

MEMORIA DE LABORES 2008

Presentación

El año 2008 fue un año de desafíos para la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT, derivado principalmente de aspectos coyunturales como la transición del nuevo Gobierno de la República para el período 2008-2011, y la desaceleración de la actividad económica registrada en el segundo semestre del año.

Pese a los desafíos, la SAT continuó impulsando acciones de modernización y de mejora de la efectividad institucional, lo que permitió un comportamiento favorable respecto de las metas de recaudación establecidas en el presupuesto de ingresos y egresos de la nación, y superar en 5.8% la recaudación percibida en el año 2007.

Dentro de las acciones implementadas, sobresalen el fortalecimiento y adopción de nuevos mecanismos de supervisión y control del cumplimiento tributario, la promoción y profundización de la responsabilidad tributaria, el establecimiento de sistemas y procedimientos tributarios y aduaneros más simples, transparentes y seguros para el contribuyente, y el fortalecimiento de la gestión interna.

Aunado a esto, cabe resaltar los avances significativos en materia de ética y transparencia dirigida al personal que labora para SAT, donde se ha puesto especial énfasis en concienciar funcionarios y empleados, a través de diferentes acciones, la importancia de su conducta y comportamiento en cada una de sus labores diarias.

En cuanto al fortalecimiento de la supervisión y control de contribuyentes, se continuó con la estrategia de incrementar la percepción de riesgo de los contribuyentes de ser detectados en casos de incumplimiento, utilizando para el efecto procesos fundamentados en verificación del correcto cumplimiento de obligaciones tributarias y de análisis de riesgo, mayor presencia fiscal, y profesionalización del recurso humano.

Además conscientes de que el fomento y la profundización de la responsabilidad tributaria en la población guatemalteca es un factor relevante para lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, fueron desarrollados programas, proyectos y campañas masivas de educación, sensibilización, concienciación y divulgación de las obligaciones tributarias que deben cumplir los ciudadanos.

En el tema de mejora de servicio y atención al contribuyente, por primera vez en la historia de la SAT, se efectuaron mediciones de la satisfacción de servicio y atención a los contribuyentes, estableciendo áreas de potencial mejora y planes específicos para su atención.

Complementariamente, se continuó con la modernización del sistema aduanero, llevando a cabo acciones orientadas a agilizar el despacho aduanero, fortalecer los mecanismos de seguridad y control en aduanas, y mejorar las relaciones y coordinación con los demás actores del sistema aduanero.

Debo reconocer que los logros descritos fueron obtenidos gracias a la valiosa participación de un equipo de trabajo profesional, comprometido y dedicado, como lo es el equipo de trabajo que conforma la SAT del cual me siento sumamente orgulloso de dirigir.

Indiscutiblemente y con entusiasmo, podemos asegurar que vamos por el camino correcto; camino en el cual seguiremos poniendo nuestro mejor empeño y perseverancia por hacer de la SAT una Institución solvente, transparente y sólida, aplicando las mejores prácticas tributarias, aduaneras y administrativas, y creando las condiciones de largo plazo para una administración tributaria moderna y eficaz.

*Lic. Rudy Villeda Vanegas
Superintendente de Administración Tributaria*



Índice General

- PRESENTACIÓN
- MISIÓN
- VISIÓN
- MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE LA SAT
- FUNCIONARIOS SUPERIORES
- ESTRUCTURA FUNCIONAL ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO I: RESULTADOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	23
A. COMPORTAMIENTO RESPECTO DE 2007	25
B. RESULTADOS RESPECTO A LA META ESTABLECIDA	26
C. COMPOSICIÓN DE LA RECAUDACIÓN	27
D. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR	28
E. RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS INTERNOS	29
CAPÍTULO II: RESULTADOS DE GESTIÓN 2008	33
A. EL FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	35
B. MEJORA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	40
C. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ADUANERO	44
D. LA TRANSPARENCIA Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	45
CAPÍTULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS	51
A. INGRESOS DEVENGADOS	53
B. EGRESOS DEVENGADOS	53
C. COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	54
D. COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	55
E. ADQUISICIÓN POR MEDIO DEL SISTEMA GUATECOMPRAS	55



Índice de Gráficos

Gráfico I.1 Recaudación tributaria (Años 2007-2008)	25
Gráfico I.2 Carga Tributaria (Años 1995-2008)	25
Gráfico I.3 Devolución del Crédito Fiscal del IVA (Años 1999-2008)	26
Gráfico I.4 Recaudación realizada y programada 2008, en términos brutos	26
Gráfico I.5 Comparación de la recaudación en términos netos con la meta establecida en el Presupuesto del Estado 2008	27
Gráfico I.6 Composición de la recaudación del Gobierno Central 2008, por impuesto	27
Gráfico I.7 Composición de la Recaudación 2008, por ente recaudador	27
Gráfico I.8 Composición de la Recaudación 2008, por tipo de impuesto	28
Gráfico I.9 Comparación de la Recaudación Realizada y Programada en el 2008, con la realizada en el año 2007 de impuestos al comercio exterior	28
Gráfico I.10 Arancel efectivo promedio mensual (Años 2007 y 2008)	28
Gráfico I.11 Recaudación de impuestos al comercio exterior 2008, clasificada por Aduana	29
Gráfico I.12 Comparación de la Recaudación Realizada y Programada en el 2008, con la realizada en el año 2007 de impuestos internos	29
Gráfico II.1 Efectividad en la fiscalización (Años 2004-2008)	35
Gráfico II.2 Cierre de Negocios Ejecutados (Años 2001-2008)	36
Gráfico II.3 Recaudación por Recuperación de Omisos (Años 2007-2008)	36



Índice de Gráficos

Gráfico II.4 Recaudación y Declaraciones presentadas por Medios Electrónicos (Años 2001-2008)	40
Gráfico II.5 Resultados del Estudio de Percepción del Grado de Satisfacción del Servicio / SAT (Año 2008)	41
Gráfico II.6 Contribuyentes visitados programa OrientaSAT (Años 2005-2008)	42
Gráfico III.1 Comparación de la ejecución presupuestaria de Gastos (Años 2006-2008)	55

Índice de Tablas

Tabla I.1 Comparación de los Ingresos Tributarios Recaudados y Programados en 2008 con la recaudación realizada en 2007	31
Tabla III.1 Ingresos devengados por SAT durante el año 2008	53
Tabla III.2 Ejecución por Tipo de Gasto 2008	54
Tabla III.3 Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2008	54
Tabla III.4 Ejecución presupuestaria por unidad ejecutora	54
Tabla III.5 Indicadores tributarios financieros (Años 2006-2008)	55
Tabla III.6 Adquisiciones mayores a Q.100,000 realizadas por el Sistema Guatecompras	56



MISIÓN

Maximizar el rendimiento de los impuestos, aplicar oportuna e imparcialmente la legislación tributaria y aduanera, prestar servicios de alta calidad y facilitar el comercio para contribuir a la competitividad de la economía, y proveer al Estado de los recursos financieros necesarios para brindar servicios básicos y mayores oportunidades de desarrollo a los guatemaltecos.

VISIÓN

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

Miembros del Directorio

Presidente

Dr. Juan Alberto Fuentes Knight

Presidente Suplente

Lic. Pluvio Isaac Mejicanos Loarca

Secretario

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

Secretaria Suplente

Licda. María Elena Ávila Martínez

Miembros Titulares

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

Miembros Suplentes

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



Funcionarios Superiores

Superintendente

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

Intendentes

Aduanas

Lic. Oscar Humberto Funes Alvarado

Recaudación y Gestión

Lic. Raúl Augusto Díaz Monroy

Fiscalización

Lic. Sergio Fernando Leiva Navas

Asuntos Jurídicos

Lic. Alvaro Omar Franco Chacón

Coordinación de Operaciones

Licda. María Elena Ávila Martínez

Lic. Luis Felipe Hernández González

Ing. Juan Francisco De León Ríos

Lic. Abelardo Medina Bermejo

Secretario General

Secretaría General

Lic. Jorge Mario Andrino Grotewold

Gerentes / Subgerentes a cargo de Órganos o Dependencias

Asesoría Técnica del Directorio

Lic. Saúl Augusto Donado Rodríguez

Auditoría Interna

Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona

Planificación y Desarrollo Institucional

Lic. Manfredo Octavio Chocano Alvarado

Informática

Ing. Ricky Godfri Heredia Méndez

Gestión de Recursos

Lic. Alejandro José Campos Portillo

Administrativo Financiero

Ing. Juan Francisco De León Ríos

Recursos Humanos

Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín

Infraestructura

Lic. Ramón Antonio Felipe Fión Montero

Seguridad Institucional

Arq. Luis Roberto Leal Paz

Orientación Legal y Derechos del

Lic. Juan José Marín Del Valle

Contribuyente

Lic. Ángel Estuardo Menéndez Ochoa

Atención al Contribuyente

Lic. César Augusto Fuentes Fuentes

Contribuyentes Especiales Grandes

Lic. César Alfredo Laroj Escobar

Contribuyentes Especiales Medianos

Lic. Rudy Ariel Pernilla Collado

Regional Central

Lic. Hugo Ovidio Chacón Cabrera

Regional Sur

Lic. Francisco Rivera Escobar

Regional Occidente

Lic. Álvaro Hugo Martínez Sandoval

Regional Nororiente

Lic. Gustavo Eduardo Acajábón Villagrán

Comunicación Social Externa

Licda. Ingrid Maribel Alfaro Menéndez

Cultura Tributaria

Lic. Marco Antonio Sierra Molina



Estructura Organizacional SAT

Con el propósito de dar cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley Orgánica de la SAT y demás legislación vigente, la organización interna de la Institución se encuentra estructurada según lo establecido en el Reglamento Interno de la SAT y sus reformas (Acuerdo de Directorio 007-2007), a través de los 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.

El Directorio y Despacho Superior, órganos con funciones de Dirección, a quienes les corresponde definir, desarrollar y dirigir la política y directrices de la SAT. Las Intendencias de Aduanas, Fiscalización, Asuntos Jurídicos, y Recaudación y Gestión, dependencias con funciones Normativas Sustantivas, les corresponde establecer las normas, 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, dependencia con función de Coordinación, le corresponde la supervisión de las dependencias con funciones de ejecución, velando porque las mismas se ejecuten conforme la normativa establecida.

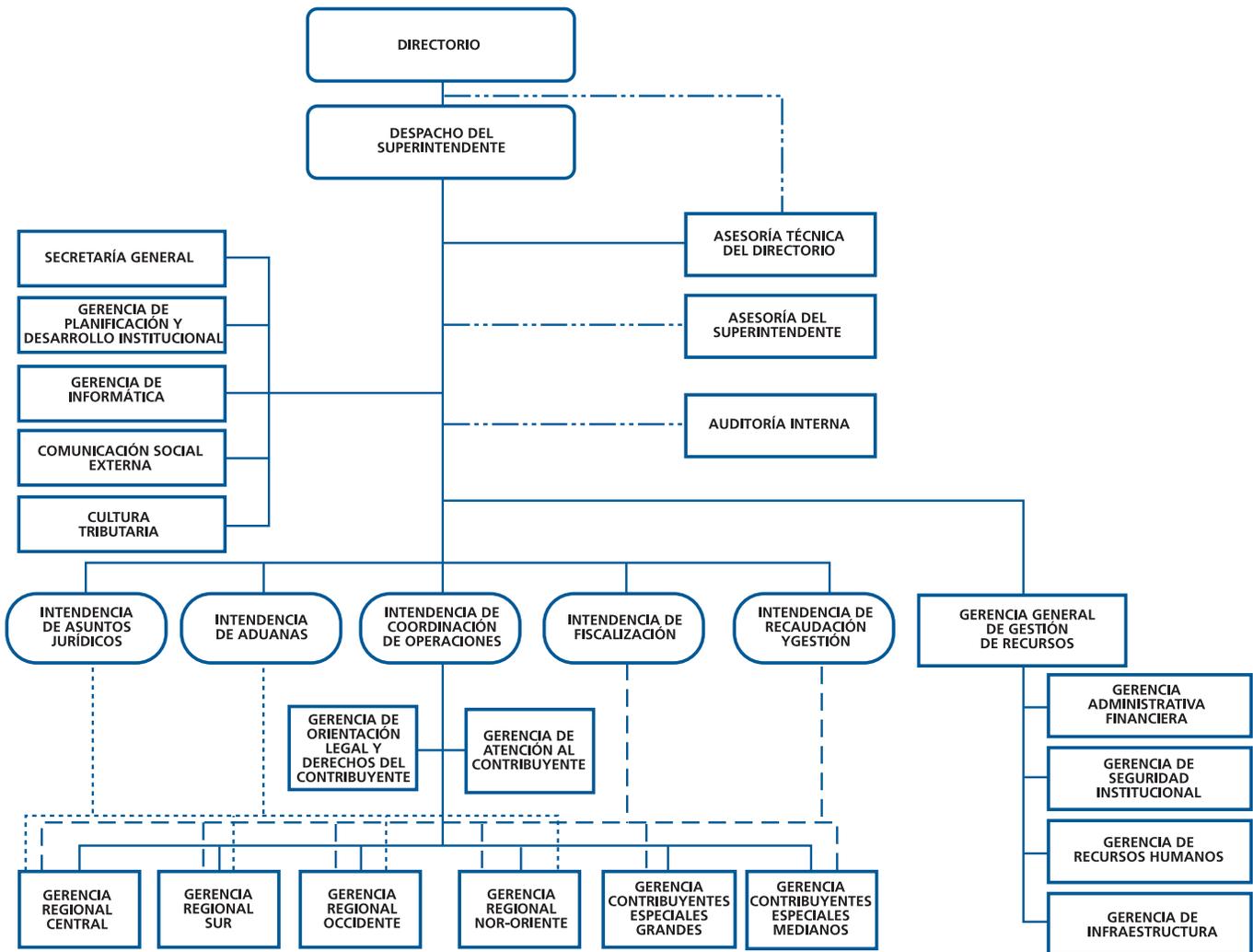
Las Gerencias de Planificación y Desarrollo Institucional, Informática, Secretaría General, Comunicación Social Externa, y Cultura Tributaria, dependencias con funciones de apoyo técnico, les corresponde brindar el apoyo técnico especializado en el ámbito de su competencia. Las Gerencias de Recursos Humanos, Administrativa Financiera, Infraestructura, Seguridad Institucional, y la Gerencia General de Gestión de Recursos quien las coordina, dependencias con función de Gestión de Recursos, 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 Gerencia de Orientación Legal y de Derechos del Contribuyente, dependencias con funciones de Ejecución, 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, órgano con función de Asesoría, le corresponde brindar asesoría al Directorio; y la Auditoría Interna, dependencia con función de Auditoría Interna, le 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.



Estructura Organizacional SAT



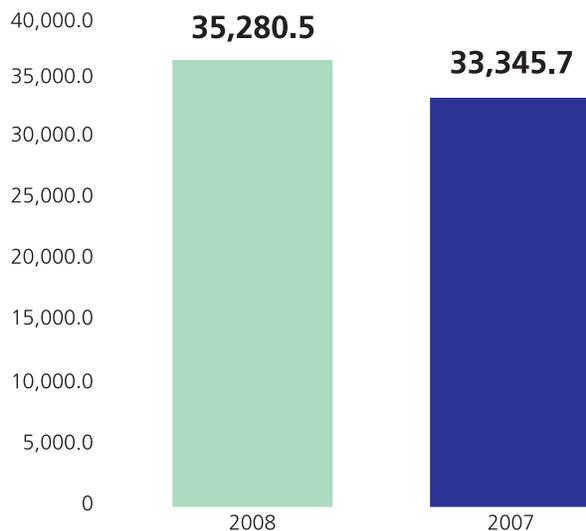
RESULTADOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

CAPÍTULO I: RESULTADOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

A. COMPORTAMIENTO RESPECTO DE 2007

Los ingresos tributarios del Gobierno Central en términos brutos (antes de la deducción de las devoluciones del Impuesto al Valor Agregado -IVA-) sumaron Q.35,280.5 millones durante el 2008, monto que es superior en Q.1,934.8 millones (5.8%) a lo percibido en el 2007.

Gráfico I.1
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA AÑOS 2007-2008
(Cifras en millones de Quetzales)



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

En cuanto a los impuestos administrados por la SAT que registraron un mayor incremento respecto al año anterior, sobresalen el Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP) que aumentó un 14.1%, el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV) cuyo aumento fue del 13.7%, el Impuesto Sobre la Renta (ISR) que registró un incremento de 11.4% y el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que aumentó un 5.2% (4.6% en el IVA sobre las ventas y 5.6% en el IVA por importaciones).

Es importante señalar que los impuestos directos son los que registraron mayor crecimiento, derivado entre otros factores, a que en buena parte los estados financieros del 2007 sirvieron de base para el cálculo del monto a pagar, situación que de alguna manera está relacionada con los efectos de las Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria aprobada según Decreto 20-2006 del Congreso de la República -Ley Antievasión-.

Aun cuando en términos brutos la recaudación del 2008 registró un incremento de 5.8% respecto a la recaudación obtenida en el 2007, la carga tributaria de los impuestos administrados por el Gobierno Central en el 2008 registró una disminución respecto al valor registrado en el 2007, influenciada principalmente por la desaceleración en la actividad económica durante el segundo semestre del año.

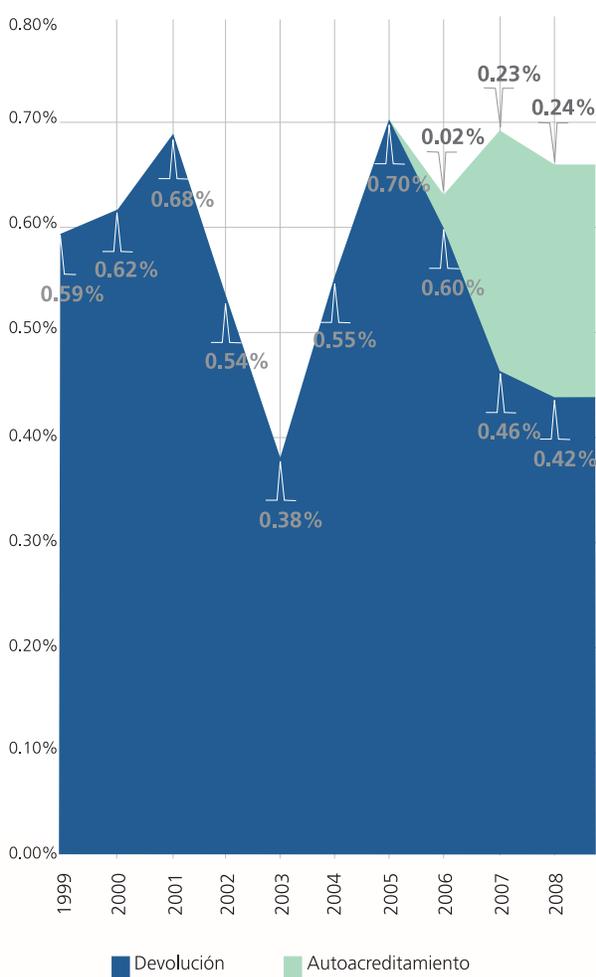
Gráfico I.2
CARGA TRIBUTARIA
Años 1995-2008



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

La devolución total del crédito fiscal ascendió a Q.1,922.3 millones, un 0.7% respecto del Producto Interno Bruto -PIB-, de los cuales Q.1225.0 millones (0.4% del PIB) fueron devueltos por medio del procedimiento utilizado por intermedio del Banco de Guatemala y Q.697.3 millones (0,2% del PIB) mediante el autoacreditamiento dispuesto en el sistema de retenciones del IVA establecido en el Decreto 20-2006 del Congreso de la República -Ley Antievasión-.

Gráfico I.3
DEVOLUCIÓN DEL CRÉDITO FISCAL DEL IVA
Años 1999-2008
 (% respecto del PIB)

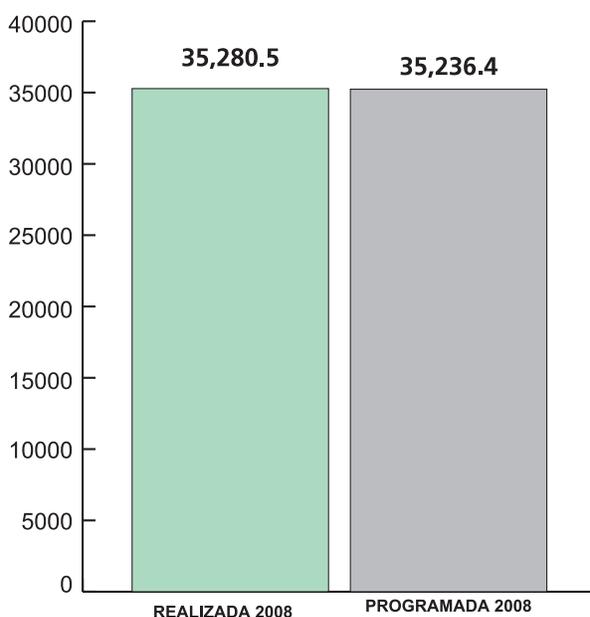


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT y el MINFIN.

B. RESULTADOS RESPECTO A LA META ESTABLECIDA

En términos brutos la recaudación tributaria del 2008 de Q.35,280.5 millones, superó en Q.44.0 millones (0.1%) la meta prevista por la Superintendencia de Administración Tributaria Q.35,236.4 .

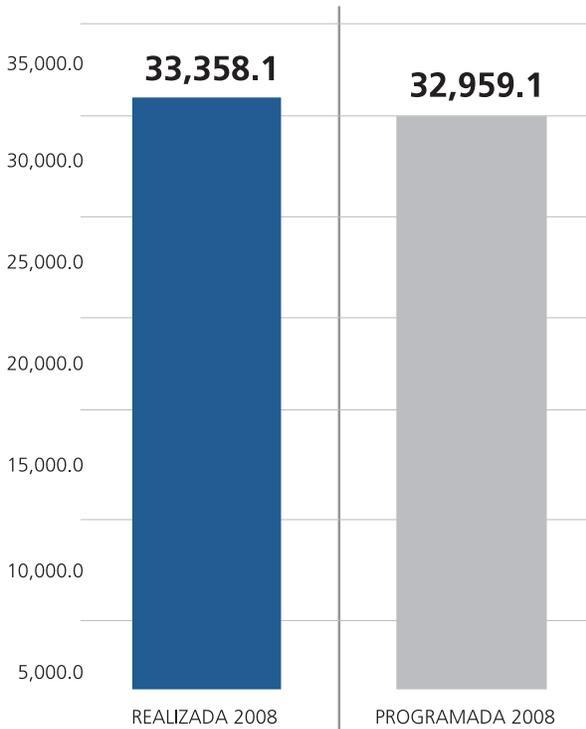
Gráfico I.4
RECAUDACIÓN REALIZADA Y PROGRAMADA 2008, EN TÉRMINOS BRUTOS
 (Cifras en millones de Quetzales)



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

Al considerar que el compromiso de la Administración Tributaria se refleja en los valores contenidos en el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado de cada año, en el que se establecen los ingresos en términos netos, es decir, la recaudación tributaria bruta menos las devoluciones del crédito fiscal a los exportadores, es importante destacar que la recaudación neta de Q.33,358.1 millones, fue superior en Q.399 millones (1.2%) a lo contenido en el Presupuesto del Estado del 2008.

Gráfico I.5
COMPARACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN TÉRMINOS NETOS CON LA META ESTABLECIDA EN EL PRESUPUESTO DEL ESTADO 2008
 (Cifras en Millones de Quetzales)

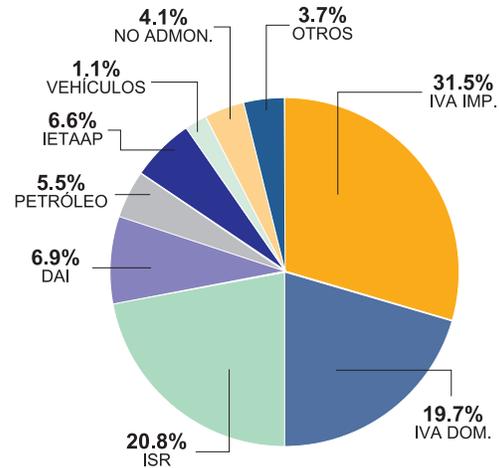


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión de la SAT

C. COMPOSICIÓN DE LA RECAUDACIÓN

De los impuestos administrados por SAT, los de mayor importancia fueron: el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que recaudó Q.18,077.6 millones (51.2% del total), de los cuales Q.11,127.2 millones correspondieron al IVA por importaciones y Q.6,950.4 millones al IVA doméstico; el Impuesto Sobre la Renta con Q.7,351.9 millones (20.8%); los Derechos Arancelarios a las Importaciones (DAI) con Q.2,427.2 millones (6.9%); el Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP) con Q.2,335.8 millones (6.6%) y el Impuesto a la Distribución de Petróleo y sus Derivados (IDP) con Q.1,938.4 millones (5.5%). En su conjunto los impuestos referidos representaron el 91.1% del total recaudado.

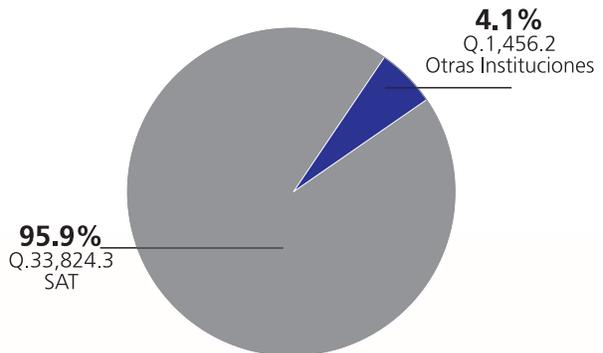
Gráfico I.6
COMPOSICIÓN DE LA RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO CENTRAL 2008, POR IMPUESTO



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

En función del ente recaudador, la Superintendencia de Administración Tributaria percibió Q. 33,824.3 millones (95.9%) del total recaudado, mientras que los impuestos que son recaudados por concepto de regalías e hidrocarburos compartibles, y por salida del país, administrados por el Ministerio de Energía y Minas, y por el INGUAT respectivamente, ascendieron a Q.1,456.2 millones (4.1% del total).

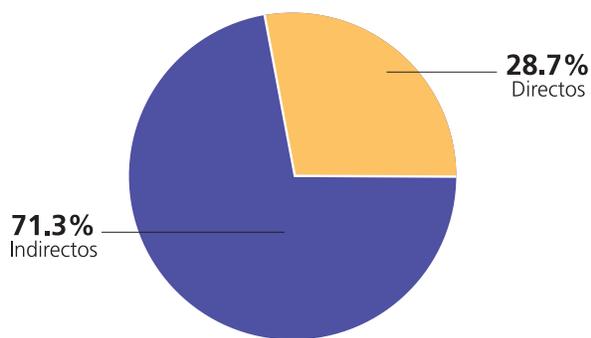
Gráfico I.7
COMPOSICIÓN DE LA RECAUDACIÓN 2008, POR ENTE RECAUDADOR
 (Cifras en millones de Quetzales)



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

Por otra parte, los impuestos directos recaudados por la SAT ascendieron a Q.9,714.3 millones (28.7% del total), mientras que los impuestos indirectos recaudados por la SAT sumaron Q.24,110.0 millones (71.3%).

Gráfico I.8
COMPOSICIÓN DE LA RECAUDACIÓN 2008, POR TIPO DE IMPUESTO

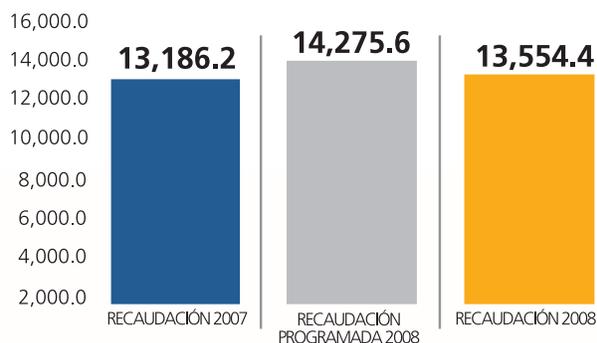


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión de la SAT

D. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR

La recaudación de los impuestos al comercio exterior ascendió a Q.13,554.4 millones, cifra superior en Q.368.2 millones a lo percibido en el 2007 e inferior en Q.721.2 millones a lo programado.

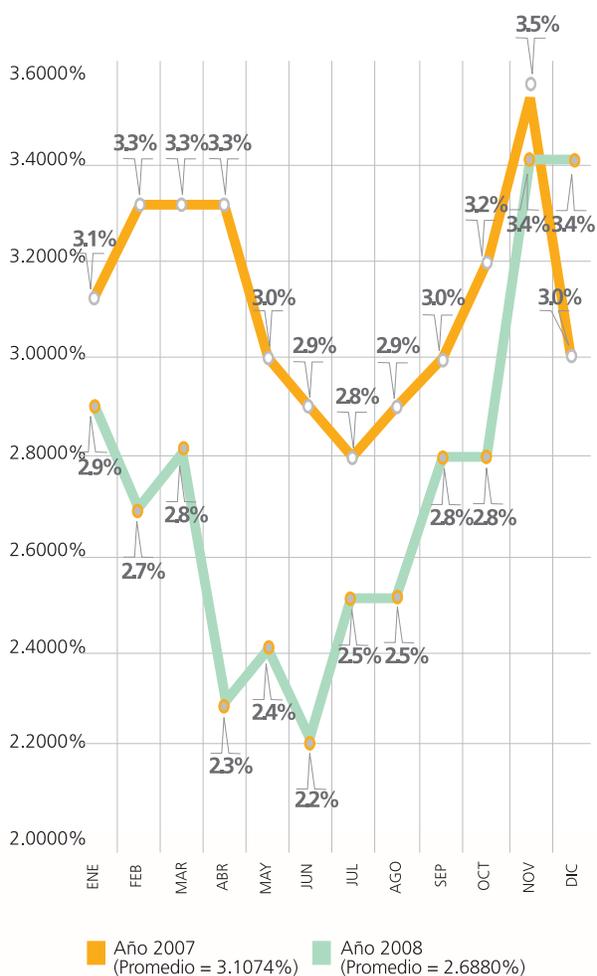
Gráfico I.9
COMPARACIÓN DE LA RECAUDACIÓN REALIZADA Y PROGRAMADA EN EL 2008, CON LA REALIZADA EN EL 2007, DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR
(Cifras en millones de Quetzales)



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

El crecimiento de la recaudación de los impuestos al comercio exterior fue liderado por un incremento de 5.8% en el valor CIF de las importaciones sujetas al pago del IVA, aunque las importaciones que pagaron DAI bajaron 0.4%, lo cual resultó en un incremento de Q.621.4 millones en la recaudación. Estos valores estuvieron por debajo de lo programado. Es importante tener en cuenta que el arancel efectivo promedio se redujo de 3.1% en el 2007 a 2.7% en el 2008.

Gráfico I.10
ARANCEL EFECTIVO PROMEDIO MENSUAL Años 2007 Y 2008

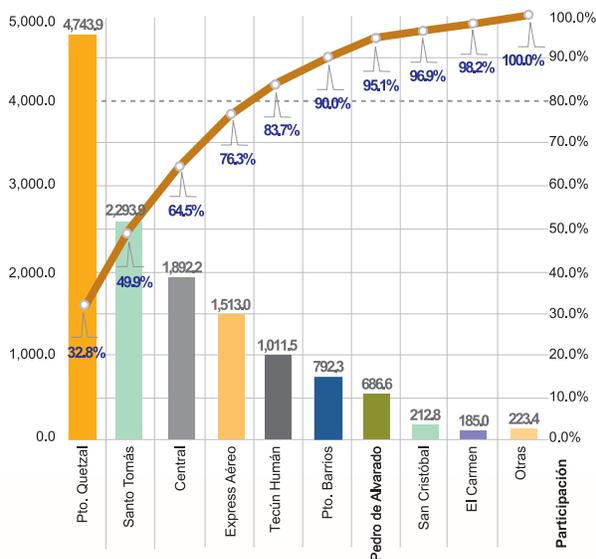


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión de la SAT

Con relación al tipo de cambio, el mismo registró una variación diferente a la prevista, en lugar de depreciarse un 0.5% durante el año, se apreció en promedio 1.54%. El tipo de cambio efectivo promedio utilizado para liquidar las importaciones pasó de Q.7.68464 en 2007 a Q.7.56618 en 2008, lo cual tuvo un efecto negativo de Q.203.3 millones sobre la recaudación. Adicionalmente, la vigencia de los TLC con Estados Unidos, México y Taiwán produjo una reducción de Q.221.6 millones en la recaudación.

Las aduanas de mayor recaudación continuaron siendo Puerto Quetzal con Q.4,743.9 millones (32.8% del total), Santo Tomás de Castilla con Q.2,293.9 millones (17.1% del total) y la Aduana Central con Q.1,892.2 millones (14.6% del total). En conjunto las seis aduanas más importantes del país recaudaron el 90.0% de los impuestos al comercio exterior.

Gráfico I.11
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR 2008 CLASIFICADA POR ADUANA
(Cifras en Millones de Quetzales)

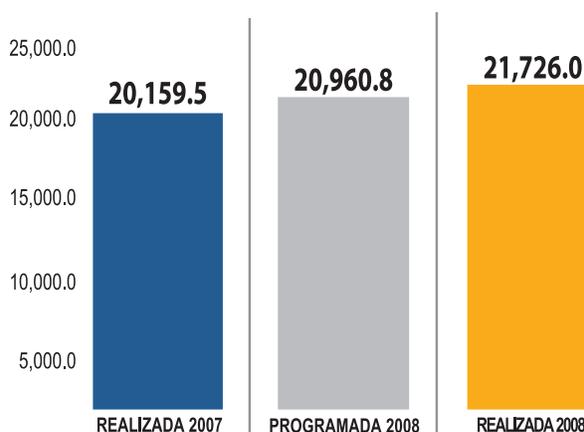


FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión de la SAT

E. RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS INTERNOS

La recaudación de impuestos internos ascendió a Q.21,726.0 millones, superior en Q.765.2 millones (3.7%) a las metas programadas y en Q.1,566.6 millones (7.8%) a lo percibido el año anterior.

Gráfico I.12
COMPARACIÓN DE LA RECAUDACIÓN REALIZADA Y PROGRAMADA EN EL 2008, CON LA REALIZADA EN EL AÑO 2007 DE IMPUESTOS INTERNOS
(Cifras en Millones de Quetzales)



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

Los principales impuestos que superaron las metas establecidas son: Sobre Circulación de Vehículos, Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz, y Sobre la Renta, con 21.8%, 5.1%, y 2.4% por encima de su meta respectivamente. Los impuestos que no alcanzaron las metas establecidas son: Al Valor Agregado Doméstico, Sobre Tabaco y sus Productos, Sobre Distribución de Bebidas, Sobre Distribución de Petróleo y sus Derivados, Sobre Distribución de Cemento y Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado, con 1.8%, 3.4%, 7.8%, 10.4%, 15.4%, y 16.1% por debajo de lo programado respectivamente.

El Impuesto de Circulación de Vehículos superó la meta debido a que cuando se formularon las metas correspondientes se estimó un crecimiento del parque vehicular de un 4.8%, pero en la práctica éste creció un 13.2%, (206,226 vehículos).

Adicionalmente, se estimó que el pago medio por vehículo sería de Q. 234.00 pero el valor medio observado fue Q. 273.50; debido a un ligero rejuvenecimiento del parque vehicular, cuya composición de vehículos con más de diez años pasó de 59.5% en el 2007 al 58.9% en el 2008.

El Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz superó la meta establecida en un 5.1% como consecuencia del aumento en las bases gravables reportadas por los contribuyentes. Dicho incremento se debió al aumento de los ingresos reportados en el 2007, esto último presumiblemente por efecto de la Ley Antievasión.

Por su parte, el Impuesto Sobre la Renta mantuvo una tendencia creciente, superando en un 2.4% la meta establecida. Esto a pesar de la desaceleración de la actividad económica durante el segundo semestre del año.

La recaudación de este impuesto siguió siendo impulsada por la mejora en los controles implementados a partir de la Ley Antievasión, lo cual se refleja principalmente en un aumento del nivel de declaraciones efectivas presentadas en el régimen general de este impuesto.

En sentido contrario, el Impuesto al Valor Agregado Doméstico, no alcanzó la meta prevista, debido a los signos de desaceleración de la actividad económica observados en la reducción de las bases gravables de los impuestos sensibles al consumo principalmente en el segundo semestre del año.

La baja en la recaudación del Impuesto Sobre Distribución de Tabaco y sus Productos está asociada a la reducción en la comercialización de cigarrillos, cuya distribución se contrajo un 3%. Sin embargo, es importante destacar que la distribución de cigarrillos de producción nacional disminuyó un 12.4% mientras que la distribución de cigarrillos importados aumentó un 12%.

La recaudación del Impuesto Sobre Distribución de Bebidas no superó los niveles previstos debido a que las bases gravables crecieron apenas un 0.6%, en el caso de las bebidas no alcohólicas y un 3.9% en

el caso de las bebidas alcohólicas, muy por debajo del crecimiento de 11.1% que se esperaba en ambos casos.

La recaudación del Impuesto a la Distribución de Petróleo y sus Derivados, fue afectada negativamente por la reducción en el consumo de combustibles, como consecuencia del incremento de los precios internacionales del petróleo, lo que generó una reducción de 7.9% en la demanda anual de combustibles.

La recaudación del Impuesto Sobre la Distribución de Cemento es consistente con las cifras macroeconómicas del sector construcción. La distribución de cemento importado se redujo un 18.2% mientras que la distribución del cemento producido localmente disminuyó un 8.9%.

Finalmente, la recaudación del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado manifestó un comportamiento negativo debido a la disminución de un 10.8% en las ventas de especies fiscales.

Tabla I.1

COMPARACIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS RECAUDADOS Y PROGRAMADOS EN 2008 CON LA RECAUDACIÓN REALIZADA EN 2007

IMPUESTOS	Recaudación Tributaria al 31/12/2008 (1)	Recaudación Programada al 31/12/2008 (2)	Recaudación Tributaria al 31/12/2007 (3)	Variación Absoluta		% de Ejecución		% de Variación	
				Realizado 2008 vs. Prog. 2008 (4 = 1-2)	Realizado 2008 vs. Realizado 2007 (5 = 1-3)	Realizado 2008 vs. Prog. 2008 (6 = 1/2)	Realizado 2008 vs. Realizado 2007 (7 = 1/3)	Realizado 2008 vs. Realizado 2007	
								(4 = 1-2)	(5 = 1-3)
Internos	21,726.0	20,960.8	20,159.5	765.2	1,566.6	103.7%	103.7%	7.8%	
Comercio Exterior	13,554.4	14,275.6	13,186.2	(721.2)	368.2	94.9%	94.9%	2.8%	
Administración Tributaria	33,824.3	34,658.1	32,315.5	(833.8)	1,508.8	97.6%	97.6%	4.7%	
Directos	9,714.3	9,413.2	8,668.5	301.1	1,045.8	103.2%	103.2%	12.1%	
Sobre la Renta	7,351.9	7,178.2	6,597.3	173.70	754.6	102.4%	102.4%	11.4%	
Sobre Empresas Mercantiles y Agropecuarias	10.6	-	8.9	10.64	1.7	-	-	19.1%	
Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz	2,335.8	2,223.2	2,047.7	112.60	288.1	105.1%	105.1%	14.1%	
Sobre Patrimonio ISET	15.9	11.8	14.5	4.08	1.3	134.6%	134.6%	9.3%	
	0.1	-	-	-	-	-	-	-	
Indirectos	24,110.0	25,244.9	23,647.0	(1,134.9)	463.0	95.5%	95.5%	2.0%	
Al Valor Agregado Doméstico	6,950.4	7,075.0	6,647.0	(124.62)	303.3	98.2%	98.2%	4.6%	
Al Valor Agregado Sobre Importaciones	11,127.2	11,431.8	10,532.3	(304.64)	594.9	97.3%	97.3%	5.6%	
IVA Total	18,077.6	18,506.8	17,179.3	(429.26)	898.3	97.7%	97.7%	5.2%	
Derechos Arancelarios	2,427.2	2,843.8	2,653.9	(416.56)	(226.7)	85.4%	85.4%	-8.5%	
Sobre Distribución de Bebidas	436.9	474.1	426.6	(37.19)	10.3	92.2%	92.2%	2.4%	
Sobre Tabaco y sus Productos	342.4	354.6	355.2	(12.23)	(12.9)	96.6%	96.6%	-3.6%	
Sobre Distribución de Petróleo y Derivados	1,938.4	2,163.0	2,047.3	(224.64)	(109.0)	89.6%	89.6%	-5.3%	
Sobre Distribución de Cemento	104.8	123.9	116.6	(19.13)	(11.8)	84.6%	84.6%	-10.1%	
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	376.5	448.8	391.9	(72.33)	(15.4)	83.9%	83.9%	-3.9%	
Sobre Circulación de Vehículos	401.6	329.8	353.1	71.77	48.5	121.8%	121.8%	13.7%	
Otros	4.7	-	123.0	4.68	(118.3)	-	-	-96.2%	
NO DESAGREGADO	1,456.2	578.3	1,030.2	877.82	426.0	251.8%	251.8%	41.4%	
Regalías e Hidrocarburos Compatibles	1,228.2	355.6	801.2	872.60	427.0	345.4%	345.4%	53.3%	
Salida del País	227.9	222.7	229.0	5.22	(1.0)	102.3%	102.3%	-0.5%	
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS BRUTOS	35,280.5	35,236.4	33,345.7	44.0	1,934.8	100.1%	100.1%	5.8%	

FUENTE: Elaboración con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión de la SAT.
Nota: Pueden existir diferencias por redondeo.

RESULTADOS DE GESTIÓN 2008

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE GESTIÓN 2008

La Superintendencia de Administración Tributaria manteniendo la orientación estratégica definida en su Plan Estratégico Institucional 2008-2011 “SAT Fácil y Cabal”, durante el año 2008 continuó con el direccionamiento y la focalización de sus esfuerzos a la consecución de los objetivos definidos en dicho plan, a través de la implementación de acciones que contribuyeran a fortalecer el nivel de cumplimiento voluntario, mejorar los servicios y atención al contribuyente, modernizar el sistema aduanero; y promover la transparencia y fortalecimiento institucional.

A. FORTALECIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO

1. Fortalecimiento de la Supervisión y Control de Contribuyentes

Derivado de la implementación de diferentes estrategias en la gestión de la fiscalización, la SAT continuó orientando esfuerzos en fortalecer sus controles para aumentar la percepción de riesgo del contribuyente de ser detectado en casos de incumplimiento, promoviendo de esta forma el cumplimiento voluntario.

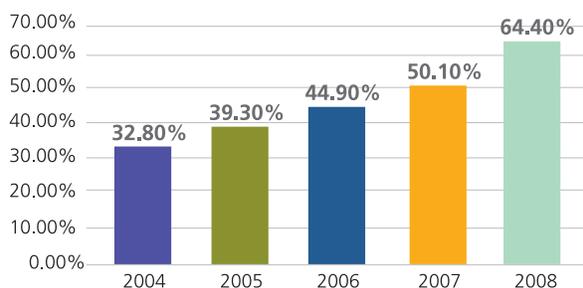
Estas acciones consistieron en la adopción y fortalecimiento de mecanismos y herramientas que forman parte del proceso de Gestión de Riesgo, la inclusión de nuevos modelos matemáticos con variables calificadoras de comportamiento tributario, la incorporación de nuevas fuentes de cruces de información; y la implementación de nuevos manuales y guías de auditorías enfocados al sector del Comercio Exterior y la actualización de los ya existentes, los cuales contienen la descripción del proceso productivo de los contribuyentes e identifican el procedimiento específico de fiscalización para cada uno.

Sumado a esto, como soporte para el proceso de auditorías de gabinete que se realiza a los contribuyentes, se implementó una aplicación dentro del sistema informático de fiscalización denominado FISAT, la cual permite consultar el comportamiento tributario histórico de los contribuyentes mostrando distintos perfiles del mismo (de diferentes fuentes de información), desde la perspectiva de sus obligaciones tributarias.

Con el propósito de seguir fortaleciendo la gestión fiscalizadora, la SAT desarrolló un Plan de Capacitación dirigido a profesionales del área de fiscalización para capacitarlos en temas relacionados con Contabilidad de Costos, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y su efecto fiscal, regulaciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos y su compatibilidad, entre otros.

Los resultados de las acciones implementadas, principalmente las relativas al análisis de riesgo, son evidentes al observar la efectividad del total de auditorías terminadas, la cual registra el número de auditorías terminadas que resultaron con interés fiscal respecto al total de auditorías con potencial de ajuste que se realizan, y cuyo valor alcanzó un 64.4% en el 2008.

Gráfico II.1
EFECTIVIDAD DE LA FISCALIZACIÓN
Años 2004-2008



FUENTE: Intendencia de Fiscalización, SAT

Es importante mencionar que durante el año 2008, se incrementó el número de auditorías realizadas, pasando de 4,807 auditorías terminadas en el año 2007 a 5,312 auditorías terminadas en el 2008.

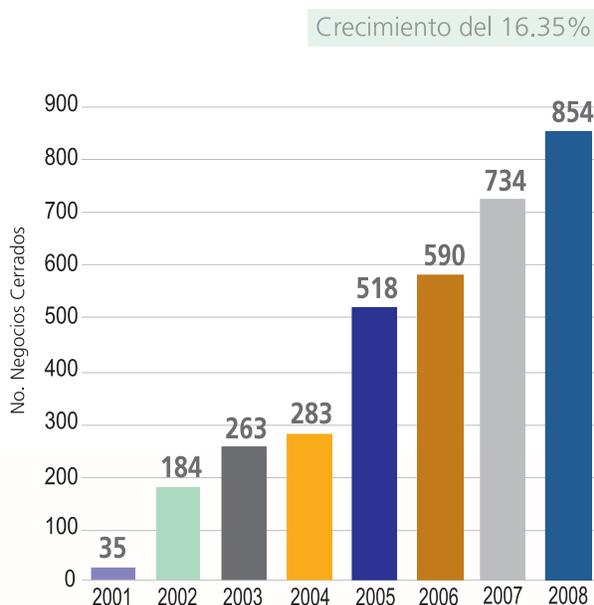
Adicionalmente a las acciones anteriores, se continuó con la estrategia de realizar presencias masivas en épocas de mayor actividad comercial, manteniendo la política de que las mismas sean anunciadas en forma anticipada por los medios de comunicación; y con la estrategia de realizar operativos de fiscalización a los operadores del comercio exterior, mediante verificaciones en carretera, almacenadoras, bodegas de importadores y/o exportadores y depósitos fiscales.

Así también se realizaron cruces de información con algunas fuentes específicas para verificar inconsistencias en la aplicación de las Constancias de Retención del IVA contra los reportes generados a través del sistema RetenIVA. Esta acción permitió recuperar Q.5.8 millones, logrando tener un mejor control en el combate a la evasión y elusión tributaria.

Como parte del fortalecimiento en la aplicación de la sanción por incumplimiento de las obligaciones formales (no inscritos, no emisión de facturas, emitir documentos no autorizados, entre otros) se procedió al cierre temporal de 854 establecimientos, registrando un incremento del 16.4% en el 2008, respecto de 2007.

Esto se logró como resultado de la descentralización y mejora en el proceso de la gestión judicial, realizada a través del personal de las Delegaciones Regionales, y de la contratación de mandatarios judiciales en las diferentes regiones del país.

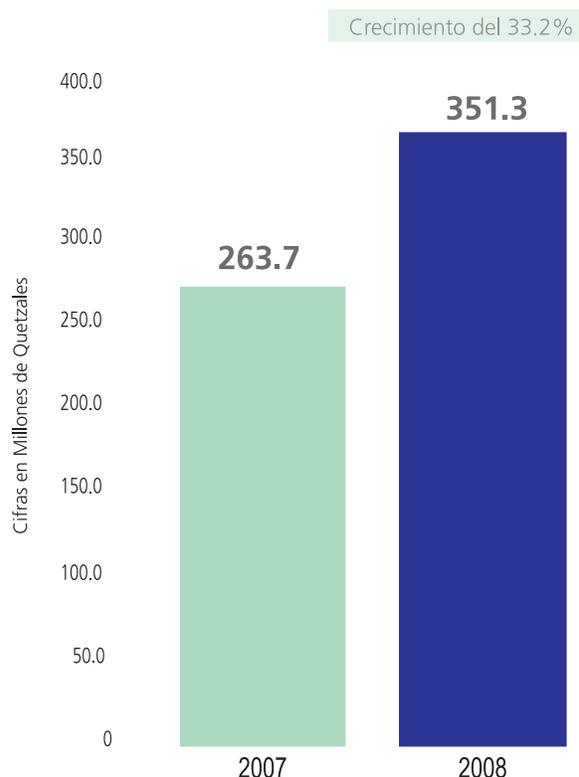
Gráfico II.2
**CIERRE DE NEGOCIOS EJECUTADOS
(Años 2001-2008)**



FUENTE: Intendencia de Asuntos Jurídicos, SAT

Por otro lado, como resultado de las mejoras realizadas en el proceso de detección y control de los contribuyentes que no cumplen con el pago y/o presentación de sus obligaciones tributarias, se registró un incremento en el cobro a los contribuyentes omisos, lo cual significó ingresos por Q.351.32 millones, superior en 33.2% a lo recuperado en el año 2007 (Q.263.7 millones).

Gráfico II.3
**RECAUDACIÓN POR RECUPERACIÓN DE OMISOS
(Años 2007-2008)**



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Una de las acciones que contribuyeron en estos resultados, fue la creación de la "Comisión de Seguimiento y Control de Contribuyentes Omisos de la SAT", la cual tiene la responsabilidad de coordinar y recomendar estrategias, planes y acciones para reducir el número de contribuyentes omisos. Entre los resultados obtenidos durante el año 2008, se incluye la recuperación y depuración de la cartera de cobranza.

Finalmente, es importante mencionar la implementación voluntaria de un sistema para el control de pago del Impuesto a la Distribución de Bebidas, el cual se inauguró en el mes de julio, en las instalaciones de una empresa dedicada a la producción y distribución de bebidas. Consiste en la instalación de medidores de flujos en todas las líneas de producción que miden la cantidad de litros de bebidas que se producen, para que los registros sirvan posteriormente como parámetro de control de las declaraciones del pago del Impuesto a la Distribución de Bebidas que la empresa presente a la SAT. Los instrumentos de medición son de última tecnología, con capacidad para ser monitoreados por la SAT mediante acceso directo.

Con esto, la administración tributaria ha logrado avances significativos en crear una cultura de "buena voluntad y responsabilidad tributaria", esperando que esta práctica sea adoptada próximamente por otros contribuyentes.

2. Fortalecimiento y Promoción de la Cultura Tributaria

La Administración Tributaria, conciente que el fomento y la profundización de la cultura tributaria en la población guatemalteca es un factor relevante para promover la ampliación de la base tributaria y el incremento del cumplimiento voluntario, continuó enfocando sus esfuerzos en ejecutar programas, proyectos y campañas de educación, sensibilización, concienciación y divulgación de las obligaciones tributarias que deben cumplir los ciudadanos.

Como parte del programa de ampliación de la cobertura de divulgación de la cultura tributaria y gracias al apoyo de empresas privadas, organismos internacionales y entidades de Gobierno, por primera vez en Guatemala, del 15 al 19 de abril de 2008 se



llevó a cabo el Festival de Cultura Ciudadana "JUNTOS PODEMOS MÁS". Una experiencia única que reunió a talentosas personalidades de renombre nacional e internacional, artistas nacionales, productores

de cine y televisión. Alrededor de 15,000 personas, en su mayoría jóvenes y niños, formaron parte de las actividades y más de 40 instituciones y empresas respondieron a la invitación para hacer honor al nombre del Festival: "JUNTOS PODEMOS MÁS".

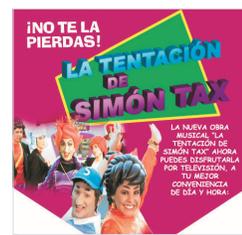
Dentro de las principales actividades realizadas se encuentran:

- Seminarios y Talleres sobre Cultura Ciudadana.
- Rally del buen Ciudadano.

- Lanzamiento oficial al público del video clip musical del grupo Malacates Trebol Shop "Juntos podemos más", dedicado a niños y jóvenes, que destaca los beneficios de la cooperación, la solidaridad y el trabajo en equipo. El video clip fue transmitido en diferentes fechas del mes de julio, por los canales de televisión nacional y radiodifusoras, y presentado en establecimientos educativos de varias regiones del país.



- Presentación de la obra musical "La Tentación de Simón Tax", la cual también fue transmitida en los canales de televisión nacional del 15 de marzo al 23 de mayo, de lunes a domingo en diferentes horarios.



- Presentación de la historia animada "El Hacedor de Lluvia", una antigua leyenda Tz'útujil, dedicada a niños de educación Primaria.

- Estreno de la serie televisiva "Micos y Pericos", la cual fue realizada en el Teatro Nacional. La serie que incluye 12 capítulos, fue transmitida semanalmente

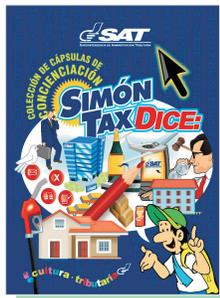


por un canal nacional entre abril y julio, y fue difundida en el tercer trimestre de 2008, a través de diversos canales de televisión por cable regionales y departamentales en todo el país.

- Presentación de la versión digital del estudio sobre la Historia de la Tributación en Guatemala, realizado en la Universidad Rafael Landívar. Como invitado especial participó el doctor Alfredo Guerra Borges, economista e historiador guatemalteco residente en México, quien comentó el estudio.

Además, como parte de los procesos de difusión en el ámbito internacional y apoyo de la Red de Educación Fiscal, de la cual Guatemala fue el país promotor, en el mes de octubre se publicaron en la página del Programa de la Comisión Europea para promover la cohesión social en América Latina, Sector Fiscalidad -Eurosocial-, 6 nuevos videos de Cultura Tributaria de la SAT de Guatemala, los cuales se suman a los que exponen otras divisiones de educación fiscal de América Latina. Estos videos presentan distintos mensajes de promoción de la ideología de los valores ciudadanos y la cultura tributaria.

Por su parte, continuando con las acciones para fomentar la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, en el transcurso del año se publicaron 12 nuevas cápsulas denominadas "Simón Tax dice", y 37 cápsulas tributarias y aduaneras, las cuales fueron transmitidas en los medios de comunicación escritos de mayor circulación.



Otra acción fue el desarrollo del Programa de Lotería Tributaria para el año 2008, realizando por tercer año consecutivo, los 22 sorteos en todo el territorio nacional, a razón de uno por cada departamento geográfico del país. Este tipo de actividades busca mantener el interés de la población para que requiera factura en cada una de sus compras, tanto como educar a los niños sobre la importancia de dicho documento.



Así también, entre septiembre y noviembre se desarrolló la campaña de Sensibilización Tributaria "Emita la Factura - Profesionales", dirigido específicamente a los contribuyentes que prestan Servicios Profesionales para crear conciencia sobre la obligatoriedad y la importancia de extender facturas en toda venta de bienes o prestación de servicios. Esta campaña se divulgó, en una sola fase, a través de radio, prensa, televisión, cable, MUPIS (Muebles Urbanos para Información), Gigantografías, Pantallas Exteriores y de Edificios.



Por otro lado, como parte de las actividades para la formación de la cultura tributaria a las nuevas generaciones guatemaltecas, se capacitó a estudiantes de nivel primario y básico de diferentes escuelas y colegios de toda la República, utilizando técnicas pedagógicas especiales. En estas capacitaciones se



contó con la presencia del personaje de la SAT Simón Abel Tax y sus obras musicales; y, se brindó a los estudiantes, material ciudadano y de cultura tributaria interactivo, adecuado a sus edades.

Adicionalmente, del mes de febrero a agosto se capacitó a estudiantes graduandos de diferentes carreras y establecimientos educativos en los temas de ciudadanía y cultura tributaria. Aunado a esto, en el segundo semestre se proporcionó asesoría directa y personalizada, a decenas de estudiantes graduandos que eligieron la cultura tributaria como tema de su seminario 2008, cuyo lema fue "Jóvenes Ciudadanos con Criterio". Con esto se logró capacitar a 22,209 estudiantes.

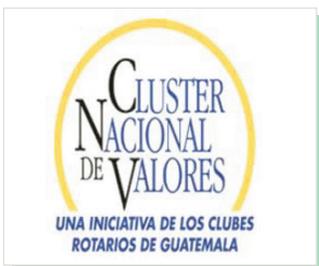


Otra de las acciones que permitieron contribuir al fomento de la cultura tributaria fue el inicio de la relación de cooperación entre la SAT y la Fundación Riecken, entidad internacional dedicada al desarrollo comunitario a través de bibliotecas autogestionadas.

La SAT entregó 12 paquetes con material educativo para distinto público, especialmente dedicado a los niños, los cuales contienen juegos, libros y folletos impresos, así como documentación audiovisual en temas tributarios y aduaneros, para uso de los lectores y estudiantes de estas comunidades. Con la entrega de este material, se espera que aproximadamente 170,000 personas puedan tener acceso a estos recursos educativos.



Además, se contó con la participación activa de la SAT en la conformación de un Cluster Nacional de Valores en el que participaron más de 70 entidades de diversa naturaleza (públicas, privadas, académicas, no gubernamentales, religiosas y medios de comunicación). Con esto, se busca aunar esfuerzos y trabajar de manera coordinada en la promoción de valores a escala nacional, en los ámbitos educativo, familiar y ciudadano.



Finalmente, en el mes de septiembre la SAT y Plan Internacional suscribieron una Carta de Entendimiento la cual permitió establecer vínculos de cooperación entre ambas entidades desde el ámbito local. Esta cooperación contribuye al desarrollo del proyecto denominado Municipio Cabal, el cual contempla impulsar un proceso de sensibilización al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, promover la inscripción de contribuyentes, fortalecer la recaudación del IVA, profundizar las acciones de cultura tributaria; así como contribuir al fortalecimiento de la administración municipal y promover la participación social y desarrollo local en general.

Como resultado de los esfuerzos mencionados con anterioridad, la SAT fue reconocida por su labor en la promoción de la Cultura Tributaria en la población guatemalteca, por diferentes entidades nacionales e internacionales. Entre las actividades se encuentran:

- Publicación especial en donde se destacan los productos educativos de cultura tributaria generados por la Administración Tributaria de Guatemala, elaborada por el Programa de la Comisión Europea para promover la cohesión social en América Latina, Sector Fiscalidad -Eurosocial-. Cabe mencionar que este trabajo se colocará próximamente como ejemplo en Latinoamérica de proyectos con impacto profundo entre sus grupos objetivos.



Este tema cobra especial interés, dado que Guatemala es el único país miembro de esta red iberoamericana que ha desarrollado un proceso tan estructurado y específico en el tema de Educación para grupos escolares de nivel primario, por medio de instrumentos y juegos especialmente elaborados para trabajar procesos de cooperación social.

- Invitación a participar como experiencia y mejores prácticas en la creación, dirección y producción de programas de televisión infantil, en el Seminario Internacional de Televisión de Calidad para la Infancia 2008, realizado en noviembre en Bogotá, Colombia y organizado por la Fundación Imaginario, Citurna (Iniciativa de Comunicación y el Compromiso Nacional por una Televisión de Calidad para la Infancia en Colombia), con el propósito de presentar la serie de televisión guatemalteca "Micos y Pericos". En el Seminario participaron expertos procedentes de Colombia, Venezuela, Brasil, México, Gran Bretaña, Holanda y Dinamarca, quienes se mostraron gratamente sorprendidos por la inédita experiencia que representa "Micos y Pericos" y tuvieron elogiosos comentarios por la realización de la serie.

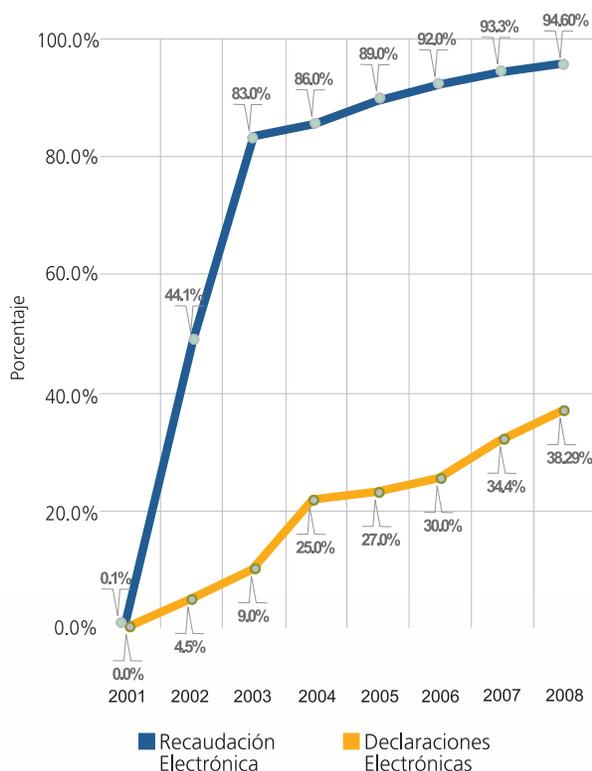
B. MEJORA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

1. Ampliación y/o nuevos medios de facilitación de servicios

Como resultado de continuar con el desarrollo de la estrategia de promoción del uso de medios electrónicos para la presentación de declaraciones y/o pago de impuestos, se logró incrementar la recaudación tributaria percibida por dicho medio de un 93.3% registrado en el 2007 a un 94.6% en el 2008.

El mismo comportamiento se pudo observar en las declaraciones presentadas por este mismo medio, ya que de un 34.4% registrado en el 2007, se logró incrementar a un 38.3% en el 2008.

Gráfico II.4
RECAUDACIÓN Y DECLARACIONES PRESENTADAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (Años 2001-2008)



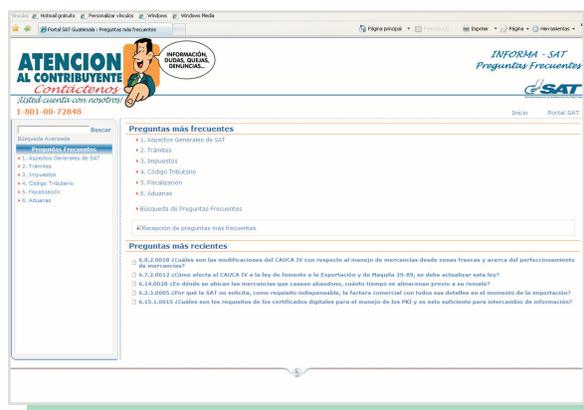
FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Adicionalmente y como parte de los avances obtenidos en la implementación del Nuevo Régimen Optativo de Facturación denominado Factura Electrónica "FACE", en este año se habilitaron dos Generadores de Factura Electrónica (GFACE) y tres Emisores de Factura Electrónica (EFACE), permitiendo que en diciembre se generaran los primeros 20,500 documentos electrónicos que incluyen: facturas, notas de débito y notas de crédito electrónicas.

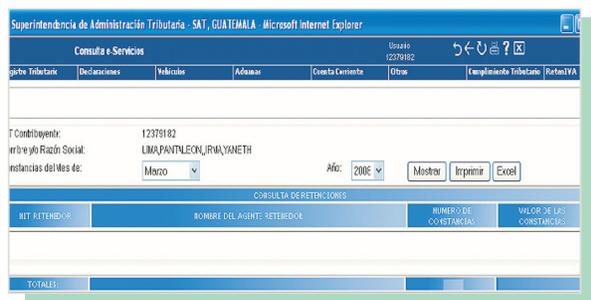


Estos avances son de gran importancia, ya que este sistema permite al contribuyente reducir el costo de emisión, distribución y almacenamiento de sus facturas, notas de débito y crédito; y a la Administración Tributaria le permite contar con mayores controles para reducir la evasión y el fraude fiscal.

Siempre con el propósito de continuar brindando opciones electrónicas de autoconsulta de información oportuna a los contribuyentes y usuarios en el Portal de la SAT, en el mes de febrero se puso a disposición de los contribuyentes y público en general, la base de conocimiento INFORMA-SAT, la cual está integrada por una colección de preguntas y respuestas más frecuentes sobre temas tributarios y aduaneros que pueden ser consultadas en el Portal de la SAT. A partir de su implementación, esta aplicación recibió en el transcurso del año 2,517,370 consultas.



Así también, a partir de mayo se puso a disposición de los contribuyentes a través de la herramienta e-servicios, la opción de consulta de retenciones del IVA que les han sido practicadas por parte de los Agentes de Retención autorizados y que son declaradas ante la SAT.



2. Mejora en la calidad del servicio

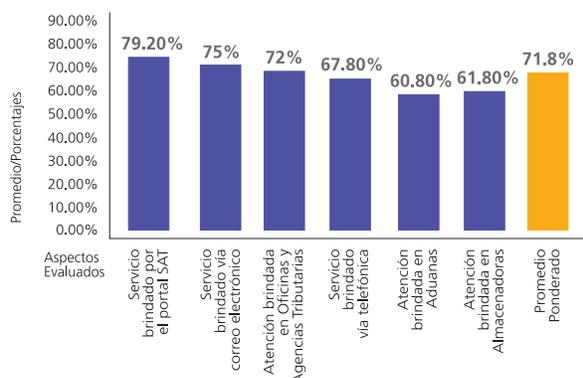
Una de las principales líneas de trabajo definidas en el Plan Estratégico Institucional del período 2008-2011 es medir y mejorar la asistencia y orientación que se le brinda al contribuyente y público en general en las diferentes gestiones que realiza con la administración tributaria. Para ello, se han implementado una serie de mecanismos que a mediano plazo tendrán un impacto directo en el nivel de cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

En ese sentido, a fin de mejorar la percepción del servicio que se brinda a los contribuyentes en forma presencial, telefónica y electrónica a nivel institucional, durante los meses de mayo y junio, la SAT realizó el estudio de Percepción del Grado de Satisfacción del Servicio, a través de una empresa especializada en el tema.

El estudio fue realizado tomando como base una muestra representativa de 3,170 personas distribuidas en toda la República, y los principales aspectos de servicio evaluados consideraron la exactitud y oportunidad de la información recibida, la cordialidad y la rapidez del servicio. El promedio ponderado de la satisfacción del servicio de la SAT obtenido en el estudio, fue de 71.8%, permitiendo identificar áreas de mejora para las cuales se trabaja actualmente en el desarrollo de planes específicos de acción.

Gráfico II.5

RESULTADOS DEL ESTUDIO PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO/SAT (Año 2008)



FUENTE: Gerencia de Atención al Contribuyente, SAT

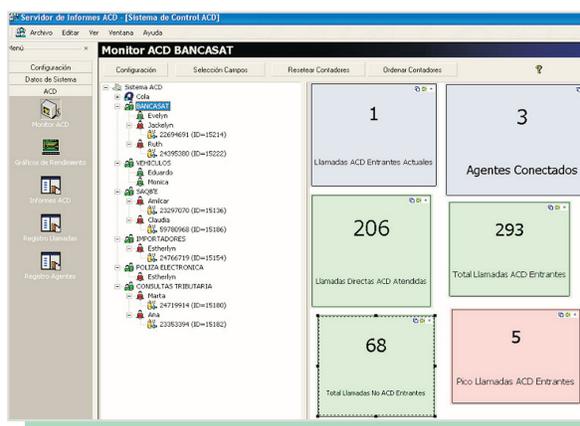
Adicionalmente, a fin de medir internamente la calidad del servicio al contribuyente y al público en general en las Oficinas Tributarias y sus Agencias, a mediados de año se efectuó en los 56 puntos de atención, el estudio denominado "Cliente Misterioso", el cual consistió en evaluar el nivel de satisfacción del contribuyente. Los resultados obtenidos en este estudio permitieron identificar oportunidades de mejora las cuales fueron implementadas a través de las siguientes acciones:

- Elaboración y divulgación de un protocolo de atención al contribuyente.
- Distribución de porta nombres de identificación del personal de atención presencial al contribuyente.
- Capacitaciones motivacionales y de servicio al contribuyente, principalmente a los que tienen contacto directo con el contribuyente.
- Elaboración de material impreso con los requisitos actualizados y estandarizados sobre los trámites más frecuentes.

Derivado de los resultados obtenidos en los estudios anteriormente descritos, se implementó, como prueba piloto, el sistema de ordenamiento de filas en las ventanillas de las Oficinas Tributarias y Agencias de mayor afluencia en la Ciudad de Guatemala, permitiendo de esta manera obtener reportes en tiempo real de las transacciones realizadas y tiempos de atención.

Además, se realizó un diagnóstico de los equipos de cómputo previamente instalados en los 50 kioscos de autoservicio ubicados en las Aduanas, Oficinas Tributarias y sus Agencias, para verificar su adecuado funcionamiento y la actualización de los mismos en los casos que fuere necesario. Como resultado, se reinstalaron nuevos equipos en 7 kioscos ubicados en las Aduanas, en 9 kioscos en Agencias Tributarias y en 15 kioscos en Oficinas Tributarias; poniendo siempre a disposición del usuario, consultas a través de la página Web de la SAT y enlace directo con los bancos que brindan el servicio de BancaSAT.

Otra de las mejoras y con el propósito de brindar una única respuesta por cualquier medio a las consultas que realicen los contribuyentes o el público en general, se implementó un punto centralizado de atención telefónica -call center-, unificando las mesas de ayuda específicas a un único número gratuito de atención telefónica 1-801-00-72848, en el cual se atienden consultas relacionadas con temas como BancaSAT, Vehículos, SAQB'E, Padrón de Importadores, Póliza Electrónica y Consultas Tributarias varias.

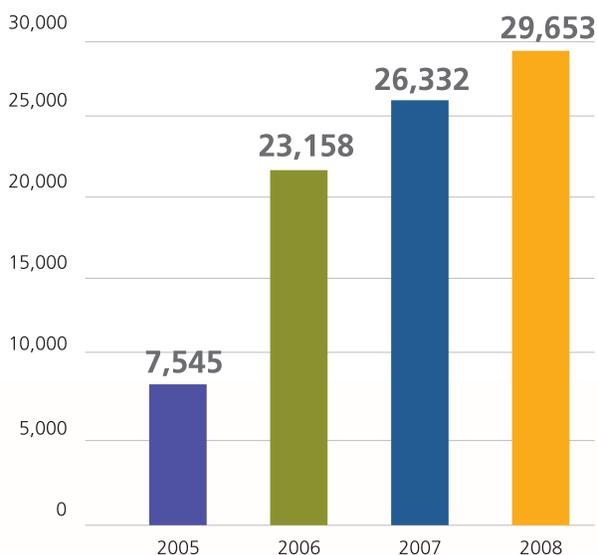


Adicionalmente, dando continuidad a las acciones para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, se desarrolló el Programa de Orientación a Contribuyentes (OrientasAT) a fin de orientarlos con relación a los requisitos y procedimientos que deben efectuar para cumplir sus obligaciones tributarias, logrando realizar 29,653 visitas en toda la República.



Aunado a esto, en septiembre se implementó la herramienta electrónica para la recepción y direccionamiento de llamadas en el Centro de Atención Telefónica Institucional. Estas actividades implementadas permiten prestar un servicio telefónico de alta calidad reduciendo el tiempo de espera del contribuyente para que su consulta sea atendida, a través del direccionamiento inmediato a los colaboradores de la SAT especializados en el tema de la consulta.

Gráfico II.6
CONTRIBUYENTES VISITADOS
PROGRAMA ORIENTASAT
(Años 2005-2008)



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

Así también, con el propósito de incrementar la cobertura en materia de capacitación tributaria y aduanera brindada a contribuyentes, se abrieron dos nuevas sedes del Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes -CenSAT-, ubicadas en Quetzaltenango y Santa Lucía Cotzumalguapa, las cuales iniciaron operaciones a partir del mes de agosto y octubre respectivamente.

Esto permitió aumentar el número de capacitaciones impartidas en temas tributarios y aduaneros, logrando capacitar a 37,825 contribuyentes, 12.7% más con respecto al 2007 (33,548 contribuyentes).

Otra acción que se llevó a cabo fue el lanzamiento oficial del programa SAT-Móvil, el cual tiene la finalidad de visitar, a través de unidades móviles, los municipios que no cuentan con Oficina Tributaria, para orientar y capacitar a los contribuyentes en materia tributaria y aduanera.

El programa inició con la visita a 5 municipios de la Región Nororiente, en donde se brindó orientación a los asistentes sobre el tema de "Inscripción de Negocios ante la SAT"; promoviendo además la cultura tributaria con actividades como la presentación de la obra de Simón Tax y algunos concursos para los participantes.



Finalmente, con el objeto de mejorar la calidad del servicios que la SAT presta a los usuarios del Registro Fiscal de Vehículos (RFV), en el transcurso del año se elaboraron Guías de Trámites y Requisitos, las cuales contienen los requisitos obligatorios, específicos y adicionales que deben cumplirse para realizar trámites

ante el RFV, de acuerdo al tipo de trámite y la calidad con la que se presenta el usuario, ya sea el propietario o representante legal.

Dichas guías están agrupadas por cuatro tipos de trámites ante el Registro Fiscal de Vehículos: Placas de Circulación; Modificaciones, Reposiciones y Certificaciones; Activaciones e Inactivaciones; y Traspasos. Estas guías serán puestas a disposición de los usuarios del Registro Fiscal de Vehículos a partir del primer semestre de 2009.



En otro tema, la administración tributaria consciente de la importancia que el contribuyente reciba orientación legal en materia tributaria sobre los derechos que le asisten conforme a la ley, reglamentos, y otra normativa tributaria, en agosto creó la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente. Esta Gerencia, entre otras funciones, brinda información y orientación legal en materia tributaria sobre los derechos y obligaciones de los contribuyentes.

Como parte de la estrategia para dar a conocer a los contribuyentes sobre los servicios que brinda esta Gerencia, se creó un acceso directo en el Portal de la SAT en donde se pueden conocer las principales funciones, los medios de comunicación y contacto con la Gerencia, y documentación propia de sus funciones. En este último trimestre del año, fueron atendidas 108 consultas en toda la República relacionadas con diferentes tópicos tributarios y aduaneros.

C. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA ADUANERO

1. Agilización del Despacho Aduanero

Con el propósito de dar continuidad a la agilización de los procesos del sistema aduanero, a partir del mes de febrero en la Aduana de Puerto Quetzal, los transportistas marítimos deben presentar por vía electrónica el formulario para la admisión temporal de contenedores. Esto permite agilizar considerablemente los tiempos de despacho de mercancías que arriban a dicha aduana, ya que la SAT autoriza el mismo, inmediatamente después de que el transportista transmite el formulario vía electrónica.

Asimismo, como parte del plan de expansión del Gestor de Flujos de Trabajo utilizando en la filosofía de trabajo SAQB'E (Camino Blanco o Transparente), se implementó dicho sistema en la Aduana de Puerto Barrios y Puerto Quetzal, el flujo de Solicitud Electrónica de Transbordo, Reembarque, Reexportación y Actividades Permitidas, establecidas en el CAUCA y su reglamento. Este proceso permite que las empresas navieras ya no tengan que acudir en forma personal a la aduana a presentar por escrito las solicitudes para estas operaciones, ya que dicha solicitud la pueden realizar vía Internet.

Adicionalmente, en el mes de julio como un acto simbólico se efectuó la demolición física de los módulos de selectivo en la Aduana de Santo Tomás de Castilla, ya que con el nuevo modelo de gestión SAQB'E (Camino Transparente), ya no son necesarios. Con esta acción se obtienen los mismos beneficios obtenidos en la Aduana Puerto Barrios, con la implementación del modelo SAQB'E: disminución considerable de tiempos en la carga, descarga y despacho; utilización de formularios Web en lugar de documentos físicos para gestiones ante la SAT; y una mayor transparencia en la gestión mediante consultas Web del avance en los distintos flujos de trabajo.

Así también, se puso en funcionamiento un nuevo equipo para análisis en el Laboratorio Químico Fiscal, esta mejora permite entregar con mayor rapidez los certificados fisicoquímicos solicitados por los usuarios del laboratorio, logrando incrementar un 27% de atención de solicitudes con respecto al año anterior.

Es importante mencionar que derivado de la puesta en vigencia del nuevo Código Aduanero Único Centroamericano (Resolución No. 223.2008 de COMIECO-XLIX) y su Reglamento, en el mes de agosto de publicó el Manual de Normas y Procedimientos en su versión 2008, el cual contiene las reformas de dicho Código. Con base en esos procedimientos, se elaboraron guías de usuario las cuales se pusieron a disposición de los usuarios externos para consulta en el Portal de la SAT.

Derivado de los avances que la Administración Tributaria ha conseguido en materia del fortalecimiento y la modernización aduanera, la SAT ha recibido una serie de reconocimientos tanto a nivel nacional como internacional.

En el mes de enero, se llevó a cabo el Foro "Hacia dónde van las Aduanas", promovido por la Fundación para el Desarrollo de Guatemala (FUNDESA), el cual contó con la participación del Director de Fortalecimiento de Capacidades de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). En dicho evento, se reconocieron los avances logrados por la SAT en materia de modernización y transparencia aduanera, indicando que Guatemala es uno de los diez países con mayores avances en dicha materia a nivel mundial.

Además en el mes de junio, el World Economic Forum relevó, a través de su Índice Global de Facilitación de Comercio (IGFC) de 2008 que cubre 118 economías del mundo, que Guatemala ocupó el cuarto lugar en Latinoamérica, entre los países que más han promovido medidas para facilitar el comercio. Guatemala es superada sólo por Chile, Costa Rica y Panamá, pero se encuentra por encima del resto de sus vecinos centroamericanos y toda Sudamérica. En el ámbito global Guatemala se posicionó en el puesto 54, con una calificación media de 4.14 puntos, donde siete es el óptimo.

2. Fortalecimiento del control y seguridad aduanera

Dando continuidad al fortalecimiento en el monitoreo y control de las operaciones aduaneras, en el mes de enero se colaboró en la implementación de la Unidad de Inspección por Rayos X en la Aduana Santo Tomás de Castilla, la cual se fundamenta en la Tecnología HI-Trax denominado Sistema CAB 2000. Esta unidad cuenta con varios dispositivos de seguridad para su correcta aplicación y prevención de posibles fallas, y un sistema automatizado del proceso de inspección.

Además, se instaló en el mes de abril el sistema de Circuito Cerrado de TV -CCTV- con acceso interno y público en la Aduana de Puerto Barrios. Con esta Aduana se amplía la cobertura de este sistema al estar disponible en las aduanas marítimas del país y en la aduana terrestre de Tecún Umán II.

Finalmente, con cooperación financiera de la U.S. Trade and Development Agency -USTDA-, se implementó como fase piloto el GPS AT (marchamo dinámico), con la finalidad de monitorear el comportamiento de las operaciones de los tránsitos que circulan entre las Aduanas Tecún Umán, La Ermita, Santo Tomás de Castilla y Puerto Barrios.



Este sistema interactúa con el sistema informático de SAQB'E, y consiste en un dispositivo de seguridad (marchamo electrónico) con GPS incorporado, con lo cual se espera una mayor rapidez de las acciones administrativas y legales para la recuperación de los tributos dejados de percibir por la omisión del arribo de las mercancías sometidas al régimen de tránsito aduanero, utilización efectiva de los recursos institucionales en la investigación certera de casos de tránsitos aduaneros no arribados y minimización de la operación de arribos informáticos ficticios o simulados.

3. Mejores relaciones con otros actores del sistema aduanero

En el mes de marzo, se realizó un análisis de la situación del país y una evaluación de las necesidades en materia de facilitación del comercio, considerando las 53 medidas propuestas por la Organización Mundial del Comercio -OMC-.

En esta actividad se contó con la participación de 23 instituciones que representan a los firmantes del Pacto de Integridad, entidades públicas y privadas y usuarios del sistema aduanero.

Los retos para Guatemala serán crear las condiciones necesarias para atender las demandas de comercio exterior, el compromiso y plan de acción en el que intervendrán todas las partes involucradas.

Por otro lado, con la entrada en vigencia del nuevo CAUCA IV y su reglamento, se capacitó a diferentes actores del sistema aduanero (transportistas, agencias de carga, navieras, empresas portuarias y agentes de aduanas, entre otros) en los temas más relevantes incluidos en la nueva versión de la normativa aduanera.

D. LA TRANSPARENCIA Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

1. Cultura de ética y transparencia institucional

Continuando con el desarrollo de la estrategia de formación de una cultura de ética y de transparencia institucional, con el acompañamiento de la Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá, en seguimiento

a los lineamientos establecidos en la “Estrategia de Ética e Integridad de la SAT” aprobada en el 2007, en este año se logró un avance significativo en el tema, el cual incluyó:

- Aprobación de la normativa que crea y regula el funcionamiento del Comité de Ética e Integridad de la SAT.
- Aprobación del nuevo “Código de Ética y Conducta para los Funcionarios y Empleados de la SAT”, el cual identifica y comunica los comportamientos esperados por los funcionarios y empleados de la SAT, plasma los valores institucionales y se abordan temas como el conflicto de intereses, el enriquecimiento ilícito, sobornos y dádivas, y el rol de los jefes en la promoción de la Ética.

En complemento de lo anterior, se inició con la implementación de la estrategia de desarrollo de la Campaña de Comunicación Integrada para la Promoción de la Ética y la lucha contra la corrupción, logrando los siguientes avances:

- Ejecución de la Campaña de Comunicación “Demuestra cuánto vales”, bajo la premisa que indica que los valores (la honradez, la honestidad, la integridad, el profesionalismo, la productividad, la responsabilidad, la transparencia y la ética) forman parte de nuestra vida y nos indican el camino correcto a seguir. Esta campaña fue dirigida a empleados y contribuyentes visitantes de la SAT, basándose en la ética, la transparencia y los valores institucionales de la SAT. Fueron reproducidos 40,000 volantes y bifolios; 40 displays los cuales se colocaron en el Edificio Torre SAT ubicado en la zona 9 de la ciudad capital, y en algunas Oficinas y Agencias Tributarias de toda la República.
- Ejecución de talleres interactivos con funcionarios y empleados de la SAT, con el propósito de interiorizar el nuevo Código de Ética y Conducta y destacar la importancia de la conducta y el comportamiento en sus labores diarias. En esta primera fase se



capacitó a 2,253 funcionarios y empleados, lo cual es equivalente a un 70% del total de colaboradores a capacitar. En estos talleres cada participante firmó una carta de compromiso de cumplimiento del Código de Ética y Conducta, estando claros que de no cumplir con el código referido, el funcionario o empleado puede ser sujeto a sanciones según la gravedad del incumplimiento.

- Incorporación de un módulo de ética en el Programa de Inducción Institucional dirigido a nuevos funcionarios y empleados que ingresan a la SAT.

- Entrega oficial por parte del Superintendente de Administración Tributaria, Lic. Rudy Villeda, del “Código de Ética y Conducta para los Funcionarios y Empleados de la SAT”, al Vicepresidente de la



República, Dr. Rafael Espada. En dicho evento, se resaltó la importancia de la ética y la transparencia en la gestión pública, y se contó con la participación de otras personalidades como el Ministro de Finanzas Públicas, Dr. Juan Alberto Fuentes Knight, y representantes de la prensa escrita, radial y televisiva, universidades, dependencias del Estado y organismos internacionales.

- Incorporación de piezas publicitarias en diferentes puntos del Edificio TorreSAT, ubicado en la zona 9 de la Ciudad Capital, con la finalidad de promover la responsabilidad de seguir el camino de la honradez.



Por otro lado, con el propósito de coadyuvar a la transparencia y al libre acceso a la información pública de la SAT, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008 del Congreso de la República), se designó a la Gerencia de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente, como la Unidad de Información Pública de la SAT.

2. Fortalecimiento Institucional

Para poder obtener un efecto positivo en las estrategias y acciones dirigidas al mejoramiento del cumplimiento tributario y en la calidad del servicio a los contribuyentes, la Administración Tributaria ha encausado sus esfuerzos a mejorar la planificación, operación y control de sus procesos que conlleven a lograr un incremento de la efectividad institucional.

Gestión del Directorio de la SAT

En atención a una de las funciones que compete al Directorio, como órgano de dirección superior de la SAT, a quien le corresponde dirigir la política de la Administración Tributaria y velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional, en el año 2008, con apego a la ley, fueron resueltos 1,085 expedientes de contribuyentes que han presentado recursos administrativos ante la Administración Tributaria, los que representan un monto confirmado en ajustes por Q.659.1 millones, lo cual implica un 56.2% de incremento respecto al monto confirmado en expedientes resueltos el año anterior (Q.442.0 millones).

Asimismo con base en el Acuerdo Gubernativo número 208-2008 a partir del mes de agosto del mismo año, se acordó que el Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria ejerza las funciones y competencias que se otorgan al Tribunal Aduanero Nacional en el Código Aduanero Centroamericano (CAUCA III), con el objeto de conocer 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 interpongan los contribuyentes o responsables ante la Administración Tributaria.

Sistema de Gestión SAQB'E para Tributos Internos

Como parte de la filosofía de trabajo SAQB'E con la cual se busca la excelencia en la gestión interna y externa de la SAT, durante este año se procedió a incorporar los componentes informáticos iniciales del Gestor de Flujos de Trabajo para Tributos Internos. En respuesta a esto, en octubre se puso a disposición de las áreas de



Cobranza Administrativa de las Oficinas y Agencias Tributarias, el sistema SAQB'E para el cobro de saldos deudores y control de omisos.

Esta mejora permitió hacer más efectiva la detección y control de contribuyentes que no cumplen con el pago y/o prestación de sus obligaciones tributarias, así como gestionar, de una manera más ágil y eficiente, el cobro administrativo.

Nuevo Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT

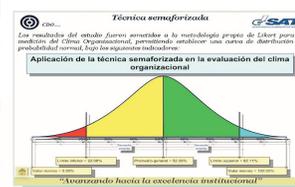
Por otra parte, derivado de la entrada en vigencia del Acuerdo de Directorio 007-2007 "Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria", en el cual se estableció una nueva estructura organizacional, adecuando las funciones relacionadas con la administración del recurso humano, fue modificado el Reglamento de Trabajo de la SAT. Por tal motivo, en el mes de enero, mediante el Acuerdo de Directorio 2-2008 se aprobó el nuevo "Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la SAT".

Dicho reglamento regula la relación laboral entre la SAT y sus funcionarios y empleados con motivo de la prestación concreta del trabajo en relación de dependencia. Asimismo, comprende las reglas de orden técnico y administrativo, los principios y políticas generales que se deberán considerar para dictar normas y procedimientos, en materia de gestión del recurso humano y establecer la carrera administrativa.



Medición del Clima Organizacional

Otro elemento importante a resaltar en cuanto al fortalecimiento institucional, es lo referente a la segunda medición del Clima Organizacional de la SAT realizada por una empresa especializada, en el mes de noviembre. Esta medición permitió corroborar una significativa mejora en relación con los resultados de la medición efectuada en el 2007.



Capacitación Virtual E-Learning

Referente al fortalecimiento en materia de formación técnica y profesional, se implementó la Plataforma de Capacitación Virtual E-Learning, permitiendo capacitar a funcionarios y empleados de la SAT, aprovechando los avances informáticos. En noviembre se inició con la prueba piloto denominada "Módulo Cero", en la cual se incluyó temas básicos de la educación virtual. Derivado de los resultados positivos en esta prueba, a finales de año, se desarrolló el primer curso virtual orientado a la plataforma SAQB'E, consistente en tres módulos: Qué es SAQB'E, Reconocimiento de SAQB'E, y Gestión por Procesos.



Cultura de Control Interno en SAT

Así también, con el propósito de fortalecer e implementar mecanismos de control interno que aseguren una administración íntegra, efectiva y transparente en sus operaciones, en el transcurso del año se realizó una Jornada de Divulgación y Concienciación sobre la importancia del control interno basado principalmente en las normas gubernamentales y la función de la Auditoría Interna. Esta jornada fue dirigida a los funcionarios y empleados de las diferentes dependencias de la SAT con lo cual se promueve una cultura de control interno en la SAT.



Sistema de Gestión de Calidad

Por otro lado, la SAT desde su creación ha procurado ser una institución dinámica e innovadora, siempre en búsqueda de la excelencia institucional a través de la mejora continua en las diferentes operaciones que realiza en materia tributaria y aduanera. Para llegar a ese fin, la Administración Tributaria ha iniciado sus primeros esfuerzos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en SAT, enfocándose inicialmente en algunos procesos del sistema aduanero. Entre las actividades realizadas se encuentran:



- Rediseño de la gestión aduanera bajo un enfoque basado en procesos, en donde se definieron los procesos aduaneros, su secuencia e interacción.
- Formación de un grupo de profesionales que conforman el equipo de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad en respuesta al alcance establecido para la fase inicial del Sistema de Gestión de Calidad; y su divulgación.

Organización de la 42ª Asamblea del CIAT

Finalmente, como parte del reconocimiento a nivel internacional por los avances logrados en el fortalecimiento de la gestión institucional de la Superintendencia de Administración Tributaria, del 21 al 24 de abril de 2008, la Ciudad de Santiago de los Caballeros de Antigua Guatemala fue sede de la 42ª Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-, la organización más grande del mundo en Administraciones Tributarias (37 países miembros, representantes de América, Europa, África y Asia). La promoción, atención y protocolo de dicho evento fueron coordinados por la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala.

La Asamblea se centró en el tema "Estrategias para la promoción del Cumplimiento Tributario", permitiendo destacar los resultados y alcances de las políticas institucionales de las Administraciones Tributarias de los países miembros (incluida Guatemala), tanto en cultura tributaria, como en facilidad y simplificación del pago de impuestos, modernización y nuevos estándares de control y regulación para reducir la evasión. En dicho evento, la SAT asumió la Presidencia del Consejo Directivo del CIAT para el período 2008-2009.

3. Relaciones Interinstitucionales y Cooperación

Con el propósito de lograr un mayor fortalecimiento y efectividad Institucional, fueron desarrolladas acciones de cooperación con entidades internacionales, destacando:

- **Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos**, mediante la cual se contó con la asistencia técnica de expertos con quienes se procedió a evaluar, establecer y desarrollar planes de mejora que permitieron, entre otros, los siguientes productos:
 - ▶ Creación de la Comisión de Seguimiento y Control de Contribuyentes Omisos, la cual es responsable de coordinar y dar seguimiento a las estrategias, planes y acciones establecidas por dicha Comisión, y que han coadyuvado a reducir el número de contribuyentes omisos.
 - ▶ Reubicación del área de investigaciones especiales, la cual se trasladó de la Gerencia de Seguridad Institucional a la Gerencia de Auditoría Interna, lo cual permite que las investigaciones se realicen con independencia de funciones y la rendición de cuentas se efectúe de forma directa ante el Despacho Superior.
 - ▶ Inclusión de cláusula de integridad para aplicar en el sistema de adquisiciones y compras de la SAT, como parte del fortalecimiento de la transparencia en la gestión.
 - ▶ Capacitación a funcionarios de la SAT en tópicos gerenciales y recomendaciones para el fortalecimiento del sistema de planificación y gestión del desempeño, y del programa de fiscalización. Además del desarrollo del curso de capacitación en técnicas de auditoría (fase II) contando con la participación de auditores de Colombia, Costa Rica, Honduras y Nicaragua.
- **Agencia de Comercio y Desarrollo de los Estados Unidos (USTDA)**, con quienes, mediante el financiamiento respectivo, se desarrolló el proyecto piloto del Sistema de Control de Tránsito Aduanero en tres rutas fiscales, el cual permite mejorar los procesos y mecanismos del control del tránsito aduanero, mediante la implementación de marchamos electrónicos monitoreados por medios satelitales.
- **Export Import Bank of Korea (EXIM BANK)**, derivado de la carta de entendimiento suscrita entre Korea Customs Uni-Pass Internationalization Association (CUPIA) y la SAT, se efectuó un estudio de factibilidad para la modernización de aduanas. En dicho estudio se propone la implementación de un sistema integral de gestión de riesgo, la profundización del Datawarehouse y la gestión del conocimiento para fortalecer el uso común de información y conocimiento en toda la institución.
- **Programa de la Comisión Europea para promover la cohesión social en América Latina, Sector Fiscalidad -EUROsocial-**, participando personal técnico de SAT en seminarios y conferencias internacionales, como: III Encuentro Internacional de Redes Eurosocial, denominado Cohesión Social: punto de encuentro de las políticas públicas, México, D.F.; Estrategias para favorecer el cumplimiento voluntario de las MIPYMES en Montevideo, Uruguay; y, en la Creación de la Red Centroamericana y del Caribe de Civismo Fiscal (Cultura Tributaria), Antigua Guatemala.
- **Agencia Estatal de Administración Tributaria de España -AEAT-**, funcionarios y empleados de la SAT visitaron la AEAT con el propósito de conocer el trabajo desarrollado en ese país en los temas relativos a planes de prevención de fraude fiscal; gestión tributaria; inspección de tributos, aduanas e impuestos; recaudación (cobranza administrativa); actuaciones judiciales; e informática tributaria.
- **Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá**, derivado de la carta de entendimiento suscrita entre dicha Agencia y la SAT y por medio de asistencia técnica, se logró:
 - ▶ Diseño de la Estrategia para la Promoción de la Ética e Integridad de la SAT, de la cual se derivó el proyecto y aprobación del Código de Ética y Conducta para los Funcionarios y Empleados de la SAT, desarrollando además un programa intensivo de capacitación y divulgación del mismo.
 - ▶ Diagnóstico del sistema de riesgo en aduanas y de las operaciones aduaneras aeroportuarias, con el propósito de desarrollar e implementar una forma de operación que facilite la seguridad y control aduaneros; brindando además, por medio de expertos en gestión aduanera, capacitación a personal de la SAT en Canadá y en Guatemala.

RENDICIÓN DE CUENTAS

CAPÍTULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal 2008, fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio número 38-2007, de fecha 16 de noviembre de 2007, por la cantidad de Q.1,136.0 millones.

A. INGRESOS DEVENGADOS

El presupuesto de la SAT para el año 2008 consideró ingresos por Q.1,136.0 millones, de los cuales Q.735.1 millones fueron presupuestados por concepto de venta de bienes y servicios de la Administración Tributaria, (Q.653.3 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación y Q.81.8 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); Q.375.0 millones por concepto de la disminución de Otros Activos Financieros (Q.338.6 millones de la disminución de caja y bancos por recursos acumulados en ejercicios anteriores, Q.36.4 millones de disminución de cuentas por cobrar a corto plazo al Ministerio de Finanzas Públicas); Q.5.4 millones por ingresos no tributarios; Q.17.5 millones por rentas de la propiedad; y Q.3.0 millones de recursos provenientes de una donación del gobierno de los Estados Unidos de América.

Al final de año, los ingresos devengados ascendieron a Q.1,098.9 millones, que representó el 96.7% de lo presupuestado, de los cuales Q.733.5 millones fueron percibidos por concepto de venta de bienes y servicios de la Administración Tributaria, (Q.662.5 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponden a la SAT por el servicio de recaudación, y Q.71.0 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios vinculados a los servicios que brinda la Administración Tributaria); Q.344.3 millones por la disminución de caja y bancos por recursos acumulados en ejercicios anteriores, Q.3.3 millones por ingresos no tributarios; Q.1.4 millones de recursos provenientes de una donación del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento -BIRF-; y, Q.16.4 millones por rentas de la propiedad.

Tabla III.1
**INGRESOS DEVENGADOS POR SAT
DURANTE EL AÑO 2008**
(Cifras en Millones de Quetzales)

CONCEPTO	VIGENTE	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
TOTAL	1,136.03	1,098.89	96.7
Ingresos NO Tributarios	5.42	3.34	61.5
Venta de bienes y Servicios de la Administración Pública	735.05	733.50	99.8
Rentas de la propiedad	17.54	16.38	93.4
Transferencias Corrientes	3.02	1.39	46.0
Disminución de Otros Activos Financieros	375.00	344.28	91.8

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

B. EGRESOS DEVENGADOS

Del monto total de egresos presupuestado en el 2008 que ascendió a Q.1,136.0 millones, fueron devengados Q.779.8 millones, lo cual representa el 68.6% de lo presupuestado.

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 (Q.926.2 millones), fueron devengados Q.734.9 millones lo que representó una ejecución de 79.3%; y de lo presupuestado en gastos de inversión (Q.209.8 millones), fueron devengados Q.44.9 millones, lo que representó una ejecución del 21.4%. Es importante indicar que el nivel de ejecución en gastos de inversión del año 2008, registra valores relativamente bajos, derivado en buena parte, a que para la ejecución de obra civil para construcción o mejora de la infraestructura física de las instalaciones de SAT, se continúa con los trabajos administrativos previos, entre estos, los relativos a elaboración de términos de referencia y bases para contratación; y estudios de ingeniería, los cuales se espera concluir en el año 2009.

Tabla III.2
EJECUCIÓN POR TIPO DE GASTO 2008
(Cifras en Millones de Quetzales)

CONCEPTO	VIGENTE	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
TOTAL	1,136.0	779.8	68.6
Gastos de Funcionamiento	926.2	734.9	79.3
Gastos de Inversión	209.8	44.9	21.4

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

2. Distribución de los egresos devengados por grupo de gasto

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en: Otros Gastos (comprende devoluciones y pasivo laboral) con Q.54.3 millones que representa un 99.9% de lo presupuestado; Servicios Personales con Q.415.0 millones que equivale a un 90.3% de lo presupuestado; Materiales y Suministros con Q.46.9 millones que corresponde a un 68.2% de lo presupuestado; y Transferencias Corrientes (transferencias a otros organismos e instituciones internacionales y a otras instituciones) con Q.39.8 millones que significa un 67.5% de lo presupuestado.

Por el contrario el menor porcentaje de ejecución fue registrado en Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles con Q.44.9 millones que refleja un 26.4% de lo presupuestado, debido a que algunas adquisiciones, al final del año, aún se encontraban en proceso.

Tabla III.3
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
POR GRUPO DE GASTO
(Cifras en Millones de Quetzales)

GRUPO DE GASTO	VIGENTE	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
TOTAL	1,136.0	779.8	68.6
Otros Gastos	54.4	54.3	99.9
Servicios Personales	459.6	415.0	90.3
Materiales y Suministros	68.8	46.9	68.2
Transferencias Corrientes	58.9	39.8	67.5
Servicios No Personales	316.5	175.6	55.5
Asignaciones Globales	7.7	3.3	42.9
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	170.1	44.9	26.4

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

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 regiones geográficas en que está dividida la SAT, Contribuyentes Especiales, y las Oficinas Centrales de Coordinación, Administración y Normatividad, las unidades que registraron mayor ejecución fueron: Contribuyentes Especiales, con una ejecución de 90.3%; la Gerencia Regional Central, con 78.7%; y la Gerencia Regional Occidente, con una ejecución de 71.0%.

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

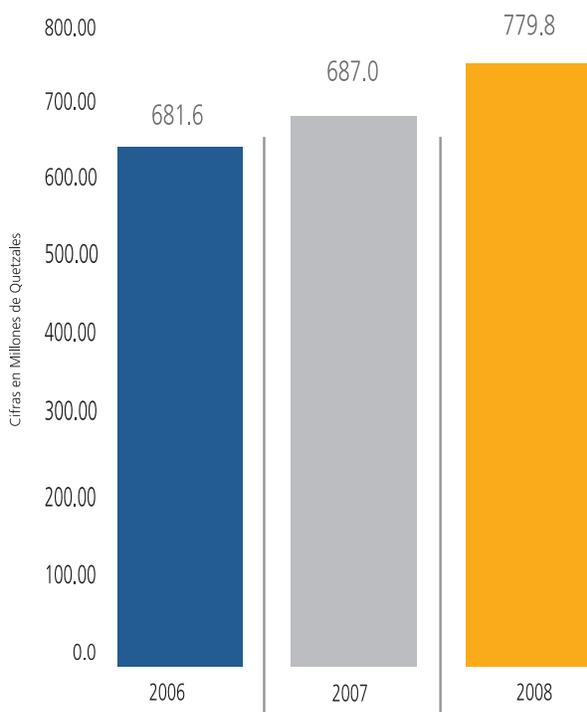
UNIDAD EJECUTORA	VIGENTE	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
TOTAL	1,136.0	779.8	68.6
Contribuyentes Especiales	34.1	30.8	90.3
Gerencia Regional Central	115.3	90.7	78.7
Gerencia Regional Occidente	47.9	34.0	71.0
Coordinación, Administración y Normatividad	806.7	545.9	67.7
Gerencia Regional Sur	60.5	38.7	63.9
Gerencia Regional Nororiente	71.5	39.7	55.5

FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT

C. COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de gastos del año 2008 ascendió a Q.779.8 millones, lo que representó una ejecución del 68.6% de lo programado, un incremento de Q.92.8 millones con respecto a la ejecución registrada en el año 2007, que fué de Q.687.0 millones; y de Q.98.2 millones respecto al año 2006, que fue de Q.681.6 millones.

Gráfico III.1
COMPARACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS Años 2006-2008
 (Cifras en Millones de Quetzales)



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 2008 registró un 2.2% de lo recaudado, mientras que en el año anterior fue del 2.0%.

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, se logró un incremento en la eficiencia al pasar de Q.9.6 millones por empleado en el 2007 a Q.9.8 millones en el 2008.

Tabla III.5
INDICADORES TRIBUTARIOS FINANCIEROS (Años 2006-2008)

CONCEPTO	RELACIÓN	2006	2007	2008
Costo corriente de funcionamiento de la administración tributaria*	Ejecución presupuestaria de gastos de funcionamiento/ recaudación total	1.9%	2.0%	2.2%
Costo total de la administración tributaria*	Ejecución presupuestaria de la Institución/ recaudación total	2.4%	2.1%	2.3%
Recaudación por empleado (en millones de Quetzales)**	Recaudación total/ Total de empleados	9.7	9.6	9.8

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 Planificación y Desarrollo Institucional, SAT

E. ADQUISICIÓN POR MEDIO DEL SISTEMA GUATECOMPRAS

Como parte de los mecanismos utilizados por la SAT para continuar con la transparencia en la gestión del gasto, todas las adquisiciones de bienes y servicios fueron realizadas a través del Sistema Guatecompras.

Con el propósito de ilustrar dicha situación, en la Tabla III.6 se presentan las adquisiciones con montos mayores a Q.100,000.00 que fueron publicadas y adjudicadas durante el año 2008, cuyo monto total adjudicado ascendió a Q.79.99 millones.

Por categoría y fecha de publicación	Hoy	Últimos 7 días	Todos
Alimentos y semillas	3	3	15
Computación y telecomunicaciones	4	35	66
Construcción y materiales afines	35	148	343
Electricidad y aire acondicionado	4	19	38
Limpieza, fumigación y artículos afines	4	6	10
Muebles y mobiliario de oficina	5	12	34
Papelaría y artículos de librería	1	17	34
Publicidad, campañas y vallas	2	2	5
Salud e insumos hospitalarios	7	42	112
Seguridad y armamento	1	2	11
Seguros, fianzas y servicios bancarios	1	3	7
Textiles, ropa y calzados	7	13	15
Transporte, repuestos y combustibles	1	22	58
Otros tipos de bienes o servicios	5	71	172
Todos	56	331	750

Tabla III.6

**ADQUISICIONES MAYORES A Q.100,000.00 REALIZADAS POR EL SISTEMA GUATECOMPRAS
(Cifras en Quetzales)**

NOG		MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
TOTAL		78,988,732.78	
666793	Cotización Pública No. SAT-GRS-C-009-2008. Servicio de Mensajería y Paquetería, para las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur.	878,365.00	18-Dic-08
661767	Cotización Pública No. SAT-GRS-C-008-2008. Servicio de mantenimiento preventivo a Plantas de Generación de Electricidad de las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur.	186,401.60	17-Dic-08
689246	Cotización SAT-37-2008. Adquisición de una planta generadora de energía eléctrica.	290,000.00	16-Dic-08
675385	Cotización SAT-31-2008. Contratación de servicios profesionales para la elaboración de estudios de costos y programación de la construcción del Edificio Torre SAT II.	230,000.00	26-Nov-08
645516	Concurso SAT-16-2008. Servicios de auditoría externa para dictaminar los estados financieros y evaluar el control interno.	792,900.00	20-Nov-08
641685	Cotización SAT-22-2008. Compra de sistema de señalización digital para transmisión de información.	841,650.00	13-Nov-08
670626	Concurso SAT-23-2008. Contratación de servicios de montaje y logística para la realización del seminario "SAT al servicio de mi Guatemala".	330,045.40	12-Nov-08
668230	Cotización SAT-32-2008. Adquisición de equipo de comunicaciones para la ampliación de la central telefónica ubicada en Torre SAT.	618,714.05	10-Nov-08
660523	Cotización SAT-30-2008. Compra de vehículos para diferentes dependencias de la SAT.	572,500.00	04-Nov-08
661732	Cotización SAT-16-2008. Compra de suministros de cafetería.	151,250.00	31-Oct-08
569380	Cotización No. SAT-GRN-02-2008. Compra de Equipo Audiovisual.	240,313.67	29-Oct-08
656368	Cotización SAT-24-2008. Impresión de libros "La historia de la tributación en Guatemala".	200,000.00	22-Oct-08
649341	Cotización SAT-27-2008. Adquisición de accesorios y materiales eléctricos.	294,106.50	17-Oct-08
627844	Cotización SAT-20-2008. Arrendamiento de una solución que integrada a la plataforma actual de telefonía de la SAT, que permita implementar un centro de atención de telefonía institucional.	3,342,000.00	10-Oct-08
625078	Cotización SAT-21-2008. Adquisición de 51 televisores con pantalla de plasma de 42" con soporte metálico de pared.	433,500.00	24-Sep-08
638978	Cotización SAT-26-2008. Adquisición y actualización de licencias de software.	598,116.00	23-Sep-08
626783	Cotización SAT-14-2008. Arrendamiento de un sistema de inspección no intrusiva para la Aduana Central de Aviación ubicada en el Aeropuerto La Aurora, Guatemala.	20,464,980.00	19-Sep-08
*			
627909	Cotización Pública No. SAT-GRC-07-2008. Adquisición de suministros para equipo de impresión y películas para fax	260,932.70	17-Sep-08
626619	Cotización SAT-18-2008. Servicios para la aplicación de pruebas de veracidad con tecnología de análisis de estrés o estratos de la voz.	390,000.00	11-Sep-08

NOG		MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
624616	Cotización SAT-19-2008. Suministros de impresión de carné.	472,125.00	09-Sep-08
604674	Concurso SAT-12-2008. Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware para la solución SAN COMPAQ MA8000.	270,000.00	01-Sep-08
606154	Cotización SAT-12-2008. Compra de un sistema de ordenamiento de filas para las agencias y oficinas tributarias de mayor afluencia de contribuyentes.	798,540.00	01-Sep-08
608017	Concurso SAT-14-2008. Medición de Clima organizacional en SAT.	243,700.00	01-Sep-08
568090	Licitación SAT-01-2008. Adquisición de equipo de cómputo para la optimización y expansión de la plataforma informática de la SAT.	25,793,474.66	28-Ago-08
608068	Cotización SAT-15-2008. Contratación de servicios de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación del módulo Agro-Export.	608,000.00	18-Ago-08
603023	Cotización Pública número SAT-GRC-06-2008. Adquisición de Bolsas y Cajas plásticas con tapadera, para archivo.	196,955.00	05-Ago-08
593583	Concurso privado SAT-06-2008. Contratación de servicios de producción publicitaria.	864,750.00	08-Jul-08
573612	Cotización pública No. SAT-GRS-C-004-2008. Adquisición de una planta de generación eléctrica, incluyendo mantenimiento preventivo durante 18 meses, para uso de la Oficina Tributaria de Santa Lucía Cotzumalguapa, Gerencia Regional Sur.	183,700.00	17-Jun-08
581542	Cotización SAF05-2008. Arrendamiento de equipo de fotocopiado y sus servicios de mantenimiento.	12,897,000.00	13-Jun-08
577855	Cotización SAT-07-2008. Impresión de cuadernos de Cultura Tributaria.	699,400.00	12-Jun-08
533912	Cotización No. SAT-GRN-O6-2007. Mantenimiento preventivo de aires acondicionados	483,164.00	03-Jun-08
569828	Cotización Pública Número SAT-GRC-03-2008. Adquisición servicio de Mensajería y Paquetería.	257,146.00	22-May-08
568619	Cotización SAT-03-2008. Adquisición de estaciones de trabajo tipo modular y sillas secretariales.	237,434.40	21-May-08
570435	Manifestación de interés No.SAT-03-2008. Contratación de servicios de asesoría y consultoría para base de datos Oracle y servidor de aplicaciones Oracle.	816,000.00	21-May-08
564575	Cotización Pública No. SAT-GRS-C-003-2008. Servicio de mantenimiento preventivo para equipos de aire acondicionado de las unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur.	322,770.00	20-May-08
568333	Concurso SAT-11-2008. Contratación del servicio de capacitación del seminario "Principios de tributación internacional".	465,204.00	14-May-08
534900	Cotización No. SAT-GRN-01-2008. Furgón Metálico Equipado	139,878.20	13-May-08
565881	Cotización SAT-GRO-04-2008. Mantenimiento de Plantas Eléctricas de la Región Occidente	138,600.00	13-May-08
564605	Cotización SAT-GRO-03-2008. Mantenimiento de aires acondicionados de la Región Occidente	176,320.00	08-May-08
559229	Manifestación de interés SAT-02-2008. Contratación del servicio de asesoría y soporte premier Microsoft.	476,112.00	18-Abr-08
554316	Cotización SAT-02-2008. Adquisición de data cartuchos.	111,000.00	04-Abr-08
526053	Cotización No. SAT-GRN-O5-2007. Mensajería y Paquetería	231,500.00	03-Abr-08
545171	Cotización Pública No. SAT-GRS-C-001-2008. Adquisición de sillas para uso de las diferentes unidades administrativas de la Gerencia Regional Sur.	247,870.00	13-Mar-08
542873	Cotización SAT-01-2008. Contratación de cursos de idioma Inglés para funcionarios de SAT.	322,680.00	06-Mar-08
535079	Cotización Publica número SAT-GRC-01-2008. Adquisición de Furgón Metálico Equipado.	139,878.20	01-Feb-08
534617	Cotización pública No.SAT-GRS-C-005-2007. Adquisición de un Furgón Metálico Equipado, para uso de la unidad de CENSAT móvil de la Gerencia Regional Sur.	139,878.20	25-Ene-08
534404	Cotización SAT-GRO-07-2007. Furgón metálico equipado para CENSAT Móvil de la Gerencia Regional Occidente.	139,878.20	16-Ene-08

* En Proceso de Adjudicación
FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT