

Informe Circunstanciado y Memoria de Labores 2011

**INFORME CIRCUNSTANCIADO Y
MEMORIA DE LABORES**

2011

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
SAT**

INDICE GENERAL

- Presentación
- Directorio de la SAT
- Funcionarios Superiores
- Estructura Organizacional de la SAT
- Misión, Visión y Pilares Estratégicos de la SAT

I. RESULTADOS CUANTITATIVOS DE 2011

A.	Recaudación Tributaria	1
B.	Contribuyentes efectivos	8
C.	Presentación de declaraciones y pago de impuestos por medios electrónicos.	9

II. RESULTADOS Y AVANCES EN GESTIÓN

A.	Mejora de la Calidad y ampliación de Servicios.....	13
B.	Promoción del Cumplimiento Tributario	18
C.	Modernización del Sistema Aduanero	24
D.	Fomento de la Cultura Tributaria	29
E.	Fortalecimiento y Transparencia Institucional	33

III. RENDICIÓN DE CUENTAS

A.	Ingresos devengados	39
B.	Egresos devengados.....	40
C.	Comparación de la ejecución presupuestaria	41
D.	Costo de la Administración Tributaria	42
E.	Adquisiciones por medio del Sistema Guatecompras	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I.1	
Ingresos tributarios totales 2011	1
Gráfico I.2	
Composición de los ingresos tributarios 2011	2
Gráfico I.3	
Evolución de la carga tributaria - Años 2008-2011	3
Gráfico I.4	
Ingresos tributarios por origen - Años 2010-2011	3
Gráfico I.5	
Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana - Año 2011	4
Gráfico I.6	
Ingresos tributarios 2011 respecto a la meta y lo recaudado en el 2010	5
Gráfico I.7	
Evolución mensual de las importaciones sujetas al pago de impuestos - Años 2010-2011	7
Gráfico I.8	
Arancel promedio mensual - Años 2010-2011	7
Gráfico I.9	
Contribuyentes efectivos (base tributaria) - Años 2004-2011	9
Gráfico I.10	
Recaudación y declaraciones presentadas por medios electrónicos - Años 2001-2011	10
Gráfico II.1	
Emisores de facturas electrónicas - Años 2008-2011	14
Gráfico II.2	
Recaudación (en millones de Q) y formularios recibidos por medio de tarjeta de crédito o débito- Años 2009-2011	15
Gráfico II.3	
Atención de llamadas ingresadas al Call Center - Años 2009-2011	16
Gráfico II.4	
Efectividad de las auditorías - Años 2008-2011	23
Gráfico III.1	
Comparación de la Ejecución Presupuestaria de Gastos - Años 2009-2011	42

INDICE DE TABLAS

Tabla I.1	
Recaudación Acuerdo Gubernativo 46-2011.....	8
Tabla I.2	
Comparación de los ingresos tributarios recaudados y programados en 2011 con la recaudación realizada en 2010	11
Tabla II.1	
Consultas electrónicas atendidas - Años 2009-2011.....	16
Tabla II.2	
Nuevos Usuarios del Sistema ExenIVA	19
Tabla II.3	
Padrón de contribuyentes con atención personalizada	20
Tabla II.4	
Variables de riesgo en fiscalización	22
Tabla II.5	
Programas masivos de fiscalización ejecutados 2011	24
Tabla II.6	
Nuevos módulos y flujos de Trabajo en funcionamiento en SAQB´E	24
Tabla II.7	
Acciones de promoción de Cultura Tributaria.....	30
Tabla III.1	
Ingresos devengados por SAT durante el año 2011	39
Tabla III.2	
Ejecución por tipo de gasto 2011	40
Tabla III.3	
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2011	41
Tabla III.4	
Ejecución presupuestaria por unidad ejecutora 2011.....	41
Tabla III.5	
Indicadores tributarios financieros - Años 2009-2011.....	42
Tabla III.6	
Adquisiciones mayores a Q100, 000.00 año 2011	43

PRESENTACIÓN

Durante el año 2011, la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, orientó sus esfuerzos a impulsar un amplio programa de modernización y fortalecimiento institucional que movilizó a toda la organización alrededor de planes de acción que han permitido lograr avances significativos en la mejora de la calidad y simplificación de los servicios, promoción del cumplimiento tributario, modernización del sistema aduanero, fomento de la cultura tributaria y mejora de la efectividad Institucional. La ejecución de estos planes de acción, la recuperación económica y del comercio a nivel mundial, y la reactivación del mercado interno, permitieron que el crecimiento de la recaudación tributaria en relación a lo realizado en el 2010 alcanzara un 17%, una de las tasas más altas registrada por la SAT, no obstante que durante este período no hubo cambios en las normas tributarias. Los impuestos internos crecieron un 17.1% mientras que los impuestos sobre el comercio exterior crecieron un 14.4%.



Entre las acciones orientadas a mejorar la calidad y simplificar nuestros servicios resaltan la implementación de un nuevo medio de presentación y pago de impuestos complementario a BancaSAT denominado –Declaraguat–, la continuación de la ampliación de los servicios electrónicos entre los cuales se pueden mencionar: la presentación de la planilla electrónica del IVA y de formularios tributarios con valor cero por medio del portal de la SAT, uso de la factura electrónica, así como de la tarjeta de crédito o débito para el pago de impuestos. Además, se actualizó la información del parque vehicular y se redujo la morosidad en el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, mediante el desarrollo del programa de cambio generalizado de tarjetas de circulación de vehículos; y se amplió el uso de los servicios de consulta, tanto presencial como electrónica; también se brindó capacitación y orientación presencial y virtual a los contribuyentes.

Para promover el cumplimiento tributario se incorporaron nuevos agentes retenedores del IVA; se amplió el Directorio de Contribuyentes Especiales; se mejoró la efectividad de la gestión judicial y penal; se continuó con el desarrollo de los programas masificados de control del IVA e ISR; se fortalecieron los sistemas de análisis de riesgo; se incorporó la nueva modalidad de auditorías de “Proceso Abreviado”; y se autorizó la creación del departamento de Fiscalización de Precios de Transferencia.

Respecto de la modernización aduanera se fortaleció el modelo de gestión aduanera SAQB'E con mejoras en los módulos y flujos de trabajo; se implementó un nuevo módulo de gestión de riesgo y un Datawarehouse en aduanas; se continuó con las acciones de la Comisión Interinstitucional de Prevención y Combate al Contrabando y la Defraudación Aduanera; se brindó apoyo en la intervención de la Empresa Portuaria Quetzal; se trasladó y equipó el Laboratorio Químico Fiscal; se brindó apoyo interinstitucional en la elaboración del Manual Operativo Binacional Transfronterizo. Adicionalmente, se participó como Vicepresidente de la Región de las Américas y el Caribe en eventos organizados por la Organización Mundial de Aduanas y se recibió un reconocimiento por contribuir a la gestión de despacho aduanero, otorgado por el Consejo de Directores Nacionales de Aduanas de América Latina, España y Portugal -COMALEP-

Para fortalecer la gestión Institucional se llevaron a cabo una serie de acciones para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, iniciándolas con los procesos de importación y exportación en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo.

En este informe se describen en detalle los resultados de recaudación tributaria y los avances en materia de modernización y fortalecimiento institucional señalados antes. Sin lugar a dudas, el compromiso y la entrega de cada uno de los miembros del equipo de trabajo de la SAT fue un factor fundamental para alcanzar estos resultados. A lo largo del año el trabajo fue intenso y lleno de retos, pero siempre fue posible afrontar con éxito las dificultades que se presentaron, mediante el trabajo en equipo y el aprovechamiento de las potencialidades de cada uno de sus integrantes, lo cual ha dejado muchas lecciones para el futuro.

Por ello, se puede afirmar que durante el 2011 la SAT experimentó un crecimiento institucional que ha permitido consolidar las bases de un proceso de mejora continua.

DIRECTORIO DE LA SAT

Presidente

Lic. Alfredo Rolando Del Cid Pinillos

Presidente Suplente

Lic. Marco Livio Díaz Reyes /Lic. Edgar Aníbal Hernández Navas

Secretario

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

Secretario Suplente

Lic. Alvaro Omar Franco Chacón

Directores Titulares

Dr. Rodrigo Montúfar Rodríguez

Lic. Jorge Borstcheff Boyarinoff

Lic. Henry Osmín Almengor Velásquez

Lic. Víctor Salomón López Zaldaña, QEPD /Lic. Mario Leonel Velasco López

Directores Suplentes

Dra. Gladys Adelia Gil Barrios de Hernández

Licda. Adriana Estévez Clavería

Lic. Edgar Alfredo Pape Yalibat

FUNCIONARIOS SUPERIORES

Superintendente

Lic. Rudy Baldemar Villeda Vanegas

Intendentes

Aduanas

Lic. Raúl Augusto Díaz Monroy /

Licda. Nilda Judith Telles Escobar

Asuntos Jurídicos

Lic. Ángel Estuardo Menéndez Ochoa

Coordinación de Operaciones

Lic. Abelardo Medina Bermejo

Fiscalización

Lic. Mario Enrique Perez Granell

Recaudación y Gestión

Lic. Álvaro Omar Franco Chacón

Gerentes

Administrativo Financiero

Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín

Asesoría Técnica del Directorio

Lic. Saúl Augusto Donado Rodríguez

Atención al Contribuyente

Ing. César Augusto Fuentes Fuentes

Auditoría Interna

Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona

Contribuyentes Especiales Grandes

Lic. Hugo Ovidio Chacón Cabrera

Contribuyentes Especiales Medianos

Lic. César Alfredo Laroj Estrada

Gestión de Recursos

Ing. Juan Francisco De León Ríos

Informática

Sr. Dino Stefano Calvinisti Alarcón

Infraestructura

Arq. Byron Estuardo Rodríguez González

Planificación y Desarrollo Institucional

Lic. Manfredo Octavio Chocano Alvarado

Recursos Humanos

Lic. Ramón Antonio Felipe Fión Montero

Regional Central

Lic. Fredy Alexander Galdámez Calderón

Regional Nororiente

Lic. Álvaro Hugo Martínez Sandoval

Regional Occidente

Lic. Jorge Roberto Vielman Deyet

Regional Sur

Lic. Rudy Ariel Pernilla Collado

Secretaría General (Secretario)

Lic. Jorge Mario Andrino Grotewold

Seguridad Institucional

Lic. Juan José Marín Del Valle

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SAT

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

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

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

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

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

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

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

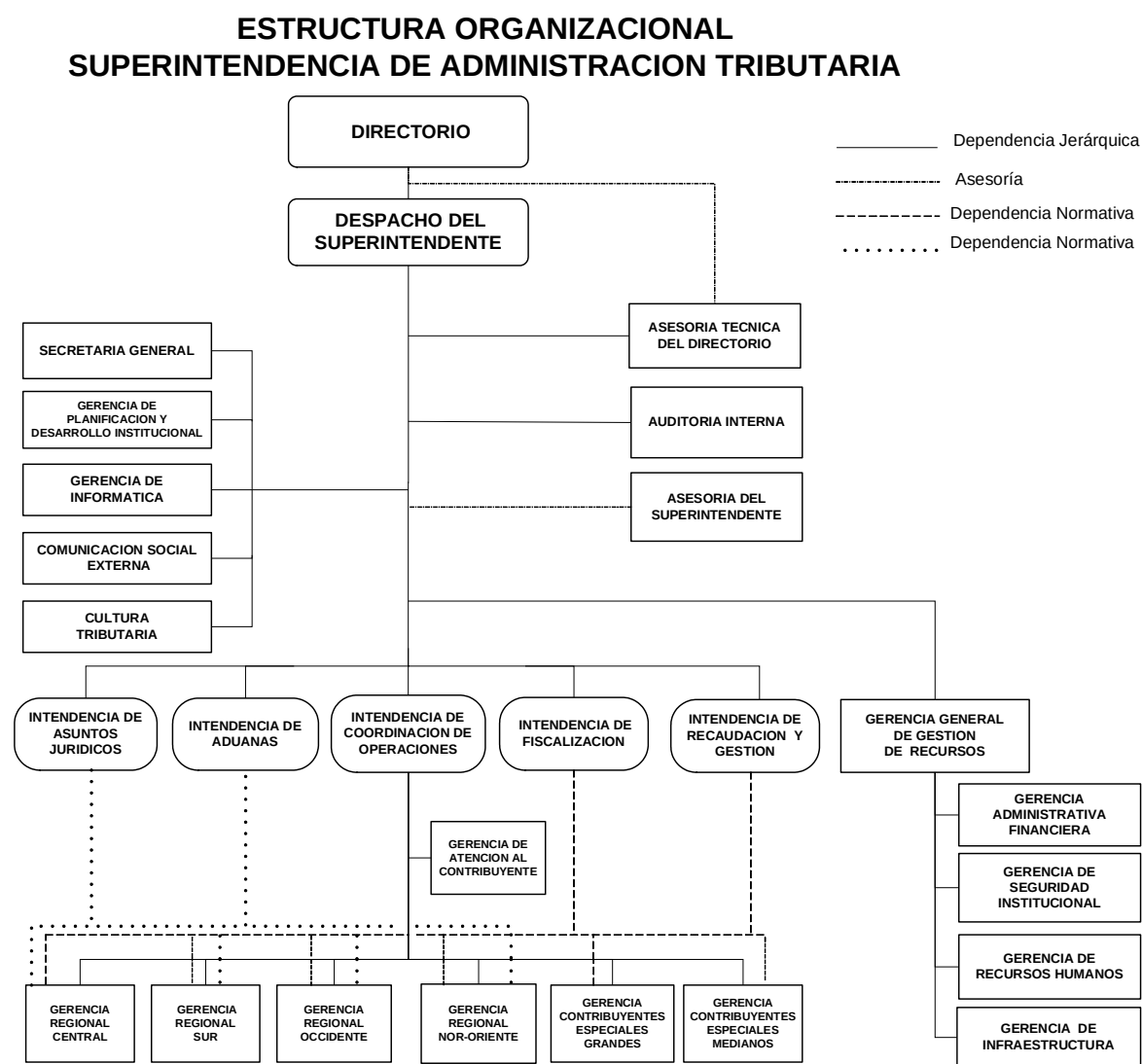
La Intendencia de Coordinación de Operaciones, es la dependencia a la cual le corresponde coordinar las funciones de ejecución, supervisando que las mismas se ejecuten de conformidad con la normativa establecida.

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

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

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

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



MISIÓN

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

“Recaudar con efectividad los tributos que el Estado demanda”

VISIÓN

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

“Pago de tributos, fácil y cabal”

Pilares estratégicos de la SAT

Para dar cumplimiento a la visión y misión de la SAT, en el Plan Estratégico Institucional 2011-2013 fueron definidos los pilares estratégicos, que orientan la estructura de este documento:

- *Mejora de la Calidad y ampliación de Servicios*
- *Promoción del Cumplimiento Tributario*
- *Modernización del Sistema Aduanero*
- *Fomento de la Cultura Tributaria*
- *Transparencia y Fortalecimiento Institucional*



RESULTADOS CUANTITATIVOS DE 2011

Informe
Circunstanciado y
Memoria
de labores
2011

I. Resultados Cuantitativos de 2011

A. Recaudación Tributaria

A.1 Ingresos tributarios

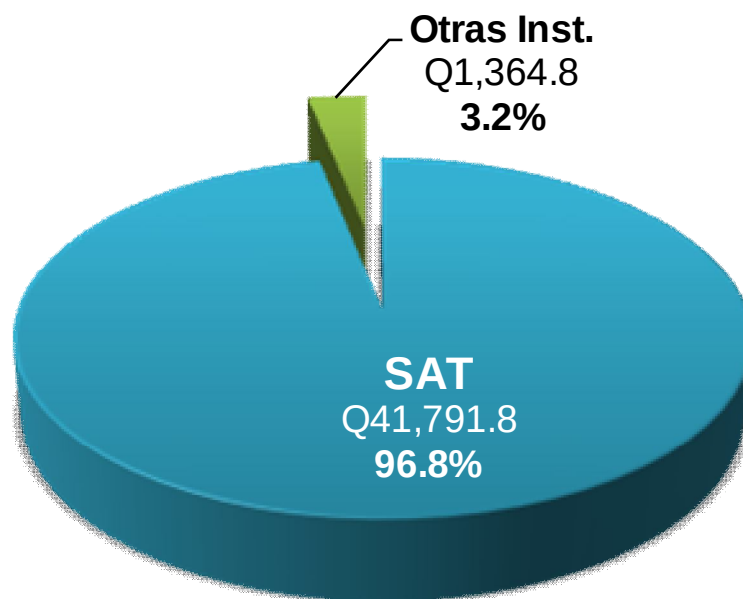
Durante el año 2011, la recaudación tributaria de la Administración Central, en términos brutos¹, registró un crecimiento de 16.9% respecto del año anterior, con un total recaudado de **Q 43,156.6** millones.

El recaudo administrado por la Superintendencia de Administración Tributaria, ente rector de la recaudación de los tributos de la Administración Central, alcanzó un total de **Q 41,791.8** millones, que representó el 96.8%, mientras que el recaudo realizado por otras instituciones ascendió a **Q 1,364.8** millones, 3.2%. Gráfico I.1

Gráfico I.1

Ingresos tributarios 2011, en términos brutos

En Millones de Q



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

¹ Antes de la devolución y auto compensación del Impuesto al Valor Agregado -IVA-

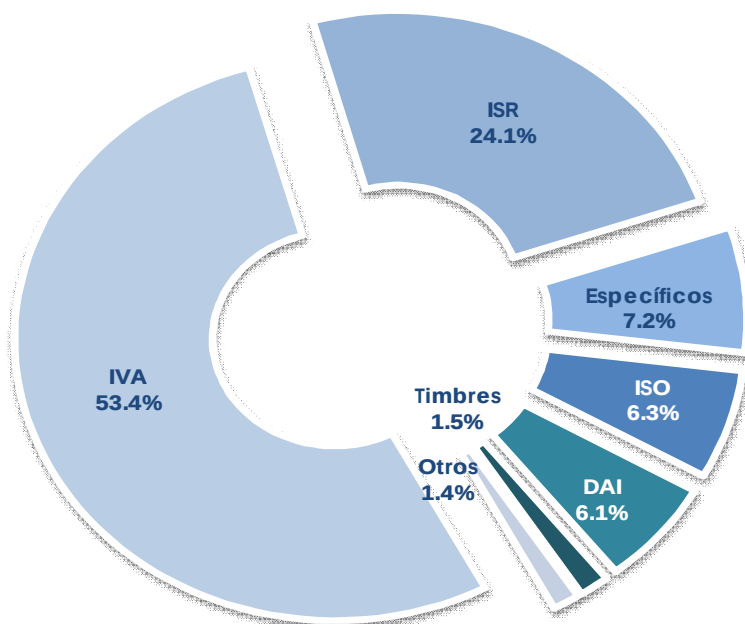
A.2 Evolución de la recaudación 2010-2011

Los resultados de recaudación obtenidos estuvieron influenciados principalmente por el buen comportamiento de la actividad económica y la recuperación del dinamismo en el consumo, así como por las mejoras administrativas que la administración tributaria ha venido implementando.

En este contexto, el aporte del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto Sobre la Renta alcanzó el 77.5% del total de la recaudación.

- El Impuesto al Valor Agregado fue el rubro con mayor aporte, registrando una recaudación de **Q 22,336.7** millones, 53.4% del total, de los cuales **Q 12,909.6** millones correspondieron al IVA por importaciones y **Q 9,427.0** millones al IVA doméstico.
- El Impuesto Sobre la Renta registró una recaudación de **Q 10,063.3** millones, 24.1% del total, lo que representó una variación del 30.0% respecto del año anterior.
- Los derechos arancelarios a la importación registraron un incremento del 7.0% respecto del año anterior, registrando al cierre del año una recaudación de **Q 2,532.6** millones lo que representó 6.1% del total recaudado en el año.
- El impuesto de solidaridad registró una recaudación de **Q 2,633.0** millones, monto que representó el 6.3% del total de la recaudación, y un incremento del 2.2% respecto a la recaudación del año anterior.
- Por su parte, los impuestos específicos registraron **Q 3,012.5** millones lo que representó el 7.2% del total recaudado en el año y una leve disminución del 2.9% respecto al año anterior.
- En cuanto al impuesto por timbres fiscales y papel sellado se registró una recaudación de **Q 637.7** millones lo que representó el 1.5% del total recaudado, y por otros impuestos, se registró una recaudación de **Q 576.6** millones, 1.4% del total recaudado. Gráfico I.2

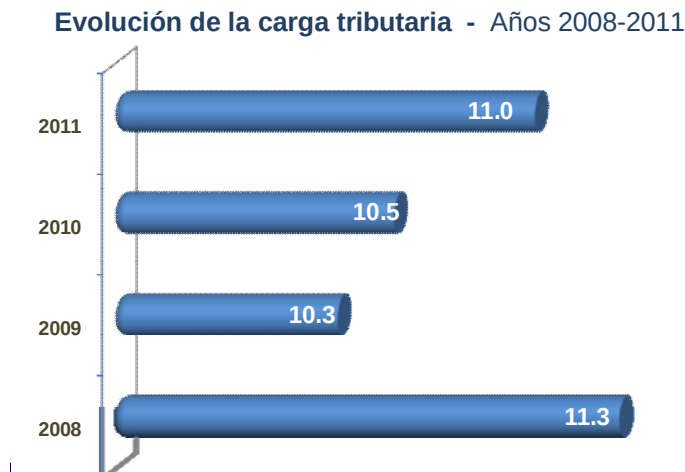
Gráfico I.2
Composición de los ingresos tributarios 2011



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

En términos de la carga tributaria, se registró un incremento del 0.5% respecto al año anterior, pasando de 10.5% a 11.0% cifra que es levemente inferior al valor observado durante 2008, antes de los efectos de la crisis económica y financiera que se observó principalmente durante 2009. Gráfico I.3

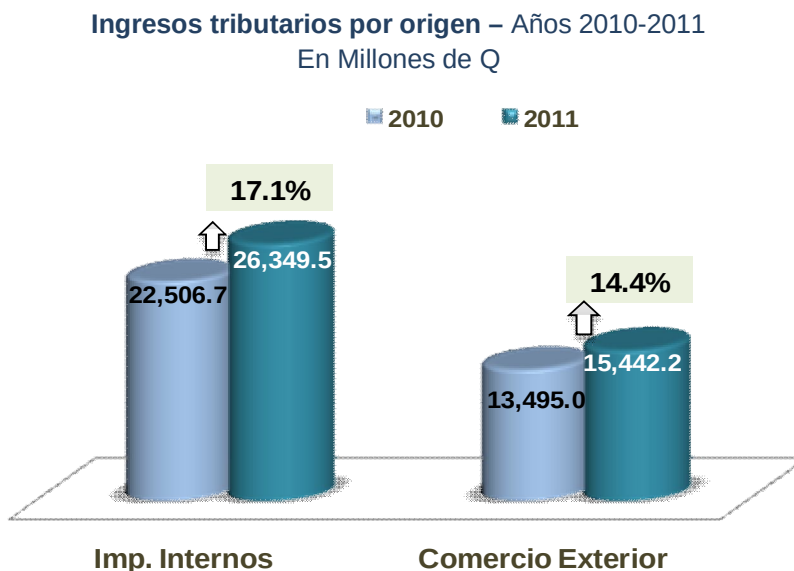
Gráfico I.3



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

Al analizar la recaudación tributaria por origen, los impuestos internos que representaron el 63.0% de la recaudación, aumentaron en 17.1% respecto del año anterior, con un monto recaudado de **Q 26,349.5** millones. Por su parte, la recaudación de impuestos vinculados al comercio exterior o recaudación aduanera (DAI e IVA de importaciones), que representaron el 37.0% de la recaudación, muestran un incremento de 14.4% respecto del año 2010, con **Q 15,442.2** millones recaudados. Gráfico I.4

Gráfico I.4



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

Cabe destacar que el 90.8% de la recaudación vinculada al comercio exterior (importaciones) se concentró en las 6 aduanas con mayor importancia comercial para el país, predominando las aduanas marítimas de Puerto Quetzal con 35.8%, y Santo Tomás de Castilla con 17.3%, que en conjunto registraron una recaudación por **Q 8,208.4** millones.

Asimismo, las aduanas Central y Express Aéreo, ubicadas dentro del perímetro metropolitano de la ciudad de Guatemala, registraron en conjunto una recaudación tributaria por **Q 3,811.0** millones, con un aporte del 14.1% y 10.6%, respectivamente.

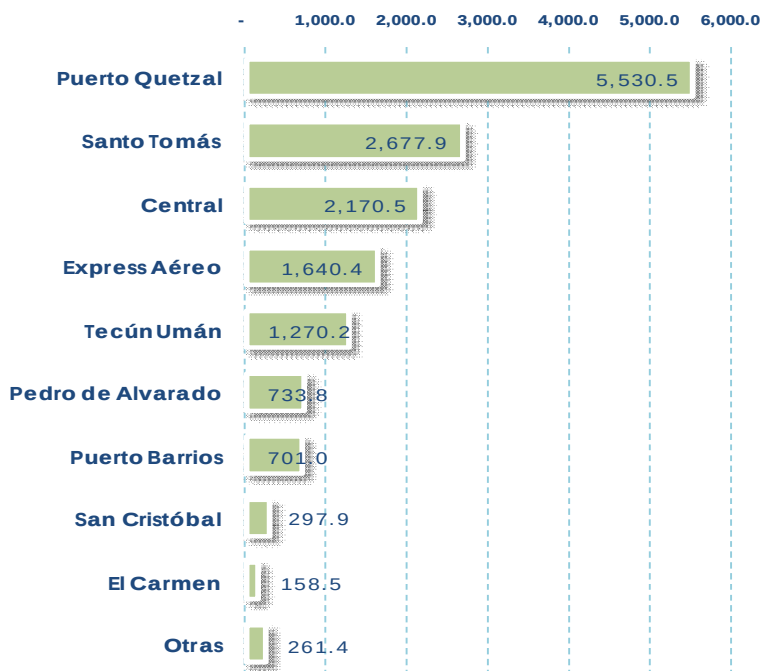
En lo que se refiere a aduanas terrestres, la importancia de las aduanas ubicadas en los puntos fronterizos con las repúblicas de México y El Salvador se reflejó en la recaudación registrada en las mismas: la aduana Tecún Umán registró un aporte tributario equivalente al 8.2% del total, mientras que la aduana Pedro de Alvarado registró un 4.8%.

El 9.2% restante de la recaudación aduanera se distribuyó entre las aduanas: Puerto Barrios el 4.5%, San Cristóbal el 1.9%, El Carmen el 1.0%, y en otras con menor importancia comercial y tributaria el 1.7%. Gráfico I.5

Gráfico I.5

Ingresos tributarios de comercio exterior clasificados por aduana - Año 2011

En Millones de Q



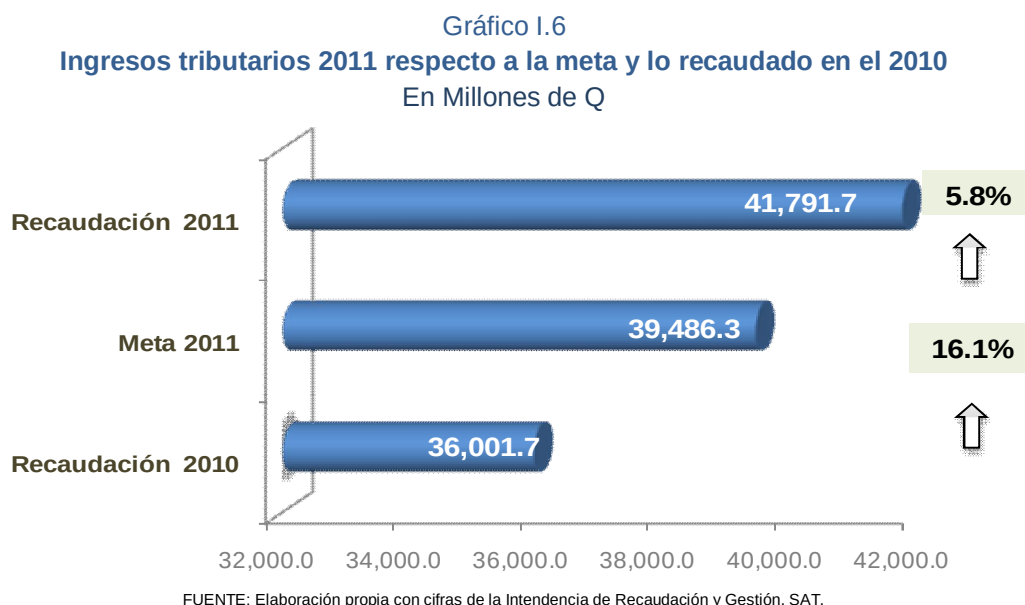
FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

A.3 Resultados respecto a la meta establecida

Al cierre de 2011, la recaudación de ingresos tributarios administrados por la SAT -en términos brutos- superó las metas establecidas, alcanzando un cumplimiento de 105.0%. La proyección de ingresos tributarios se fijó en **Q 41,120.9** millones, la cual se superó por **Q 2,035.7** millones. Es importante destacar que, la programación de la recaudación de 2011 estuvo compuesta por **Q 40,120.9** millones que correspondieron a la proyección de ingresos tributarios considerando la situación macroeconómica y **Q 1,000.0** millones restantes que correspondieron al efecto de la aprobación de una nueva ley para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, más conocida como Ley Antievasión II.

Si bien la consecución global de las metas de recaudación fue ampliamente superada, se debe tener en cuenta que obedeció principalmente al desempeño de la recaudación de tributos administrados por la Superintendencia de Administración Tributaria, con un cumplimiento de 105.8%. En contraposición, el desempeño de la recaudación tributaria de los impuestos no administrados por la SAT estuvo por debajo de la meta establecida alcanzando únicamente una ejecución del 83.5% de lo previsto.

En lo correspondiente exclusivamente a las metas de recaudación de la Superintendencia de Administración Tributaria, pese a que se fijó **Q 1,000.0** millones adicionales a la programación, por los efectos esperados con la ley Antievasión II, no fue posible que dicho cuerpo legal fuera aprobado durante el año 2011. Sin embargo, lo programado en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado 2011 en materia de ingresos tributarios fue ampliamente superado, y su exitosa ejecución correspondió principalmente a las mejoras administrativas implementadas por la Superintendencia de Administración Tributaria y por los efectos del Acuerdo Gubernativo 46-2011. En ese sentido, las metas de recaudación se fijaron en **Q 24,739.5** millones por concepto de impuestos internos y **Q 14,746.8** millones en impuestos de comercio exterior. Ambas metas fueron cumplidas en 106.5% y 104.7%, respectivamente, para un cumplimiento de la meta de la SAT en 105.8%. Gráfico I.6



El cumplimiento de la recaudación presupuestada estuvo influenciado positivamente por el comportamiento del Impuesto al Valor Agregado, interno y de comercio exterior, con 110.4% y 105.5% respectivamente, el Impuesto Sobre la Renta con 122.8% y el impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado con 160.6%.

En sentido contrario, los impuestos que tuvieron un comportamiento limitado e influyeron en forma negativa al cumplimiento de las metas tributarias fueron, principalmente, el Impuesto de Solidaridad con 92.5%, y los impuestos específicos con 93.3%, en donde destacó la reducción del impuesto al tabaco y sus productos, motivado principalmente por los procesos de inconstitucionalidad de los que fue objeto el mismo.

A.4 Principales factores que influyeron en el desempeño de la recaudación tributaria

La recaudación tributaria estuvo influenciada por los efectos de la recuperación de la actividad económica, después de la severa contracción ocurrida a partir de los últimos meses de 2008 y sintiendo sus efectos inclusive en los primeros meses de 2010; y por las medidas administrativas implementadas por la SAT. Un factor adicional lo constituyó la aplicación del Acuerdo Gubernativo 46-2011, acuerdo que ayudó en la regularización de la situación de algunos contribuyentes que decidieron aprovechar la exoneración parcial de multas y recargos, para poner al día y en orden su situación fiscal y cuya aplicación aportó durante el proceso **Q 778.0 millones**.

Lo anterior se vio reflejado en una variación positiva de un 30.0% en el ISR, 17.9% en el IVA de ventas internas y un 16.0% en el IVA de importaciones.

El impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado, se vio favorecido con el incremento de pago de regalías especialmente en el sector de minería, y con la venta de papel sellado.

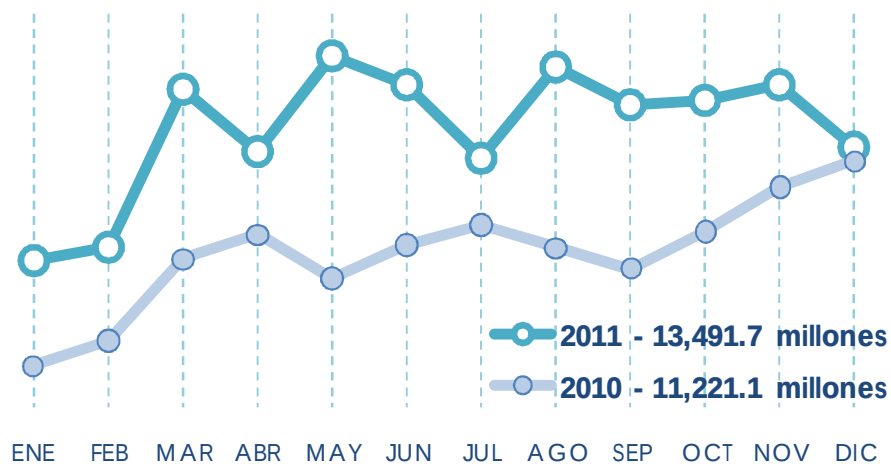
Caso contrario, algunos impuestos selectivos al consumo fueron afectados por factores como el contrabando de combustibles especialmente en las áreas del noroccidente del país, que impactó directamente en el consumo de combustibles y en consecuencia hubo una disminución del pago del impuesto de Distribución de Petróleo.

El Impuesto a la Distribución de Tabaco sufrió una contracción severa principalmente por la resolución 1183-2009 de la Corte de Constitucionalidad que tuvo efecto a partir de septiembre 2010 y que conllevó una caída en el aporte tributario estimado en 48.2% para el caso de cigarrillos importados, y 33.7% para la producción nacional.

Por su parte, en la evolución positiva de los impuestos vinculados al comercio exterior, el comportamiento de las importaciones fue un reflejo de la recuperación en la actividad económica nacional, registrando al cierre del año un crecimiento de 20.2% respecto del año anterior. Gráfico I.7

Gráfico I.7

Evolución mensual de las importaciones sujetas al pago de impuestos – Años 2010-2011
En Millones de US Dólares



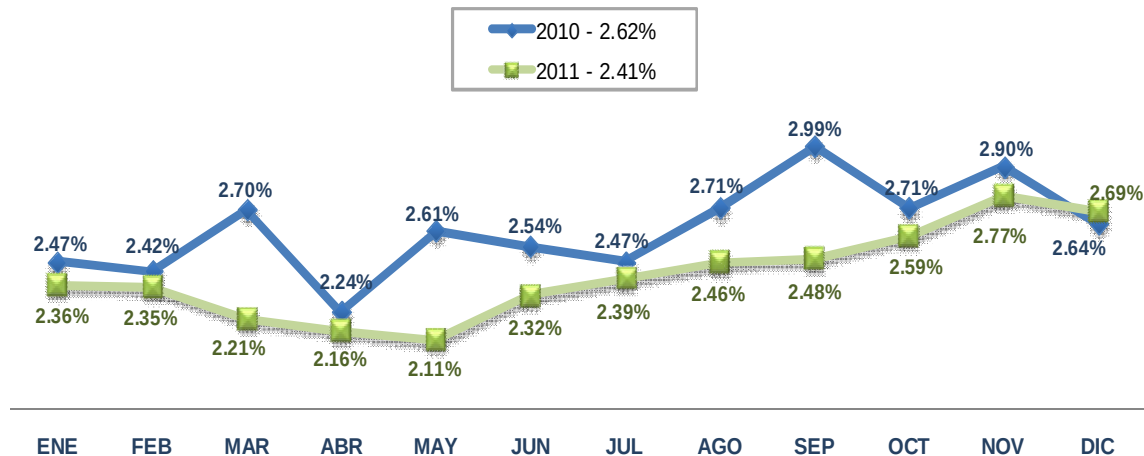
FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Aduanas, SAT.

Sin embargo, pese a que el crecimiento de las importaciones repercutió directamente en la recaudación tributaria (DAI, IVA), es necesario tomar en consideración elementos como las fluctuaciones en los precios internacionales de los combustibles y la apreciación en el tipo de cambio (pasando de Q 8.04 en 2010, a Q 7.79 en 2011).

Asimismo, la vigencia de los acuerdos comerciales suscritos por Guatemala con otros países que conllevan una desgravación arancelaria, produjo que el arancel promedio efectivo, pasara de 2.62% en 2010 a 2.41% en el 2011. Gráfico I.8

Gráfico I.8

Arancel promedio mensual - Años 2010-2011



FUENTE: Elaboración propia con cifras de la Intendencia de Aduanas, SAT.

A.5 Acuerdo Gubernativo 46-2011

Por medio del Acuerdo Gubernativo 46-2011, vigente entre los meses de febrero y agosto del 2011, se autorizó la exoneración parcial de multas y recargos aplicados al incumplimiento de obligaciones tributarias de períodos anteriores. Dicho acuerdo pretendió facilitar la regularización de dichas obligaciones incumplidas, favoreciendo directamente a la recaudación tributaria del presente año.

La recaudación como consecuencia de la aplicación del Acuerdo alcanzó **Q 778.0** millones, de los que el 78.8% corresponden al Impuesto Sobre la Renta con **Q 423.6** millones y al Impuesto al Valor Agregado con **Q 189.9** millones, y el 21.2% restante corresponde al Impuesto de Solidaridad con **Q 54.1** millones, Impuesto de Circulación de Vehículos con **Q 40.8** millones, y otros impuestos con **Q 69.6** millones. Tabla I.1

Tabla I.1

Recaudación Acuerdo Gubernativo 46-2011

En Millones de Q

Impuesto	Monto	Estructura
Total	778.0	100.0%
ISR	423.6	54.4%
IVA	189.9	24.4%
ISO	54.1	7.0%
Vehículos	40.8	5.2%
Otros	69.6	8.9%

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

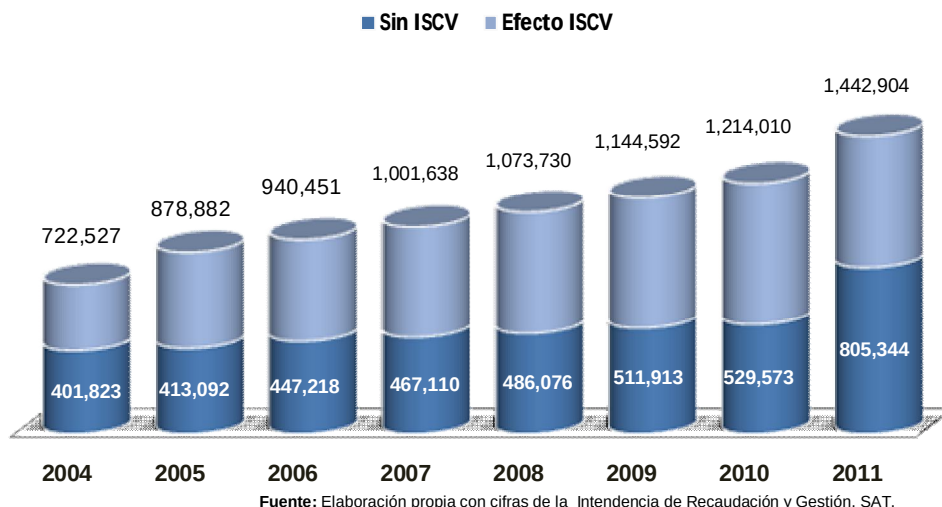
No obstante que el Acuerdo Gubernativo 46-2011 mejoró la recaudación en el 2011, solo es un factor coyuntural en los ingresos tributarios, toda vez que, al evaluar el comportamiento de la recaudación excluyendo este factor, las metas de recaudación registraron un cumplimiento del 103.9%

B. Contribuyentes efectivos*

La cantidad de contribuyentes o responsables que presentaron al menos una declaración con valor durante el año, se incrementó en 18.9% respecto del año anterior, pasando de **1,214,904** a **1,442,904**. Es importante indicar que, el porcentaje de crecimiento registrado en el año 2011 superó significativamente el crecimiento promedio registrado en años anteriores (2005-2010, entre 6% y 7%).

Al excluir a los contribuyentes registrados como tales en razón de haber realizado transacciones de vehículos, el crecimiento de la base tributaria respecto al año anterior fue del 52.07%, pasando de **529,573** en el 2010 a **805,344** en el 2011. Gráfico 1.9

Gráfico 1.9
Contribuyentes efectivos (base tributaria) - Años 2004-2011



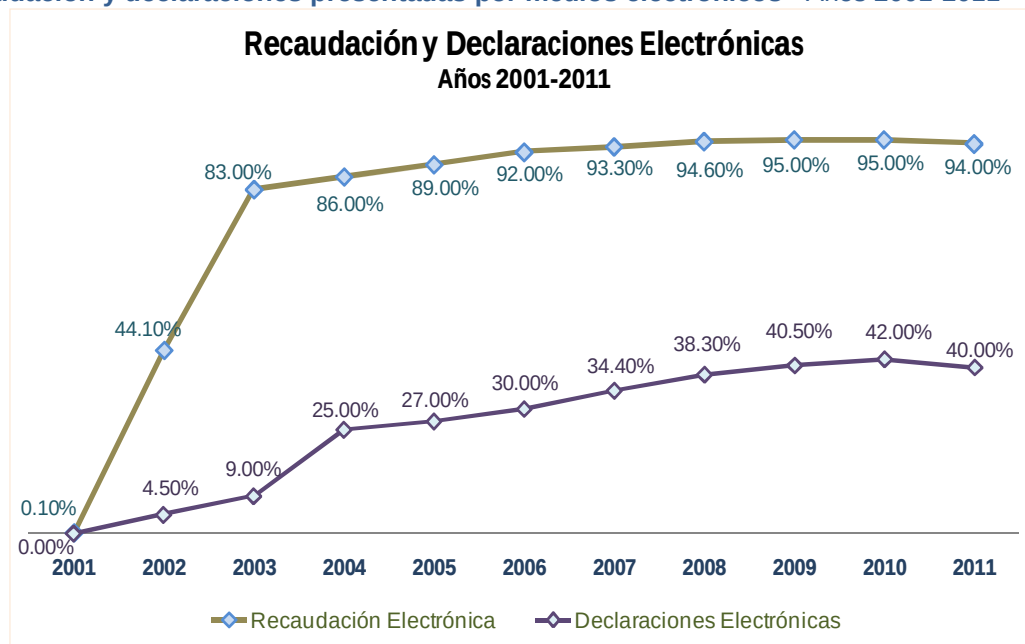
*= Se entiende como contribuyentes efectivos, a las personas o responsables que adquieren la obligación de presentar declaración y/o pago ante la administración tributaria en nombre propio o por retenciones practicadas a terceros.

C. Presentación de declaraciones y pago de impuestos por medios electrónicos.

Al cierre del año, el monto de la recaudación registrada por medios electrónicos representó el 94% del total recaudado, mientras que la cantidad de transacciones registradas por dicho medio representó el 40% del total de transacciones. Sin embargo, es importante resaltar que aunque en términos porcentuales los valores fueron menores a los registrados en años anteriores, los valores absolutos de la recaudación y transacciones registradas por medios electrónicos tuvieron incremento respecto a los años anteriores, pasando de una recaudación de **Q 33,942.15** millones en el 2010 a una recaudación de **Q 39,300.95** millones en el 2011, y, de **3,677,490** transacciones electrónicas en el 2010 a **4,043,867** en el 2011.

La reducción en el nivel de recaudación y transacciones electrónicas en términos porcentuales, se debió a un mayor crecimiento del número de contribuyentes efectivos en el 2011 respecto al crecimiento promedio de los años anteriores, al efecto de la aplicación del Acuerdo Gubernativo 46-2011, la inscripción de nuevos pequeños contribuyentes, y al programa de actualización del parque vehicular motivado por el cambio del distintivo de circulación. Gráfico 1.10

Gráfico I.10
Recaudación y declaraciones presentadas por medios electrónicos - Años 2001-2011



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

Tabla I.2

Comparación de los ingresos tributarios recaudados y programados en 2011 con la recaudación realizada en 2010

DESCRIPCION	Recaudación Realizada 2011	Recaudación Programada 2011	Recaudación Realizada 2010	Diferencia con Meta	Variación absoluta (año anterior)	% Ejecución Meta	% Variación (año anterior)
Total de Administración Tributaria SAT	41,791.8	39,486.3	36,001.7	2,305.4	5,790.1	105.8%	16.1%
COMERCIO EXTERIOR	15,442.2	14,746.8	13,495.0	695.4	1,947.2	104.7%	14.4%
IVA Sobre Importaciones	12,909.6	12,238.6	11,127.3	671.0	1,782.3	105.5%	16.0%
Derechos Arancelarios	2,532.6	2,508.2	2,367.7	24.4	164.9	101.0%	7.0%
INTERNOS	26,349.5	24,739.5	22,506.7	1,610.0	3,842.9	106.5%	17.1%
Sobre la Renta	10,063.3	8,195.3	7,743.4	1,868.0	2,319.9	122.8%	30.0%
Impuesto de Solidaridad (incluye IETAAP & IEEMA)	2,633.0	2,846.4	2,575.8	-213.3	57.2	92.5%	2.2%
IVA Doméstico	9,427.0	8,541.8	7,995.1	885.3	1,431.9	110.4%	17.9%
Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado	637.7	397.0	571.6	240.6	66.0	160.6%	11.5%
Impuestos Específicos al Consumo	3,012.5	3,228.4	3,101.3	-215.9	-88.8	93.3%	-2.9%
Sobre Distribución de Bebidas	523.6	478.2	477.2	45.4	46.5	109.5%	9.7%
Sobre Tabaco y sus productos	259.4	356.4	346.7	-97.0	-87.4	72.8%	-25.2%
Sobre Distribución de Petróleo y Combustibles	2,125.4	2,290.3	2,178.7	-164.8	-53.3	92.8%	-2.4%
Sobre Distribución de Cemento	104.1	103.5	98.7	0.6	5.4	100.6%	5.5%
Sobre Circulación de Vehículos	558.3	516.6	505.1	41.7	53.1	108.1%	10.5%
Otros	17.8	1,014.0	14.2	-996.3	3.5	1.8%	24.6%
Otras Instituciones	1,364.8	1,634.6	912.3	-269.8	452.5	83.5%	49.6%
Regalías e Hidrocarburos Compatibles	1,145.3	1,391.2	687.9	-245.9	457.4	82.3%	66.5%
Salida del País	219.5	243.4	224.4	-23.9	-4.9	90.2%	-2.2%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS	43,156.6	41,120.9	36,914.0	2,035.7	6,242.6	105.0%	16.9%
Devolución del Crédito Fiscal Autoacreditamiento	1,685.8	1,554.4	1,300.0	131.4	385.8	108.5%	29.7%
	1,178.6	776.7	842.0	401.9	336.6	151.7%	40.0%
TOTAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS NETOS	40,292.2	38,789.8	34,772.0	1,502.3	5,520.2	103.9%	15.9%

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



RESULTADOS Y AVANCES EN GESTIÓN

Informe
Circunstanciado y
Memoria
de labores
2011

II. Resultados y Avances en Gestión

A. Mejora de la calidad y ampliación de servicios.

A.1 Nuevo medio de presentación y pago de impuestos “Declaragate”



Declaragate es una nueva opción de presentación y pago de declaraciones, complementaria al sistema BancaSAT, que permite al contribuyente o usuario llenar, presentar y pagar formularios electrónicos sin que se requiera tener contrato bancario o cuenta bancaria.

Este sistema ofrece otras ventajas al usuario, en términos de seguridad y facilidad de uso, entre ellas: que el formulario puede llenarse parcialmente y completarse al día siguiente, el contador puede llenarlo y enviarlo a su cliente para que lo revise y/o lo presente, y que el cajero del banco solo digita un único número, entre otras.

Declaragate se inauguró en diciembre del 2011 con el formulario utilizado para la declaración jurada y pago mensual del Impuesto al Valor Agregado régimen general, operaciones locales “SAT-2239”, iniciando su funcionamiento en dos

bancos del sistema bancario, habiendo recibido durante el mes de diciembre **1,770** formularios por este medio y una recaudación de **Q0.37** millones.



A.2 Mayor uso y presentación de planillas electrónicas del IVA a través del portal de la SAT

De acuerdo con los registros de la SAT, **207,054** planillas correspondientes al periodo de liquidación definitiva anual 2010 fueron presentadas por medio electrónico, lo que representó un 61.87% del total de planillas presentadas.

En el año 2011, para brindar una mejor asistencia y mayor facilidad en la presentación y envío de planillas electrónicas del IVA, se creó el generador de planilla del IVA que incluye la corrección de caracteres que no corresponden a campos específicos, y una transmisión más ágil de la planilla electrónica.



A.3 Presentación de formularios con valor cero a través del portal de la SAT

El uso de la presentación por medio electrónico a través del portal de la SAT, de la declaración con valor a pagar igual a cero, registró un incremento significativo, de tal forma que de **5,372** formularios presentados en el 2010 se incremento a **21,536** en el 2011.

A.4 Ampliación del uso del Sistema de Factura Electrónica

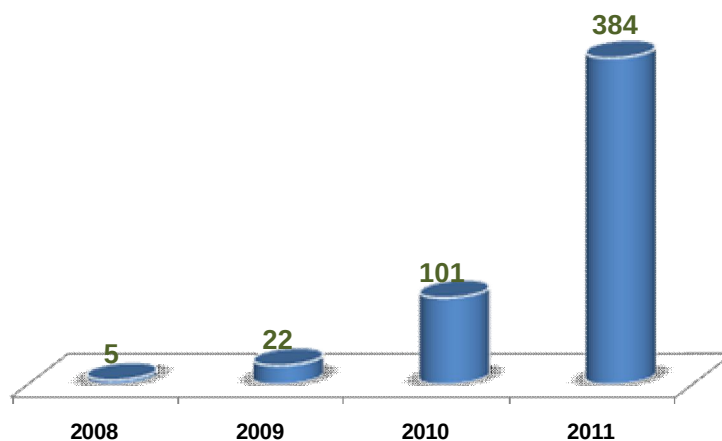
La implementación del Régimen de Factura Electrónica FACE permite a los usuarios reducir el costo de emisión, distribución y almacenamiento de facturas, notas de débito y crédito.

Desde su implementación, el número de empresas emisoras de facturas electrónicas se ha incrementado de **5** en el año 2008 a **384** en el 2011.

Adicionalmente, se dispone de **3** empresas certificadoras de empresas generadoras de facturas electrónicas y **7** empresas autorizadas como generadoras de facturas electrónicas GFACE'S.

Para ampliar su aplicación, mediante el Acuerdo de Directorio 08-2011 se estableció el uso obligatorio de la factura electrónica mediante un proceso de incorporación gradual de los contribuyentes clasificados por la SAT como especiales, a partir del 1 de enero del 2012. Gráfico II.1

Gráfico II.1
Emisores de facturas electrónicas - Años 2008-2011

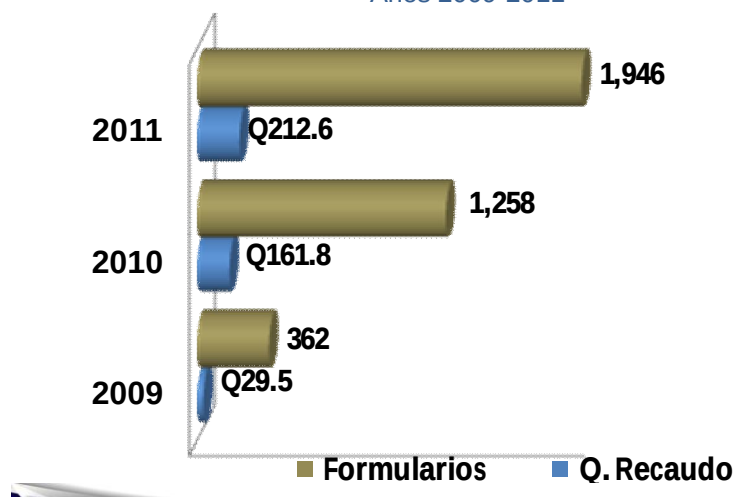


FUENTE: Información publicada en el Portal, SAT.

A.5 Mayor uso de tarjetas de crédito o débito para el pago de impuestos

Desde el año 2009 se puso a disposición de los contribuyentes la opción del pago de impuestos por medio de la tarjeta de crédito o débito, opción que ha tenido una muy buena aceptación por parte de los contribuyentes, ya que en el año 2011 se registró una recaudación de **Q 212.6** millones por esta modalidad, a través de **1,946 formularios**, valores superiores a los registrados en los años anteriores. Gráfico II.2

Gráfico II.2
Recaudación (en millones de Q) y formularios recibidos por medio de tarjeta de crédito o débito-
Años 2009-2011



FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT.

A.6 Actualización del parque vehicular

A partir de marzo, se inició el desarrollo del programa de cambio generalizado de tarjetas de circulación de vehículos cuyos objetivos fueron contar con información actualizada del parque vehicular en el Registro Fiscal de Vehículos, reducir la morosidad en el pago del Impuesto de Circulación de Vehículos y de proveer a los propietarios de vehículos terrestres de un distintivo con medidas de seguridad, para minimizar el riesgo de falsificación.

Al mes de noviembre fueron entregados 1.08 millones de tarjetas a propietarios de vehículos terrestres, utilizando la forma desconcentrada en las oficinas y agencias tributarias de todo el país, habiendo entregado en las Gerencias Regionales Central, Sur, Nororiente y Occidente el 55%,15%,12%, y 18%, respectivamente.

Entre las acciones realizadas para facilitar el proceso del cambio generalizado de Tarjetas de Circulación, se creó en el portal de la SAT, una aplicación informática para consultar la ubicación de la tarjeta de circulación por vehículo.



Durante el 2011 se logró recuperar, por concepto de morosidad de años anteriores al reportado, **Q 157.5** millones, de un total de 342,924 vehículos; lo anterior representa un incremento del 36% comparado con el año 2010 que fue de **Q 116.0** millones, lo que permitió reducir la morosidad del ISCV de 17.4% registrado en el 2010 a 15.0% en el 2011.

A.7 Atención de consultas electrónicas

El servicio de consultas electrónicas atendidas durante el año 2011 registró un total de **89,423**, de las cuales **15,765** fueron atendidas por medio de la cuenta de correo electrónico gac@sat.gob.gt, y **73,658** por medio del servicio CHAT, a través del cual el contribuyente obtiene respuestas a sus consultas en tiempo real, sobre diversos temas tributarios. Tabla II.1

Tabla II.1

Consultas electrónicas atendidas - Años 2009-2011

Descripción	2009	2010	2011
Consultas atendidas por correo electrónico	5,517	10,744	15,765
Consultas atendidas en línea CHAT	453	38,761	73,658
TOTAL	5,970	49,505	89,423

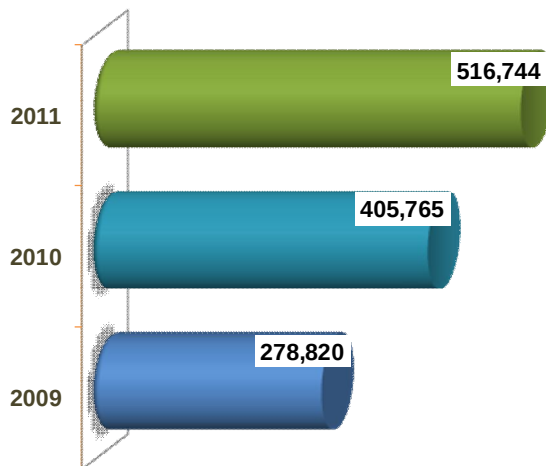
Fuente: Gerencia Atención al Contribuyente, SAT.

A.8 Servicio de consultas telefónicas -Call Center-

Durante el 2011 se continuó con el servicio de atención de consultas telefónicas, unificado mediante mesas de ayuda, en un único número de atención -1550-, en temas relacionados con Bancasat, vehículos, SAQB'E, padrón de importadores, póliza electrónica, consultas tributarias, DUA, quejas y denuncias. Con el propósito de medir el grado de atención de las consultas telefónicas entrantes al número 1550, se generaron estadísticas y reportes de atención de llamadas, cerrando el 2011 con **516,744** consultas atendidas. Gráfico II.3

Gráfico II.3

Atención de llamadas ingresadas al Call Center - Años 2009-2011



Fuente: Gerencia Atención al Contribuyente, SAT.

A.9 Ampliación de la cobertura del Sistema Automatizado de Ordenamiento de Filas



Dentro de las acciones para mejorar el servicio y atención presencial a contribuyentes en las oficinas y agencias tributarias, durante el transcurso del año se expandió el uso del Sistema Automatizado de Ordenamiento de Filas a las oficinas tributarias de Escuintla, Zacapa y Quetzaltenango, con lo que a la fecha este servicio se encuentra funcionando en **7** oficinas y agencias tributarias de la SAT.

A.10 Desarrollo del programa permanente de capacitación presencial a contribuyentes



Dentro del programa permanente de capacitación presencial a contribuyentes se desarrollaron **185** eventos en temas tributarios y aduaneros, dirigidos a contribuyentes de sectores específicos en todo el país. Durante los eventos hubo participación de los diferentes grupos objetivos de contribuyentes, auxiliares de la función pública, peritos contadores y público en general. Al cierre del año se registraron **17,821** personas

capacitadas por los docentes del Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera –CENSAT, Licenciado Víctor Salomón López Zaldaña.

Como información adicional de interés para el contribuyente y público en general, se divulgaron cápsulas tributarias, capacitación audiovisual clasificada por cursos multimedia y cursos virtuales, e-presentaciones, y además se creó una cuenta en la red social de Facebook, en la cual se publica diferente material informativo de competencia de la administración tributaria.



B.2 Nuevos Usuarios del Sistema ExenIVA

Como seguimiento al control del gasto tributario y de los beneficios fiscales que concede la legislación guatemalteca a las personas individuales y jurídicas establecidas en el Artículo 8 de la Ley del IVA, en el mes de julio se fortaleció el Sistema ExenIVA, implementándose la versión II, al cual se han incorporado **1,140** entidades. Tabla II.2

Tabla II.2
Usuarios del Sistema ExenIVA

Tipo de Ente	Cantidad
Centros Educativos	220
Universidades	1
Diplomáticos	416
Misiones Diplomáticas	446
Organismos Internacionales	57
TOTAL	1,140

FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

B.3 Aplicación del Acuerdo Gubernativo 46-2011

El Presidente de la República emitió el Acuerdo Gubernativo 46-2011, con el propósito de incentivar el pago de tributos morosos, exonerando parcialmente el pago de las deudas que estos generaron, y así lograr recuperar en el corto plazo los tributos extemporáneos.

La aplicación de este tipo de exoneración fue implementada de febrero a agosto, habiéndose recaudado **Q 778.00** millones de quetzales por ese concepto.

Por otra parte, con la emisión de este acuerdo, la SAT puso a disposición de los usuarios una herramienta que permite calcular los intereses, mora, multa y el porcentaje de descuento. Esta consulta agrupa las obligaciones tributarias de impuestos internos y externos en seis elementos:

- Omisos
- Morosos
- Expedientes Administrativos y Jurídicos
- Convenios de Pago
- Vehículos Morosos
- Sanciones Formales

B.4 Ampliación del padrón de contribuyentes con atención personalizada

Para fortalecer los mecanismos de seguimiento y atención personalizada a un mayor número de contribuyentes, se llevó a cabo la ampliación del padrón de contribuyentes con atención personalizada.

Actualmente, **2,000** contribuyentes forman parte del grupo de contribuyentes especiales grandes y medianos, y **4,100** forman parte de los contribuyentes con mayor aporte fiscal en las gerencias regionales, a los que se brinda seguimiento y atención personalizada. Tabla II.3

Tabla II.3
Padrón de contribuyentes con atención personalizada

Dependencia	2009	2010	2011
Contribuyentes Especiales Grandes	300	500	500
Contribuyentes Especiales Medianos	1,600	1,500	1,500
Contribuyentes Grandes Regionales	0	2,100	4,100
TOTAL	1,900	4,100	6,100

FUENTE: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT

B.5 Cierre temporal de empresas, establecimientos o negocios



Esta sanción se impone a personas individuales o jurídicas que incurran en la comisión de las infracciones descritas en el artículo 85 del Código Tributario, tales como no emitir factura y otros documentos exigidos por las leyes tributarias, emitir estos documentos que no estén previamente autorizados por la Administración Tributaria, utilizar máquinas o cajas registradoras u otros sistemas no autorizados por la Administración Tributaria. Durante el año 2011 fueron ejecutados **507** cierres temporales.

B.6 Desarrollo de programas de control masivo

IVA E ISR: Se continuó con el desarrollo de los programas de control masivo dirigidos a la verificación del correcto cumplimiento del pago del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto Sobre la Renta y a incrementar la percepción de riesgo.

Estos programas fueron ejecutados tomando como insumo básico el cruce de información de las declaraciones y registros de la SAT, y siguiendo como procedimiento la identificación de los casos con inconsistencias, la citación por medio de llamadas o notificaciones, atendiendo o desvaneciendo los casos según la procedencia de las inconsistencias. Entre estos programas se puede mencionar la revisión de las planillas del IVA. La ejecución de estos programas permitió la recuperación de **Q 161.4 millones**.

Contribuyentes con mayor interés fiscal: Se desarrollaron programas dirigidos al control del correcto cumplimiento de los contribuyentes con mayor interés fiscal, que incluyen el control a la presentación de declaraciones con pago igual a cero para los impuestos del IVA, ISR e ISO, revisión a la determinación de la renta imponible en el régimen optativo del ISR (Art.39, Lit. J del ISR), arrastre del Crédito Fiscal del IVA, cruce de información de las ventas y servicios declarados en el IVA vrs ISR, revisión de las deducciones reportados por los trabajadores en relación de dependencia en las declaraciones proyectadas para el 2010 y definitiva 2009, entre otros. La ejecución de estos programas permitió una recuperación de **Q 222.9 millones**.

B.7 Mejora de la efectividad de la gestión judicial y penal

Los esfuerzos de fortalecimiento de los procesos institucionales, que incluye el envío de notificaciones de recordatorio a los contribuyentes que poseen adeudos tributarios ante la Administración Tributaria, y la promoción de los casos que han sido presentados al Organismo Judicial, permitió la recuperación al mes de diciembre 2011 de **Q 242.66 millones**. Este monto incluye la recuperación de **Q 174.09 millones** por procesos judiciales y de **Q 68.57 millones** por la vía penal.

Además, durante el 2011 se logró ejecutar **13** aprehensiones; a su vez se obtuvieron **17** condenas por delitos de defraudación tributaria y aduanera.



Durante los meses de julio y agosto se realizaron 8 talleres sobre Contrabando y Defraudación Aduanera, dirigido a magistrados, jueces del Organismo Judicial, fiscales y auxiliares fiscales del Ministerio Público y comisarios de la Policía Nacional Civil en las regiones Central, Sur, Occidente y Nororiente, en el cual participaron **662** personas

B.8 Fortalecimiento de los sistemas de análisis de riesgo en fiscalización

Se continuó con la implementación de nuevas reglas de determinación de inconsistencias y de validación dentro de los sistemas de gestión de riesgo para la detección de hallazgos en el universo de contribuyentes, consistiendo estos en **63** reglas de riesgo, utilizadas para incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes y cobertura de fiscalización, a través del envío de avisos, atención y pago de los contribuyentes en una instancia de convencimiento en Recaudación y otra instancia a través de la notificación de la audiencia en Fiscalización por medio de un proceso abreviado de auditoría.

Se aplicaron **4** modelos de riesgo, para identificar comportamientos atípicos con distintos niveles de riesgo (extremo, alto, medio, bajo) en el ámbito económico, financiero, tributario, esquemas de operación y de comercio exterior. Tabla II.4

Tabla II.4
Variables de riesgo en fiscalización

Modelo	Cantidad de variables de riesgo
Riesgo general	3
Riesgo de tributos internos	4
Riesgo de devolución de crédito fiscal del IVA	20
Riesgo de comercio exterior	4
Total	31

Fuente: Intendencia de Fiscalización, SAT.

B.9 Nueva modalidad de auditorías de “Proceso Abreviado”

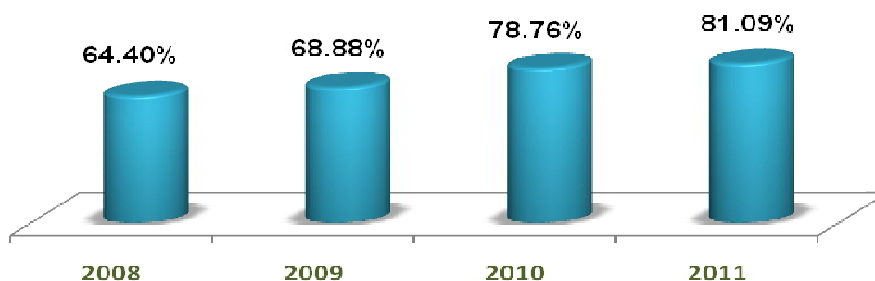
Durante el año 2011, se conformó un grupo de profesionales, de las Intendencias de Fiscalización y de Recaudación y Gestión, para la atención de los avisos a los contribuyentes sobre inconsistencias detectadas en sus obligaciones tributarias; habiéndose implementado para ello **12** cruces de información. El resultado de esta gestión generó la atención de avisos a 1,812 contribuyentes, de los cuales **652** en la gestión de cobro administrativo, generaron un recaudo de **Q 3.3 millones**, y **645** auditorías bajo la modalidad de procedimiento abreviado con un efecto impositivo de **Q 5.7 millones**. Es importante resaltar que la finalidad de esta acción es incrementar la percepción de riesgo para coadyuvar al cumplimiento tributario.

Se trata de auditorías que se realizan en un tiempo significativamente menor al de las auditorías regulares, en apoyo a inconsistencias puntuales detectadas y validadas por las áreas de cobranza administrativa. El enfoque de estas auditorías en aspectos concretos y la adecuada sustentación de los casos ha permitido que la recuperación de los adeudos tributarios se realice durante la fase de audiencia, pues además se exhorta a los contribuyentes a solventar su situación aprovechando la rebaja de sanciones que la ley permite en esta fase.

B.10 Mejora en la efectividad de la fiscalización

Derivado de la cantidad de auditorías que resultaron con interés fiscal respecto del total de auditorías con potencial de interés fiscal terminadas, incluyendo los programas de fiscalización selectiva, comercio exterior y procesos masivos, durante el 2011 se tuvo un 81.09% de efectividad. Esto se ha logrado en gran parte por la aplicación de modelos de riesgo y reglas de inconsistencias integradas, basadas en la legislación tributaria y fuentes de información internas y externas, como cruces de información que permitieron la identificación de contribuyentes con indicios de inconsistencias y presunciones de evasión tributaria y omisos, los cuales fueron insumos para la programación de auditorías en los diferentes programas. Gráfico II.4

Gráfico II.4
Efectividad de las auditorías - Años 2008-2011



Fuente: Sistema FISAT, SAT.

B.11 Programas masivos de fiscalización

En el año 2011, se realizaron **126,137** presencias fiscales, que comprenden diferentes programas, entre los cuales se mencionan: control de facturación, verificación de centros educativos, obligaciones formales, revisión de libros y registros contables, espectáculos públicos, presencias fiscales masivas en semana santa, por el pago del bono 14 y del aguinaldo, omisos del Impuesto de Circulación de Vehículos, informes de imprentas, revisión de planillas del Impuesto al Valor Agregado y declaración definitiva del Impuesto Sobre la Renta a empleados en relación de dependencia, así como verificación del cumplimiento de aplicación de retenciones a asalariados.

Además, se realizaron **5,247** auditorías derivadas de la aplicación de diferentes programas de fiscalización así como **207** operativos conjuntos, distribuidos en los diferentes programas como operativos en carretera, en depósitos aduaneros, en bodegas del importador, por motivo de la época navideña, la semana santa y en las épocas de mayor volumen de importaciones. Tabla II.5

Tabla II.5
Programas masivos de fiscalización ejecutados 2011

Programa	Cantidad
Presencias fiscales	126,137
Operativos Conjuntos de Comercio Exterior	207
Auditorías	5,247
Selectivas	1,891
Comercio Exterior	346
Rápidas	577
Proceso abreviado	645
Crédito Fiscal	1,788

Fuente: Sistema FISAT, SAT.

C. Modernización del Sistema Aduanero

C.1 Fortalecimiento del Modelo de Gestión Aduanera SAQB'E

En cuanto al fortalecimiento de los procesos y flujos de trabajo del modelo de gestión aduanera SAQB'E, fueron desarrollados y puestos en funcionamiento los siguientes módulos. Tabla II.6

Tabla II.6
Nuevos módulos y flujos de Trabajo en funcionamiento en SAQB'E

Módulo / Aplicación	Descripción o funcionamiento
Autorización y registro de auxiliares de la función pública	Permite la asignación de roles a auxiliares y demás usuarios del Servicio Aduanero, utilizando el formulario SAT-901.
Aplicación AsisteSAT e-DTI versión 2.3	Permite la carga de información de de tránsitos pendientes, provenientes de Centro América. Para uso de los transportistas y usuarios involucrados en el proceso de tránsito aduanero internacional, que incluye la actualización del sistema arancelario centroamericano, con los resultados de la 5ta. enmienda, de la Nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías.
Aplicación de actualización de aduana de verificación	Permite enviar declaraciones de tránsito 24-TO pertenecientes a empresas desconsolidadoras para revisión de mercancías en aduana interna.
Validaciones para la transmisión de declaraciones de tránsito internacional	Permite que no se transmita otra declaración de tránsito internacional proveniente de Centro América con diferente ruta fiscal, si el medio de transporte no ha arribado a la aduana de destino.
Modificación de la consulta pública de transportes pendientes	Permite incluir las declaraciones de tránsito 24-TO de transmigrantes, para que las aduanas que autorizan este tipo de tránsitos verifiquen el arribo de un transmigrante previo a validar una nueva.
Validación de NIT en la transmisión de solicitudes de operaciones permitidas de navieras	Permite que un usuario pueda transmitir solamente solicitudes que correspondan con su código interno de transmisión.
Fusión de los flujos de arribo carga, sobrantes y faltantes	Permite la validación de plazos para la presentación de la justificación de sobrantes y faltantes y la marcación de estados de las mercancías en el manifiesto de carga (abandono), emisión de resolución para autorizar o denegar la justificación presentada, y la validación para la corrección del manifiesto previo a la aceptación de las justificaciones.
Servicio Web de intercambio de información de despacho de declaraciones en Puerto Quetzal	Permite el intercambio de información entre los sistemas informáticos de la SAT y la Empresa Portuaria Quetzal, para que esta última reduzca el tiempo para realizar las autorizaciones de despacho de contenedores desde su sistema.
Mejoras en la asignación y control de correlativos del formulario de Admisión Temporal de contenedores -ATC- marítimo y terrestre	Permite que el usuario requiera desde su oficina la asignación del correlativo e imprima el formulario de ATC, y permite llevar un mejor control de la cuenta corriente de correlativos reduciendo la repetición de los números asignados.
Mejora en el cierre de dictamen de manifiestos de carga contenerizada	Permite un almacenamiento correcto de la información en el sistema y con ello se evita solicitar reversiones de dictámenes del manifiesto o cambios en base de datos.

Fuente: Intendencia de Aduanas. SAT.

C.2 Mejora del Módulo de Gestión de Riesgo y de Datawarehouse en Aduanas



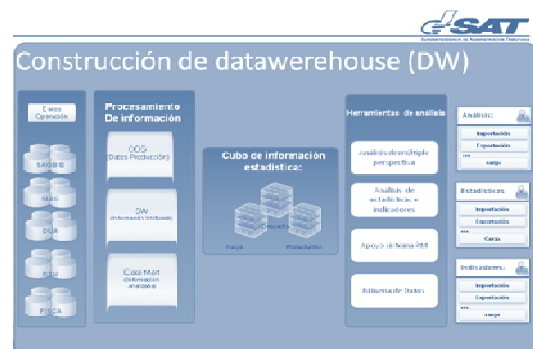
Con el apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional de la República de Corea KOICA, durante el 2011 la SAT desarrolló e implementó el nuevo sistema de gestión de riesgo y el Datawarehouse en aduanas, los cuales responden a las necesidades que afronta la aduana de Guatemala en un entorno dinámico del comercio globalizado.

Este sistema de gestión de riesgo está basado en la metodología de gestión de riesgo, definida por la Organización Mundial de

Aduanas en forma automatizada y fundamentado en el ciclo básico que inicia desde la identificación de los riesgos, la valoración, administración hasta la evaluación de resultados.

El sistema de gestión de riesgo efectúa cuatro funciones principales: i) Administración del Criterio de Riesgo; ii) Selección de la Declaración; iii) Simulación; y, iv) Análisis del Resultado de la Ejecución. Al mismo tiempo, para el análisis de este sistema se toma en cuenta el cumplimiento voluntario de los principales actores como agentes de aduanas, importadores, exportadores y transportistas.

Por su parte el sistema Datawarehouse integra y depura información de una o más fuentes, para luego procesarla, permitiendo su análisis desde varias perspectivas y con grandes velocidades de respuesta. Permite también la construcción de datos resumidos para generar estadísticas. Está formado por más de 100 reportes que abarcan diferentes aspectos del proceso aduanero y sus actores.



C.3 Avances en la implementación de la figura del Operador Económico Autorizado

Derivado de las actuaciones que siguieron a la publicación del Acuerdo de Directorio No. 14-2010, relacionado con las normas para la calificación, habilitación, registro y control del Operador Económico Autorizado, durante el año 2011 se lograron los siguientes resultados:

- Creación de la **Unidad del Operador Económico Autorizado**, dentro del departamento de Inteligencia Aduanera, Resolución de Superintendente número 19-2011, de fecha 5 de enero de 2011.

- Publicación del Acuerdo de Superintendente número SAT-S-219-2011, que establece la programación para la presentación de solicitudes de habilitación como Operadores Económicos Autorizados, por parte de los actores de la cadena logística del comercio internacional.
- Capacitaciones diversas, tanto al personal de las aduanas como a los actores de la cadena logística, con el objeto de divulgar e informar sobre los alcances que se tiene al respecto, requisitos, beneficios y normativa aplicable.
- Manifestaciones de interés por parte de **7** empresas para solicitar formalmente ante la SAT su habilitación como OEA, a quienes se brinda acompañamiento técnico sobre el proceso necesario para la habilitación.

C.4 Programa de operativos en aduanas



Como parte de las actividades de supervisión y control en las rampas de las aduanas, fueron realizados **36** operativos en la principales aduanas del país, los cuales dieron como resultado ajustes efectivamente cobrados por un monto de **Q 10.9** millones.

C.5 Fortalecimiento del Sistema Automatizado de Seguridad Aduanera -Aduana Segura-

Como parte del sistema de seguridad aduanera integral, fue implementado en la Aduana Puerto Quetzal el sistema de control de salidas denominado “Gestor de Salidas”, mediante el cual se verifica que toda mercancía que sale del recinto aduanero haya cumplido con los procedimientos y requisitos. Además, en esa misma aduana se habilitó una cabina desde la cual los gestores pueden observar la revisión de la mercancía sin tener contacto directo con los revisores.



En febrero del 2011 se implementó el sistema de monitoreo a distancia a través de circuito cerrado de televisión (CCTV), permitiendo a la SAT incrementar los controles y dotar de

evidencia de cumplimiento de procedimientos y actuaciones que se realizan en las aduanas a partir de información relacionada con riesgos potenciales que pueden darse en la operación.

Además se implementó un sistema de autenticación de usuarios internos, por medio de la creación de un Dominio para el sistema de CCTV; y se creó el acceso para la visualización de cámaras remotamente a través de los dispositivos móviles IPAD.

C.6 Implementación de nuevo software de handhelds

Otra acción para fortalecer el control de descarga de contenedores de las aduanas marítimas fue la implementación de un nuevo software para los dispositivos handhelds (dispositivos electrónicos portátiles que permiten la lectura de información almacenada en sistemas de código de barras), lo cual incluyó la entrega de nuevos equipos para cubrir las necesidades en estas aduanas y la capacitación correspondiente.

C.7 Envío de alertivos para verificar cumplimiento de los requisitos arancelarios y no arancelarios en las importaciones aduaneras

Como parte del seguimiento de operaciones aduaneras, orientado a la prevención y acciones encaminadas a combatir la defraudación y verificación del cumplimiento de los requisitos arancelarios y no arancelarios en las importaciones, y derivado del análisis de riesgo de incumplimiento, se enviaron a las aduanas de Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Central de Guatemala y Aduana de Vehículos, alertivos dirigidos a los administradores, personal de operativos de aduanas y operativos interinstitucionales para el seguimiento de operaciones que presentan riesgo por valor, clasificación y origen.

De un total de **3,928** alertivos, **2,580** influyeron en ajustes a declaraciones aduaneras, logrando con ello recuperar un monto total de **Q 103.29** millones.

C.8 Acciones de la Comisión Interinstitucional de Prevención y Combate al Contrabando y la Defraudación Aduanera

Mediante Acuerdo Gubernativo 54-2011, reformado con el Acuerdo Gubernativo 68-2011, se creó la **Comisión Nacional para la Prevención y Combate a la Defraudación Aduanera y el Contrabando**, la cual es presidida y coordinada por la Vicepresidencia de la República e integrada por los titulares de los ministerios de la Defensa, Gobernación, Finanzas Públicas, Economía, Salud Pública, Agricultura, Energía y Minas, y el Superintendente de la SAT.

En el año 2011 bajo la coordinación de la referida comisión se efectuaron **39** operativos interinstitucionales contra el contrabando en Huehuetenango, San Marcos, Puerto Quetzal, Santo Tomás de Castilla, San Cristóbal, Almacenadoras de la Región Central, y conjuntamente con la DIACO en la Región Occidente, cobrando ajustes por **Q 64.6** millones.

C.9 Acciones derivadas de la intervención de la Empresa Portuaria Quetzal

Entre las acciones conjuntas efectuadas por la SAT y el Ministerio Público en apoyo a la intervención ordenada por el Organismo Ejecutivo a la empresa Portuaria Quetzal, se revisaron todos los contenedores que ingresan por dicho Puerto, lo que permitió la detección de mercancía no declarada, se encontraron sustancias precursoras para la fabricación de droga sintética y se logró la captura de un grupo de personas integrado por agentes de seguridad, supuestos empresarios, personas particulares y empleados del Puerto. Como resultado de la intervención, hubo un incremento en los ajustes pagados en Puerto Quetzal, de mayo a diciembre, por un total de **Q 12.69** millones, que equivale al 14.8% respecto a los ajustes cobrados en el mismo período del año anterior.

C.10 Nuevas instalaciones del Laboratorio Químico Fiscal

A partir de enero de 2011, el Laboratorio Químico Fiscal se trasladó a sus nuevas instalaciones ubicadas en la Zona 12, en donde cuenta con áreas específicas tanto para análisis fisicoquímico como instrumental, lo cual beneficia a la institución y en particular a los usuarios del servicio. Al cierre del año fueron analizadas **4,312** muestras provenientes de **979** expedientes recibidos.

C.11 Apoyo interinstitucional en la elaboración del Manual Operativo Binacional Transfronterizo (MOBT)

Se brindó apoyo al Consejo Nacional de Áreas Protegidas- CONAP en la elaboración del Manual Operativo Binacional Transfronterizo (MOBT), para el control del comercio y tráfico de fauna y flora silvestre entre las repúblicas de Honduras y Guatemala.

Por otra parte, SAT también tuvo participación en la implementación de una “Red de Observancia y Aplicación de la Vida Silvestre para Centroamérica y República Dominicana - ROAVIS-”, para la reducción del tráfico ilícito entre los países participantes.

C.12 Definición de documentos para el intercambio de información entre Guatemala y Estados Unidos



La SAT, con el apoyo del señor Vicepresidente de la República y de la Embajada de Estados Unidos en Guatemala, se reunió con funcionarios de la U.S. Immigration and Customs Enforcement (ICE) con el objeto de definir un formato común para lograr el intercambio de información entre ambos países sobre las importaciones y exportaciones destinadas o procedentes de Guatemala y Estados Unidos, con el objeto de dotar de herramientas para el análisis de información y la oportuna toma de decisiones.

Esta actividad forma parte del proyecto apoyado por Trade Transparency Unit. Se espera su implementación durante el año 2012.

C.13 Participación de SAT como Vicepresidente Regional de la Organización Mundial de Aduanas- OMA

La Organización Mundial de Aduanas, organización intergubernamental que se encarga exclusivamente de temas aduaneros, cuenta como parte de su estructura organizacional con 6 vicepresidentes elegidos entre las aduanas miembro de todas las regiones del mundo; entre estos figura Guatemala como Vicepresidente de la Región de las Américas y el Caribe, por el periodo 2010-2012.

Durante el 2011 SAT tuvo la oportunidad de participar como Vicepresidente de la Región de las Américas y el Caribe, en varios eventos, entre los que sobresalen la I y II Sesiones de la Comisión de Política de la OMA, en las cuales se buscaron alianzas estratégicas y/o apoyo financiero para proyectos que benefician a la región de las Américas y el Caribe.

Entre los beneficios para la SAT de ejercer este cargo regional se pueden mencionar el fortalecimiento de las capacidades y los conocimientos del personal de aduanas a través de su exposición a experiencias y prácticas de gestión aplicadas en otros países y una mayor presencia de Guatemala en los foros aduaneros. Lo anterior ha contribuido a posicionar a la SAT como una de las administraciones de América y el Caribe que está realizando mayores esfuerzos en materia de modernización aduanera.

C.14 Reconocimiento por la Gestión de Despacho Aduanero

El 3 de junio del año 2011, durante la celebración de la XXXII reunión anual del Consejo de Directores Nacionales de Aduanas de América Latina, España y Portugal – COMALEP-, celebrada en República Dominicana, la SAT recibió un reconocimiento por su contribución a la Gestión del Despacho Aduanero, con el desarrollo e implementación de la herramienta informática SAQB'E, la cual ha permitido mejorar la calidad, el control y la transparencia de los servicios que se ofrecen.



D. Fomento de la Cultura Tributaria

D.1 Programa de Promoción de la Cultura Tributaria

Durante el 2011, se potencializó la actividad promocional en centros educativos, y se promovió fuertemente la acción “100 en Cultura Tributaria”, acción que tiene como objetivo contribuir a la

construcción de una ciudadanía responsable en los niños y jóvenes estudiantes de los municipios con los que se trabaje de forma conjunta, habiéndose incorporado **18** municipios; y la realización del festival de cultura ciudadana “**Juntos podemos más**” mediante la realización de seminarios, conferencias, y diferentes actividades culturales, académicas, deportivas y musicales. Tabla II.7



Tabla II.7

Acciones de promoción de Cultura Tributaria

Actividad /Acción	Cantidad	Lugar
Programa “100 en Cultura Tributaria”	18 Municipios	➤ Cobán, Alta Verapaz ➤ Palencia, Guatemala ➤ San Antonio Aguas Calientes, Sacatepéquez ➤ San Martín Jilotepeque, Chimaltenango ➤ Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla ➤ Mataquescuintla, Jalapa ➤ San Antonio Sacatepéquez, Malacatán y Tacaná; San Marcos ➤ Rabinal y San Miguel Chicaj, Baja Verapaz ➤ Poptún, San Francisco, San Benito y Flores; Petén ➤ Camotán, Chiquimula ➤ Nueva Santa Rosa, Santa Rosa y ➤ Estanzuela, Zacapa
Festival de Cultura Ciudadana “ Juntos podemos más ” •Rally Ciudadanos del Futuro •Superintendente e Intendente por un día •Foro sobre Psicología de la Tributación •Talentos Artísticos Infantiles y Juveniles •Conferencia motivacional para Jóvenes •Seminario fomento de la Recaudación Tributaria desde el ámbito municipal	1 Festival	➤ Ciudad de Guatemala, Guatemala ➤ Quetzaltenango, Quetzaltenango ➤ Cobán, Alta Verapaz



FUENTE: Cultura Tributaria, SAT

D.2 Programa de Educación de la Cultura Tributaria

En trabajo conjunto de cooperación y apoyo con el Ministerio de Educación, se continuó con la inducción y capacitación sobre el uso de la Guía “**Mi Seminario de Cultura Tributaria**” a 22 coordinadores departamentales del seminario de graduación del ciclo diversificado; a docentes y estudiantes graduandos. Además, se coordinó el envío y distribución, en total, de **353,936** materiales

educativos; **154,994** juegos tributarios de mesa; **30,456** libros de colorear “**Los Servidores públicos**” y **155,677** cuadernos de la serie “**Cooperar es progresar**”; **8,629** juegos de DVD y **4,180** guías para docentes, materiales que fueron entregados principalmente a los planteles escolares de los municipios que se integraron al programa “100 en Cultura Tributaria”.

También, se continuó con el ciclo de capacitaciones sobre cultura tributaria, con una cobertura de **282** grupos de interés, y el desarrollo de materiales educativos de apoyo para el auto-aprendizaje sobre el tema y guías sobre cómo utilizar o aplicar los materiales educativos con los que cuenta el programa, así como video tutores sobre el uso de los mismos.

En términos generales la cantidad de personas asistentes a las diferentes actividades realizadas como parte de los programas de Cultura Tributaria durante el año 2011 fue de 67,344, incluyendo autoridades municipales, autoridades educativas, directores, docentes y estudiantes de los diferentes niveles del sector educativo, en su mayoría futuros contribuyentes, que conforman el sector objetivo prioritario de este Programa.

D.3 Programa de Divulgación de la Cultura Tributaria

Como ampliación del Programa Divulgación de Cultura Tributaria, se contrató la producción de un material audiovisual para niños, con el propósito de implementar a futuro una Campaña de Concienciación en Valores; se continuó, en apoyo a la gestión de las aduanas fronterizas con México (Tecún Umán, El Carmen, La Mesilla y El Ceibo), con la campaña de sensibilización denominada cultura aduanera por medio de vallas panorámicas, pautas radiales y televisivas, y en medios impresos; y se realizó la publicación en formalibros de un medio impreso de una serie de **72** historietas de Simón Tax, en las cuales se fomentó la interacción con los lectores por medio de redes sociales. Así mismo se realizó la publicación de la serie “Los Valores de Simón Tax” en tres diarios de circulación nacional.



Otra de las acciones de divulgación consistió en una campaña publicitaria denominada “**El Mejor Chapín**”, con mensajes de ¿Quién es el mejor chapín?, que es Quien pide factura, Quien da factura, Quien paga sus impuestos y Quien contribuye con su país; la cual se transmitió en canales de televisión abierta y en canales de cable, tanto en la capital como en el interior del país. Se realizaron publrreportajes sobre las actividades que se llevaron a cabo durante el año en distintos medios impresos de circulación regional y nacional.

D.4 Desarrollo del plan piloto Municipio Cabal



Entre los avances del proyecto “**Municipio Cabal**”, que se implementó en el municipio de San Cristóbal Acasaguastlán, El Progreso; se continuó con la realización de diversas acciones de participación en seminarios y talleres, y de apoyo técnico al fortalecimiento de las finanzas municipales, en conjunto con otras organizaciones tales como la Asociación Nacional de Municipalidades, ANAM, el Ministerio de Finanzas Públicas, el Proyecto de Gobernabilidad Local de USAID y la Cooperación Internacional Alemana, GIZ.

D.5 Campañas Publicitarias

Campaña de Divulgación “Nueva Tarjeta de Circulación de Vehículos”

Se desarrolló una campaña de divulgación para dar a conocer a los propietarios de vehículos, toda la información acerca del cambio generalizado de Tarjeta de Circulación.

Principalmente se presentó la Nueva Tarjeta de Circulación, se orientó acerca del cambio respectivo, se publicaron los Centros de Distribución así como los requisitos para realizar el cambio de tarjeta, se indicó la fecha última en la que el cambio de tarjetas no tendría costo, y también se informó acerca del cierre de dos de los tres Centros de Distribución y la concentración de todas las tarjetas en un solo punto para el caso de la ciudad capital. Adicionalmente se publicaron anuncios donde se daba a conocer que a partir de determinada fecha la tarjeta ya tenía un costo para el contribuyente.



Campaña Publicitaria Pida su Factura “Verano/Semana Santa”

Esta campaña se enfocó en las personas que habitualmente utilizan el asueto de Semana Santa para vacacionar en sitios turísticos y/o participar en actividades religiosas, tanto en la Ciudad Capital como en el interior del país, y cuya demanda de productos y servicios propios de la época, es alta. El mensaje central fue concientizar a las personas sobre las medidas de prevención que deben tener en cuenta cuando viajan y participan en actividades religiosas, cerrando los mensajes con la importancia de pedir factura en toda compra de productos y/o servicios.

E. Fortalecimiento y Transparencia Institucional

E.1 Gestión del Directorio de la SAT.

Durante el año 2011 fueron resueltos por el Directorio de la SAT, **1,147** expedientes de contribuyentes que han presentado recursos administrativos de revocatoria y apelación ante la Administración Tributaria, que representan un monto de ajustes por **Q 535.3 millones**, los cuales fueron establecidos por las áreas de Fiscalización y Aduanas.

Adicionalmente y como órgano de Dirección Superior de la SAT, responsable de dirigir la política de la Administración Tributaria, velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional, el Directorio mediante Acuerdos y Resoluciones, aprobó políticas, reglamentos y normativas que permitieron obtener y mejorar los resultados de recaudación y de gestión institucional, entre los cuales sobresalen:

- Modificación al Régimen Optativo de Factura Electrónica, con el fin de que los Contribuyentes Especiales formen parte de dicho régimen, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias formales y a su vez para que la Administración Tributaria cuente con información para ejercer su función de control.
- Cambio generalizado de las Tarjetas de Circulación de Vehículos y la regularización del cobro que la Administración Tributaria realiza a los contribuyentes y otros usuarios.
- Autorización para la creación del Departamento de Fiscalización de Precios de Transferencia, dependiente de la Intendencia de Fiscalización, con funciones normativas sustantivas, el cual tiene por objeto normar lo relativo a los precios de transferencia y consecuentemente realizar las gestiones para la creación de la sección de ejecución de las auditorías a las empresas relacionadas con los precios de transferencia.
- Actualización de los precios de venta de los bienes y servicios que presta la Superintendencia de Administración Tributaria, los cuales no habían sido modificados desde el año 2001, con el fin de brindar un mejor servicio a los contribuyentes y usuarios.
- Aprobación de reformas al Reglamento Interno para realizar una mejor asignación de funciones tanto a nivel de intendencias como de algunas gerencias.
- Emisión de **12** opiniones en relación con iniciativas de ley.
- Emisión de **14** opiniones solicitadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores, en relación a proyectos de convenios internacionales y de cooperación, y otros.

E.2 Formación y desarrollo del recurso humano

El Plan de Formación 2011 incluyó programas para ampliar la base de conocimiento de las diferentes familias ocupacionales, realizándose en total **327** eventos de formación, clasificados bajo las siguientes modalidades: nacional 248, internacional 67 y virtual 12. Con estos eventos se logró capacitar a **3,379** funcionarios y empleados.

En el ámbito de formación internacional, la SAT fue representada en seminarios organizados por diversos organismos internacionales como la Organización Mundial de Aduanas, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, el Instituto de Estudios Fiscales de España, entre otros.

E.3 Programa de Educación a Distancia



Con el objetivo de desarrollar al personal operativo en el área de educación formal, se continuó con el “Programa de Educación a Distancia”. Este programa contó con **43** alumnos, en los niveles de ciclo básico y diversificado, de los cuales **29** empleados recibieron el título de Bachiller en Ciencias y Letras.

E.4 Talleres sobre técnicas de atención al contribuyente

A fin de desarrollar y mejorar el compromiso de los trabajadores de prestar buen servicio al contribuyente en las distintas Oficinas y Agencias Tributarias de la SAT, durante los meses de mayo a julio se realizaron 18 talleres, dirigidos específicamente a los trabajadores de las Intendencias de Recaudación y Gestión y Fiscalización, y de las divisiones afines en las gerencias regionales. En total se contó con la participación de **713** colaboradores.

E.5 Taller de formadores para la elaboración de materiales virtuales

Con la finalidad de que los funcionarios y empleados de diversas dependencias de la SAT, conocieran nuevas herramientas para la elaboración de materiales formativos virtuales, se llevó a cabo el **Taller de Formación de Formadores Virtuales**, en continuidad del Proyecto de Experiencias en Materia Tributaria en el Marco del Convenio de Cooperación Técnica y Científica México-Guatemala 2009-2011. Este taller fue impartido a **20** funcionarios y empleados, con la colaboración de la Administración Central de Capacitación Fiscal (ACCF), del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

E.6 Cursos tributarios en modalidad e-learning a través de la herramienta Moodle

Se diseñó y publicó en la plataforma Moodle el curso virtual “Impuesto Sobre la Renta para Asalariados”, para que funcionarios y empleados de las distintas regionales de la SAT participaran y se retroalimentaran en el tema. Durante el año se capacitaron **246** personas, y con la ayuda de la misma herramienta Moodle se evaluó el conocimiento adquirido del participante, así como el grado de aceptación de esta modalidad que fue de 93%.

E.7 “Programa de Fortalecimiento para la Gestión Operativa”, en el área de fiscalización

Para fortalecer la calidad de las auditorías, se desarrolló el “Programa de Fortalecimiento para la Gestión Operativa” dirigido al personal de la familia ocupacional de fiscalización, a nivel nacional. Se impartieron módulos sobre análisis e interpretación fiscal de estados financieros, contabilización de impuestos y proceso administrativo tributario, capacitando en total a **503** personas.

E.8 Avances en la implementación del Modelo de Gestión del Recurso Humano Basado en Competencias

Como parte del proceso de implementación del Modelo de Gestión por Competencias, durante el año 2011 se homologaron las competencias específicas de los puestos de trabajo y fueron sometidas a un proceso de análisis para estandarizarlas y asignarles el nivel y grado de dominio requerido. Además se realizó la identificación de Competencias Transversales requeridas en todos los puestos de trabajo, se inició la elaboración de instrumentos de evaluación de competencias, con la realización de un plan piloto con las competencias clave de los puestos de la familia de recursos humanos; lo cual permite validar la metodología, técnicas, procedimientos y formatos para la configuración de los ítems que integran los instrumentos de evaluación de competencias transversales de todas las familias que se tiene prevista para 2012.



E.9 Fortalecimiento del Centro de Tecnología de Información (CTI)

La implementación del Data Center de la SAT ha permitido el funcionamiento mucho más estable de los sistemas informáticos y aprovechar de mejor forma los recursos tecnológicos, así como un mayor nivel de tolerancia a fallas y reducción de tiempos de recuperación en caso de desastres. Durante el 2011 se fortaleció la seguridad física del Data Center, implementando un sistema de CCTV para el monitoreo de las áreas críticas y el control de acceso por medio de tarjetas de seguridad.

E.10 Avances en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Aduanas.

Con el propósito fundamental de mejorar la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes y responsables, y mejorar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos legales y las normativas aplicables, con un enfoque hacia la mejora continua, se han llevado a cabo una serie de acciones para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, iniciándolas con los procesos de importación y exportación en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo.

Entre las acciones llevadas a cabo se pueden mencionar: ejecución de las etapas de diagnóstico, planificación y documentación, resaltando la realización de talleres de sensibilización, interpretación de la norma internacional, documentación requerida por la norma internacional, en los cuales se contó con la participación de aproximadamente 150 colaboradores, se llevó a cabo la formación de 59 auditores internos de gestión de calidad, quienes fueron los encargados de llevar a cabo las primeras auditorías internas en los meses de septiembre y octubre, además de ser los encargados de llevar a cabo las etapas de verificación y de apoyar en la etapa de certificación y mantenimiento del SGC.

E.11 Inicio de la implementación del Manual de Atención de Emergencias y Contingencias para el Manejo de Crisis en la SAT

Se inició la implementación del Manual de Atención de Emergencias y Contingencias para el manejo de Crisis de la SAT, cuyo objetivo consiste en garantizar que la Institución no interrumpa las funciones que la ley le asigna, en caso de desastres naturales o provocados. Se adecuaron los planes que conforman el Manual de Atención de Emergencias y Contingencias para que sean aplicados en las distintas sedes de SAT.

E.12 Participación de la SAT en eventos y foros internacionales

Derivado de la cooperación internacional que la SAT recibió en el 2011, **61** funcionarios de la SAT participaron en **43** diferentes eventos de capacitación (seminarios, talleres, cursos, etc.), en temas de interés para la SAT, entre ellos se mencionan: transparencia e intercambio de información en materia tributaria, facturación electrónica, planificación del control tributario, planes estratégicos efectivos, control de instituciones y operaciones financieras, gestión de talento e identidad institucional, prácticas de inteligencia para detectar y combatir el fraude fiscal, derechos de propiedad intelectual, manejo de riesgo, facilitación del comercio internacional, ventanilla única electrónica, fortalecimiento de capacidades, modelo de datos de la OMA, operador económico autorizado, gestión aduanera del sistema armonizado, permisos electrónicos, vida silvestre, seguridad y facilitación del comercio en los corredores de integración, integración regional y global en América Latina, comercio sin papeles, control de contenedores.

Dentro de las instituciones e instancias organizadoras se encuentran: Agencia de Cooperación Internacional de Corea -KOICA-, Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, Business Alliance for Secure Commerce -BASC-, Centro Regional de Asistencia Técnica de Centro América, Panamá y la República Dominicana -CAPTAC-DR-, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias -CIAT-, Intra-European Organisation of Tax Administrations -IOTA-, Comisión Interamericana para el Control de Abuso de Drogas -CICAD-, Fondo Monetario Internacional -FMI-, Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información en Materia Tributaria, Agencia de Cooperación Internacional de Alemania -GIZ-, Organización para la Cooperación y

el Desarrollo Económico -OCDE-, Organización Internacional de Policía Criminal -INTERPOL-, Receita Federal de Brasil, Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe -SELA-, Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-, Foro Permanente de Ministros de Hacienda o Finanzas de Centroamérica, Panamá y República Dominicana -COSEFIN-, y Organización Mundial de Aduanas -OMA-, entre otras.

Es importante señalar que el 85% de las participaciones de la SAT en estos eventos fue financiado en su totalidad por las entidades y organismos organizadores. Las principales áreas de trabajo que aprovecharon estas capacitaciones fueron: la Intendencia de Aduanas, la Intendencia de Fiscalización, la Gerencia de Informática, la Gerencia Regional Sur y la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, entre otras.



RENDICIÓN DE CUENTAS

Informe
Circunstanciado y
Memoria
de labores
2011

III. Rendición de Cuentas

El Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Superintendencia de Administración Tributaria para el Ejercicio Fiscal dos mil once, fue aprobado por medio del Acuerdo de Directorio número 16-2010, de fecha 23 de noviembre de 2010, por la cantidad de **Q 927.03** millones; y a través del Acuerdo de Directorio número 06-2011 de fecha seis de mayo de 2011 se incrementó en Q 8.53 millones; lo que implicó un Presupuesto de Ingresos y Egresos total de **Q 935.56** millones.

A. Ingresos devengados

El presupuesto de la SAT para el año 2011 consideró ingresos por **Q 935.56** millones, de los cuales Q 710.73 millones fueron presupuestados por concepto de venta de Bienes y Servicios de la Administración Tributaria (Q 590.25 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios que le corresponde a la SAT por el servicio de recaudación y Q 120.48 millones de ingresos por la venta de bienes y servicios conexos a los servicios de recaudación tributaria que brinda la SAT); Q 206.26 millones por concepto de la Disminución de Otros Activos Financieros; Q 12.81 millones por Rentas de la Propiedad; y, Q 4.46 millones por Ingresos No Tributarios; además de Q 1.31 millones de Transferencias Corrientes recibidas de la Administración Central para ejecutar el Proyecto de la Donación FOMIN-BID.

Al final de año, los ingresos devengados ascendieron a **Q 1,011.09** millones, que representó el 108.07% de lo presupuestado, de los cuales Q 991.04 millones corresponden al rubro de Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública (Q 812.26 millones por la comisión del 2% de los ingresos tributarios recaudados por la SAT en el 2011 y Q 178.78 millones de ingresos por la venta de otros bienes y servicios); Q 12.44 millones por Rentas de la Propiedad; Q 6.95 millones por Ingresos no Tributarios; y Q0.66 millones por Transferencias Corrientes Recibidas que se originaron de la Cooperación Técnica No Reembolsable número ATN/ME-12051-GU.

Tabla III.1

Tabla III.1
Ingresos devengados por SAT durante el año 2011
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	% de Ejecución
TOTAL	935.56	1,011.09	108.07%
Ingresos No Tributarios	4.46	6.95	155.83%
Venta de Bienes y Servicios de la Administración Pública	710.73	991.04	139.44%
Rentas de la Propiedad	12.8	12.44	97.19%
Transferencias Corrientes	1.31	0.66	50.38%
Disminución de Otros Activos Financieros	206.26	0.00	0.00%

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

B. Egresos devengados

Del monto total de egresos presupuestados en el 2011 que ascendió a **Q 935.56** millones, fueron devengados **Q 851.75** millones, lo cual representa una ejecución del 91.04% de lo aprobado.

B.1 Distribución de los egresos devengados por tipo de gasto.

Respecto a la ejecución por tipo de gasto, de lo presupuestado en concepto de gastos de funcionamiento (**Q 892.41** millones) fueron devengados **Q 841.01** millones lo que representó una ejecución de 94.24%; y de lo presupuestado en gastos de inversión (**Q 43.15** millones) fueron devengados **Q 10.74** millones lo que representó una ejecución del 24.89%. Es importante indicar que el nivel de ejecución en gastos de inversión del año 2011 registra valores relativamente bajos, derivado en buena parte de políticas de austeridad, habiendo adquirido los equipos estrictamente necesarios, asimismo se programó para el ejercicio fiscal 2012 realizar ejecución de obra civil para la construcción o mejora de la infraestructura física de las instalaciones de la SAT. Tabla III.2

Tabla III.2
Ejecución por tipo de gasto 2011
En millones de Quetzales

Concepto	Vigente	Devengado	% de Ejecución
TOTAL	935.56	851.75	91.04%
Gastos de Funcionamiento	892.41	841.01	94.24%
Gastos de Inversión	43.15	10.74	24.89%

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

B.2 Distribución de los egresos devengados por grupo de gasto.

Respecto a los egresos devengados por grupo de gasto, no obstante que la Institución implementó la austeridad, racionalidad y sobre todo calidad de gasto, no se vieron afectados los programas de trabajo de los programas sustantivos y se cumplió con la meta institucional; los mayores porcentajes de ejecución fueron registrados en los grupos de gasto siguientes: Servicios Personales con Q 524.56 millones que equivalen a un 98.77% de lo presupuestado; Transferencias Corrientes (pago de indemnizaciones al personal y transferencias a otros organismos e instituciones internacionales y a otras instituciones) con Q 43.30 millones que representa un 89.85% de lo presupuestado; Asignaciones Globales con Q 8.16 millones que significan un 88.99% de lo presupuestado; Materiales y Suministros con Q 42.55 millones que corresponden a un 86.24% de lo presupuestado; Servicios No Personales con Q 223.11 millones que reflejan un 87.12% de lo presupuestado.

El menor porcentaje de ejecución se registró en el Grupo de Gasto 3 Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles con Q 10.07 millones que corresponden a un 24.18%. Tabla III.3

Tabla III.3
Ejecución presupuestaria por grupo de gasto 2011
En millones de Quetzales

Grupo de Gasto	Vigente	Devengado	% de Ejecución
TOTAL	935.56	851.75	91.04%
Servicios Personales	531.11	524.56	98.77%
Transferencias Corrientes	48.19	43.30	89.85%
Asignaciones Globales	9.17	8.16	88.99%
Servicios No Personales	256.10	223.11	87.12%
Materiales y Suministros	49.34	42.55	86.24%
Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	41.64	10.07	24.18%
Otros Gastos	0.01	0.00	0.00%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

B.3 Distribución de los egresos devengados por unidad ejecutora.

Con relación a los egresos devengados por Unidad Ejecutora, que se refiere a los egresos que fueron devengados en cada una de las unidades ejecutoras normativas y operativas que conforman la SAT, las unidades que registraron mayor ejecución fueron: Gerencia Regional Sur con un 93.27%; Coordinación, Administración y Normatividad con 92.65%; Gerencia Regional Occidente con 90.94%; Gerencia Regional Central con un 87.36%; y, la que reflejó menor ejecución fue la Gerencia Regional Nororiente con 80.97%. Tabla III.4

Tabla III.4
Ejecución presupuestaria por unidad ejecutora 2011
En millones de Quetzales

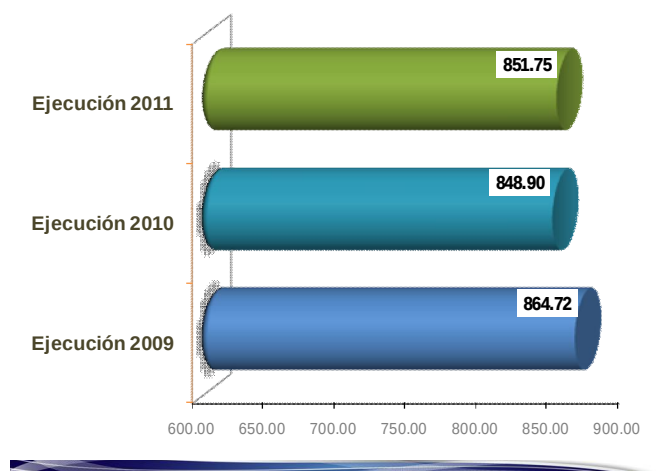
Unidad Ejecutora	Vigente	Devengado	% de Ejecución
TOTAL	935.56	851.75	91.04%
Gerencia Regional Sur	45.88	42.79	93.27%
Coordinación, Administración y Normatividad	648.88	601.17	92.65%
Gerencia Regional Occidente	45.03	40.95	90.94%
Gerencia Regional Central	130.29	113.82	87.36%
Gerencia Regional Nororiente	65.48	53.02	80.97%

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, SAT.

C. Comparación de la ejecución presupuestaria

La ejecución presupuestaria de gastos del año 2011 ascendió a **Q 851.75** millones, lo que representó una ejecución del 91.04% de lo programado, reflejando un incremento de **Q 2.85** millones con respecto a la ejecución registrada en el año 2010 que fue de **Q 848.90** millones y una disminución de **Q 12.97** millones respecto al año 2009 que fue de **Q 864.72** millones. Gráfico III.1

Gráfico III.1
Comparación de la Ejecución Presupuestaria de Gastos - Años 2009-2011



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 2011 representó un 2.01% de lo recaudado, mientras que en el año 2010 fue del 2.26%, lo cual refleja una reducción de costos de 11.06%.

Respecto a la productividad de la SAT, que es obtenida de la relación entre la recaudación total de la SAT y el número total de empleados, en el 2011 fue de **Q 11.2 millones**, lo que representa el mayor nivel de productividad registrado en la historia de la Institución. Tabla III.5

Tabla III.5
Indicadores tributarios financieros - Años 2009-2011

Concepto	Relación	2009	2010	2011
Costo corriente de funcionamiento de la administración tributaria*	Ejecución presupuestaria de gastos funcionamiento/ Recaudación total	2.54%	2.26%	2.01%
Costo total de la administración tributaria*	Ejecución presupuestaria de la Institución / Recaudación total	2.63%	2.36%	2.04%
Recaudación por empleado (en millones de Q.)**	Recaudación total/Total de empleados	9.2	9.9	11.2

NOTA: La ejecución presupuestaria de gastos de funcionamiento no incluye el Grupo de de Gasto 3 "Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles".
FUENTE: Gerencia Administrativa Financiera, SAT *; Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, SAT **

E. Adquisiciones por medio del Sistema Guatecompras

Como parte de las acciones de transparencia en el gasto público que la SAT promueve, todas las adquisiciones de bienes y servicios gestionados por la Institución, fueron realizadas utilizando el Sistema Guatecompras.

En la Tabla III.6 se presentan las adquisiciones con montos mayores a **Q 100,000.00** que fueron publicados y adjudicados durante el año 2011, cuyo monto total adjudicado ascendió a **Q 75.34** millones. Estas adquisiciones y las de menor monto, pueden ser consultadas directamente en el Sistema Guatecompras.

Tabla III.6
Adquisiciones mayores a Q100, 000.00 año 2011

NOG	DESCRIPCION	MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
	TOTAL	Q75,343,039.69	
1828185	Cotización Pública SAT-CO-23-2011 Compra de Cámaras IP con Aplicaciones de Analítica y sus Respectivas Licencias.	Q593,370.00	20-Dic-11
1826271	Cotización Pública SAT-CO-25-2011 Servicios de Auditoría Externa para Dictaminar los Estados Financieros y Evaluar el Control Interno de la SAT, correspondiente a los Ejercicios fiscales 2011 y 2012.	Q700,000.00	20-Dic-11
1824449	Contratación de Servicio de Seguridad Privada para el Resguardo de las Instalaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria, a través del 26-1999.	Q11,299,200.00	12-Dic-11
1829653	Cotización Pública SAT-CO-29-2011 Contratación de Servicios para el Montaje y Logística de un Seminario para Impulsar el Fortalecimiento Institucional de la SAT.	Q341,882.50	07-Dic-11
1784226	Cotización Pública SAT-CO-24-2011 Compra de Cuadernos de Cultura Tributaria	Q382,400.00	06-Dic-11
E5066360	Arrendamiento de 2 locales en el Centro Comercial Galerías del Sur, identificados con los números P13 y P14.	Q1,727,739.90	26-Oct-11
1751573	Cotización Pública SAT-GRC-005-2011 Adquisición de Papel para Fotocopiadora tamaño carta	Q478,172.00	18-Oct-11
E5066352	Arrendamiento de 2 locales en el Centro Comercial Galerías Primma identificados con los números 130ª y 130B.	Q1,936,823.04	12-Oct-11
1706764	Cotización Pública SAT-CO-18-2011 Adquisición de Equipo Informático para la Áreas Operativas y Normativas de la SAT.	Q477,401.00	07-Oct-11
1713914	Cotización Pública SAT-CO-20-2011 Adquisición de Camisas Tipo Polo para Uniformes de Funcionarios y Empleados de la SAT.	Q405,000.00	07-Oct-11
1716646	Cotización Pública SAT-GRC-004-2011 Adquisición de Suministros de Plástico	Q327,700.00	27-Sep-11
1713558	Cotización Pública SAT-CO-19-2011 Compra de 125 Resmas de Papel Seguridad.	Q898,750.00	20-Sep-11
1703633	Cotización Pública SAT-CO-17-2011 Impresión, Empaque y Embalaje de Juegos de Mesa.	Q807,000.00	16-Sep-11
1671812	Cotización Pública SAT-CO-15-2011 Compra de Papel Bond tamaño Carta y Oficio para uso en Impresoras y Focopiadoras.	Q372,240.00	22-Ago-11
1677470	Cotización Pública SAT-CO-08-2011 Arrendamiento de un Sistema de Ordenamiento de Filas en Oficinas Tributarias de Escuintla, Zacapa y Quetzaltenango.	Q899,918.40	18-Ago-11
1663593	Cotización Pública SAT-GRC-002-2011 Contratación del servicio de Distribución de Correspondencia	Q450,000.00	17-Ago-11
1663550	Cotización Pública SAT-CO-14-2011 Contratación de Servicios de Soporte y Desarrollo Especializado para Sistema de Información Gerencial Tipo Datawarehouse.	Q892,500.00	12-Ago-11

NOG	DESCRIPCION	MONTO ADJUDICADO	FECHA DE ADJUDICACIÓN
1637290	Cotización Pública SAT-CO-12-2011 Compra de Rollos de Papel Térmico sensible para Impresión de Tickets, para el Sistema Electrónico de Ordenamiento de Filas implementado en las Agencias Tributarias Primma, Sur y San Rafael.	Q116,640.00	04-Ago-11
1608851	Cotización Pública SAT-CO-11-2011 Servicio de Seguridad Privada.	Q840,000.00	18-Jul-11
1524674	Cotización Pública SAT-GRN-01-2011, Mantenimiento preventivo y atención de emergencias para los equipos de aire acondicionado de la SAT GRN.	Q184,360.00	06-Jul-11
E3877299	Contratación de Servicios de Capacitación para impartir el Programa de Doctorado en Tributación para Funcionarios de la SAT, a través del Reglamento 26-1999.	Q2,224,000.00	27-Jun-11
1592971	Cotización Pública SAT-CO-13-2011 Contratación de Servicios de Montaje y Logística para el Desarrollo de un Seminario Destinado a los Trabajadores de la SAT.	Q327,617.50	16-Jun-11
1555316	Cotización Pública SAT-CO-07-2011 Aplicación de Pruebas de Veracidad para el Proceso de Reclutamiento y Selección.	Q195,000.00	06-Jun-11
1528815	Cotización Pública SAT-CO-06-2011 Servicio de Arrendamiento de Radios para Diferentes unidades Administrativas de Normatividad.	Q571,200.00	30-May-11
1526898	Cotización Pública SAT-CO-03-2011 Servicios de Actualización con soporte para Software Antivirus McAfee para la Superintendencia de Administración Tributaria.	Q652,987.59	25-May-11
1526936	Cotización Pública SAT-GRC-001-2011 Contratación de servicio de Traslado de Valores	Q120,000.00	12-May-11
E3291979	Contratación de Servicios de Capacitación para Impartir el Programa de Postgrado en Derecho Tributario Empresarial para Funcionarios y Empleados de la SAT, a través del Reglamento 26-1999.	Q600,060.00	04-May-11
1211501	Manifestación de Interés SAT-MI-04-2010 Compra de Cupones Canjeables por combustible diesel y/o gasolina.	Q15,165,000.00	23-Mar-11
E2614766	Contratación de Servicio de Seguro Colectivo de Vida y Gastos Médicos para Funcionarios y Empleados de la SAT, a través del Reglamento 26-1999.	Q31,356,077.76	20-Ene-11

Fuente: Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia Regional Central, Gerencia Regional Nororiente, SAT.

