforzar las áreas de transparencia, ética y anticorrupción, además de lograr la efectividad de sus funciones con el control del cumplimiento de la normativa legal de la Superintendencia de Administración Tributaria, por parte de los funcionarios y/o empleados de la institución.

E.14 Manual de Atención de Emergencias y Contingencias para el Manejo de Crisis en la SAT

Como parte del Plan de Emergencia y Contingencia Institucional para la SAT, cuyo objetivo consiste en garantizar que la Institución

no interrumpa las funciones que la ley le confiere, en caso de desastres naturales o provocados; durante el 2010 se avanzó con la elaboración del “Manual de atención de emergencias y contingencias para el manejo de crisis de la SAT”.



E.15 Participación de la SAT en Eventos y Foros Internacionales

La SAT participó en 34 eventos internacionales en donde fueron tratados temas importantes para la SAT, como por ejemplo: prácticas de la OMA, derechos de propiedad intelectual, certificación de origen electrónica, Convenio de Kioto, gestión de riesgo, planeación, aspectos y aplicación de política fiscal y financiera, recaudación de ingresos, precios de transferencia, factura electrónica, control financiero, fiscalidad internacional, gerencia pública en la administración financiera y tributaria, tratados fiscales e instituciones y técnicas tributarias, gestión de los recursos humanos, entre otros.

Estos eventos contaron con el patrocinio de entidades internacionales como la Organización Mundial de Aduanas, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Regional de Asistencia Técnica para Centro América, Panamá y la República Dominicana, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, Customs-Trade Partnership Against Terrorism, Embajadas de Estados Unidos y de Taiwán, Programa EUROsociAL, Fondo de Cooperación Aduanera de Japón, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, entre otras.

Cabe resaltar la participación de Guatemala en la segunda reunión del Foro Global en Singapur, que resulta clave para las aspiraciones de nuestro país de formar parte del concierto de países que promueven la cooperación internacional a través de intercambio de información tributaria. En dicha reunión se pusieron de manifiesto los avances de Guatemala en relación con el cumplimiento del estándar internacional sobre transparencia e intercambio de información en materia tributaria, para lo cual se han impulsado reformas legales con el objeto de eliminar las acciones al portador y permitirle a la Administración Tributaria un acceso expedito a la información bancaria y financiera relacionada con los asuntos tributarios.

RENDICIÓN DE CUENTAS

MEMORIA
DE LABORES **2010**

**SAT**
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

OFICINAS DE SERVICIO

SEDES REGIONALES		
REGIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO(S)
Gerencia Regional Sur	3ª Avenida 8-32, zona 1 Escuintla, Escuintla	7888-0222 / 7880-0234 7889-6517 / 7889-6565 7889-3941 (fax)
Gerencia Regional Occidente	13 Avenida y 7ª Calle esquina, zona 1 Quetzaltenango, Quetzaltenango	7761-4019 7765-1663 (fax)
Gerencia Regional Nororiente	3ª Calle 14-36, zona 1 Zacapa, Zacapa	7941-2994

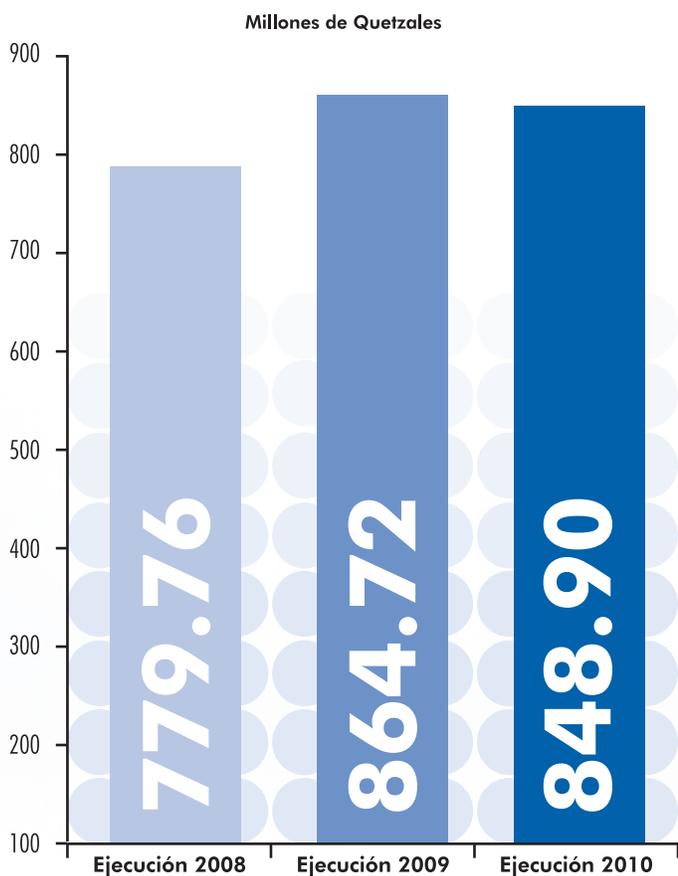
OFICINAS ADMINISTRATIVAS CENTRALES		
OFICINA	DIRECCIÓN	TELÉFONO(S)
Superintendencia de Administración Tributaria	7ª Avenida 3-73, zona 9 Edificio Torre SAT Guatemala, Guatemala	2329-7070
Centro de Estudios Tributarios y Aduaneros -CENSAT-	7ª Avenida 4-13, zona 9 Guatemala, Guatemala	2332-9899

SERVICIOS NO PRESENCIALES		
SERVICIO	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	TELÉFONO(S)
Centro de Llamadas		1550
Atención al Contribuyente	gac@sat.gob.gt	
Denuncias	denunciasgac@sat.gob.gt	
Denuncias en el área de Aduanas	inconformidades@sat.gob.gt / satalac@accionciudadana.org	
Orientación Legal y Derechos del Contribuyente	orientacionlegal@sat.gob.gt	

Tabla III.6
ADQUISICIONES MAYORES A Q100,000.00
(Cifras en Quetzales)

NOG	DESCRIPCIÓN	MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
	TOTAL	Q40,559,473.60	
E-2548097	Arrendamiento de local número ciento ocho, ubicado en el km. siete y medio Carretera al Atlántico Centro Comercial Plaza San Rafael.	Q139,308.81	29-DIC-10
1391194	Cotización Pública SAT-GRO-COT-04-2010, Contratación de servicio de distribución de correspondencia.	Q820,000.00	22-DIC-10
1256564	Licitación Pública SAT-LI-06-2010, Puerto Fronterizo El Ceibo, Plan Piloto Cultura Tributaria, Construcción Escuela tipo B.	Q3,295,311.41	15-DIC-10
1202464	Cotización Pública No. SAT-GRC-023-2010, Adquisición de cupones canjeables de gasolina y/o diesel.	Q360,000.00	27-OCT-10
1244620	Concurso Público SAT-CP-03-2010, Envío de correspondencia a Contribuyentes Especiales Medianos en el área metropolitana.	Q264,204.00	19-OCT-10
1299417	Cotización Pública SAT-CO-07-2010, Adquisición e instalación de estaciones de trabajo tipo modular para equipamiento de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes, 5º Nivel Edificio Torre SAT.	Q285,700.64	18-OCT-10
1227998	Licitación Pública SAT-LI-04-2010, Elaboración e impresión de calcomanías para el cobro del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Automotores Terrestres, correspondiente al ejercicio fiscal 2011 y sus respectivas boletas de uso.	Q2,772,660.00	17-SEP-10
1238981	Cotización Pública SAT-CO-11-2010, Adquisición de prendas y accesorios para uniformes de funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT.	Q819,254.50	08-SEP-10
1231235	Cotización Pública No. SAT-GRS-01-2010, Construcción de muro perimetral de la Sede Regional Sur en Escuintla, Gerencia Regional Sur.	Q272,719.45	26-AGO-10
1234803	Cotización Pública SAT-GRO-COT-03-2010, Impermeabilización de losas en los edificios de: Oficina Tributaria Sololá, Aduana El Carmen, Aduana La Mesilla, Aduana Tecún Umán I y Sede Regional Occidente.	Q331,733.00	20-AGO-10
1211226	Cotización Pública SAT-CO-09-2010, Servicios de medición de impacto de la ejecución de los proyectos de Cultura Tributaria en grupos meta específicos.	Q475,600.00	03-AGO-10
1170368	Cotización Pública SAT-CO-05-2010, Impresión, empaque y embalaje de juegos de mesa.	Q673,400.00	07-JUL-10
1156934	Cotización Pública SAT-CO-06-2010, Adquisición de vales o cupones canjeables por combustible diesel y/o gasolina.	Q900,000.00	31-MAY-10
1085204	Cotización Pública No. SAT-GRC-01-2010, Adquisición de Azúcar y Té.	Q113,730.00	27-MAY-10
1050761	Licitación Pública SAT-LI-01-2010, Impresión de Tarjetas de Circulación.	Q4,400,000.00	27-MAY-10
1085255	Cotización Pública No. SAT-GRC-02-2010, Contratación de servicios de mensajería.	Q631,726.00	17-MAY-10
E-1364618	Arrendamiento de dos locales en Centro Comercial Galerías del Sur.	Q836,189.82	07-MAY-10
1080687	Cotización por Excepción SAT-CE-01-2010, Arrendamiento de equipo informático para el sitio redundante de la SAT.	Q21,966,397.08	08-ABR-10
E-1293850	Arrendamiento de dos locales identificados con los números trescientos uno y trescientos dos.	Q288,000.00	22-MAR-10
E-1293869	Arrendamiento de una fracción de terreno del local número 130B con la entidad Arrendadora Primma, S.A.	Q380,699.91	22-MAR-10
E-1030175	Arrendamiento de una fracción de terreno del local número 130A con la entidad Arrendadora Primma, S.A.	Q532,838.98	03-MAR-10

Gráfico III.1
**COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA DE GASTOS**
Años 2008 - 2010



FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

D. COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

El costo corriente del funcionamiento de la Administración Tributaria, que es obtenido de la relación que existe entre el gasto de funcionamiento que ejecuta la SAT y la recaudación tributaria realizada durante el mismo período, en el año 2010 representó un **2.26%** de lo recaudado, mientras que en el año 2009 fue del **2.54%**, lo cual refleja una reducción de costos de **11.02%**. (Tabla III.5)

Tabla III.5
INDICADORES TRIBUTARIOS FINANCIEROS
(Años 2008 - 2010)

Concepto	Relación	2008	2009	2010
Costo corriente de funcionamiento de la Administración Tributaria*	Ejecución presupuestaria de gastos de funcionamiento / Recaudación total	2.30%	2.54%	2.26%
Costo total de la Administración Tributaria*	Ejecución presupuestaria de la Institución / Recaudación total	2.31%	2.63%	2.36%
Recaudación por empleado (en millones de Q.)**	Recaudación total / Total de empleados	9.8	9.2	9.9

NOTA: La ejecución presupuestaria de gastos de funcionamiento no incluye el Grupo de Gasto 3 "Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles".

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT (*) / Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional (**)

Respecto a la productividad de la SAT, que es obtenida de la relación entre la recaudación total de la SAT y el número total de empleados, en el 2010 fue de **Q9.9** millones, valor superior al obtenido en el año 2009 que fue de **Q9.2** millones.

E. ADQUISICIONES POR MEDIO DEL SISTEMA GATECOMPRAS

La Superintendencia de Administración Tributaria ha dirigido esfuerzos para mantener una gestión cimentada en la transparencia e integridad, de allí que todas las adquisiciones de bienes y servicios fueron realizadas a través del Sistema Guatecompras, lo cual también refleja la transparencia en el gasto.

En la Tabla III.6 se presentan las adquisiciones con montos mayores a **Q100,000.00** que fueron publicados y adjudicados durante el año 2010, cuyo monto total adjudicado ascendió a **Q40.56** millones, como se observa a continuación:

B.2 Distribución de los Egresos Devengados por Grupo de Gasto

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, no obstante que la Administración dictó normas de austeridad, racionalidad y sobre todo calidad de gasto, no se vieron afectados los programas de trabajo de las áreas sustantivas y se cumplió con la principal meta institucional.

Los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en los grupos siguientes: otros gastos (*comprende la provisión del pasivo laboral de los empleados de la SAT y devoluciones*) con **Q4.01** millones que representan un **99.26%** de lo presupuestado; servicios personales con **Q487.96** millones que equivalen a un **98.25%** de lo presupuestado; transferencias corrientes (*pago de indemnizaciones al personal y transferencias a otros organismos e instituciones internacionales y a otras instituciones*) con **Q46.18** millones que representa un **89.98%** de lo presupuestado; asignaciones globales con **Q12.69** millones que significan un **85.22%** de lo presupuestado; servicios no personales con **Q205.59** millones que reflejan un **81.08%** de lo presupuestado; y materiales y suministros con **Q55.62** millones que corresponden a un **77.64%** de lo presupuestado.

Por el contrario, el menor porcentaje de ejecución se registró en el grupo de gasto 3 propiedad, planta, equipo e intangibles con **Q36.85** millones que corresponden a un **38.95%**. (Tabla III.3)

Tabla III.3

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR GRUPO DE GASTO 2010 (Cifras en millones de Quetzales)

Grupo de Gasto	Vigente	Devengado	Ejecución %
TOTAL	986.69	848.90	86.04%
Otros Gastos	4.04	4.01	99.26%
Servicios Personales	496.63	487.96	98.25%
Transferencias Corrientes	51.32	46.18	89.98%
Asignaciones Globales	14.89	12.69	85.22%
Servicios No Personales	253.56	205.59	81.08%
Materiales y Suministros	71.64	55.62	77.64%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	94.61	36.85	38.95%

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

B.3 Distribución de los Egresos Devengados por Unidad Ejecutora

Con relación a los egresos devengados por unidad ejecutora que se refiere a los egresos que fueron devengados en cada una de las unidades ejecutoras normativas y operativas que conforman la SAT, la ejecución registrada por recaudación de tributos Contribuyentes Especiales ascendió a **95.64%**; Gerencia Regional Central con **92.60%**; Coordinación, Administración y Normatividad con **87.74%**; Gerencia Regional Sur con **82.92%**; Gerencia Regional Occidente con **82.72%**; y, la Gerencia Regional Nororiente con **63.46%** (Tabla III.4)

Tabla III.4
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD EJECUTORA 2010
(Cifras en millones de Quetzales)

Unidad Ejecutora	Vigente	Devengado	Ejecución %
TOTAL	986.69	848.90	86.04%
Recaudación Contribuyentes Especiales	36.00	34.43	95.64%
Gerencia Regional Central	112.82	104.47	92.60%
Coordinación, Administración y Normatividad	659.92	579.01	87.74%
Gerencia Regional Sur	46.38	38.46	82.92%
Gerencia Regional Occidente	46.93	38.82	82.72%
Gerencia Regional Nororiente	84.64	53.71	63.46%

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

C. COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de gastos del año 2010 ascendió a **Q848.90** millones, lo que representó una ejecución del **86.04%** de lo programado, reflejando un decremento de **Q15.82** millones con respecto a la ejecución registrada en el año 2009 que fue de **Q864.72** millones y un incremento de **Q69.14** millones respecto al año 2008 que fue de **Q779.76** millones (Gráfico III.1)

CAPÍTULO III

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal 2010, en inicio fue aprobado por medio del **Acuerdo de Directorio número 024-2009**, de fecha 22 de diciembre de 2009, por la cantidad de **Q980.27** millones.

Cabe mencionar que a través del **Acuerdo de Directorio número 05-2010** de fecha 06 de mayo de 2010 se incrementó dicho Presupuesto en **Q6.42** millones más; dando como resultado un presupuesto total para el Ejercicio Fiscal 2010 de **Q986.69** millones.

A. INGRESOS DEVENGADOS

El presupuesto de la SAT para el año 2010 consideró ingresos por **Q986.69** millones, de los cuales **Q754.54** millones fueron presupuestados por concepto de venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria (**Q677.96 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación y Q76.58 millones de ingresos por la venta de productos y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria**); **Q211.45** millones por concepto de la Disminución de Otros Activos Financieros; **Q16.40** millones por Rentas de la Propiedad; y **Q4.30** millones por Ingresos No Tributarios.

Al final de año, los ingresos devengados ascendieron a **Q812.41** millones, que representó el **82.34%** de lo presupuestado, de los cuales **Q791.22** millones corresponden al rubro de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria, (**Q703.19 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación, y Q88.03 millones de ingresos por la venta de productos y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria**); **Q15.24** millones por Rentas de la Propiedad; **Q5.29** millones por Ingresos no Tributarios; y **Q0.66** millones por Transferencias Corrientes que se originaron de la Cooperación Técnica No Reembolsable número ATN/ME-12051-GU. (Tabla III.1)

Tabla III.1
INGRESOS DEVENGADOS POR SAT DURANTE EL AÑO 2010
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Ejecución %
TOTAL	986.69	812.41	82.34%
Ingresos No Tributarios	4.30	5.29	123.02%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	754.54	791.22	104.86%
Rentas de la Propiedad	16.40	15.24	92.93%
Transferencias Corrientes	0.00	0.66	0.00%
Disminución de Otros Activos Financieros	211.45	0.00	0.00%

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

B. EGRESOS DEVENGADOS

Del monto total de egresos presupuestados en el 2010 que ascendió a **Q986.69** millones, fueron devengados **Q846.23** millones, lo cual representa el **85.76%** de lo presupuestado.

B.1 Distribución de los Egresos Devengados por Tipo de Gasto

Respecto a la ejecución por tipo de gasto, de lo presupuestado en concepto de gastos de funcionamiento (**Q889.75 millones**) fueron devengados **Q812.26** millones lo que representó una ejecución de **91.29%**; y de lo presupuestado en gastos de inversión (**Q96.94 millones**) fueron devengados **Q36.64** millones lo que representó una ejecución del **37.80%**. Es importante indicar que el nivel de ejecución en gastos de inversión del año 2010, registra valores relativamente bajos, derivado en buena parte de políticas de austeridad, habiendo adquirido los equipos estrictamente necesarios, quedando programados para el ejercicio fiscal 2011 la ejecución de obra civil para la construcción o mejora de la infraestructura física de las instalaciones de la SAT. (Tabla III.2)

Tabla III.2
EJECUCIÓN POR TIPO DE GASTO 2010
(Cifras en millones de Quetzales)

Concepto	Vigente	Devengado	Ejecución %
TOTAL	986.69	848.90	86.04%
Gastos de Funcionamiento	889.75	812.26	91.29%
Gastos de Inversión	96.94	36.64	37.80%

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

